



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión documental y calidad total del servicio público en un  
gobierno local del Callao, 2022.

**AUTORA:**

Garay Bazan, Haydee Elena ([orcid.org/0000-0001-9250-2937](https://orcid.org/0000-0001-9250-2937))

**ASESORA:**

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz ([orcid.org/0000-0002-1629-1776](https://orcid.org/0000-0002-1629-1776))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CALLAO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida y bendecirme con una maravillosa familia, que siempre están a mi lado brindándome su apoyo con mucho amor.

## **Agradecimiento**

De manera especial a mi Asesora Dra. Beatriz Panche, por haberme guiado y motivado para desarrollar con éxito el camino de investigación.

Asimismo, agradecer a los funcionarios y servidores administrativos del gobierno local del Callao, por el tiempo brindado durante la aplicación del instrumento.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Recepción por sistema .....	77
Tabla 2. Digitalización documental .....	77
Tabla 3. Verificación interna .....	79
Tabla 4. Verificación externa .....	80
Tabla 5. Derivación oportuna .....	81
Tabla 6. Documentos firma digital .....	82
Tabla 7. Formatos digitales .....	83
Tabla 8. Atención oportuna .....	84
Tabla 9. Capacitación emisión documental .....	85
Tabla 10. Control documental de emisión .....	86
Tabla 11. Control de distribución .....	87
Tabla 12. Capacitación en despacho .....	88
Tabla 13. Control de despacho .....	89
Tabla 14. Procesos de archivo .....	90
Tabla 15. Valoración de documento .....	91
Tabla 16. Capacitación archivística .....	92
Tabla 17. Conservación medios digitales .....	93
Tabla 18. Recursos y equipamiento .....	94
Tabla 19. Libro de reclamaciones .....	95
Tabla 20. Encuesta de satisfacción .....	96
Tabla 21. Mejora del servicio .....	97
Tabla 22. Evaluación del servicio público .....	98
Tabla 23. Servicios según expectativas .....	99
Tabla 24. Identificar nuevos servicios .....	100
Tabla 25. Mejora de procesos .....	101
Tabla 26. Clima laboral .....	102
Tabla 27. Capacitación en canales virtuales .....	103
Tabla 28. Recursos necesarios .....	104
Tabla 29. Indicadores de calidad de servicio .....	105
Tabla 30. Medición de calidad de servicio .....	106
Tabla 31. Toma de decisiones según resultado .....	107
Tabla 32. Impulso de la norma de calidad .....	108
Tabla 33. Recursos para implementar un servicio .....	108
Tabla 34. Participa en la toma de decisiones .....	110
Tabla 35. Cultura de calidad de servicio .....	111
Tabla 36. Trabajo en equipo .....	112
Tabla 37. Correlación Gestión documental con calidad total del servicio público .....	113
Tabla 38. Correlación recepción documental con calidad total del servicio público .....	114
Tabla 39. Correlación emisión documental con calidad total del servicio público .....	115
Tabla 40. Correlación despacho documental con calidad total del servicio público .....	116
Tabla 41. Correlación archivo documental con calidad total del servicio público .....	117

## Índice de figuras

Figura 1. Histograma Recepción por sistema.....	72
Figura 2. Histograma Digitalización documental .....	73
Figura 3. Histograma Verificación interna .....	74
Figura 4. Histograma Verificación externa .....	75
Figura 5. Histograma Derivación oportuna.....	76
Figura 6. Histograma Documentos firma digital.....	77
Figura 7. Histograma Formatos digitales.....	78
Figura 8. Histograma Atención oportuna.....	79
Figura 9. Histograma Capacitación emisión documental .....	80
Figura 10. Histograma Control documental de emisión.....	81
Figura 11. Histograma Control de distribución .....	82
Figura 12. Histograma Capacitación en despacho.....	83
Figura 13. Histograma Control de despacho.....	84
Figura 14. Histograma Procesos de archivo.....	85
Figura 15. Histograma Valoración de documento .....	86
Figura 16. Histograma Capacitación archivística .....	87
Figura 17. Histograma Conservación medios digitales .....	88
Figura 18. Histograma Recursos y equipamiento.....	89
Figura 19. Libro de reclamaciones .....	90
Figura 20. Histograma Encuesta de satisfacción .....	91
Figura 21. Histograma Mejora del servicio .....	92
Figura 22. Histograma Evaluación del servicio publico .....	93
Figura 23. Histograma según expectativas .....	94
Figura 24. Histograma Identificar nuevos servicios .....	95
Figura 25. Histograma Mejora de procesos.....	96
Figura 26. Histograma Clima laboral .....	97
Figura 27. Histograma Capacitación en canales virtuales.....	98
Figura 28. Histograma Recursos necesarios.....	99
Figura 29. Histograma Indicadores de calidad de servicio .....	100
Figura 30. Histograma Medición de calidad de servicio .....	101
Figura 31. Histograma Toma de decisiones según resultado .....	102
Figura 32. Histograma Impulso de la norma de calidad .....	103
Figura 33. Histograma Recursos para implementar un servicio .....	104
Figura 34. Histograma Participa en la toma de decisiones .....	105
Figura 35. Histograma Cultura de calidad de servicio .....	106
Figura 36. Histograma Trabajo en equipo .....	107

## Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre las variables gestión documental y la calidad total del servicio público, detallando la relación que existe entre la recepción, emisión, despacho y archivo documental con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. La investigación corresponde al tipo básica, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Con una muestra de 30 servidores públicos de un gobierno local del Callao. El instrumento de medición empleado fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert, validados mediante el Juicio de tres expertos, y para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach que comprobó una alta fiabilidad. Los resultados arrojaron mediante el estadístico R Pearson una  $p < 0.05$  y una  $r = 0.615$ , indicando que existe una relación significativa positiva media entre la variable gestión documental y calidad total del servicio público, asimismo, se demostró que existe relación significativa entre la recepción, emisión, despacho y archivo con la calidad total del servicio público. Concluyendo que la gestión documental es un elemento fundamental en la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao.

**Palabras clave:** Gestión, documento, calidad, público.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between the document management variables and the total quality of the public service, detailing the relationship that exists between the reception, emission, dispatch and documentary archive with the total quality of the public service in a local government of the city Callao, 2022. The research corresponds to the basic type, quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. With a sample of 30 public servants from a local government in Callao. The measurement instrument used was two Likert scale type questionnaires, validated by the Judgment of three experts, and for reliability, Cronbach's Alpha was applied, which confirmed high reliability. The results showed, through the Pearson R statistic, a  $p < 0.05$  and an  $r = 0.615$ , indicating that there is a significant positive relationship between the document management variable and the total quality of the public service, likewise, it was shown that there is a significant relationship between the reception, issuance, dispatch and filing with the total quality of the public service. Concluding that document management is a fundamental element in the total quality of public service in a local government of Callao.

**Keywords:** Management, document, quality, public.



## I. INTRODUCCIÓN

La dinámica de la gestión pública está en relación a los servicios que se presta a la ciudadanía, cuya presión en la actualidad viene orientando a las entidades públicas a implementar cambios en la ejecución de los procesos de atención a los ciudadanos. Cuanto mayor sea el número de usuarios de los servicios públicos, mayor será la presión para lograr una gestión eficiente y eficaz (Méndez et al., 2020).

Como administración pública, el gobierno central, regional, así como local (municipios) enfrentan una serie de problemas en su estructura y funcionamiento, lo que se evidencia en problemas en la gestión documental, lo cual afectó a la operatividad de la institución, dificultando el logro de las metas y normatividad establecidos, así como en el logro de niveles de eficiencia y transparencia del servicio que se brinda al usuario (Aziz et al., 2018). Al respecto, un estudio reveló casos de malas prácticas de gestión documental en los hallazgos de auditoría de entidades, lo cual impide la rendición de cuentas adecuadas sobre la utilización de recursos públicos que permita un servicio eficaz, económico y eficiente (Mosweu, 2019). Y es que, una buena gestión documental contribuirá a que el sector público realice una gobernanza responsable y eficiente (Guto y Jumba, 2021).

En el Perú, la modernización del Estado tiene como objetivo convertir a las entidades en organismos eficientes, con capacidad para dar respuesta a la actual necesidad de bienestar social de su población, más aún en el actual contexto que ha afectado la economía de la población. Sin embargo, no se ha logrado aún una gestión documental que logre instaurar herramientas pertinentes, más accesibles y funcionales para que el usuario obtenga trámites ágiles y una atención en tiempo real.

Dentro de este proceso de Modernización del Estado, se consideró como un eje central mejorar la calidad del servicio, para lo cual desarrolló un marco normativo dirigido a optimizar la administración pública, traducida en servicios, teniendo como finalidad tener como base de su accionar la calidad, como una herramienta de gestión para lograr mejores sus niveles de calidad, por lo que urge su implementación en todas las entidades públicas, (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Ya que hoy en día, los usuarios de las entidades públicas exigen servicios que den respuesta y atiendan sus necesidades y expectativas. Según reporte de una encuesta de satisfacción aplicada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2018) a los usuarios de los gobiernos locales, comprobó que un 34% desconfían mucho del Estado peruano, otro resultado revelador es que al 50% de ciudadanos le ha tomado un día realizar gestiones en la entidad pública, al otro 50% le ha tomado aproximadamente cinco meses, uno de cada cinco encuestados señala que la gestión que vino a realizar fue complicada, el 23% de usuarios se siente insatisfecho con su visita a la entidad pública, donde el resultado de la gestión es el segundo aspecto que más impacta en la satisfacción general con la entidad visitada, presentando un nivel de desempeño medio/bajo. Estos resultados podrían estar impactando a la calidad total del servicio que se expresa a través de la satisfacción del usuario.

A nivel local, en un gobierno del Callao, se observó diversos problemas en la gestión documental, como la falta de información actualizada al administrado de la situación de sus documentos en trámite, asimismo, se evidencia que hay limitaciones en cuanto al control y monitoreo de los documentos derivados a los profesionales, especialistas, técnicos entre otros, para la atención dentro del plazo establecido, no se encuentran actualizados el Sistema de Trámite Documentario de las unidades orgánicas (recepción, registro y derivación), tampoco se encuentran ordenados los archivos de gestión documental, sumado a ello, no es oportuna la información por Ley de Transparencia.

Esta situación ha venido generando a nivel interno de la institución, que los servidores públicos pierdan tiempo en buscar documentos, información fuera de plazo, así como la pérdida de documentación; en cuanto al usuario externo, se observó su descontento, inconformidad, porque no se le brindó una atención oportuna, expresando sus quejas. Es decir, la problemática que se observa es que se estaría realizando una inadecuada gestión documental, lo que podría repercutir en una deficiente calidad del servicio por parte de la institución municipal.

Se ha corroborado que existen muchos estudios sobre la calidad del servicio en el ámbito privado, sin embargo, hay pocos estudios sobre la gestión documental en relación a la calidad total del servicio en el contexto público,

desde la perspectiva del usuario interno, por ello, y frente a lo expuesto se formula como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022? Y cuatro problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la recepción documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022? ¿Qué relación existe entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022? ¿Qué relación existe entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022? ¿Qué relación existe entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022?

Con respecto a la justificación, Ñaupas et al. (2014) señala que esta implica fundamentar las razones por las cuales se lleva a cabo una investigación, en otras palabras, por qué se realiza. Estas justificaciones pueden ser teórica, metodológica y social. De acuerdo a dicho planteamiento, la justificación teórica buscó que los resultados del estudio de investigación aportaran con evidencias empíricas a la teoría de la Nueva Gestión Pública, la cual tiene como finalidad primordial la modernización del Estado, teniendo como pilares el Modelo de Gestión documental y el Modelo de Calidad total, que en la presente investigación se han tomado como base. En ese marco, se analizó en qué medida la gestión documental se relaciona con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. El estudio se justifica metodológicamente, ya que se utilizaron dos instrumentos que fueron validados y que podrán servir para futuras investigaciones similares en otras entidades públicas. La justificación social, radicó en que el estudio busca beneficiar a la institución municipal, a través de la identificación de las falencias en cuanto la gestión documental y en base a ello, que las autoridades implementen las medidas pertinentes que contribuirán a mejorar la calidad total del servicio público, beneficiando tanto a los usuarios internos y externos de dicha entidad.

Asimismo, como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022; en cuanto a los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la recepción documental y la calidad total del servicio público

en un gobierno local del Callao, 2022, Determinar la relación que existe entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, Determinar la relación que existe entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, Determinar la relación que existe entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la recepción documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, Existe relación significativa entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, Existe relación significativa entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, Existe relación significativa entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos revisados en el contexto nacional destaca el estudio de Flores (2021) quien en Tarapoto, investigó la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Para ello, la metodología fue de tipo básico, no experimental, transversal correlacional, con una muestra de 132 usuarios. Los resultados evidenciaron que el 42% considera que la gestión documental tiene un nivel regular y el 41% opina que la calidad de servicio es regular, asimismo, el coeficiente Rho de Spearman  $r=0.954$  confirmó la hipótesis de estudio. Concluyendo que existe una relación positiva alta entre ambas variables.

Además, Luna (2020) en Tumbes, en su investigación tuvo el propósito de establecer la relación entre la gestión documental y la atención. El estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental, transversal, con una muestra de 187 personas, utilizándose dos cuestionarios. Los resultados mostraron que la gestión documental de acuerdo al 46.5% de encuestados fue de nivel moderado y la atención al usuario alcanzó un nivel también moderado, el rho de Spearman 0.612 indicó una correlación positiva media. Concluyendo que la gestión documental se relaciona de manera significativa con la atención al usuario.

Asimismo, Campos y Romero (2018) en Huancayo, desarrollaron la tesis con el objetivo de establecer en qué medida la gestión documental se relaciona con la atención al ciudadano. El estudio fue aplicada, descriptiva correlacional, contando con 54 personas. Los resultados mostraron una  $r=0.702$  y una  $p<0.05$ , confirmándose la correlación entre ambas variables. Concluyendo que la gestión documental y la atención al ciudadano se encuentran relacionadas.

Por otra parte, Sánchez (2018) en su investigación tuvo el objetivo de analizar cómo la gestión documental se relaciona con la calidad de atención en un municipio provincial. El estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo, básico, correlacional, contando con la participación de 30 servidores públicos. Dentro de los principales hallazgos se encuentra que el 76.7% de encuestados consideran que tanto la gestión como la calidad presentan un nivel regular, mientras que el rho Spearman (0.502) indicó que existe una correlación directa y moderada. Concluyendo que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente.

Finalmente, Lunasco (2017) en Lima, realizó una investigación con el objetivo de establecer de qué manera la gestión documental se relaciona con la calidad de atención al usuario. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transversal, siendo la muestra 135 personas. En cuanto a los resultados, éstos mostraron que un 47% consideran que la gestión documental es desfavorable, y la calidad mala, mientras el coeficiente Rho de Spearman 0.784 indicó una correlación entre ambas variables. Concluyendo existe una correlación positiva muy alta entre la gestión documental y la calidad de atención.

En referencia a los estudios previos en el contexto internacional, se tiene a Padilla (2021) cuyo objetivo fue analizar la gestión documental como estructura de eficiencia en el sector público. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptivo, no experimental, contando con la participación de 30 personas. Los resultados del estudio mostraron que los documentos externos son de mayor demanda en todo el año en la gestión administrativa que los documentos internos, y que ambas están relacionadas. Concluyendo que es necesario capacitar al personal para que maneje con seguridad el archivo documental, la cual ha sido el área que ha presentado mayor problema.

Espinosa (2020) en Ecuador, desarrolló un estudio con el propósito de describir la gestión del servicio y su influencia en la mejora de la calidad. La metodología fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, transversal, contando con la participación de 382 usuarios, y como instrumento utilizó el Servperf. Los resultados evidenciaron que el 81% se encuentra satisfecho por la calidad de los servicios y un 19% no se encuentra totalmente de acuerdo, mostrando que existe deficiencias en la calidad. Concluyendo que la gestión del servicio mejora la calidad de atención.

Mora (2019) en Ecuador, realizó una investigación con el objetivo de determinar en qué medida la gestión documental incide en la calidad de atención al usuario en un municipio. La metodología fue descriptiva, cuantitativa. Mostró como resultado que el 67% de encuestados considera que no existe una gestión documental en dicha entidad, el 34% opina que existen falencias en los procesos de elaboración, tramitación de dicha gestión, el 60% de usuarios se encuentra insatisfechos. Concluyendo que el Municipio debe

implementar un sistema informático estandarizado que incidirá en la mejora de la calidad, con trámites más eficientes y ágiles.

Asimismo, Bouranta et al. (2019) analizó la gestión de la calidad total y su impacto en la satisfacción de los empleados y usuarios. La metodología fue exploratoria, teniendo como muestra a organizaciones de servicio de tres países (131 Grecia, 70 México y 151 España). Los resultados mostraron como factores claves para lograr una calidad total en las instituciones públicas: el compromiso de la alta dirección con la calidad, la gestión de calidad de los empleados, enfoque en el cliente y conocimiento y educación de los empleados. Concluyendo que el nivel de adopción es variado en las organizaciones de servicios en estos países y que algunos de estos elementos son antecedentes del desempeño centrado en el usuario y los servidores públicos.

Angamarca (2017) en Ecuador, en su investigación tuvo el objetivo de determinar cómo los sistemas de gestión documental inciden en la satisfacción de los ciudadanos en un municipio de Cantón. La metodología fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, contando con la participación de 30 personas. Los hallazgos evidenciaron que un 67% consideró que la gestión de dicha gestión documental mejora el desempeño laboral.

Referente a la fundamentación teórica y científica, la gestión documental, se circunscribe al enfoque de Modernización del Estado que viene implementándose en el Perú a través del Modelo de Gestión Documental, asimismo, el estudio se sustenta en la Teoría de Sistemas aplicada a la administración de Bertalanffy (citado por Chiavenato, 2019) dentro del cual se encuentra el Modelo socio técnico de Tavistock que plantea que la organización es un sistema abierto en interacción constante con su ambiente que comprende un subsistema técnico y un subsistema social).

Al respecto, Arribas (2015) señala que un documento es un contenedor de información que contiene información escrita para un propósito particular de manera estructurada.

La gestión documental, de acuerdo a Valladares (2019) es un conjunto de técnicas que se utilizan con el fin de ordenar y clasificar cada uno de los

documentos de una organización de forma eficaz y eficiente de forma que se optimicen los procesos que manejan estos archivos.

Por su parte, Bollaín (2019) la define como el conjunto de procesos y tareas para almacenar y compartir de manera óptima la información necesaria para el desarrollo de un determinado proyecto. La gestión documental constituye una actividad casi tan antigua como la escritura, que nace como respuesta de documentar los trámites documentarios.

Además, Arenal (2018) entiende por gestión documental, comprende las actividades administrativas y metodologías, que tienen como finalidad documentar información en un formato que permite compartirla, difundirla, almacenarla y actuar en consecuencia.

Asimismo, lo que hace que los documentos y la gestión de documentos sean atractivos como herramientas para la gestión de procesos es la funcionalidad activa inherente a la gestión de documentos, para lograr que sean accesibles y utilizarlos por la administración pública (Junta de Andalucía, 2019).

Por su parte, Russo (2011) la define como un grupo de actividades, destinadas a la coordinación y control de los documentos, desde su origen, recepcionando, organizando, almacenando, preservando, garantizando su acceso e información adecuada y oportuna.

En toda organización se generan documentos de trabajo internos y externos, documentos asignados a un proyecto, un área que debe ser derivado a los usuarios, proveedores, etc. La fortaleza de gestionar documentos estriba en que tenga la capacidad de recuperar archivos de manejar eficiente para que no retrase el trabajo cada vez que se requiere consultar un documento (Valladares, 2019).

Toda la información compartida en una organización está expresada en documentos, en ese sentido, la gestión de documentos le permite crear, almacenar y realizar un seguimiento del contenido, que constituye un sistema, el cual se encuentra normado (Junta de Andalucía, 2019).

El objetivo de la gestión documental, es garantizar la accesibilidad pública de la información por parte de usuarios y funcionarios, la conservación de los documentos, cumplir con las expectativas de los usuarios, su distribución al



interior de la organización para garantizar su atención oportuna, y, por ende, la optimización del servicio al ciudadano (Municipalidad de Ventanilla, 2021).

Al respecto, Aziz et al. (2018) señala que la gestión documental es un activo muy importante para cualquier organización, ya que mantiene vital el flujo documental y permite el cumplimiento y la toma de decisiones, así como la atención oportuna a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos y empleados, asegurándose que la práctica de gestión cumpla con las normas, para mejorar la prestación de servicios, rápida, eficaz y eficiente.

Asimismo, la gestión documental es una función que tiene un potencial significativo para respaldar la credibilidad de la organización pública, las buenas prácticas de dicha gestión traen beneficios a la misma institución sobre todo transparencia, rendición de cuentas, continuidad, así como mejora de la prestación de servicio (Guto y Jumba, 2021).

La falta de una buena documentación en los servicios puede costar cumplir con el estándar del programa del gobierno local, pues no habrían registros suficientes y confiables, la información relativa a la implementación de la atención no lograría llegar eficientemente a toda la ciudadanía, siendo importante que se ejecute una gestión de documentos de manera óptima (Haryanti y Winarno, 2020).

En resumen, la gestión documental se constituye en una herramienta importante para lograr mejoras en la administración pública, basada en la eficiencia de los procesos que la constituyen, para lograr prestar servicios oportunos y eficaces a los ciudadanos.

De acuerdo a las normas nacionales sobre la modernización del estado, se ha establecido como meta la ejecución de la gestión por procesos en las instituciones del Estado, para lograr el cumplimiento de lo planificado a través de mejores servicios que atiendan las necesidades de la población (PCM, 2013).

La gestión por procesos, constituye una herramienta para las organizaciones, que permite establecer de forma sistemática sus procesos de gestión. Desde un enfoque holístico, que aseguren generar buenos resultados en la atención al ciudadano (Vargas, 2017).

Según la normativa peruana, las dimensiones referentes a la variable gestión documental, se considerarán en el presente estudio el Modelo de Gestión Documental, que señala que la gestión documental es responsable del control eficiente y sistemático de sus cuatro procesos principales: la recepción, emisión, despacho y archivo documental.

La recepción de documentos, constituye un proceso que implica el ingreso de documentos ya sea en soporte papel o electrónicos a través de los sistemas o aplicaciones establecidos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017).

La recepción, se refiere a las tareas de verificar y controlar los documentos que son ingresados a la institución provenientes de los usuarios sean persona natural o jurídica (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2017).

La emisión, constituye un proceso donde se generan documentos de manera electrónica, que reducen paulatinamente las acciones de captura de imágenes de documentos en papel” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017).

El despacho, es un proceso que tiene por finalidad que los documentos sigan el flujo delimitado y lleguen a las áreas respectivas para ser procesados y atendidos, controlados, despachados (PCM, 2017).

El archivo, se entiende como el proceso de recopilación y clasificación de un conjunto de documentos relacionados desde su ingreso hasta su disposición final (PCM, 2017).

El archivo, se refiere al conjunto de documentos con un cuerpo específico de conocimiento en forma electrónica o en papel, que hayan sido recepcionados o producidos en la institución (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2017).

Como se aprecia, el modelo de la gestión documental se basa en analizar los procesos que intervienen en la administración de documentos en la entidad.

En ese sentido, la Teoría de procesos, ayuda a analizar los componentes de dicha gestión, y a comprender si el proceso está orientado a las partes interesadas, en base a indicadores de desempeño y objetivos deseados para la mejora del desempeño, en función de la integridad de los mismos, es decir, si el proceso entrega un servicio claro a la parte interesada externa o interna.

La teoría de gestión por procesos, permitirá eliminar los defectos, la mejora y la reducción del tiempo de entrega y atención en los servicios, contribuirá a

hacer factibles las acciones organizativas internas para brindar un servicio eficiente y lograr la satisfacción de los usuarios externos. El desarrollo de la gestión por procesos no es una labor sencilla e implica que todos los niveles organizativos compartan ese nuevo enfoque y trabajen acorde a ello (Medina et al., 2019).

En cuanto a la calidad total, Sánchez (2019) refiere que el origen del concepto de calidad se da en la década de 1920, teniendo como principales exponentes a Shewhart y Deming, pioneros en la definición de la calidad. Luego en los años 40 se comenzó a implementar los sistemas de calidad en las empresas estadounidenses y en 1949 en las empresas japonesas Juran y Deming desarrollan el control de la calidad, Ishikawa dio forma a la versión japonesa de Control de Calidad total a finales de los 80 aparecen las Normas ISO 9000, que se constituyen en directrices sobre aseguramiento de la calidad.

Actualmente, autores como Dahlgaard et al. (2019) indican que ha ido evolucionando un nuevo enfoque de la calidad total en la aplicación de métodos, herramientas y técnicas de calidad total, provocada por los retos y problemas que las organizaciones experimentan.

En el ámbito público, es importante comprender que la gestión de la calidad forma parte de las políticas de Modernización del Estado y que implica cambiar la cultura organizacional, es decir, el staff de los servidores y funcionarios debe asumir este nuevo paradigma, lo que garantizará brindar un eficiente servicio a los ciudadanos (Muñoz, 1999).

La calidad total del servicio, puede entenderse como una atención integral al usuario, en la medida en que cumple con sus expectativas y proporciona satisfacción. A su vez, esta satisfacción mide el desempeño de las organizaciones de acuerdo a sus necesidades y esto, otorga además una medida de la calidad del servicio (Pakurár et al., 2019).

Mat et al. (2015) sostiene que la calidad del servicio ha sido considerada uno de los principales antecedentes de la satisfacción del usuario, quienes cuando están satisfechos por el servicio recibido, es más probable que cuenten a otros su experiencia favorable.

De acuerdo a Sánchez (2019) la calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular

del servicio, como la intangibilidad, siendo el usuario quien juzga la calidad del servicio recibido.

Al respecto, Kotler (2016) entiende que la calidad del servicio, es la capacidad de la organización para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios.

En ese sentido, Taguchi (citado por Muñoz, 1999) especifica que la persona calificará el servicio recibido en función a cuanto cumpla aquello que esperaba recibir. Y en esa medida habrá mayor insatisfacción cuanto mayor esté alejado de lo que esperaba. Esta definición se aplica al contexto de las instituciones públicas, cuyo servicio muchas veces se caracteriza por largas filas en ventanilla que perjudica tanto a los usuarios que esperan como a los funcionarios, cuyo tiempo podrían destinarlo a cumplir otras tareas.

Parasuman et al. (citado por Kotler, 2016) desarrolló un modelo de evaluación de la calidad del servicio que consistía en comparar las expectativas y la percepción de los usuarios sobre el servicio. Partiendo de dicho planteamiento, Cronin y Taylor (citado por Ibarra, 2015) proponen el análisis de la calidad del servicio desde la percepción del usuario, conocido como el modelo de Servperf (Service Performance), el cual está integrado por cinco componentes: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

Desde la perspectiva del usuario interno, Ramya et al. (2019) señalan que la calidad del servicio, se relaciona con la calidad percibido del funcionamiento organizacional interno por parte de sus empleados y es una medida de la calidad de la experiencia de sus empleados. En cambio, la calidad del servicio del usuario externo utiliza escalas relacionadas con la experiencia minorista total y la satisfacción del usuario, está vinculado con el valor del servicio percibido por éste.

En el ámbito público en el Perú, la Secretaría de Gestión Pública (2019) planteó una normativa sobre el Modelo para la gestión de la calidad de servicio. Tomandose dicha propuesta en el estudio y planteándose como dimensiones de la variable calidad total del servicio:

Respecto a la dimensión: Necesidades y expectativas de las personas, la Secretaría de Gestión Pública (2019) postula que conocerlas es imperativo para lograr una eficiente gestión pública, ya que en base a ella se definirán las acciones, medios para su consecución.

En cuanto a la dimensión valor del servicio, ésta se refiere a la identificación por parte de la administración pública del valor de los bienes y servicios que ofrece, en base al cual reestructura y diseño los servicios que ofrece de acuerdo a las expectativas de las personas (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Los servicios aportan valor a los usuarios. Es decir, un servicio es la capacidad organizacional para proporcionar valor a los usuarios en forma de experiencia. El valor del servicio puede relacionarse con un la prestación de atención o con la satisfacción de alguna necesidad del usuario, como resolver un problema a través de una mesa de ayuda.

Por su parte, la dimensión fortalecimiento del servicio, constituye un requisito para lograr mejorar la implementación de bienes y servicios enfocado en las necesidades de los usuarios, así como garantizar la disposición de recursos, infraestructura adecuada, una entrega adecuada y oportuna, y a la mejora de las experiencias de las personas con la institución pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

El fortalecimiento del servicio está relacionado con el comportamiento innovador de los empleados del sector público con resultados deseables, como una mayor eficacia y una mayor calidad del servicio público. Para facilitar el comportamiento innovador entre los empleados, las organizaciones públicas deberían considerar la introducción de capacitación (Schwarz y Cooper, 2018).

Referente a la dimensión medición y análisis de la calidad del servicio, la Secretaría de Gestión Pública (2019) explica que éstos se refieren a que la institución debe precisar los indicadores y su ejecución periódica, cuyos resultados servirán de insumos para la toma de decisiones para garantizar la mejora de bienes y servicios.

La gestión de calidad en las instituciones públicas no solo se enfocan en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, sino que además en la medición y evaluación continua, para aprovechar al máximo los servicios, ser más eficaces, productivos, transparentes y participativos (Mehta y Bhatt, 2020).

Además, la dimensión liderazgo y compromiso se refiere a que garantizar la calidad del servicio implica que la alta dirección este comprometida con la implementación de una gestión de calidad (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

En la tendencia de la globalización, el liderazgo del gobierno y la calidad del servicio brindado, además de influir en el desempeño del gobierno, son cruciales para la ventaja competitiva de un país. Las instituciones públicas, deben brindar un servicio de calidad que cumpla con los compromisos asumidos, y con la demanda de las personas. El liderazgo auténtico, influye en la confianza de los empleados en los líderes, en el comportamiento orientado a las personas y el logro de la calidad del servicio (Qiu et al., 2019).

Por su parte, Vipraprastha et al. (2018) señalan que las organizaciones que tengan éxito en el logro de sus objetivos y sean capaces de cumplir con sus responsabilidades sociales dependen en gran medida de sus líderes. El estilo de liderazgo puede alentar y motivar a los empleados para aumentar el papel adicional y su desempeño hacia la organización.

Referente a la dimensión cultura de calidad, se refiere a que la institución desarrolle acciones orientadas a que el personal interiorice, asuma la calidad de bienes y servicios en sus comportamientos y actividades que realiza en la entidad (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

La cultura de la calidad es fundamental para lograr una mejora en los servicios, la necesidad de una reorientación cultura en la organización es parte del reto (Mannion y Davies, 2018).

Para lograr una cultura de calidad, las instituciones públicas orientarán al personal administrativo hacia un gobierno de servicio orientado al usuario con comportamiento y actitud innovadora. A medida que las personas esperan más de la gobernabilidad, aumenta la expectativa de la calidad del servicio (Sokmen y Ceren, 2017).

En cuanto a la gestión documental y la calidad del servicio público, Ulloa (2016) señala que un elemento esencial de la calidad de un servicio público es la agilidad del trámite requerido para acceder a él, si el trámite para obtener el servicio es engorroso hay un desmedro evidente en la percepción de su valor. La burocracia, propuesto por el sociólogo Weber, se refiere fundamentalmente

a la organización burocrática que se basa en la racionalidad, es decir, por la relación entre los medios, los recursos utilizados y los objetivos que debían ser alcanzados por las organizaciones burocráticas, caracterizada por el apego de los funcionarios a los reglamentos y rutinas, al abundante papeleo que se multiplica y crece, impidiendo soluciones rápidas o eficientes (Muñoz, 1999).

El presente trabajo de investigación se circunscribe a la política pública de Modernización del Estado, enfocada en la eficiencia, buscando profundizar en los modelos de gestión documental y calidad total del servicio público, como columnas que logren instituciones más fuertes, dinámicas, con un equipo humano capacitado que logre brindar un servicio acorde a los tiempos actuales (CEPLAN, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

Para definir el tipo de investigación, en primer lugar se analizó la realidad problemática de la entidad pública, seguidamente se procedió a realizar la matriz de coherencia en el problema principal y los problemas específicos.

Asimismo, las variables de estudio se operacionalizaron (anexos 1 y 2) estableciendo el diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la elaboración de la matriz de consistencia (anexo 3). Finalmente, se definió la metodología que a continuación se detalla:

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El estudio fue desarrollado con un enfoque cuantitativo, de tipo básica que posteriormente para una futura investigación de mi tesis doctoral hare uso el tipo aplicada, ya que tiene la finalidad de aportar a la búsqueda de nuevos conocimientos, permitiendo la comprensión de los fenómenos de estudio, cuyos resultados buscan fortalecer las instituciones públicas haciendolas más eficientes y eficaces (Ñaupas et al., 2014).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La investigación es descriptiva, de corte transversal, no experimental, de diseño correlacional (anexo 4).

De diseño no experimental, porque las variables de estudio no fueron manipuladas, solo observadas, de corte transversal, porque se recogió información de la muestra de estudio en un solo momento; y, correlacional ya que se comprobó la relación entre las variables de estudio (Sánchez et al., 2018).

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

- **Definición conceptual**

**Variable: Gestión documental**

La gestión documental es “el conjunto de procesos y tareas para almacenar y compartir de manera óptima la información necesaria para el desarrollo de un determinado proyecto. La gestión documental constituye una actividad casi tan antigua como la escritura, que nace como respuesta de documentar los trámites documentarios” (Bollaín,



2019).

**Variable: Calidad total del servicio**

En cuanto a la segunda variable Calidad total del servicio público “es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios (Kotler, 2016).

- **Definición operacional**

**Variable: Gestión documental**

En concordancia con la definición operacional, se ha operativizado los procesos que comprenden la gestión documental de acuerdo al Modelo de Gestión Documental normado por el gobierno peruano, que comprende la recepción, emisión, archivo y despacho documental. En referencia a la escala de medición se trabajó con la escala Likert considerando las siguientes alternativas: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

**Variable: Calidad total del servicio**

De acuerdo a la definición operacional estuvo enmarcado en la medición para el logro de objetivos, que fue medido desde la percepción de los usuarios internos, es decir, de los servidores públicos de un gobierno local del Callao, teniendo seis dimensiones.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población está constituida por un conjunto de elementos que tienen un denominador común que los une, como población de estudio de esta investigación se tomó a 76 servidores públicos de un gobierno local del Callao.

Considerando los criterios de inclusión, los elementos que participaron en el presente estudio estuvieron constituido por servidores públicos, teniendo las siguientes características: servidores contratados en la Gerencia de Administración y Finanzas y las subgerencias de Logística,

Tesorería, Contabilidad y Recursos Humanos. Y de acuerdo al criterio de exclusión, los elementos que no participaron en el presente estudio fueron los funcionarios públicos de un gobierno local del Callao, servidores que se encontraban de vacaciones a la hora de aplicar los instrumentos, asimismo los que no accedan a participar en el estudio y aquellos servidores que no formen parte de la institución por despido o renuncia (Hernández et al., 2014).

### **3.3.2 Muestra**

Se considera muestra a un subconjunto que representa a la población, se consideró el margen de error al aplicar la fórmula probabilística, la muestra quedó integrada por 30 servidores públicos (Hernández et al., 2014). (ver anexo 5).

### **3.3.3 Muestreo**

Mediante el proceso de muestreo se realizó la distribución estratificada muestral, definiendo de esta manera las unidades muestrales para cada tipo de servidor como detalla el cuadro 2. (ver anexo 5)

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

Respecto a la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta, y como instrumento se aplicó un cuestionario, conformado por preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert, los cuales fueron debidamente (Villegas, 2019) (Anexo 9).

Los cuestionarios fueron validados por el juicio de tres expertos, quienes revisaron y realizaron las evaluaciones con sus respectivas observaciones (Anexo 8). Para la confiabilidad de ambos instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, cuyo índice evidenció la alta confiabilidad de los dos cuestionarios (Hernández et al., 2014). (Anexo 10)

## **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que se efectuaron en la presente investigación respondió al problema analizado, que consistió en formular dos cuestionarios que permitieron la recopilación de la información, seguidamente se procedió a elaborar una carta de autorización dirigida a la municipalidad, solicitando la investigadora como estudiante de la Universidad UCV, señalando los

objetivos de la investigación, dando el consentimiento para la aplicación de los instrumentos en las distintas gerencias y subgerencias de Administración y Finanzas, Logística, Tesorería, Contabilidad y Recursos Humanos de dicha entidad, comprometiéndose la investigadora a informar los resultados.

Luego, se procedió a coordinar con los subgerentes la aplicación de los instrumentos, considerando estos datos con mucha reserva. Una vez obtenida la información, se generaron la base de datos y se procesaron en el programa SPSS.

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

El análisis de datos recopilados se utilizó la estadística descriptiva y la inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva se utilizaron tablas de frecuencia y figuras de barra de las variables y sus dimensiones. Para la estadística inferencial se utilizaron tablas de correlación resultado de la prueba de hipótesis.

Al ser un estudio correlacional, fue necesario utilizar un coeficiente de correlación para determinar la relación entre las variables de estudio, aplicándose en primer lugar la prueba de normalidad, que sirvió para comprobar la distribución de los datos, y de acuerdo a ello se utilizó una prueba no paramétrica, la correlación de Pearson (Hernández et al., 2014).

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó bajo los lineamientos del Concytec, las normativas consideradas por la comunidad científica en el ámbito nacional e internacional y las normativas establecidas en la Universidad, como son el principio del respeto a las personas, expresada en garantizar su anonimato y la reserva de la información obtenida. Asimismo, se respetó el derecho de autor, y por último se garantizó la originalidad de la investigación, reflejada para sus efectos en el programa Turnitin (Anexo 12).

## **IV. RESULTADOS**

Del análisis descriptivo de la información detallado en las Tablas de Frecuencia e Histogramas en el anexo 10, se obtuvo como resultado:

### **1. Recepción por sistema**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que siempre se realiza la recepción de documentos mediante el uso del sistema, mientras que el 36.7% opinó que casi siempre y un 13.3% a veces.

### **2. Digitalización documental**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que siempre se realiza la digitalización de documentos, mientras que el 33.3% opinó que casi siempre, un 16.7% a veces y un 6.7% casi nunca.

### **3. Verificación interna**

El 36.7% de los servidores públicos encuestados consideró que siempre se realizan las actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida, mientras que el 36.7% opinó que casi siempre, un 16.7% a veces y un 10% casi nunca.

### **4. Verificación externa**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se realizan las actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida, mientras que el 30% opinó que siempre, un 16.7% a veces y un 10% casi nunca.

### **5. Derivación oportuna**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas, el 36.7% opinó que siempre y un 16.7% a veces.

### **6. Documentos firma digital**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que los documentos no se generan en formatos electrónicos con firma digital, mientras que el 23.3% opinó que a veces, un 13.3% casi siempre, el 13.3% casi nunca y un 10% siempre.

## **7. Formatos digitales**

El 90% de los servidores públicos encuestados consideró que la entidad no cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona, el 3.3% opinó que casi nunca, otro 3.3% opinó que a veces, y un 3.3% siempre.

## **8. Atención oportuna**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que la emisión de documentos a veces se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad, mientras que el 43.3% opinó que casi siempre, un 6.7% siempre y un 6.7% casi nunca.

## **9. Capacitación emisión documental**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca la entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos, mientras que el 36.7% opinó que a veces, un 13.3% nunca, el 3.3% casi siempre y un 3.3% siempre.

## **10. Control documental de emisión**

El 33.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca se realizan actividades de control de los documentos emitidos, mientras que el 33.3% opinó que a veces, un 23.3% casi siempre, y un 10% siempre.

## **11. Control de distribución**

El 30% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino el 23.3% opinó que siempre, el 20% consideró que a veces, un 13.3% casi siempre, el 13.3% nunca y un 10% siempre.

## **12. Capacitación en despacho**

El 56.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos, el 26.7% opinó que casi nunca,

un 13.3% consideró que nunca y un 3.3% opinó que siempre.

### **13. Control de despacho**

El 33.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados, mientras que el 30% opinó que a veces, un 20% casi nunca, el 13.3% siempre y un 20.2% nunca.

### **14. Proceso de archivo**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos, el 23.3% opinó que casi nunca, un 16.7% siempre y el 13.3% casi siempre.

### **15. Valoración de documento**

EL 33.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se ha implementado los lineamientos para la valoración permanente o temporal del documento, el 33.3% opinó que a veces, un 30% casi nunca, el 23.3% casi siempre, un 10% nunca y un 3.3% siempre.

### **16. Capacitación archivística**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental, mientras que el 30% opinó que casi nunca, un 13.3% nunca, el 13.3% casi siempre y un 3.3% siempre.

### **17. Conservación medios digitales**

El 30% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca se han implementados las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos, el 30% opinó que a veces, un 23.3% nunca, el 10% casi siempre y un 6.7% casi siempre.

### **18. Recursos y equipamiento**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario, el 30% opinó que casi siempre, un 16.7% casi nunca y un 10%

siempre.

#### **19. Libro de reclamaciones**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces en su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad, mientras que el 20% opinó que casi nunca, un 20% siempre, el 20% casi nunca y un 10% casi siempre.

#### **20. Encuesta de satisfacción**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta, el 36.7% opinó que casi nunca, un 16.7% nunca, el 3.3% casi siempre y un 3.3% siempre.

#### **21. Mejora del servicio**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces el libro de reclamaciones se utiliza para la mejorar el servicio que se brinda, el 20% opinó que casi nunca, un 16.7% siempre, el 10% nunca y un 10% casi siempre.

#### **22. Evaluación del servicio público**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces en la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía, el 40% opinó que casi nunca, un 6.7% casi siempre y un 6.7% siempre.

#### **23. Servicios según expectativas**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios, el 40% opinó que casi siempre, un 10% casi nunca, y un 6.7% siempre.

#### **24. Identificar nuevos servicios**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces en la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades, el 23.3% opinó que casi nunca, un 16.7% casi siempre,

y un 10% siempre.

## **25. Mejora de procesos**

El 66.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las personas, mientras que el 13.3% opinó que siempre, un 10% casi siempre, y un 10% casi nunca.

## **26. Clima laboral**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces el ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad, mientras que el 36.7% opinó que casi siempre, un 10% casi nunca y un 10% siempre.

## **27. Capacitación en canales virtuales**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención, mientras que el 36.7% opinó que casi nunca, un 13.3% casi siempre, y un 3.3% siempre.

## **28. Recursos necesarios**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se dispone de recursos para realizar las labores, mientras que el 36.7% opinó que a veces, un 13.3% casi nunca y un 3.3% siempre.

## **29. Indicadores de calidad de servicio**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio, mientras que el 23.3% opinó que casi nunca, un 16.7% nunca, el 10% casi siempre y un 10% siempre.

## **30. Medición de calidad de servicio**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica, mientras que el 26.7% opinó que casi nunca, un 16.7% nunca, el 10% casi siempre y un 6.7% siempre.



### **31. Toma de decisiones según resultado**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces a partir de los resultados de calidad se toman decisiones para mejorar los servicios, mientras que el 23.3% opinó que casi siempre, un 16.7% nunca, el 6.7% casi nunca y un 6.7% siempre.

### **32. Impulso de la norma de calidad**

El 56.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio, mientras que el 16.7% opinó que nunca, un 13.3% siempre, el 10% casi siempre y un 3.3% casi nunca.

### **33. Recursos para implementar un servicio**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad, mientras que el 23.3% opinó que casi siempre, un 16.7% nunca, el 6.7% siempre y un 3.3% casi nunca.

### **34. Participa en la toma de decisiones**

El 36.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces participa en la toma de decisiones en su institución, mientras que el 16.7% opinó que nunca, un 16.7% casi nunca, el 16.7% siempre y un 13.3% casi siempre.

### **35. Cultura de calidad de servicio**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces promueven la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad, mientras que el 20% opinó que nunca, un 13.3% casi siempre, el 10% siempre y un 6.7% nunca.

### **36. Trabajo en equipo**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre en su entidad se promueve el trabajo en equipo, mientras que el 23.3% opinó que a veces, un 16.7% casi nunca, y un 10% siempre.

### **Del análisis inferencial**

Del resultado del análisis inferencial, de la aplicación sobre los datos muestrales de las pruebas de correlación de variables que se detallan en el anexo 11, se obtuvieron los siguientes resultados para la hipótesis general: Existe una correlación positiva media de 0.615 entre la gestión documental y la calidad total del servicio público, relación significativa entre dichas variables desarrolladas en la investigación.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se encontró una relación positiva baja de 0.427 entre la recepción documental y la calidad total del servicio público, estadísticamente significativa.

En la segunda hipótesis específica, se determinó una relación positiva media de 0.598 entre la emisión documental y la calidad total del servicio público, estadísticamente significativa.

Respecto a la hipótesis específica tercera, se determinó una relación positiva baja de 0.418 entre el despacho documental y la calidad total del servicio público, estadísticamente significativa.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, los hallazgos de 0.633 confirmaron que existe una relación positiva media entre el archivo documental y la calidad total del servicio público, estadísticamente significativa.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan la confrontación de los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos del estudio, con los hallazgos de los antecedentes nacionales e internacionales antes citados, así como con las teorías que respaldan la investigación.

En el contexto actual de vertiginosos cambios que exigen a las instituciones públicas a modernizarse para atender las grandes y crecientes necesidades de la población, se ha visto que un elemento importante en el eslabon del funcionamiento de las entidades es la gestión documental de ahí que, para asegurar un nivel adecuado de satisfacción de los usuarios se hace necesario gestionar adecuadamente los servicios requeridos dentro de los procesos de la entidad para lograr su eficiencia que se traduzca en mayores niveles de calidad de atención a los ciudadanos.

Es así que se planteó como objetivo general del estudio determinar la relación que existe entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, donde los resultados alcanzados mostraron un p-valor de  $0.000 < 0.05$  rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_a$ , además el R Pearson 0.615 indica que existe una relación positiva media entre las variables de estudio, confirmándose así la hipótesis general, concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.

Comparando dichos resultados con otros estudios, se encuentra similitud con Luna (2020) quien en Tumbes, en una institución pública obtuvo una  $r$  igual a 0.612 confirmando los mismos resultados, es decir, una relación positiva media entre la gestión documental y la atención al usuario. Asimismo, Campos y Romero (2018) en Huancayo en el Poder Judicial, determinaron una  $r=0.702$  y una  $p < 0.05$ , confirmándose la correlación entre la gestión documental y la atención al ciudadano. Por su parte, Lunasco (2017) en Lima, encontró una  $r$  de 0.784 el cual indicó una correlación positiva muy alta entre la gestión documental y la calidad de atención en una UGEL de Lima Metropolitana. Además, el estudio de Flores (2021) en Tarapoto, también coincide con el presente estudio ya que

determinó una relación entre la gestión documental y la calidad del servicio en una municipalidad provincial (0.954). Por otra parte, Sánchez (2018) en su investigación obtuvo un resultado de 0.502, lo que indicó que existe una correlación directa y moderada. Concluyendo que la gestión documental se relaciona significativamente con la calidad de atención en un municipio provincial.

Se aprecia que los resultados obtenidos coinciden con los estudios nacionales citados, que confirma el vínculo que existe entre la gestión documental y la calidad total del servicio público, de allí su importancia, ya que como señala Angamarca (2017) los sistemas de gestión documental inciden en la satisfacción de los ciudadanos en los gobiernos locales y también mejoran el desempeño laboral, es decir, incide tanto en los usuarios internos como externos, por lo que es necesario mejorar la gestión.

A nivel teórico, la Junta de Andalucía (2019) resalta la importancia de la gestión documental, ya que toda la información compartida en una organización está expresada en documentos, en ese sentido, la gestión de documentos le permite crear, almacenar y realizar un seguimiento del contenido, que constituye un sistema, el cual se encuentra normado. En ese sentido, Valladares (2019) afirma que la gestión documental comprende “un conjunto de técnicas que se utilizan con el fin de ordenar y clasificar cada uno de los documentos de una organización de forma eficaz y eficiente de forma que se optimicen los procesos que manejan estos archivos”. Asimismo, Aziz et al. (2018) señala que la gestión documental es un activo muy importante para cualquier organización, ya que mantienen vital el flujo documental y permite el cumplimiento y la toma de decisiones, así como la atención oportuna a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos y empleados, asegurándose que la práctica de gestión cumpla con las normas, para mejorar la prestación de servicios, rápida, eficaz y eficiente.

Así como Guto y Jumba (2021) puntualiza que dicha gestión es una función que tiene un potencial significativo para respaldar la credibilidad de la organización pública, las buenas prácticas de dicha gestión traen beneficios a la misma institución sobre todo transparencia, rendición de cuentas, continuidad, así como mejora de la prestación de servicio. La falta de una buena

documentación en los servicios puede costar cumplir con el estandar del programa del gobierno local, pues no habrian registros suficientes y confiables, la información relativa a la implementación de la atención no lograría llegar eficientemente a toda la ciudadanía, siendo importante que se ejecute una gestión de documentos de manera óptima (Haryanti y Winarno, 2020).

En resumen, la gestión documental se constituye en una herramienta importante para lograr mejoras en la administración pública, basada en la eficiencia de los procesos que la constituyen, para lograr prestar servicios oportunos y eficaces a los ciudadanos.

En el marco de la Modernización del Estado, se han desarrollado un marco normativo dentro del cual se encuentra el Modelo de Gestión Documental, que considera como sus componentes los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo documental, que constituyen las dimensiones de la variable gestión documental en el presente estudio, planteándose cuatro objetivos específicos.

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados mostraron un p-valor de  $0.000 < 0.05$  rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_a$ , además el R Pearson 0.427 indica que existe una relación positiva baja entre la recepción documental y la calidad total del servicio público, confirmándose así la hipótesis específica 1, concluyendo que existe una relación significativa entre la recepción documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.

Valladares (2019) sustenta que en toda organización se generan documentos de trabajo internos y externos, documentos asignados a un proyecto, un área que debe ser derivado a los usuarios, proveedores, etc. La fortaleza de gestionar documentos estriba en que tenga la capacidad de recuperar archivos de manear eficiente para que no retrase el trabajo cada vez que se requiere consultar un documento.

Los resultados descriptivos de la recepción documental en el gobierno local del Callao, mostraron que los documentos ingresan a la entidad mediante el sistema de gestión documental, los cuales son digitalizados utilizando formatos digitales, siendo verificados en su mayoría la documentación interna y externa, apreciándose que son derivados en general de manera adecuada y oportuna. Lo que permite apreciar que en el contexto de emergencia sanitaria por el Covid-

19, dicha institución para recepcionar los documentos implementó la ventanilla virtual, que contribuye a una buena calidad total del servicio público.

Respecto al segundo objetivo específico, se comprobó en base a los resultados estadísticos ( $r=0.598$ ,  $p<0.05$ ) confirmándose la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, la cual fue positiva media. Lo que se explican por los resultados descriptivos, donde se observó que en la emisión documental, dentro de sus fortalezas en la emisión documental resalta la atención oportuna, sin embargo, aún existen ciertas falencias, como el limitado uso de la firma digital, a la entidad le falta generar formatos electrónicos para cada uno de los documentos que gestiona, además, la entidad no desarrolla programas de capacitación dirigido al personal encargado de la emisión de documentos.

En cuanto al tercer objetivo específico, dado el resultado de  $p\text{-valor}<0.05$  se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo el R Pearson fue de 0.418, confirmándose la hipótesis específica 3, que indica que existe una relación significativa entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, la cual ha sido positiva baja. Lo que se explica por los resultados descriptivos, apreciándose que no se efectiviza el mecanismo de control de los documentos tanto físicos como electrónicos hasta su destino, siendo uno de los procesos que presenta mayores deficiencias, que podría deberse a que el personal de dicha entidad no dispone de un programa de capacitación sobre despacho documental.

Asimismo, respecto al cuarto objetivo específico, se confirmó la hipótesis específica 3, dado que al ser el  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, además al ser la  $r$  de Pearson 0.633 se evidencia que existe una relación significativa entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, la cual es positiva media. Los resultados descriptivos muestran que el archivo documental presenta deficiencias en la organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos, porque no tiene un área adecuada, no dispone de los recursos

materiales y equipamiento necesario para realizar su labor, sumado a ello, no se desarrollan programas de capacitación al personal encargado.

El aporte de la investigación estriba en que bajo la línea de investigación de la Reforma y Modernización del Estado, se ha desarrollado el tema de la gestión documental y la calidad total del servicio público considerando las normativa vigente bajo el cual se viene desarrollando dicho proceso en los gobiernos locales. En ese sentido, los resultados han permitido apreciar el estado en que se encuentra la implementación del Modelo de Gestión Documental y de la Calidad Total en dicha entidad, la que permitirá a las autoridades definir las medidas pertinentes para mejorar los procesos documentales, desde su recepción, emisión, hasta su disposición final.

Sin embargo, es importante resaltar lo expresado por Bouranta et al. (2019) que señala que un factor clave para lograr una calidad total en las instituciones públicas estriba en el compromiso de la alta dirección con la calidad, la gestión de calidad de los empleados, el enfoque en el usuario, el conocimiento y la capacitación a los funcionarios. En la medida que ese compromiso se convierta en políticas se logrará mayores desempeños institucionales centrado en el usuario y los servidores públicos.

Dentro de las limitaciones del estudio se encontró escasos estudios previos sobre el tema de investigación, así mismo el enfoque fue cuantitativo, sería importante en futuras investigación realizar estudios de enfoques mixtos para recoger la opinión de expertos en el tema y realizar una triangulación, enriqueciendo así los hallazgos.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de discutir los resultados obtenidos en el estudio, se concluye lo siguiente:

**Primero:** Con respecto a la hipótesis general, se concluye que la gestión documental está significativamente relacionada con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, es decir, en la medida que la gestión documental se realice de manera eficiente, se lograrán mayores niveles de calidad total en el servicio público del gobierno local.

**Segundo:** En cuanto a la primera hipótesis específica se concluye que la recepción documental se relaciona significativamente con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, lo que quiere decir, que a una buena recepción documental le corresponderá un buen nivel de calidad total de servicio público.

**Tercero:** Respecto a la segunda hipótesis específica, se concluye que la emisión documental se relaciona significativamente con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, lo que indica que en la medida que se logre realizar una eficiente emisión documental, se alcanzarán mayores niveles de calidad total del servicio público.

**Cuarto:** En lo que se refiere a la tercera hipótesis específica, de acuerdo a los hallazgos estadísticos se concluye que el despacho documental se relaciona significativamente con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.

**Quinto:** Respecto a la cuarta hipótesis específica, se concluye que el archivo documental se relaciona significativamente con la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, lo que indica que con una eficiente implementación del archivo documental se contribuirá a mejorar la calidad total del servicio en la entidad pública.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a las autoridades del gobierno local del Callao, fortalecer el sistema de gestión documental, en sus cuatro procesos: recepción, emisión, despacho y archivo, capacitando al personal encargado, para lograr mayores niveles de eficiencia en la institución estatal, de manera que se logre una mejor calidad en el servicio que se presta a la ciudadanía, optimizando el uso de los recursos públicos.

**Segunda:** Se recomienda al Subgerente de la recepción documental, unificar la gestión documental, centralizando la documentación de manera que no se duplique la documentación y se mejore la accesibilidad de los mismos, permitiendo un rápido acceso a la información y mejorar el proceso de toma de decisiones.

**Tercera:** Se recomienda a los funcionarios responsables de la emisión documental, desarrollar formatos electrónicos según tipo de documentos que gestiona, realizando programas de capacitación dirigido al personal encargado de la emisión de documentos, para mejorando así la calidad total del servicio que brinda el gobierno local.

**Cuarta:** Se recomienda al funcionario responsable del despacho documental, implementar mecanismos de control de los documentos tanto físicos como electrónicos hasta su destino, así como desarrollar programa de capacitación sobre este proceso dirigido al personal que labora en esta área.

**Quinta:** Se recomienda al Jefe del archivo documental central, implementar mecanismos de control de los documentos tanto físicos como electrónicos hasta su destino, así como desarrollar programa de capacitación sobre este proceso dirigido al personal que labora en esta área.

## REFERENCIAS

- Angamarca, T. (2017). *Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo*. Universidad Técnica de Bahahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3381/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arenal, C. (2018). *Gestión económico financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial*. Tutor formación.
- Arribas, M. (2015). *Sistemas de archivos y clasificación de documentos*. Paraninfo.
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). A Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced ScienceEngineering Information Technology*, 8(4). [https://www.researchgate.net/profile/Azlina-Aziz/publication/327198981\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_for\\_Electronic\\_Document\\_and\\_Records\\_Management\\_System\\_Adoption\\_in\\_Malaysian\\_Public\\_Sector/links/5bc5948aa6fdcc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-Electronic-Document-a](https://www.researchgate.net/profile/Azlina-Aziz/publication/327198981_A_Conceptual_Model_for_Electronic_Document_and_Records_Management_System_Adoption_in_Malaysian_Public_Sector/links/5bc5948aa6fdcc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-Electronic-Document-a)
- Bollaín, M. (2019). *Ingeniería de instrumentación de plantas de proceso*. Díaz de Santos.
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez, M., & Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-09-2017-0240/full/html>
- Campos, C., y Romero, N. (2018). *La gestión del sistema documental del archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial Huancayo*, 217. Universidad Peruana Los Andes. <http://informatica.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/673/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ceplan (2019). *Las 35 políticas de Estado del Acuerdo Nacional*. <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/35-POL%C3%8DTICAS-DE-ESTADO-actualizado-Feb.2019.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (10 ed.). Mc Graw Hill Publishing Co.
- Dahlgaard, J., Reyes, L., Chen, C. y Mi, S. (2019). Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning. *Total quality management and business excellence*. Obtenido de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1362725/FULLTEXT01.pdf>
- Espinosa, J. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del conocimiento*, 5(8), 42-50.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Flores, M. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67122>
- Guto, R., & Jumba, A. (2021). Electronic records management and public organization credibility. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 52-67. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF\\_Guto\\_Jumba\\_Electronic\\_Records\\_Management\\_and\\_Public\\_Organization\\_Credibility-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZGvPYcnlJ5NwW97Q0FqjuH075rM72YfIYl3I7Ox6H22zBT7xtYpL](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF_Guto_Jumba_Electronic_Records_Management_and_Public_Organization_Credibility-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZGvPYcnlJ5NwW97Q0FqjuH075rM72YfIYl3I7Ox6H22zBT7xtYpL)
- Haryanti, T., & Winarno, F. (2020). Document Management System and Reminder using SMS Gateway. *International Conference on Environment and Technology*. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/469/1/012088/pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, L. (2015). *Los modelos Servperf y Servqual. Una herramienta para medir la calidad en el servicio*. Académica Española.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017). *Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal 2017. Memoria de actividades*. INEGI.
- Junta de Andalucía. (2019). *Auxiliar Administrativo*. CEP.
- Kotler, P. (2016). *Dirección de Marketing* (15 ed.). Pearson.
- 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*. Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1627>
- Lunasco, E. (2017). *Gestión documntal y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. Lima: (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco\\_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mannion, R., & Davies, H. (2018). Understanding organisational culture for healthcare quality improvement. *Quality improvement*, 1-4. <https://www.bmj.com/content/bmj/363/bmj.k4907.full.pdf>
- Mat, S., Mohamad, A., Husain, H., Kadir, W., & Khairulnizam, M. (2015). Electronic Document Management System: Malaysian experience. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 9(3), 82-89.
- Medina, A., Hernández, A., Noriega, D., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Rev. chil. ing.*, 27(2). [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=en)

- Mehta, B., & Bhatt, V. (2020). Factors influencing overall service quality of online banking: A comparative study of Indian public and private sector banks. *Journal of Applied Business and Economics*, 24(4), 152-167. [http://digitalcommons.www.na-businesspress.com/JABE/JABE22-4/12\\_Bhatt\\_MehtaFinal.pdf](http://digitalcommons.www.na-businesspress.com/JABE/JABE22-4/12_Bhatt_MehtaFinal.pdf)
- Méndez, E., Álvarez, L., Guzmán, E., & Terrazas, H. (2020). Successful Public Management, Factors that Improve it. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(1), 1-7. [https://www.researchgate.net/profile/J-Emilio-Mendez-Gonzalez/publication/357974943\\_Successful\\_Public\\_Management\\_Factors\\_that\\_Improve\\_it/links/61e9bf10c5e3103375ab25d7/Successful-Public-Management-Factors-that-Improve-it.pdf](https://www.researchgate.net/profile/J-Emilio-Mendez-Gonzalez/publication/357974943_Successful_Public_Management_Factors_that_Improve_it/links/61e9bf10c5e3103375ab25d7/Successful-Public-Management-Factors-that-Improve-it.pdf)
- Mora, G. (2019). *El sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario*. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7107>
- Mosweu, O. (2019). Performance audit in the Botswana public service and arising records management issues. *Journal of the South African Society of Archivists*, 44. <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/77610>
- Municipalidad de Ventanilla. (2021). *Decreto de Alcaldía N° 002-2021/MDV-ALC*. Obtenido de <http://www.muniventanilla.gob.pe/portalTransparencia/documentos/file2836.pdf>
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Díaz de Santos.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4 ed.). Ediciones de la U.
- Padilla, H. (2021). *“La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*. Ambato – Ecuador: (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4). <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
- PCM. (2013). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- PCM-IPSOS. (2018). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana*. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta\\_Nacional\\_Satisfacci%c3%b3n\\_Web\\_20180308.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta_Nacional_Satisfacci%c3%b3n_Web_20180308.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Modelo de Gestión Documental*.

- <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>
- Qiu, S., Alizadeh, A., Dooley, L., & Zhang, R. (2019). The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry. *Journal of hospitality and tourism management*, 40, 77-87. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677019300427>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *International Journal of Research and Developmen*, 4(2). [https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf)
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. UOC.
- Sánchez, F. (2019). *Calidad total*. Elearning S.L.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. URP.
- 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 César Vallejo.
- Schwarz, G., & Cooper, B. (January/February de 2018). How leadership and public service motivation enhance innovative behavior. *Public Administration Review*, 1-11. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/puar.12839>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>
- Sokmen, O., & Ceren, R. (2017). Performance Management in Public Institutions: An Overall Evaluation. *International Journal of Applied Business and Management Studies*, 2(2). <http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2021/05/4.pdf>
- Ulloa, D;. (2016). *Estudio de Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado*. División de gobierno digital. <https://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/1093>
- Valladares, M. (2019). *Gestión avanzada de la información*. Paraninfo S.A.
- Vargas, R. (2017). *Gestión por procesos*. Municipalidad de Ventanilla.
- Villegas, L. (2019). *Metodología de la investigación pedagógica*. San Marcos.
- Vipraprastha, T., Sudja, I., & Yuesti, A. (2018). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization (OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denpasar City). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(2). [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article\\_Text-711-1-10-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article_Text-711-1-10-)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Gestión Documental

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión documental	La gestión documental es el "conjunto de procesos y tareas para almacenar y compartir de manera óptima la información necesaria para el desarrollo de un determinado proyecto. La gestión documental constituye una actividad casi tan antigua como la escritura, que nace como respuesta de documentar los trámites documentarios" (Bollaín, 2019).	La gestión documental, se refiere a los procesos que se siguen en la administración de documentos en la Municipalidad Distrital del Ventanilla, la cual se analizará a través de cuatro dimensiones: recepción, emisión, despacho y archivo, el cual será medido con el cuestionario de gestión documental.	Recepción	-Documentos electrónicos. -Documentos físicos. -Revisión y verificación de documentos. -Derivación de documentos	Ordinal  Nunca (1)  Casi nunca (2)
			Emisión	-Documentos generados en formato electrónico y firma digital. -Formatos digital según tipo de documento -Atención documental en el plazo establecido	A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)
			Despacho	-Distribución de documentos. -Control de recepción de documentos despachados -Registro de entrega de documentos.	
			Archivo	-Proceso del archivo documental. -Valor permanente o temporal del documento. -Conservación de documentos electrónicos.	

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la Calidad total del servicio público

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad total del servicio público	La calidad de servicio es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios (Kotler, 2016).	La calidad total de servicio, será medido desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, la cual se analizará a través de cinco dimensiones: Necesidades y expectativas de las personas, valor del servicio, fortalecimiento del servicio, medición y análisis de la calidad del servicio y el liderazgo y compromiso, aplicando un cuestionario.	Necesidades y expectativas de las personas	-Libro de reclamación -Encuesta al usuario. - Mejora continua	Ordinal  Nunca (1)
			Valor del servicio	-Revisión del valor del servicio. -Identificación y diseño de nuevos servicios.	Casi nunca (2)  A veces (3)
			Fortalecimiento del servicio	-Mejora de los Servicios. -Entrega adecuada y oportuna del servicio. -Capacitación -Infraestructura y tecnología.	Casi siempre (4)  Siempre (5)
			Medición y análisis de la calidad del servicio	-Indicadores de calidad del servicio. -Evaluación periódica de calidad de servicio. -Toma de decisiones.	
			Liderazgo y compromiso	- Implementación de la Gestión de Calidad -Aseguramiento de recursos. -Articulación y participación de los diferentes niveles.	
			Cultura de calidad en el servicio	-Promoción de cultura de calidad. -Promoción de trabajo en equipo	

### Anexo 3: Matriz de Consistencia de la Investigación

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método de investigación
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> Problema Específico 1 ¿Qué relación existe entre la recepción documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022?</p> <p>Problema Específico 3 ¿Qué relación existe entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022?</p> <p>Problema Específico 4 ¿Qué relación existe entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Objetivo Específico 1 Determinar la relación que existe entre la recepción documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar la relación que existe entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación que existe entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p>Objetivo Específico 4 Determinar la relación que existe entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Hipótesis Específica 1 Existe relación significativa entre la recepción documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación significativa entre la emisión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación significativa entre el despacho documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 4 Existe relación significativa entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> Gestión documental</p> <p><b>Variable 2</b> Calidad total del servicio público</p>	<p>Recepción</p> <p>Emisión</p> <p>Despacho</p> <p>Archivo</p> <p>Necesidades y expectativas</p> <p>Valor del servicio</p> <p>Fortalecimiento del servicio</p> <p>Medición y análisis de la calidad del servicio</p> <p>Liderazgo y compromiso</p> <p>Cultura de calidad en el servicio</p>	<p>-Documentos electrónicos. -Documentos físicos. -Revisión y verificación de documentos. -Derivación de documentos</p> <p>-Documentos generados en formato electrónico y firma digital. -Formatos digital según tipo de documento -Atención documental en el plazo establecido -Distribución de documentos. -Control de recepción de documentos despachados -Registro de entrega de documentos.</p> <p>-Proceso del archivo documental. -Valor permanente o temporal del documento. -Conservación de documentos electrónicos. -Libro de reclamación -Encuesta al usuario. - Mejora continua</p> <p>-Revisión del valor del servicio. -Identificación y diseño de nuevos servicios.</p> <p>-Mejora de los Servicios. -Entrega adecuada y oportuna del servicio. -Capacitación -Infraestructura y tecnología. -Indicadores de calidad del servicio. -Evaluación periódica de calidad de servicio. -Toma de decisiones. - Implementación de la Gestión de Calidad -Aseguramiento de recursos. -Articulación y participación de los diferentes niveles. -Promoción de cultura de calidad. -Promoción de trabajo en equipo</p>	<p><b>Tipo</b> Básico</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> Cuantitativo No experimental, transversal Correlacional</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

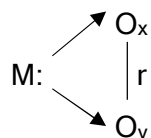


## Anexo 4: Diseño de Investigación

La presente investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de diseño correlacional de acuerdo con Hernández et al. (2014), quien señala que es sustantiva porque tiene como propósito responder objetivamente a interrogantes planteadas en una determinada fracción de la realidad y del conocimiento.

Además, se trata de un diseño transversal, ya que se busca establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Dónde:

M: Muestra de estudio

O<sub>x</sub>: Gestión documental

r: Coeficiente de correlación entre la variable "x" y variable "y"

O<sub>y</sub>: Calidad total del servicio público

## Anexo 5: Cálculo de la muestra

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

e= Error de precisión = 0.14

N= Tamaño de la población = 76

n= Tamaño de la muestra = 30

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 76}{(0.14)^2 (76 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 30 (tamaño de la muestra)

## Cuadro N° 1

Distribución Poblacional de un gobierno local del Callao

ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN	Total
Gerencia de Administración	6
Subgerencia de Logística	20
Subgerencia de Tesorería	15
Subgerencia de Contabilidad	15
Subgerencia de Recursos humanos	20
Gerencia de Administración	<b>76</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En el proceso de muestreo se genera la distribución estratificada muestral, dando paso a la utilización del muestreo estratificado, quedando establecidos las unidades muestrales para cada tipo de trabajador como detalla el cuadro N° 2.

## Cuadro N° 2

Distribución Poblacional Muestral de un gobierno local del Callao

ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN	Total	Proporcionalidad	Tamaño de la muestra
Gerencia de Administrativa	6	<b>0.3947368</b>	2
Subgerencia de Logística	20	<b>0.3947368</b>	8
Subgerencia de Tesorería	15	<b>0.3947368</b>	6
Subgerencia de Contabilidad	15	<b>0.3947368</b>	6
Subgerencia de Recursos humanos	20	<b>0.3947368</b>	8
Población	<b>76</b>	Muestra	<b>30</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 6: Carta Solicitud de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Ventanilla, 30 de Mayo del 2022

Econ.  
JAIME VILLAFUERTE QUIROZ  
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; HAYDEE ELENA GARAY BAZAN identificada con DNI N° 25580383 y con código de matrícula N° 6700294049; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### Gestión documental y calidad total del servicio público en la Municipalidad Distrital de Ventanilla, Callao 2022.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de poder obtener información en la gerencia que usted representa y que me permita desarrollar mi trabajo de investigación con el título arriba mencionado, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
LIC. HAYDEE ELENA GARAY BAZAN  
DNI 25580383

Cc. Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 7: Carta Respuesta de Aprobación de Investigación en la



Municipalidad Distrital de Ventanilla

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ventanilla, 04 de julio del 2022

### CARTA N°298-2022/MDV-GAF-SGL

Licenciada:  
Haydée Elena Garay Bazán  
Calle 14 Mz. 44 Lote 01 – Urb. Satélite  
Presente.-

Ref.: D.S. 24454-2022

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla, a su vez en atención al Documento Simple N°24454-2022, donde comunica que es estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Motivo por el cual, solicita autorización para recojo de información que permitirá realizar su trabajo de investigación denominado "Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao 2022" en esta entidad.

En ese sentido, se le brindará las facilidades del caso para la realización de su trabajo de investigación, la misma que debe mantener en reserva la información obtenida, la cual podrá ser usada únicamente para fines del estudio que realizará.

Sin otro particular, me despido de usted manifestándole los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA  
SUB GERENTE EJECUTIVA  
Abog. MRSKO LUIS SEGURA DELGADO  
SUB GERENTE

Anexo 8: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN</b>								
1	Se reciben los documentos electrónicos mediante el sistema de gestión documental.	x		x		x		
2	Los documentos físicos recibidos son digitalizados haciendo uso de equipos y procedimientos informáticos adecuados.	x		x		x		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida.	x		x		x		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida.	x		x		x		
5	Se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: EMISIÓN</b>								
6	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital.	x		x		x		
7	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	x		x		x		
8	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad.	x		x		x		
9	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos.	x		x		x		
10	Se realizan actividades de control de los documentos emitidos.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO</b>								
11	Se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino.	x		x		x		
12	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos.	x		x		x		
13	Se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: ARCHIVO</b>								
14	Se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	x		x		x		
15	Se ha implementado los lineamientos para la valoración permanente o temporal del documento.	x		x		x		
16	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental.	x		x		x		
17	Se han implementados las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos.	x		x		x		
18	Para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique            DNI: 07909441**

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.**

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

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

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

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

**Callao, julio 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS</b>								
1	En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad	x		x		x		
2	Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta	x		x		x		
3	El libro de reclamaciones se utiliza para la mejorar el servicio que se brinda	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR DEL SERVICIO</b>								
4	En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía.	x		x		x		
5	Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios	x		x		x		
6	En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO</b>								
7	Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las personas	x		x		x		
8	El ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad	x		x		x		
9	Se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención	x		x		x		
10	Se dispone de recursos para realizar las labores	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
11	La institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio	x		x		x		
12	Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.	x		x		x		
13	A partir de los resultados de calidad se toman decisiones para mejorar los servicios	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>								
14	La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio	x		x		x		
15	Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad	x		x		x		
16	Participa en la toma de decisiones en su institución	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 6. CULTURA DE CALIDAD EN EL SERVICIO</b>								
17	Promuevan la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.	x		x		x		
18	Promueve el trabajo en equipo	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique            DNI: 07909441**

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.**

**Callao, julio 2022**

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN</b>								
1	Se reciben los documentos electrónicos mediante el sistema de gestión documental.	x		x		x		
2	Los documentos físicos recibidos son digitalizados haciendo uso de equipos y procedimientos informáticos adecuados.	x		x		x		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida.	x		x		x		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida.	x		x		x		
5	Se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: EMISIÓN</b>								
6	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital.	x		x		x		
7	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	x		x		x		
8	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad.	x		x		x		
9	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos.	x		x		x		
10	Se realizan actividades de control de los documentos emitidos.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO</b>								
11	Se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino.	x		x		x		
12	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos.	x		x		x		
13	Se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: ARCHIVO</b>								
14	Se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	x		x		x		
15	Se ha implementado los lineamientos para la valoración permanente o temporal del documento.	x		x		x		
16	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental.	x		x		x		
17	Se han implementados las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos.	x		x		x		
18	Para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

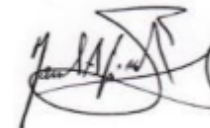
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable             Aplicable después de corregir             No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089**  
**Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

**Callao, julio de 2022**

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS</b>								
1	En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad	x		x		x		
2	Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta	x		x		x		
3	El libro de reclamaciones se utiliza para la mejorar el servicio que se brinda	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR DEL SERVICIO</b>								
4	En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía.	x		x		x		
5	Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios	x		x		x		
6	En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO</b>								
7	Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las personas	x		x		x		
8	El ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad	x		x		x		
9	Se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención	x		x		x		
10	Se dispone de recursos para realizar las labores	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
11	La institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio	x		x		x		
12	Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.	x		x		x		
13	A partir de los resultados de calidad se toman decisiones para mejorar los servicios	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>								
14	La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio	x		x		x		
15	Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad	x		x		x		
16	Participa en la toma de decisiones en su institución	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 6. CULTURA DE CALIDAD EN EL SERVICIO</b>								
17	Promuevan la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.	x		x		x		
18	Promueve el trabajo en equipo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089**  
**Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

**Callao, julio de 2022**

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN</b>								
1	Se reciben los documentos electrónicos mediante el sistema de gestión documental.	x		x		x		
2	Los documentos físicos recibidos son digitalizados haciendo uso de equipos y procedimientos informáticos adecuados.	x		x		x		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida.	x		x		x		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida.	x		x		x		
5	Se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: EMISIÓN</b>								
6	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital.	x		x		x		
7	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	x		x		x		
8	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad.	x		x		x		
9	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos.	x		x		x		
10	Se realizan actividades de control de los documentos emitidos.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO</b>								
11	Se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino.	x		x		x		
12	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos.	x		x		x		
13	Se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: ARCHIVO</b>								
14	Se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	x		x		x		
15	Se ha implementado los lineamientos para la valoración permanente o temporal del documento.	x		x		x		
16	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental.	x		x		x		
17	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos.	x		x		x		
18	Para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368**  
**Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

**Callao, julio de 2022**

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS</b>								
1	En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad	x		x		x		
2	Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta	x		x		x		
3	El libro de reclamaciones se utiliza para la mejorar el servicio que se brinda	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR DEL SERVICIO</b>								
4	En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía.	x		x		x		
5	Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios	x		x		x		
6	En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO</b>								
7	Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las personas	x		x		x		
8	El ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad	x		x		x		
9	Se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención	x		x		x		
10	Se dispone de recursos para realizar las labores	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
11	La institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio	x		x		x		
12	Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.	x		x		x		
13	A partir de los resultados de calidad se toman decisiones para mejorar los servicios	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>								
14	La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio	x		x		x		
15	Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad	x		x		x		
16	Participa en la toma de decisiones en su institución	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 6. CULTURA DE CALIDAD EN EL SERVICIO</b>								
17	Promuevan la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.	x		x		x		
18	Promueve el trabajo en equipo	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable             Aplicable después de corregir             No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368**  
**Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

**Callao, julio de 2022**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 9. Cuestionario virtual

# Cuestionario de Gestión Documental

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la gestión documental en la institución. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo con sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\*Obligatorio

1. Se reciben los documentos electrónicos mediante el sistema de gestión documental. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Los documentos físicos recibidos son digitalizados haciendo uso de equipos y procedimientos informáticos adecuados. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3. Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

4. Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

5. Se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

7. La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

8. La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

9. La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

10. Se realizan actividades de control de los documentos emitidos. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

11. Se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

12. La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

13. Se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

14. Se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

15. Se ha implementado los lineamientos para la valoración permanente o temporal del documento. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

16. La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

17. Se han implementados las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

18. Para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### Cuestionario Calidad Total del Servicio Público

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la calidad total del servicio en la institución. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo con sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

1. En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



3. El libro de reclamaciones se utiliza para la mejorar el servicio que se brinda. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

4. En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

5. Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

7. Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las personas. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

8. El ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

9. Se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

10. Se dispone de recursos para realizar las labores. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

11. La institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

12. Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

13. A partir de los resultados de calidad se toman decisiones para mejorar los servicios. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

14. La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

15. Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

16. Participa en la toma de decisiones en su institución. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

17. Promuevan la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

18. Promueve el trabajo en equipo. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Enviar

Borrar formulario

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## Anexo 10. Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

### 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	36

### 3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la investigación

	Media	Desv. Desviación	N
RECEPCION POR SISTEMA	4,37	,718	30
DIGITALIZACION DOCUMENTAL	4,13	,937	30
VERIFICACION INTERNA	4,00	,983	30
VERIFICACION EXTERNA	3,93	,944	30
DERIVACION OPORTUNA	4,20	,714	30
DOCUMENTOS FIRMA DIGITAL	2,40	1,404	30
FORMATOS DIGITALES	1,23	,817	30
ATENCION OPORTUNA	3,50	,731	30
CAPACITACION EMISION DOCUMENTAL	2,40	,894	30
CONTROL DOCUMENTAL DE EMISION	3,10	,995	30
CONTROL DE DISTRIBUCION	3,03	1,402	30
CAPACITACION EN DESPACHO	2,53	,860	30
CONTROL DE DESPACHO	3,33	1,061	30
PROCESOS DE ARCHIVO	3,20	,961	30

VALORACION DE DOCUMENTO	2,80	1,031	30
CAPACITACION ARCHIVISTICA	2,63	,999	30
CONSERVACION MEDIOS DIGITALES	2,47	1,167	30
RECURSOS Y EQUIPAMIENTO	3,33	,884	30
LIBRO DE RECLAMACIONES	3,23	1,104	30
ENCUESTA DE SATISFACCION	2,40	,932	30
MEJORA DEL SERVICIO	3,03	1,189	30
EVALUACION DEL SERVICIO PUBLICO	2,80	,847	30
SERVICIOS SEGÚN EXPECTATIVAS	3,43	,774	30
IDENTIFICAR NUEVOS SERVICIOS	3,13	,900	30
MEJORA DE PROCESOS	3,27	,828	30
CLIMA LABORAL	3,37	1,033	30
CAPACITACION EN CANALES VIRTUALES	2,83	,791	30
RECURSOS NECESARIOS	3,40	,770	30
INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	2,73	1,172	30
MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO	2,63	1,098	30
TOMA DE DESICIONES SEGÚN RESULTADO	2,97	1,129	30
IMPULSO DE LA NORMA DE CALIDAD	3,00	1,174	30
RECURSOS PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO	3,00	1,114	30
PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES	2,97	1,299	30
CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO	3,00	1,017	30
TRABAJO EN EQUIPO	3,53	,900	30

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RECEPCION POR SISTEMA	106,97	487,275	,194	,954
DIGITALIZACION DOCUMENTAL	107,20	474,786	,448	,953
VERIFICACION INTERNA	107,33	461,678	,741	,951
VERIFICACION EXTERNA	107,40	469,697	,571	,952
DERIVACION OPORTUNA	107,13	479,361	,450	,953
DOCUMENTOS FIRMA DIGITAL	108,93	453,857	,637	,952
FORMATOS DIGITALES	110,10	476,576	,468	,952
ATENCION OPORTUNA	107,83	470,144	,734	,951
CAPACITACION EMISION DOCUMENTAL	108,93	473,444	,506	,952
CONTROL DOCUMENTAL DE EMISION	108,23	480,668	,282	,954
CONTROL DE DISTRIBUCION	108,30	457,528	,575	,952
CAPACITACION EN DESPACHO	108,80	477,407	,420	,953
CONTROL DE DESPACHO	108,00	471,103	,472	,953
PROCESOS DE ARCHIVO	108,13	469,775	,558	,952
VALORACION DE DOCUMENTO	108,53	465,982	,605	,952
CAPACITACION ARCHIVISTICA	108,70	467,459	,590	,952
CONSERVACION MEDIOS DIGITALES	108,87	455,844	,738	,951
RECURSOS Y EQUIPAMIENTO	108,00	472,207	,546	,952
LIBRO DE RECLAMACIONES	108,10	477,472	,316	,954
ENCUESTA DE SATISFACCION	108,93	465,926	,675	,951
MEJORA DEL SERVICIO	108,30	462,424	,589	,952
EVALUACION DEL SERVICIO PUBLICO	108,53	464,051	,800	,950



SERVICIOS SEGÚN EXPECTATIVAS	107,90	478,576	,437	,953
IDENTIFICAR NUEVOS SERVICIOS	108,20	463,821	,757	,951
MEJORA DE PROCESOS	108,07	469,857	,652	,951
CLIMA LABORAL	107,97	465,275	,619	,951
CAPACITACION EN CANALES VIRTUALES	108,50	470,397	,668	,951
RECURSOS NECESARIOS	107,93	475,789	,523	,952
INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	108,60	452,248	,809	,950
MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO	108,70	454,493	,817	,950
TOMA DE DECISIONES SEGÚN RESULTADO	108,37	456,654	,747	,950
IMPULSO DE LA NORMA DE CALIDAD	108,33	454,575	,759	,950
RECURSOS PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO	108,33	457,609	,736	,951
PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES	108,37	466,309	,463	,953
CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO	108,33	462,851	,687	,951
TRABAJO EN EQUIPO	107,80	467,614	,656	,951

### 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
111,33	493,954	22,225	36

**6. Estadística descriptiva para las preguntas de las variables en la presente investigación Tamaño de muestra = 30**

		RECEPCION POR SISTEMA	DIGITALIZACION N DOCUMENTAL	VERIFICACION INTERNA	VERIFICACION EXTERNA
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4,37	4,13	4,00	3,93
Mediana		4,50	4,00	4,00	4,00
Moda		5	5	4 <sup>a</sup>	4
Desv. Desviación		,718	,937	,983	,944
Varianza		,516	,878	,966	,892
Rango		2	3	3	3

**Estadísticos**

		DERIVACION OPORTUNA	DOCUMENTOS FIRMA DIGITAL	FORMATOS DIGITALES	ATENCION OPORTUNA
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4,20	2,40	1,23	3,50
Mediana		4,00	2,00	1,00	3,50
Moda		4	1	1	3 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		,714	1,404	,817	,731
Varianza		,510	1,972	,668	,534
Rango		2	4	4	3

**Estadísticos**

		CAPACITACION EMISION DOCUMENTAL	CONTROL DOCUMENTAL DE EMISION	CONTROL DE DISTRIBUCION	CAPACITACION EN DESPACHO
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,40	3,10	3,03	2,53
Mediana		2,00	3,00	3,00	3,00
Moda		2	2 <sup>a</sup>	2	3
Desv. Desviación		,894	,995	1,402	,860
Varianza		,800	,990	1,964	,740
Rango		4	3	4	4

**Estadísticos**

		CONTROL DE DESPACHO	PROCESOS DE ARCHIVO	VALORACION DE DOCUMENTO	CAPACITACION ARCHIVISTICA
--	--	------------------------	------------------------	----------------------------	------------------------------

N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,33	3,20	2,80	2,63
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		4	3	3	3
Desv. Desviación		1,061	,961	1,031	,999
Varianza		1,126	,924	1,062	,999
Rango		4	3	4	4

### Estadísticos

		CONSERVACION MEDIOS DIGITALES	RECURSOS Y EQUIPAMIENTO	LIBRO DE RECLAMACIONE S	ENCUESTA DE SATISFACCION
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,47	3,33	3,23	2,40
Mediana		2,00	3,00	3,00	2,00
Moda		2 <sup>a</sup>	3	3	3
Desv. Desviación		1,167	,884	1,104	,932
Varianza		1,361	,782	1,220	,869
Rango		4	3	4	4

### Estadísticos

		MEJORA DEL SERVICIO	EVALUACION DEL SERVICIO PUBLICO	SERVICIOS SEGÚN EXPECTATIVAS	IDENTIFICAR NUEVOS SERVICIOS
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,03	2,80	3,43	3,13
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		3	3	3	3
Desv. Desviación		1,189	,847	,774	,900
Varianza		1,413	,717	,599	,809
Rango		4	3	3	3

### Estadísticos

		MEJORA DE PROCESOS	CLIMA LABORAL	CAPACITACION EN CANALES VIRTUALES	RECURSOS NECESARIOS
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,27	3,37	2,83	3,40

Mediana	3,00	3,00	3,00	3,50
Moda	3	3	3	4
Desv. Desviación	,828	1,033	,791	,770
Varianza	,685	1,068	,626	,593
Rango	3	4	3	3

### Estadísticos

		INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO	TOMA DE DESICIONES SEGÚN RESULTADO	IMPULSO DE LA NORMA DE CALIDAD
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,73	2,63	2,97	3,00
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		3	3	3	3
Desv. Desviación		1,172	1,098	1,129	1,174
Varianza		1,375	1,206	1,275	1,379
Rango		4	4	4	4

### Estadísticos

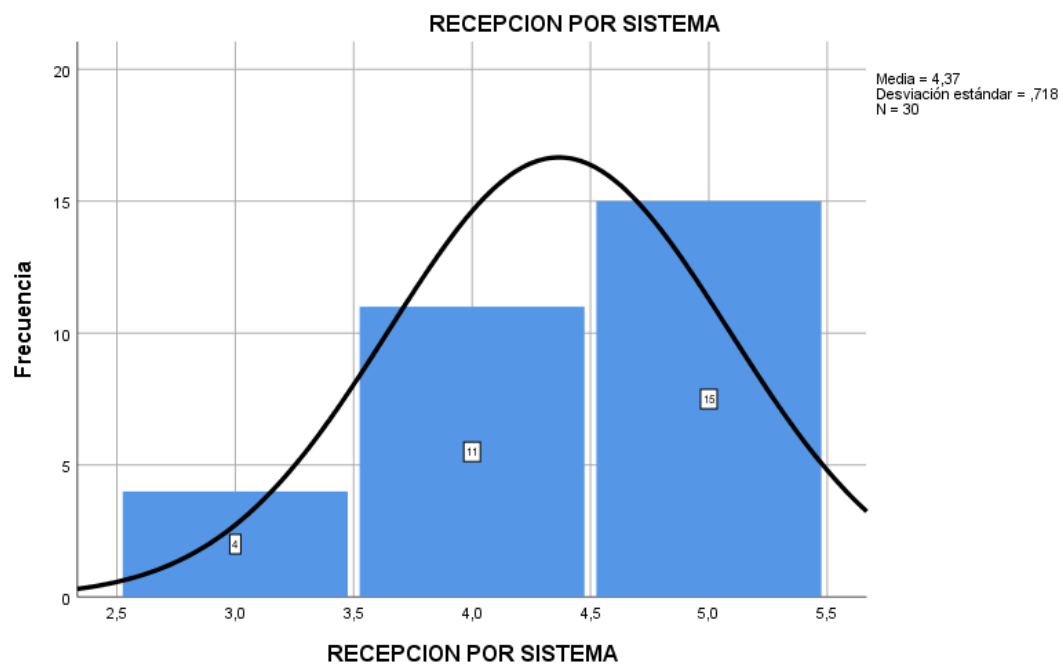
		RECURSOS PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO	PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES	CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO	TRABAJO EN EQUIPO
N	Válido	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,00	2,97	3,00	3,53
Mediana		3,00	3,00	3,00	4,00
Moda		3	3	3	4
Desv. Desviación		1,114	1,299	1,017	,900
Varianza		1,241	1,689	1,034	,809
Rango		4	4	4	3

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

## 7. Tabla de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

**Tabla 1. Recepción por sistema**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

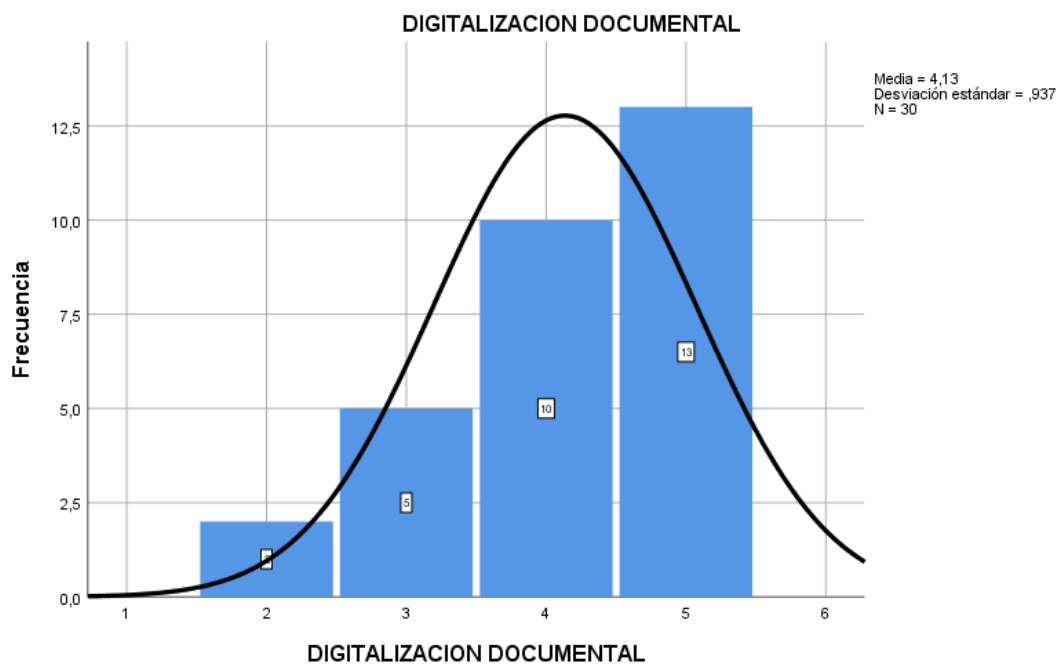


### Interpretación:

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que siempre se realiza la recepción de documentos mediante el uso del sistema, mientras que el 36.7% opinó que casi siempre y un 13.3% a veces.

**Tabla 2. Digitalización documental**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	5	16,7	16,7	23,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

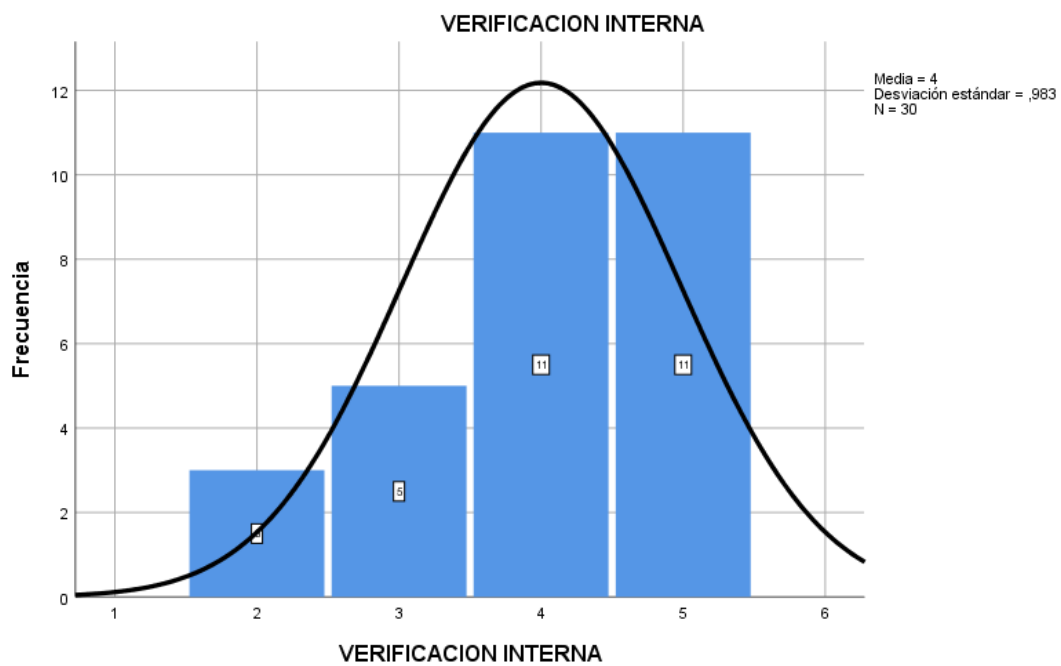


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que siempre se realiza la digitalización de documentos, mientras que el 33.3% opinó que casi siempre, un 16.7% a veces y un 6.7% casi nunca.

**Tabla 3. Verificación interna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	16,7	16,7	26,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

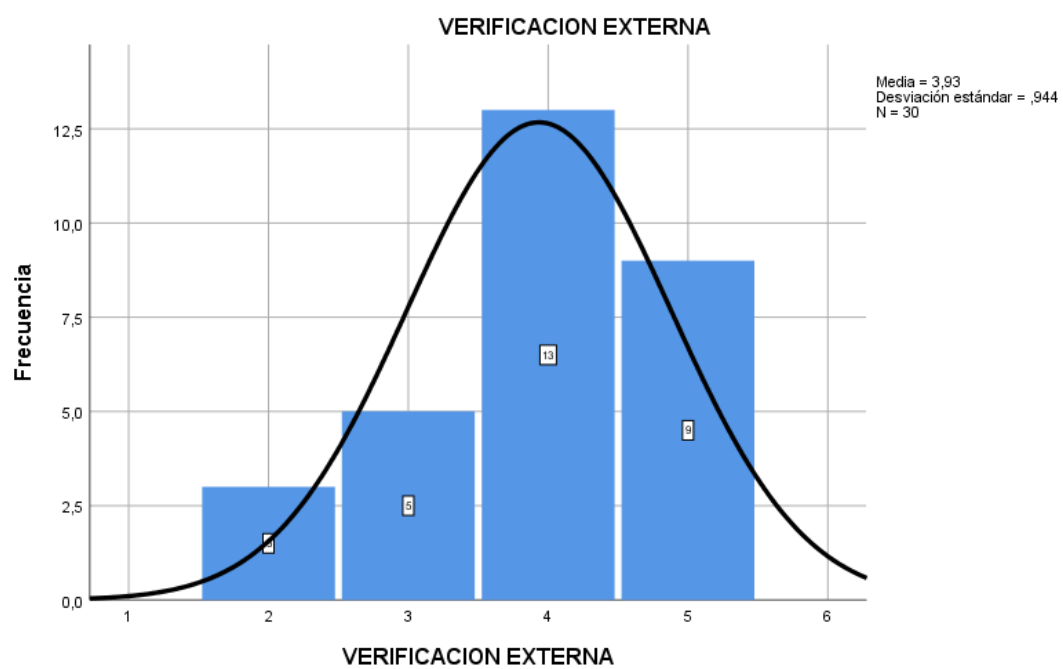


**Interpretación:**

El 36.7% de los servidores públicos encuestados consideró que siempre se realizan las actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida, mientras que el 36.7% opinó que casi siempre, un 16.7% a veces y un 10% casi nunca.

**Tabla 4. Verificación externa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	16,7	16,7	26,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



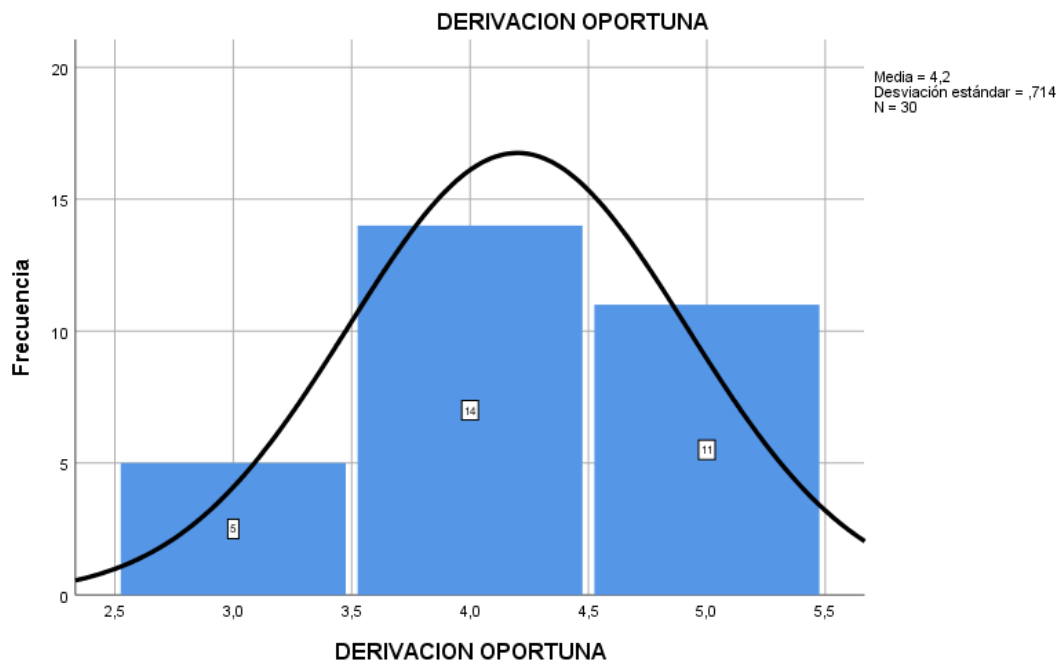
**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se realizan las actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida, mientras que el 30% opinó que siempre, un 16.7% a veces y un 10% casi nunca.



**Tabla 5. Derivación oportuna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	63,3
	siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

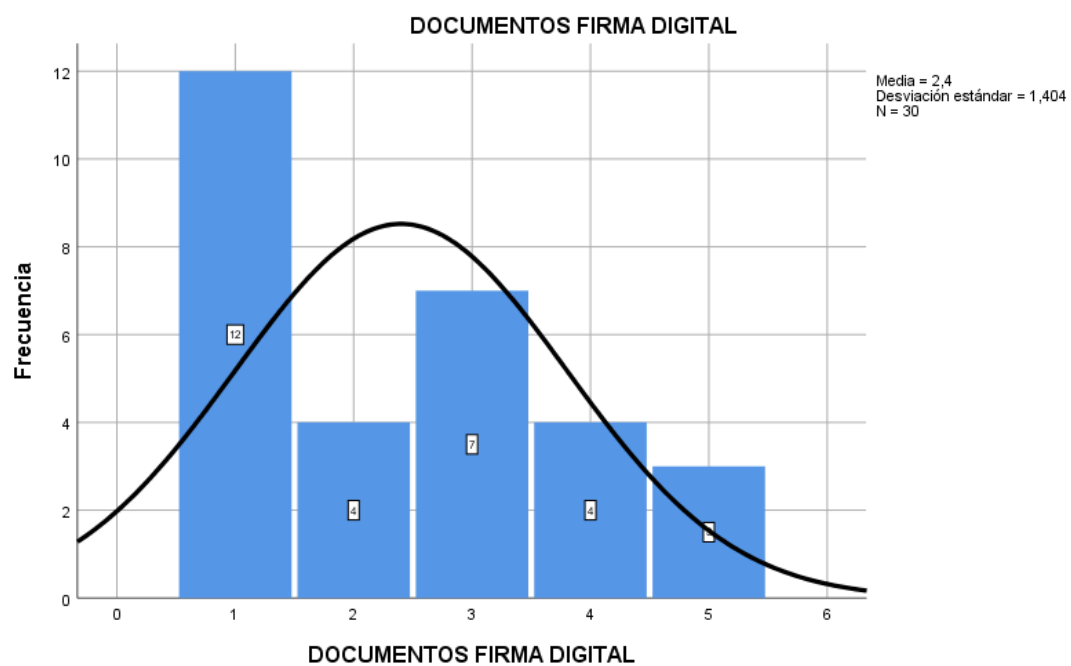


**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas, el 36.7% opinó que siempre y un 16.7% a veces.

**Tabla 6. Documentos firma digital**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	53,3
	A veces	7	23,3	23,3	76,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0

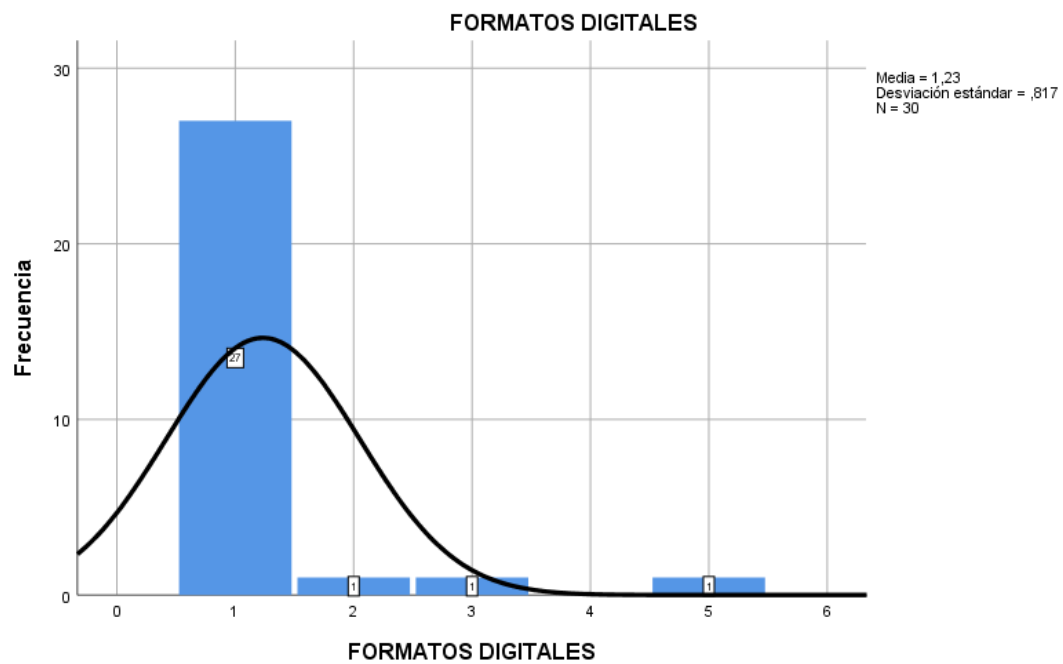


**Interpretación:**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que nunca los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital, mientras que el 23.3% opinó que a veces, un 13.3% casi siempre, el 13.3% casi nunca y un 10% siempre.

**Tabla 7. Formatos digitales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	90,0	90,0	90,0
	Casi nunca	1	3,3	3,3	93,3
	A veces	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

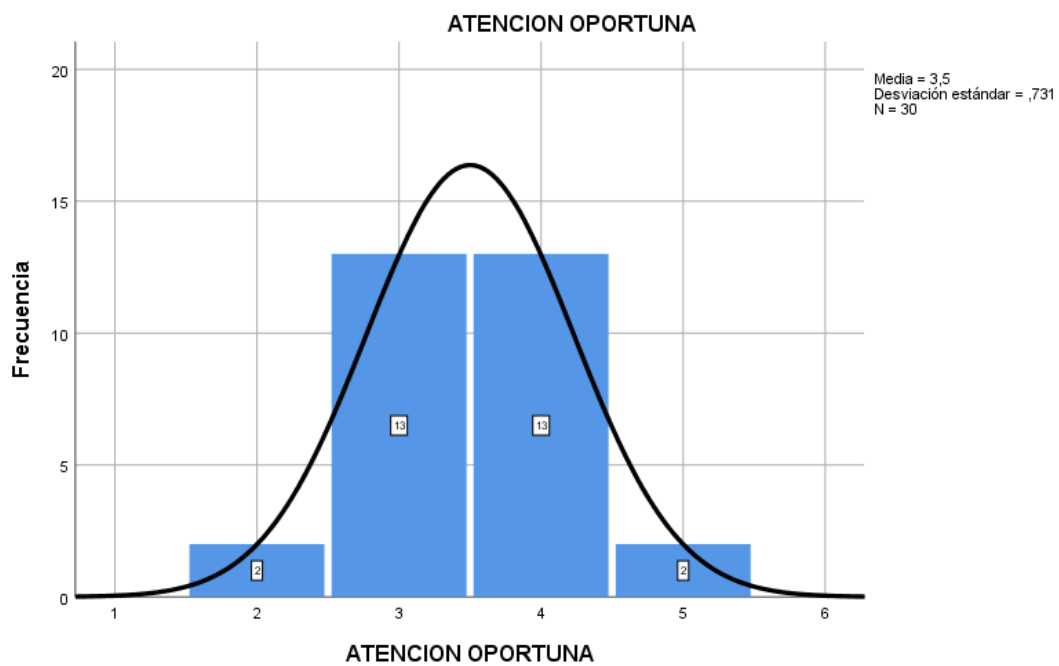


**Interpretación:**

El 90% de los servidores públicos encuestados consideró que nunca la entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona, el 3.3% opinó que casi nunca, otro 3.3% opina que a veces, y un 3.3% siempre.

**Tabla 8. Atención oportuna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	13	43,3	43,3	50,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

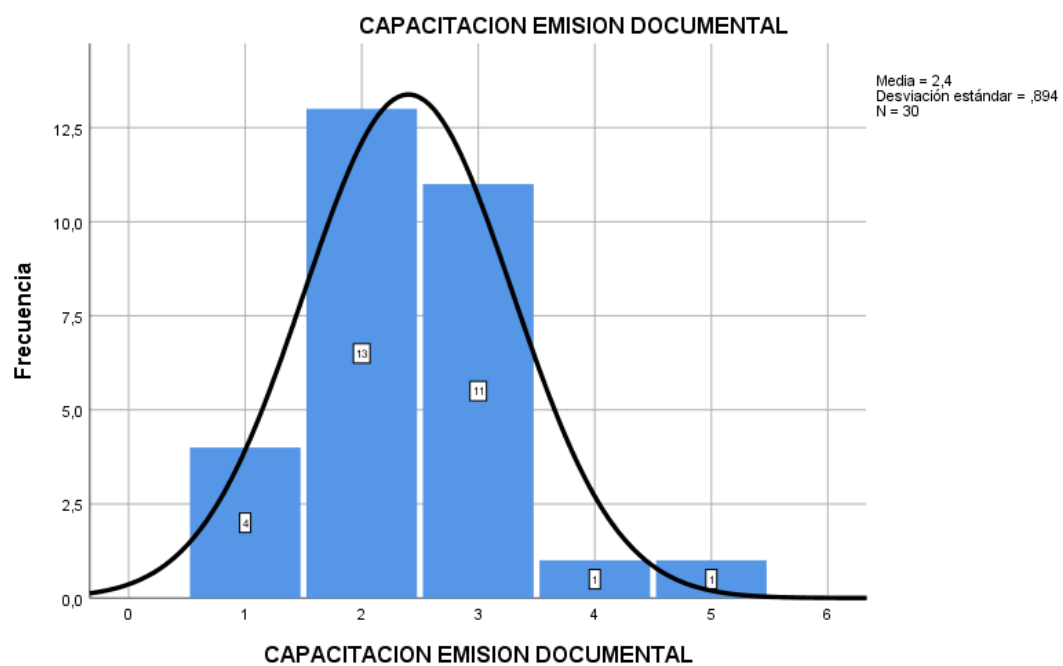


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que la emisión de documentos a veces se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad, mientras que el 43.3% opinó que casi siempre, un 6.7% siempre y un 6.7% casi nunca.

**Tabla 9. Capacitación emisión documental**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	13	43,3	43,3	56,7
	A veces	11	36,7	36,7	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

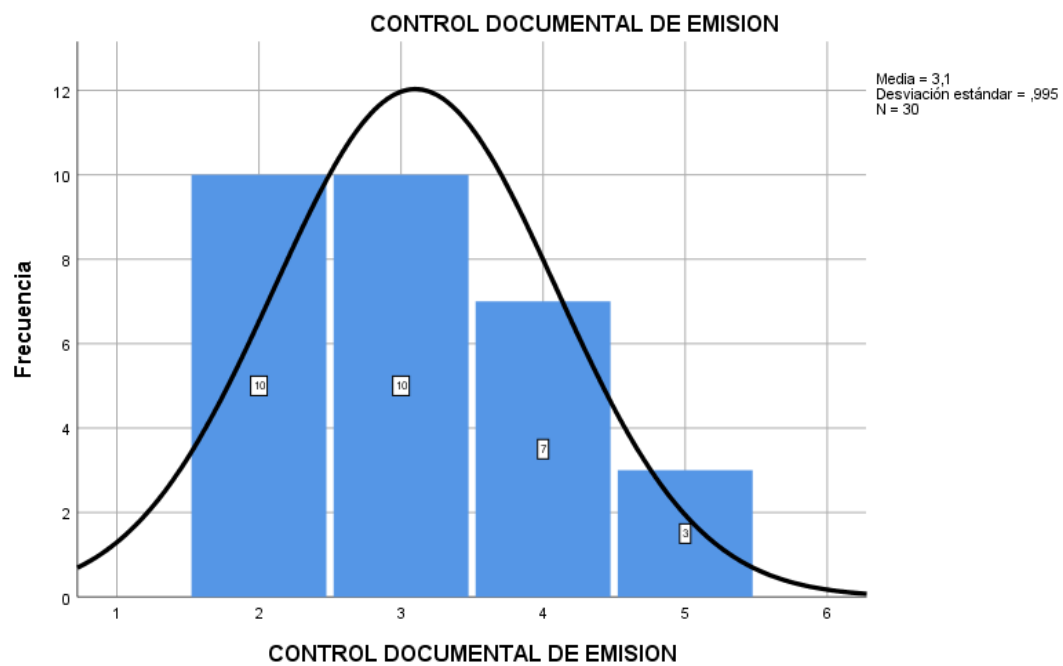


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca la entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos, mientras que el 36.7% opinó que a veces, un 13.3% nunca, el 3.3% casi siempre y un 3.3% siempre.

**Tabla 10. Control documental de emisión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	10	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

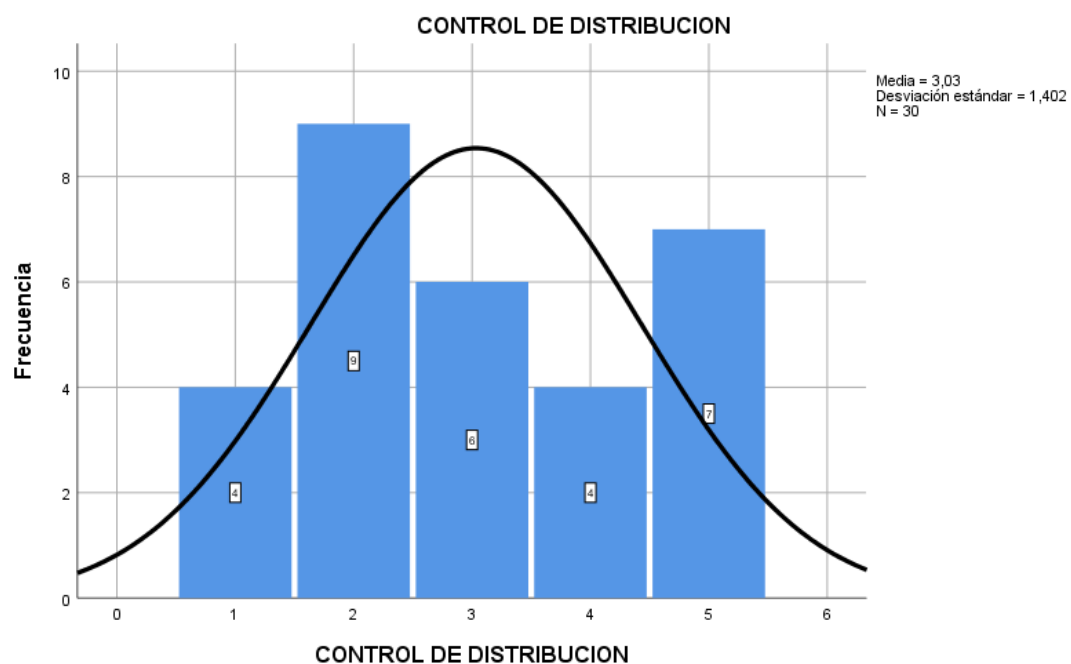


**Interpretación:**

El 33.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca se realizan actividades de control de los documentos emitidos, mientras que el 33.3% opinó que a veces, un 23.3% casi siempre, y un 10% siempre.

**Tabla 11. Control de distribución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	43,3
	A veces	6	20,0	20,0	63,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

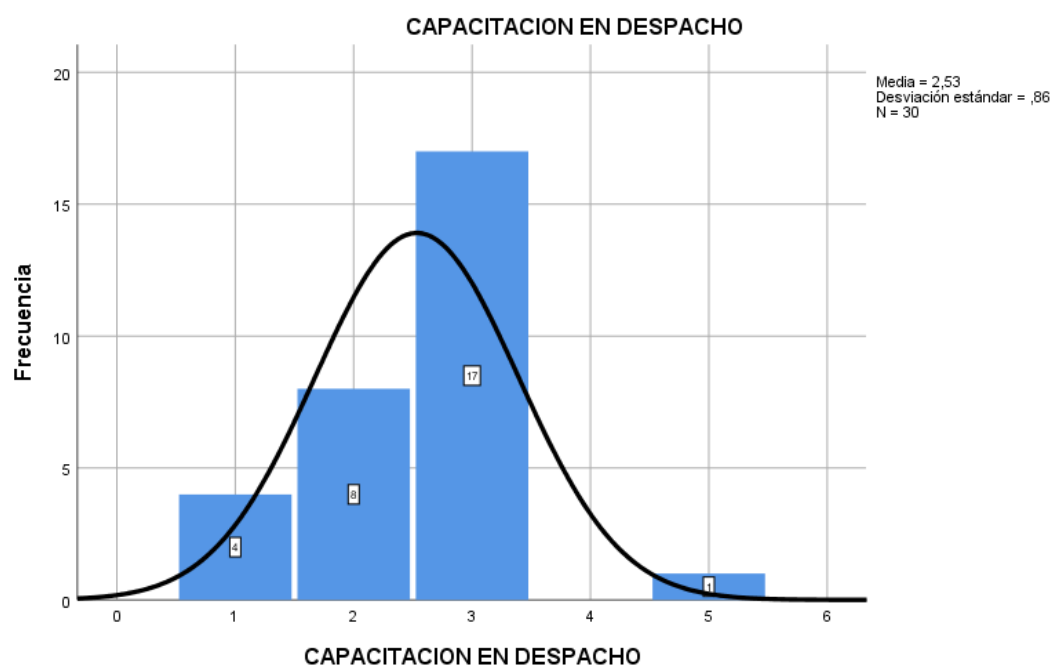


**Interpretación:**

El 30% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino el 23.3% opinó que siempre, el 20% consideró que a veces, un 13.3% casi siempre y el 13.3% nunca.

**Tabla 12. Capacitación en despacho**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	8	26,7	26,7	40,0
	A veces	17	56,7	56,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



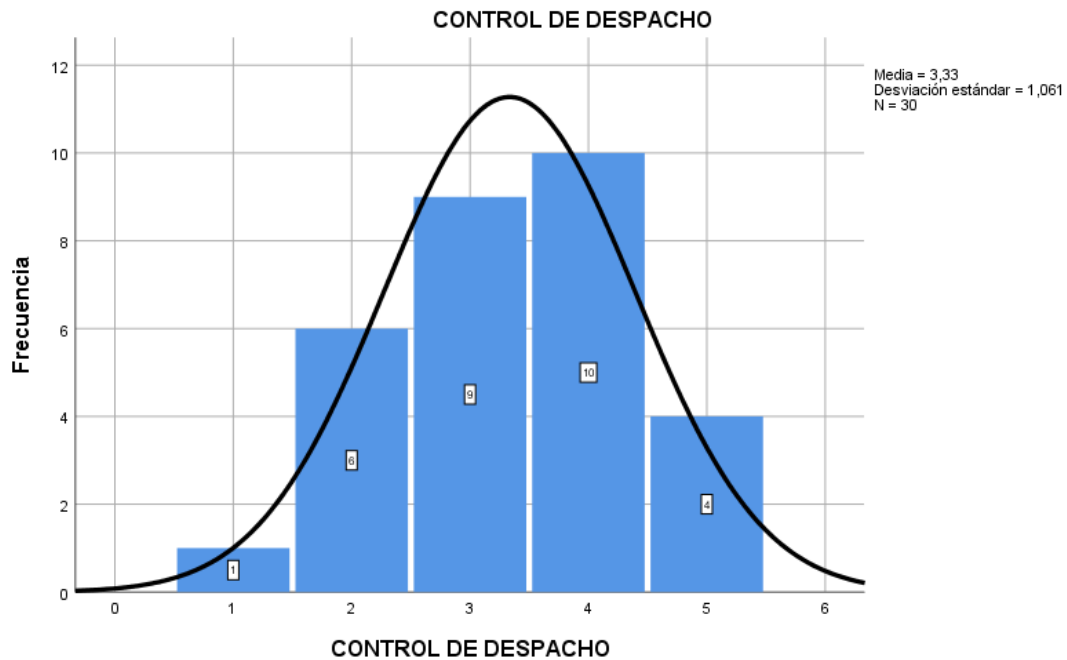
**Interpretación:**

El 56.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos, el 26.7% opinó que casi nunca, un 13.3% consideró que nunca y un 3.3% opina que siempre.



**Tabla 13. Control de despacho**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	23,3
	A veces	9	30,0	30,0	53,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

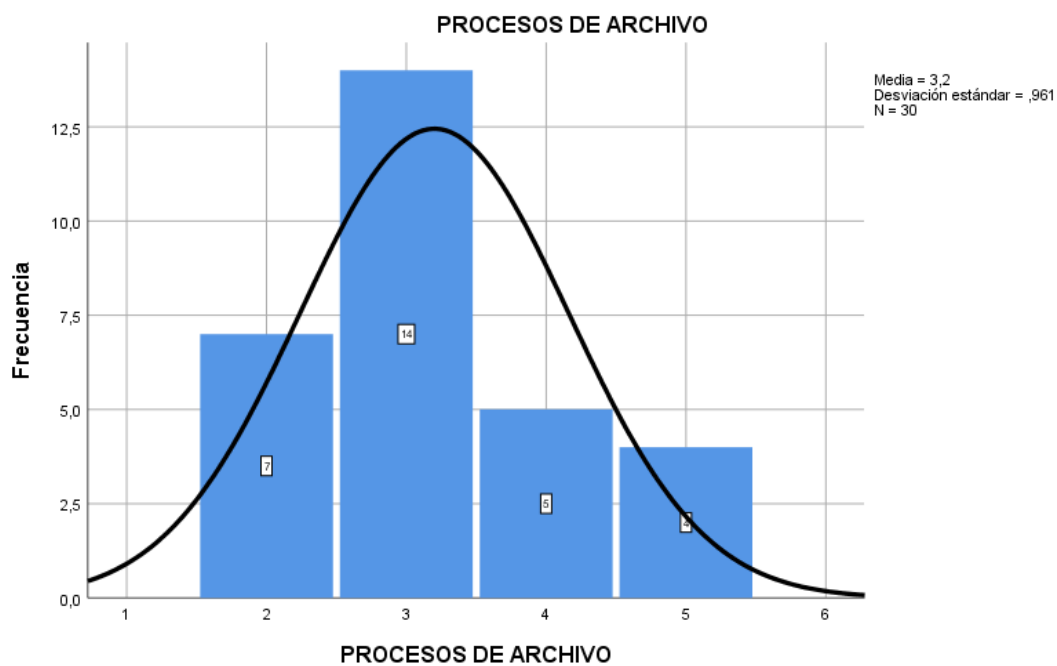


**Interpretación:**

El 33.3% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados, mientras que el 30% opinó que a veces, un 20% casi nunca, el 13.3% siempre y un 3.3% nunca.

**Tabla 14. Procesos de archivo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	23,3	23,3	23,3
	A veces	14	46,7	46,7	70,0
	Casi siempre	5	16,7	16,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

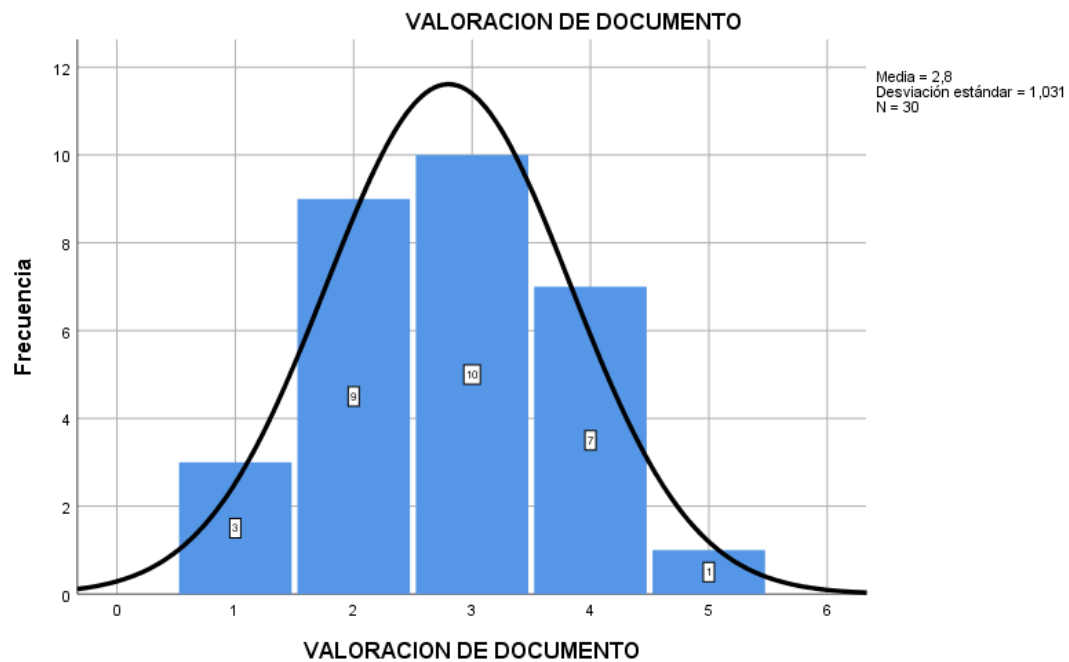


**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos, el 23.3% opinó que casi nunca, un 16.7% casi siempre y el 13.3% siempre.

**Tabla 15. Valoración de documento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	40,0
	A veces	10	33,3	33,3	73,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

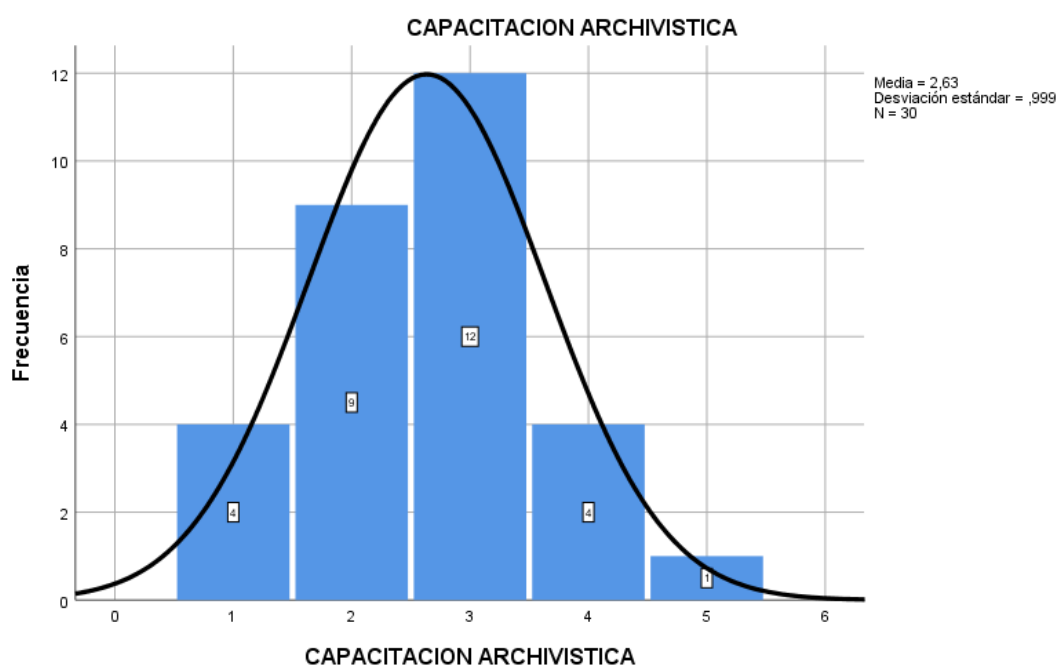


**Interpretación:**

El 33.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se ha implementado los lineamientos para la valoración permanente o temporal del documento, un 30% casi nunca, el 23.3% casi siempre, un 10% nunca y un 3.3% siempre.

**Tabla 16. Capacitación archivística**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	43,3
	A veces	12	40,0	40,0	83,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

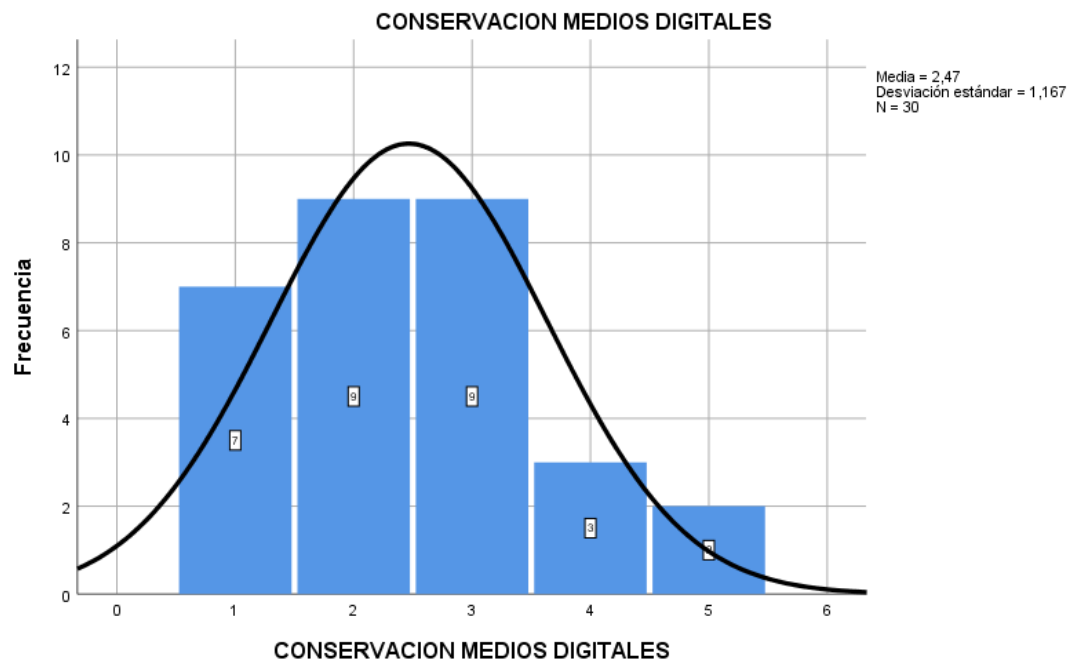


**Interpretación:**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental, mientras que el 30% opinó que casi nunca, un 13.3% nunca, el 13.3% casi siempre y un 3.3% siempre.

**Tabla 17. Conservación medios digitales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	53,3
	A veces	9	30,0	30,0	83,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

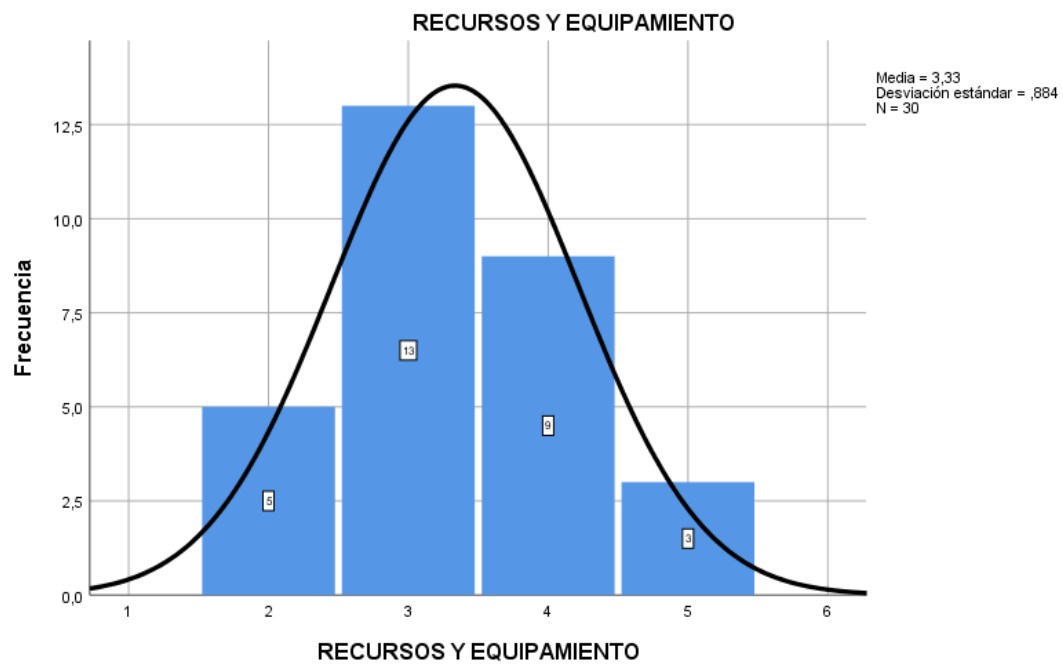


**Interpretación:**

El 30% de los servidores públicos encuestados consideró que casi nunca se han implementados las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos, el 30% opinó que a veces, un 23.3% nunca, el 10% casi siempre y un 6.7% siempre.

**Tabla 18. Recursos y equipamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	13	43,3	43,3	60,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

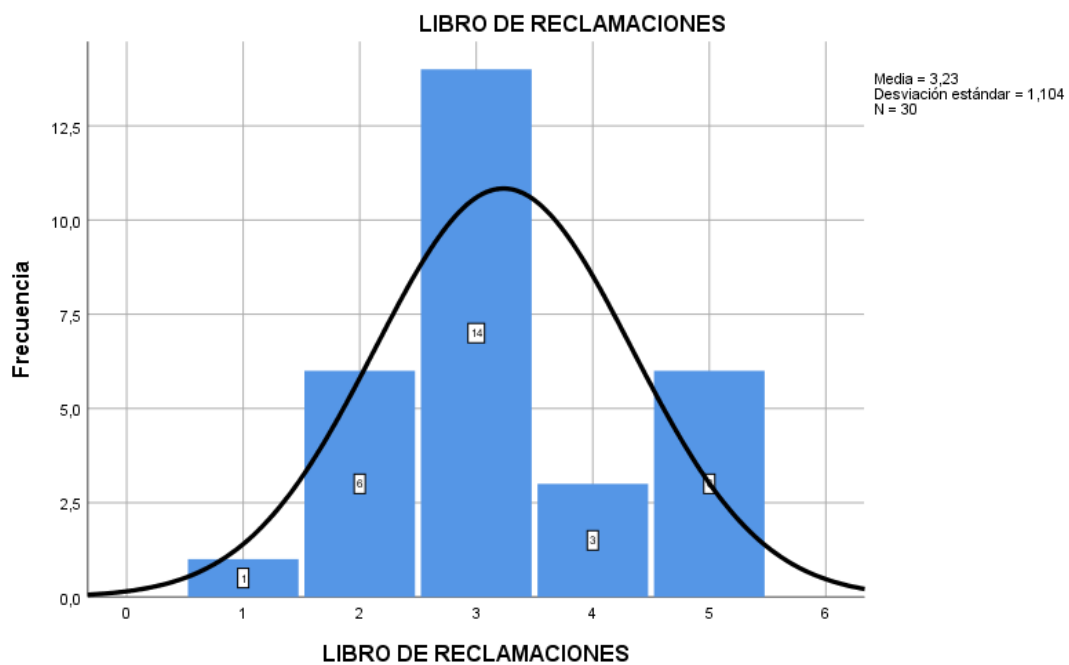


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario, el 30% opinó que casi siempre, un 16.7% casi nunca y un 10% siempre.

**Tabla 19. Libro de reclamaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	23,3
	A veces	14	46,7	46,7	70,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0

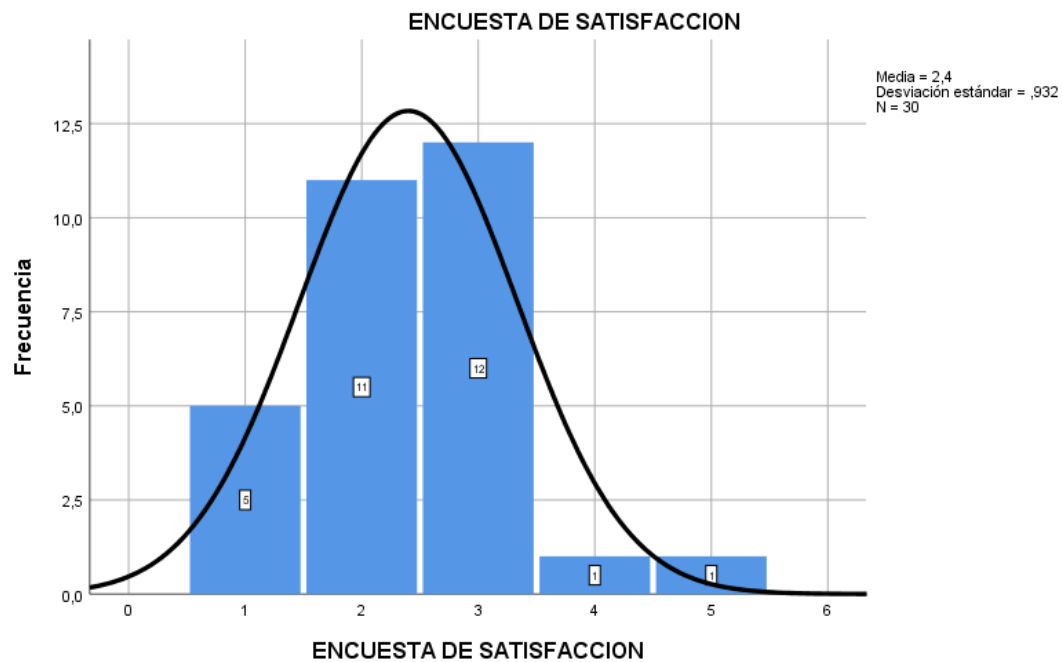


**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces en su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad, mientras que el 20% opinó que casi nunca, un 20% siempre, el 20% casi nunca y un 10% casi siempre.

**Tabla 20. Encuesta de satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	11	36,7	36,7	53,3
	A veces	12	40,0	40,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0



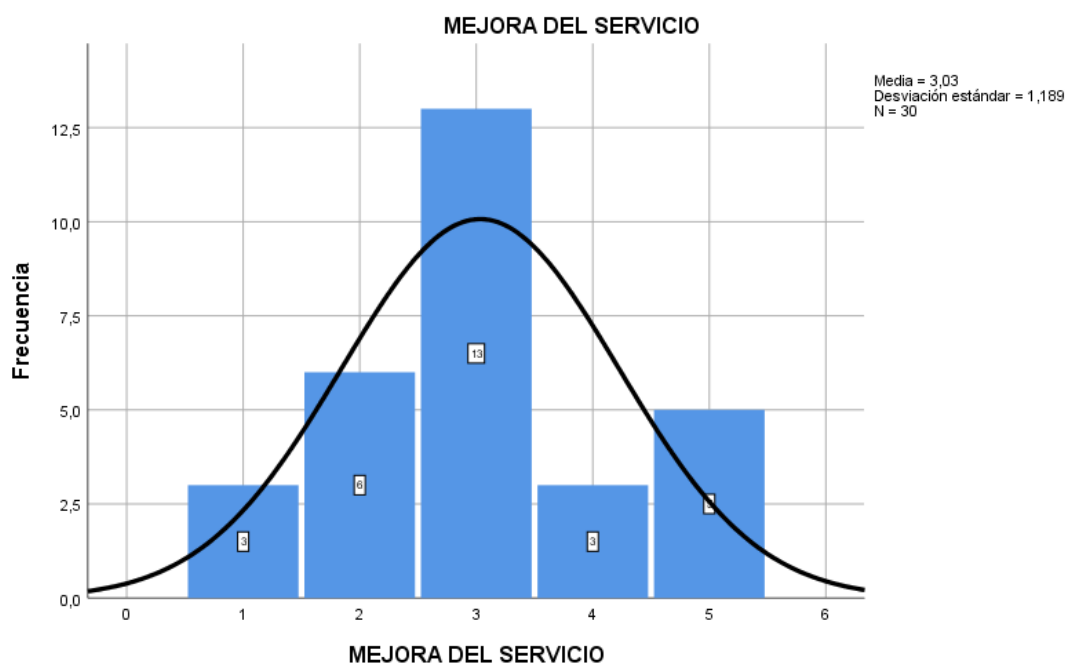
**Interpretación:**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta, el 36.7% opinó que casi nunca, un 16.7% nunca, el 3.3% casi siempre y un 3.3% siempre.



**Tabla 21. Mejora del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	20,0	20,0	30,0
	A veces	13	43,3	43,3	73,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

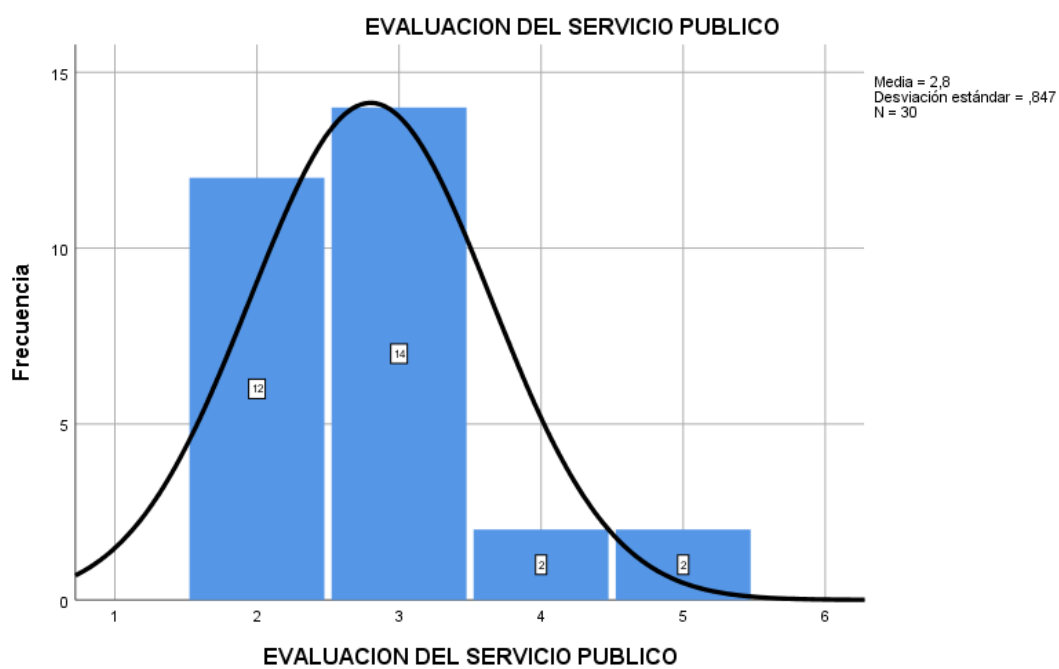


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces el libro de reclamaciones se utiliza para la mejorar el servicio que se brinda, el 20% opinó que casi nunca, un 16.7% siempre, el 10% nunca y un 10% casi siempre.

**Tabla 22. Evaluación del servicio publico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	40,0	40,0	40,0
	A veces	14	46,7	46,7	86,7
	Casi siempre	2	6,7	6,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

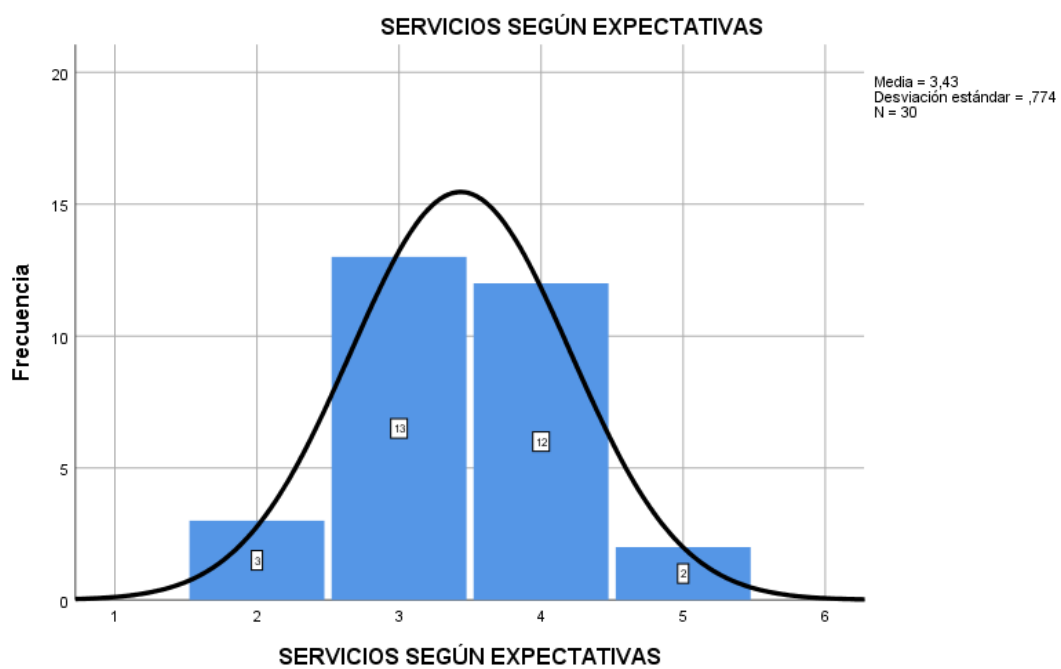


**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces en la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía, el 40% opinó que casi nunca, un 6.7% casi siempre y un 6.7% siempre.

**Tabla 23. Servicios según expectativas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	13	43,3	43,3	53,3
	Casi siempre	12	40,0	40,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

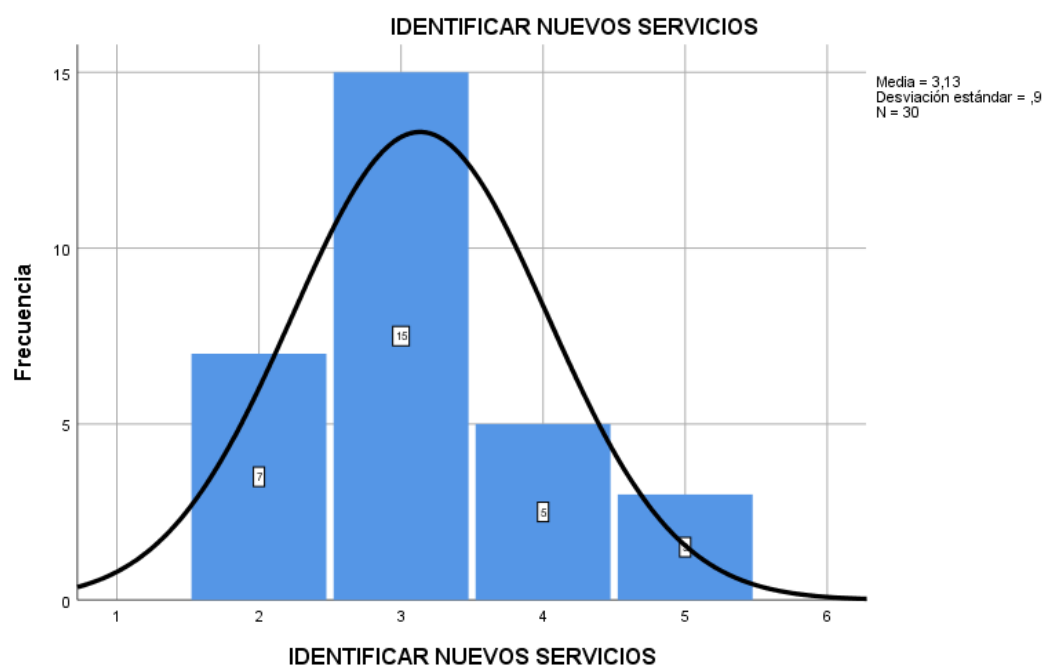


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios, el 40% opinó que casi siempre, un 10% casi nunca, y un 6.7% siempre.

**Tabla 24. Identificar nuevos servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	23,3	23,3	23,3
	A veces	15	50,0	50,0	73,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

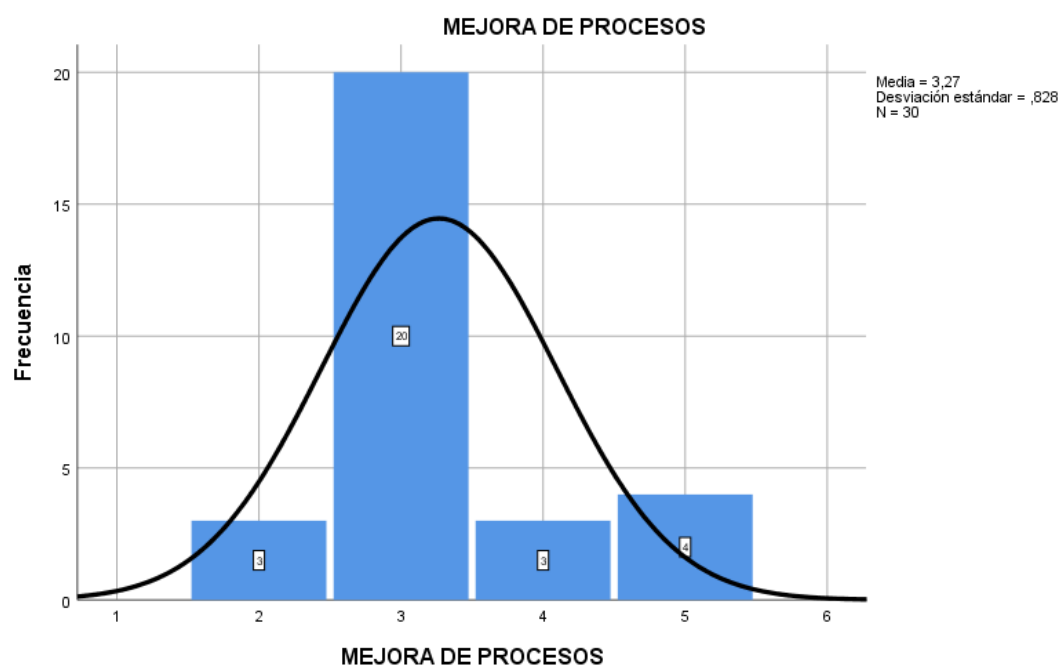


**Interpretación:**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces en la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades, el 23.3% opinó que casi nunca, un 16.7% casi siempre, y un 10% siempre.

**Tabla 25. Mejora de procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	20	66,7	66,7	76,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

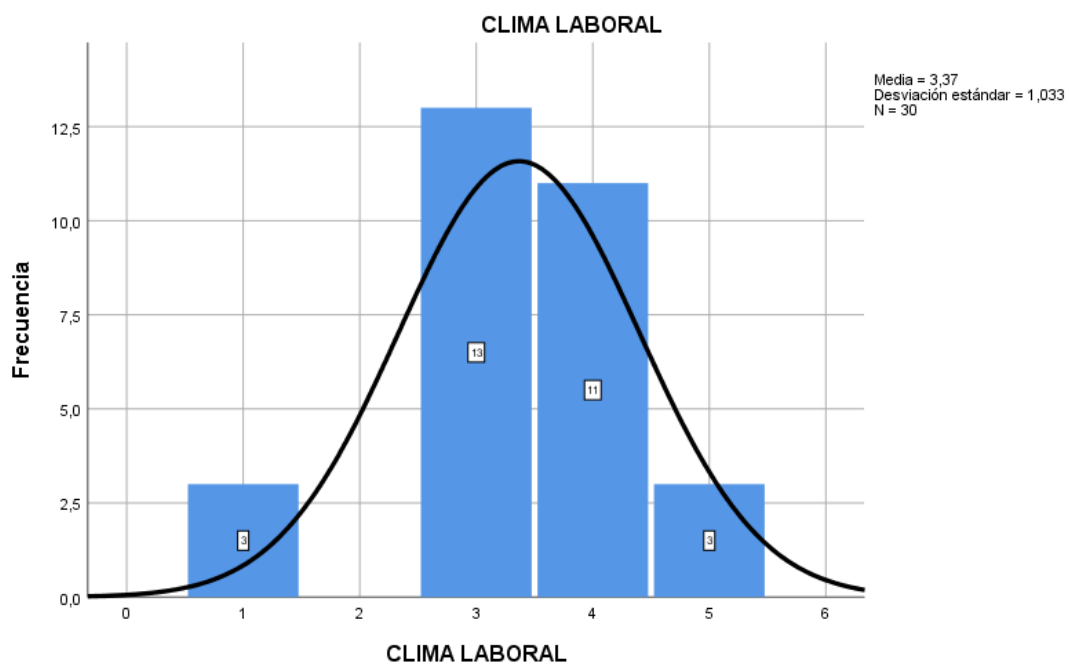


**Interpretación:**

El 66.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las personas, mientras que el 13.3% opinó que siempre, un 10% casi siempre, y un 10% casi nunca.

**Tabla 26. Clima laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	13	43,3	43,3	53,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

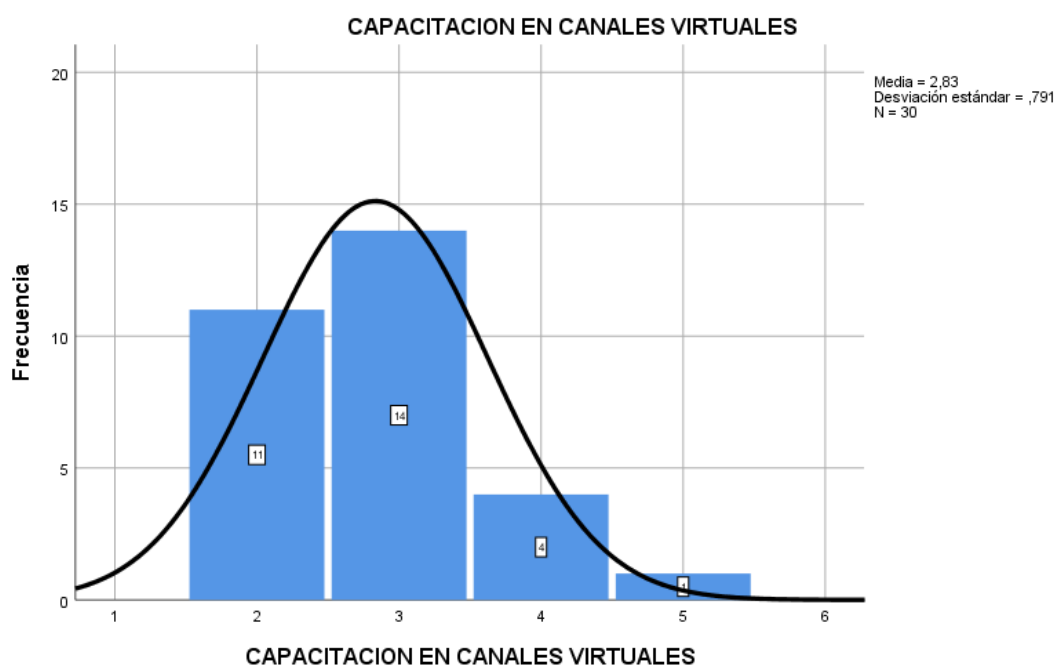


**Interpretación:**

El 43.3% de los servidores públicos encuestados considera que a veces el ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad, mientras que el 36.7% opinó que casi siempre, un 10% nunca y un 10% siempre.

**Tabla 27. Capacitación en canales virtuales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	36,7	36,7	36,7
	A veces	14	46,7	46,7	83,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

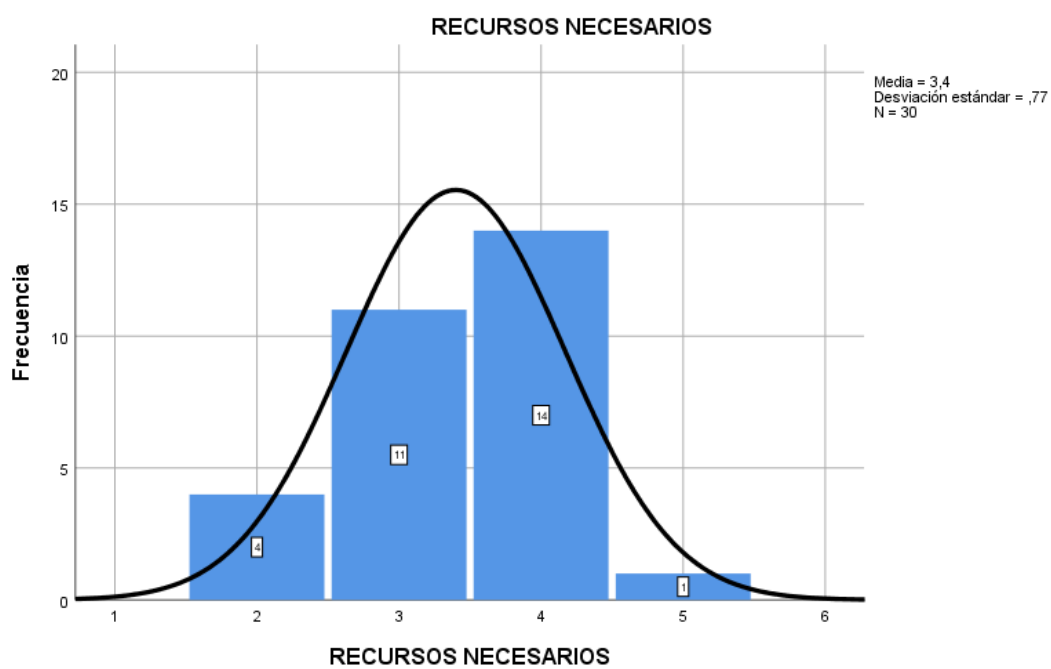


**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención, mientras que el 36.7% opinó que casi nunca, un 13.3% casi siempre, y un 3.3% siempre.

**Tabla 28. Recursos necesarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi siempre	14	46,7	46,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



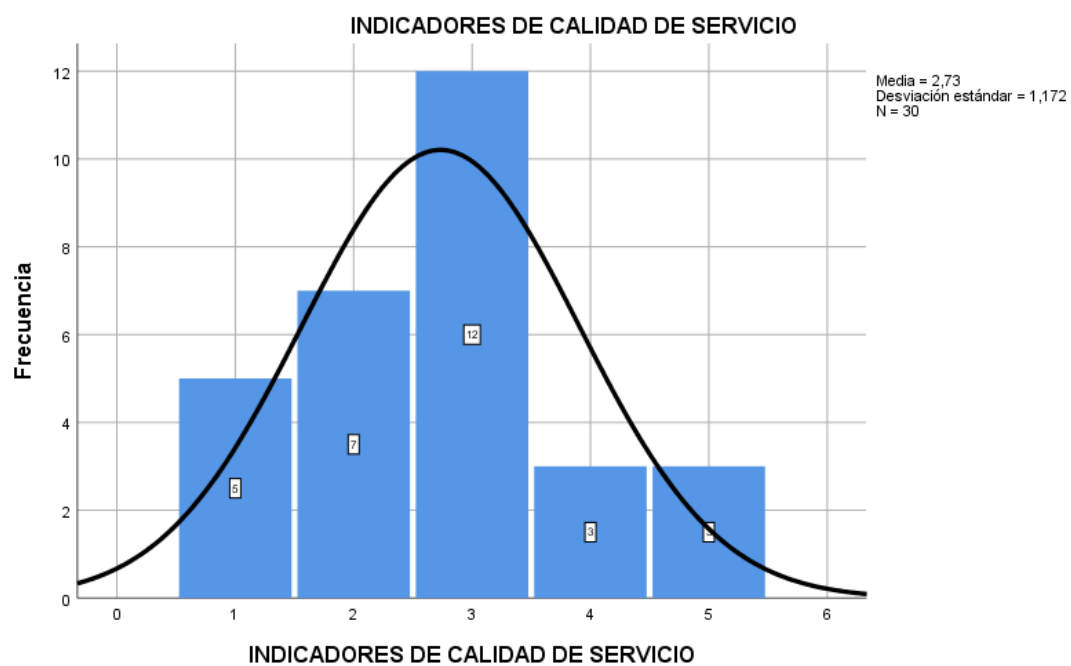
**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre se dispone de recursos para realizar las labores, mientras que el 36.7% opinó que a veces, un 13.3% casi nunca y un 3.3% siempre.



**Tabla 29. Indicadores de calidad de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	40,0
	A veces	12	40,0	40,0	80,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0

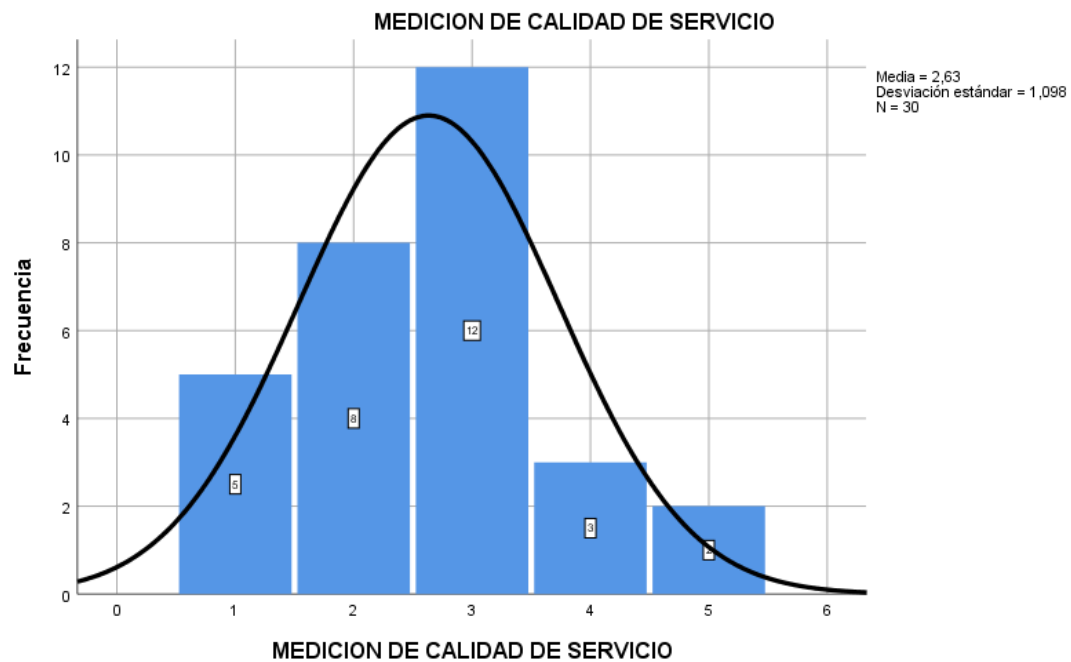


**Interpretación:**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio, mientras que el 23.3% opinó que casi nunca, un 16.7% nunca, el 10% casi siempre y un 10% siempre.

**Tabla 30. Medición de calidad de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	43,3
	A veces	12	40,0	40,0	83,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

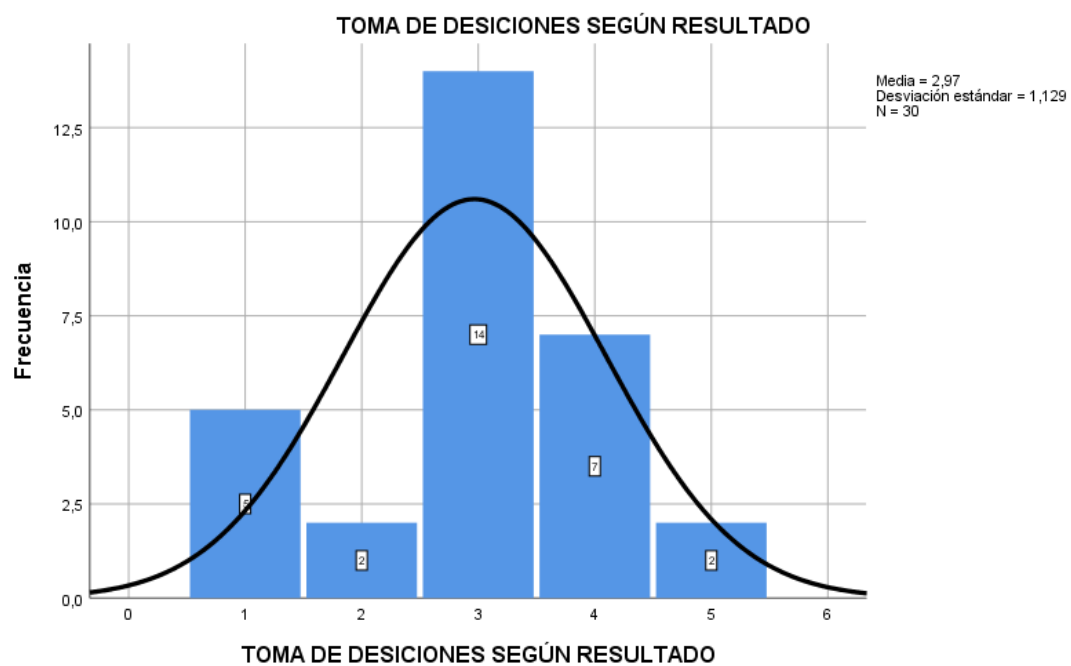


**Interpretación:**

El 40% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica, mientras que el 26.7% opinó que casi nunca, un 16.7% nunca, el 10% casi siempre y un 6.7% siempre.

**Tabla 31. Toma de decisiones según resultado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	2	6,7	6,7	23,3
	A veces	14	46,7	46,7	70,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

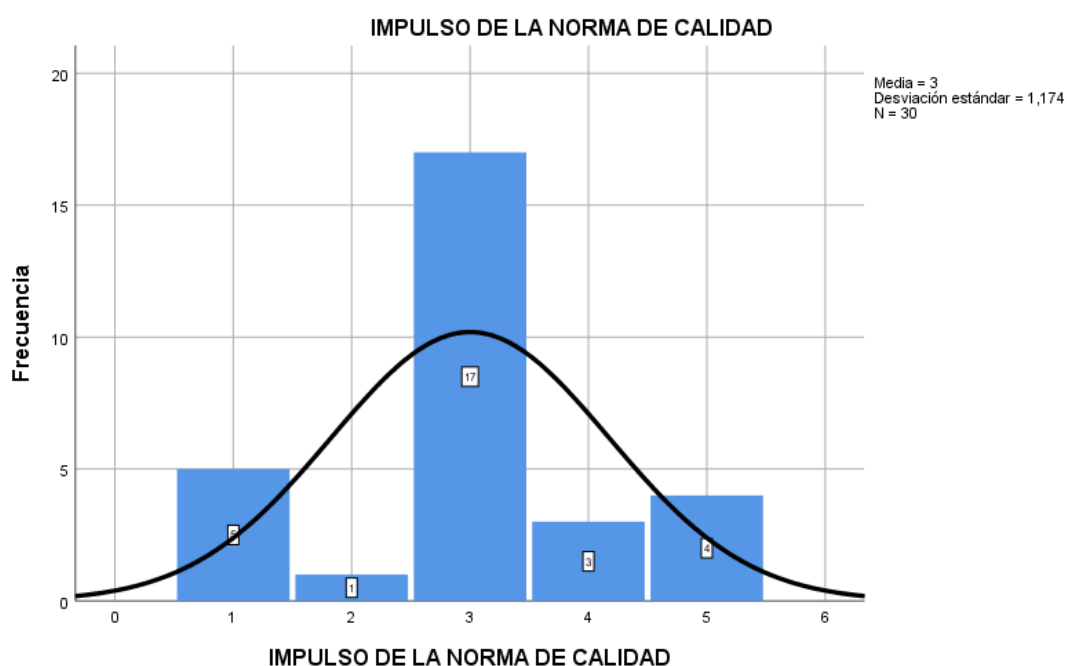


**Interpretación:**

El 46.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces a partir de los resultados de calidad se toman decisiones para mejorar los servicios, mientras que el 23.3% opinó que casi siempre, un 16.7% nunca, el 6.7% casi nunca y un 6.7% siempre.

**Tabla 32. Impulso de la norma de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	1	3,3	3,3	20,0
	A veces	17	56,7	56,7	76,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

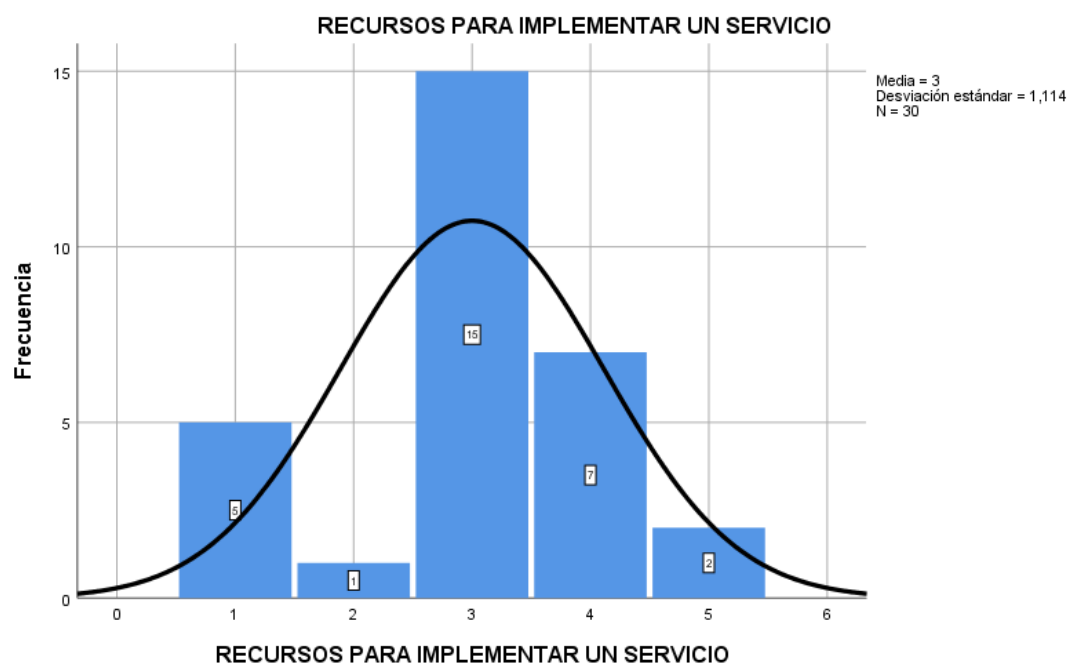


**Interpretación:**

El 56.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces la gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio, mientras que el 16.7% opinó que nunca, un 13.3% siempre, el 10% casi siempre y un 3.3% casi nunca.

**Tabla 33. Recursos para implementar un servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	1	3,3	3,3	20,0
	A veces	15	50,0	50,0	70,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

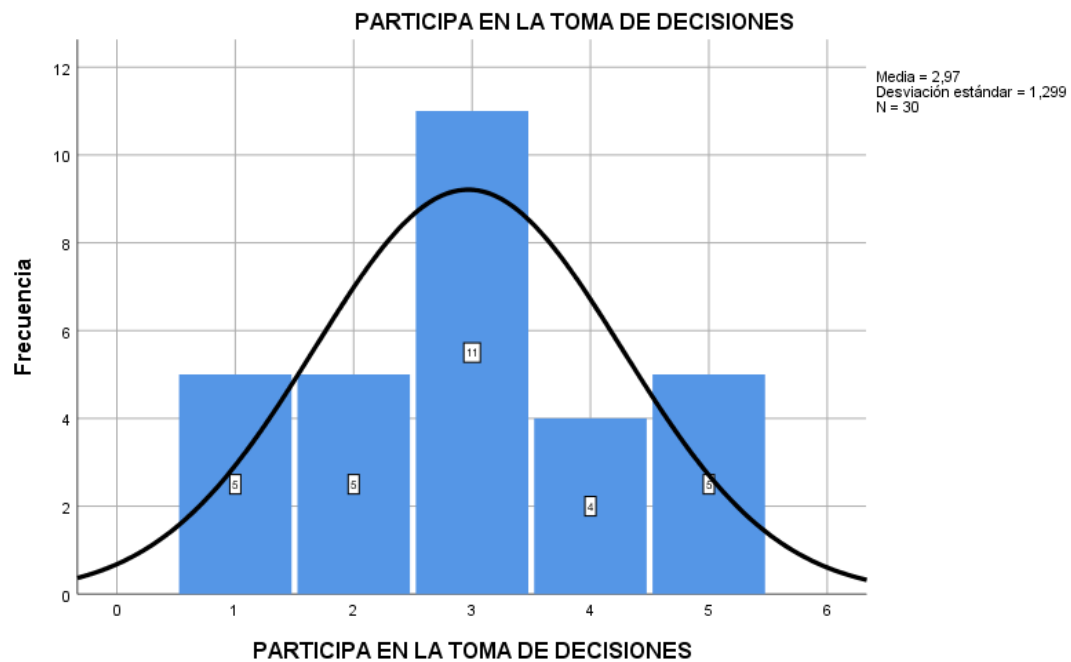


**Interpretación:**

Un 50% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad, mientras que el 23.3% opinó que casi siempre, un 16.7% nunca, el 6.7% siempre y un 3.3% casi nunca.

**Tabla 34. Participa en la toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	5	16,7	16,7	33,3
	A veces	11	36,7	36,7	70,0
	Casi siempre	4	13,3	13,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

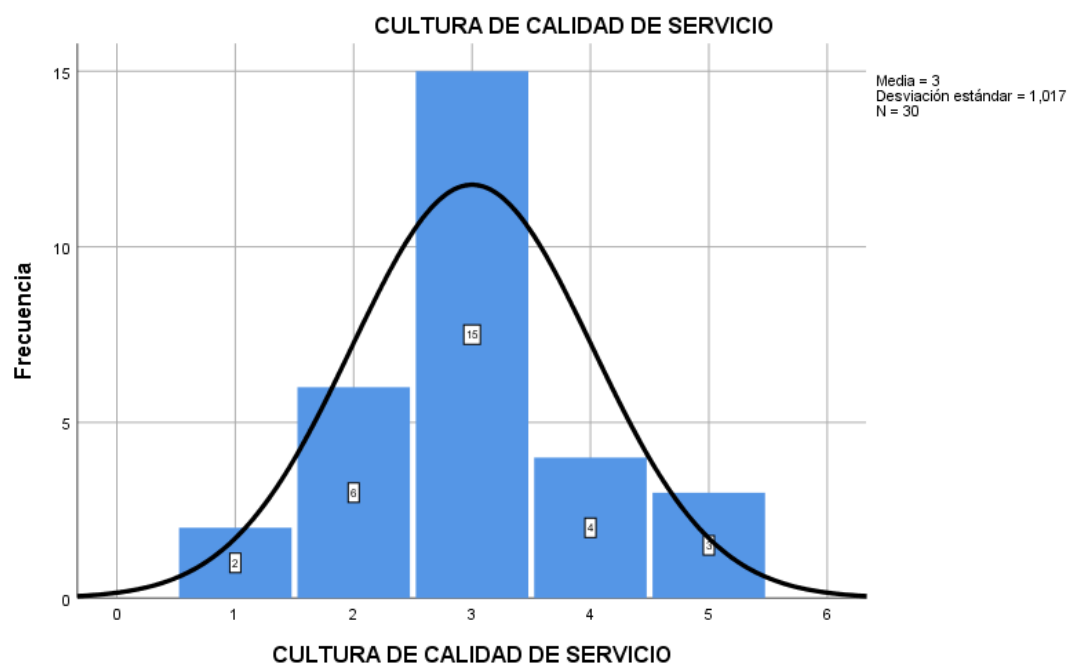


**Interpretación:**

El 36.7% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces participa en la toma de decisiones en su institución, mientras que el 16.7% opinó que nunca, un 16.7% casi nunca, el 16.7% siempre y un 13.3% casi siempre.

**Tabla 35. Cultura de calidad de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	6	20,0	20,0	26,7
	A veces	15	50,0	50,0	76,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

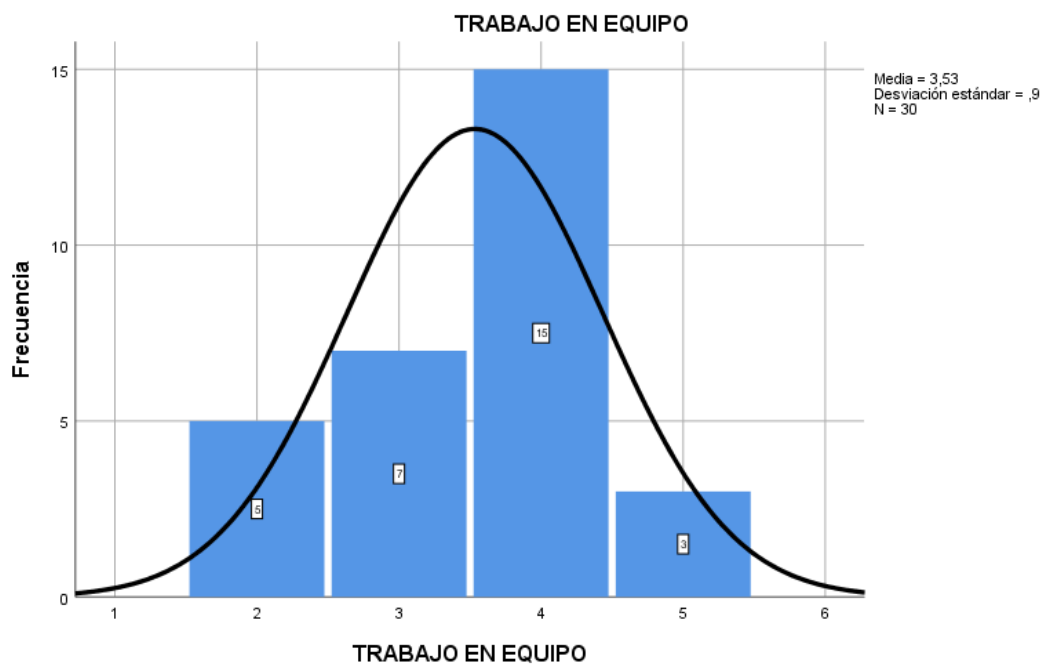


**Interpretación:**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que a veces promuevan la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad, mientras que el 20% opinó que casi nunca, un 13.3% casi siempre, el 10% siempre y un 6.7% nunca.

**Tabla 36. Trabajo en equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	7	23,3	23,3	40,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Interpretación:**

El 50% de los servidores públicos encuestados consideró que casi siempre en su entidad se promueve el trabajo en equipo, mientras que el 23.3% opinó que a veces, un 16.7% casi nunca y un 10% siempre.



## Anexo 11: Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

**Tabla 37. Correlación Gestión documental con calidad total del servicio público**

### Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión documental no se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

H1: V1 Gestión documental se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

### Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación media del 61.5% entre la gestión documental y la calidad total del servicio público, correlación significativa entre las variables gestión documental y la calidad total del servicio público.

### Correlaciones

		GESTION DOCUMENTAL	CALIDAD TOTAL DE SERVICIO
GESTION DOCUMENTAL	Correlación de Pearson	1	,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Tabla 38. Correlación recepción documental con calidad total del servicio público**

**Prueba de Hipótesis específica 1**

H0: V1D1 Recepción documental no se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

H1: V1D1 Recepción documental se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

**Inferencia Estadística:**

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación baja del 42.7% entre la recepción documental y la calidad total del servicio público, correlación significativa entre la recepción documental y la calidad total del servicio público.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	RECEPCION
CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,427*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	30	30
RECEPCION	Correlación de Pearson	,427*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	30	30

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

**Tabla 39. Correlación emisión documental con calidad total del servicio público**

**Prueba de Hipótesis específica 2**

H0: V1D2 emisión documental no se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

H1: V1D2 emisión documental se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

**Inferencia Estadística:**

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación baja del 42.7% entre la emisión documental y la calidad total del servicio público, correlación significativa entre la emisión documental y la calidad total del servicio público.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	EMISION
CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
EMISION	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Tabla 40. Correlación despacho documental con calidad total del servicio público**

**Prueba de Hipótesis específica 3**

H0: V1D3 Despacho documental no se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

H1: V1D3 Despacho documental se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

**Inferencia Estadística:**

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación baja del 41.8% entre el despacho documental y la calidad total del servicio público, correlación significativa entre el despacho documental y la calidad total del servicio público.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	DESPACHO
CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,418*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	30	30
DESPACHO	Correlación de Pearson	,418*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	30	30

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

**Tabla 41. Correlación archivo documental con calidad total del servicio público**

**Prueba de Hipótesis específica 4**

H0: V1D4 Archivo documental no se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

H1: V1D4 Archivo documental se relaciona con V2 Calidad total del servicio público.

**Inferencia Estadística:**

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación media del 63.3% entre el archivo documental y la calidad total del servicio público, correlación significativa entre el archivo documental y la calidad total del servicio público.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	ARCHIVO
CALIDAD TOTAL DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,633**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
ARCHIVO	Correlación de Pearson	,633**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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