



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del  
Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021**

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

**AUTORA:**

Chavez Llanos, Doris Karla (ORCID: 0000-0003-3517-9621)

**ASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl Frederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas Públicas

Lima - Perú

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, a mis padres por su amor, inspiración y mostrarme el camino para lograr mis metas. A mis hijos por su amor, apoyo y aliento constante para consolidar mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Mg. Torres Mirez, Karl Friederick, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al jefe del Seguro Integral de Salud, La Victoria, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## Índice de contenidos

	Pág.
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 y muestreo	17
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	18
3.5 Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIONES	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión documental.	20
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la gestión documental.	21
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio.	22
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la calidad de servicio.	23
Tabla 5 Resultados de la prueba de normalidad.	55
Tabla 6 Prueba de hipótesis general y específicas.	24

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable gestión documental.	20
Figura 2 Niveles de las dimensiones de la gestión documental.	21
Figura 3 Niveles de la variable calidad de servicio.	22
Figura 4 Niveles de las dimensiones del trabajo en equipo.	23

## Resumen

La investigación titulada: Gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Estuvo conformada por una muestra censal constituida por 120 usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad.

Se obtuvo los resultados en la parte descriptiva el 36.7% de los encuestados señalan que la gestión documental es deficiente y el 47.5% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio es regular. Concluyó según el coeficiente de Rho de Spearman, se arribó que existe relación significativa ( $r = 0,832$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021.

*Palabras clave:* Gestión documental, clasificación documental, descripción documental, valoración documental y calidad de servicio.

## **Abstract**

The research entitled: Document management and quality of service in users of Comprehensive Health Insurance, La Victoria, 2021, the objective was to determine the relationship between document management and quality of service in users of Comprehensive Health Insurance, La Victoria, 2021.

The type of research was basic of the descriptive correlational level, of quantitative approach; of non-experimental design, cross-section. It was made up of a census sample made up of 120 users of the Comprehensive Health Insurance, La Victoria, 2021. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through Cronbach's Alpha statistic that demonstrates high reliability.

The results were obtained in the descriptive part, 36.7% of the respondents indicate that document management is deficient and 47.5% of the respondents state that the quality of service is regular. It concluded according to Spearman's Rho coefficient, it was arrived that there is a significant relationship ( $r = 0.832$ ;  $p < 0.05$ ) between document management and quality of service in users of comprehensive health insurance, La Victoria, 2021.

Keywords: Document management, document classification, documentary description, documentary assessment and quality of service.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial las instituciones cuentan con informaciones relevantes de diferentes documentos archivados ya sea electrónicamente o en diferentes formatos y archivadores que se sigue utilizando para realizar diferentes actividades durante la vida cotidiana. Asimismo, en la institución pública y privadas los trabajadores no cuentan con manejo de información ocasionando las pérdidas de algunos documentos en diferentes áreas (Torres y Rodríguez, 2021).

En la presente investigación, países que forman parte de Latinoamérica como Colombia, Chile, Uruguay y Perú, debido a que la evolución de la tecnología que a lo largo del tiempo crece con gran rapidez y nos concede a descubrir y aplicar herramientas informáticas que van apareciendo. La sistematización para guardar datos que sean importantes para las sociedades, se ha hecho desde la antigüedad, las cuales se conservan hasta hoy con la intención de conocer parte de la realidad de aquel entonces y sirve como experiencia para las futuras generaciones (Madrado, Rodríguez y Paz, 2021). Mediante el estudio de esta documentación y la administración del mismo se busca que se reduzcan los costos en cuanto implique a la manipulación de los mismos, con la intención de tenerla a disposición de los usuarios.

Durante la pandemia en el Perú, las instituciones públicas se vieron obligada en realizar los trabajos remotos, la revisión de archivos indocumentados y los trabajadores tuvieron que adaptarse ha ese tipo de actividades sea presenciales so semipresenciales afectando de ello la gestión documental de la institución (Huamán & Zamudio, 2020).

Se ha podido apreciar una deficiencia en las entidades públicas en cuanto al tiempo de demora en las atenciones a los usuarios, debido a que se demuestra carencia de transparencia en la administración, razón por el cual el gobierno implementa medidas para poder brindar una mejor atención y variar las opiniones de los usuarios (Gaido, 2020).

En otro sentido, la tecnología también permite emplear temas como correo electrónico, archivos electrónicos e información almacenada en la nube. El propósito de la presente investigación desarrollada en el seguro integral de Salud, La Victoria es contemplar el desarrollo de gestiones relacionados a la documentación del

departamento administrativo, que hasta el momento presenta deficiencias que ocasionan retrasos e incumplimiento de solicitudes y requerimientos. Por otra parte, se cuenta con los documentos relacionados a las unidades de logística, economía y tesorería, dichos documentos están desordenados y desorganizados, por su parte los expedientes no tienen una organización, orden según su importancia, custodia, muchos están incompletos y por último, hay casos donde los expedientes se extraviaron debido a que no existe un control oportuno realizado por los trabajadores de Hospital San José Calla.

Según las revisiones y los análisis de diferentes investigaciones relacionados con nuestras variables de estudio como la Gestión documental y Digitalización de Documentos, se considerará diversos estudios que reforzará nuestra investigación y se le denominará como investigaciones previas.

El planteamiento del problema general fue: ¿Cuál es la relación entre gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021? De igual manera, los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la clasificación documental, la descripción documental, valoración documental, el control de acceso, el control físico y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021?

En cuanto a la justificación de la investigación: mediante la teoría de Hernández y Mendoza (2018) se consideró el valor teórico, para incrementar el conocimiento en base al enfoque propuesto por Cruz (2008) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) aplicando sus postulados los cuales se adaptaron al contexto motivo de estudio. De la misma forma, con aras de conocer la satisfacción de los usuarios se aplicó como herramienta un instrumento que permitió medir la gestión documental y la calidad del servicio de los usuarios. Con respecto a la justificación práctica conlleva a describir de qué manera los resultados alcanzados de la investigación servirá para mejorar la realidad del ámbito de estudio mediante los resultados obtenidos se ofrecerá alternativas de solución para desarrollar el servicio de forma eficaz, sirviendo, así como una perspectiva a futuro para la mejora continua de la entidad, ya que a través de las respuestas plasmadas servirá de insumo para evaluar la eficacia en cuanto a la calidad en el servicio que se otorga a los usuarios que se benefician. En relación a la justificación metodológica por los

procedimientos científicos utilizado en el desarrollo del trabajo, entre ellos el uso de los instrumentos para recolectar la información, para ello estos fueron validados por profesionales expertos en la materia, así como la fiabilidad de comprobó haciendo uso de la formula estadística, en ese mismo sentido se utilizó la metodología de estudio, evidencias que se dejan para que las personas quienes quieren hacer estudio hagan uso de ellos en forma fácil.

El planteamiento del objetivo general fue: Determinar la relación entre gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. De igual manera, los objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre la clasificación documental, la descripción documental, valoración documental, la gestión electrónica de documentos, el control de acceso, el control físico y conservatorio en la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

De igual forma, se precisó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. Asimismo, se consideraron las hipótesis específicas: Existe relación entre la clasificación documental, la descripción documental, la valoración documental, la gestión electrónica de documentos, el control de acceso, el control físico y conservatorio en la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la exposición de la presente investigación, se tuvo en consideración diversas investigaciones nacionales como Cruz (2021) cuyo propósito fue establecer la relación entre la Gestión documentaria y la simplificación administrativa en la Oficina de Integridad de EsSalud 2020. Asimismo, el estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental en el contexto de EsSalud se contó con el apoyo de 58 colaboradores del nosocomio, dentro de las conclusiones, sobre las variables se nota una relación alta con un valor de Spearman = ,824, hay una relación directa, donde se toma en cuenta que cuando hay una gestión adecuada de los documentos se podrá brindar una atención adecuada a los usuarios y con ello mejorará la percepción de los pacientes. Desacuerdo estos resultados se debe mejorar mediante diferentes acciones cuyo fin es dar cumplimiento con los objetivos. Además, solicitar capacitación a los gerentes de diferentes áreas.

Por otra parte, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) en su publicación cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología de un hospital de Puerto Maldonado. La investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional. Dentro de los resultados evidencian que el 65,1% perciben un nivel regular con respecto a la calidad de servicio, el 45,4% muestra satisfacción parcial y existe una relación moderada con una correlación de Rho de Spearman es de 0,590 cuyo valor de significancia un p-valor inferior a ( $p=0,000<0,05$ ). Se concluye que cuando haya una mejor atención en los espacios estudiados, ello repercute en la percepción de los usuarios, los cuales se mostraran más satisfechos. Es Decir, los responsables de dirigir el establecimiento deben poner mayor énfasis a la calidad percibida porque servirá para mejorar la satisfacción del usuario, desde luego los resultados de la Institución.

Aquije (2020) en su investigación publicada cuyo fin fue describir la calidad de atención en un nosocomio de Ica. Estudio aplicado, cuantitativo, descriptivo, y no experimental. Se tuvo una muestra de 363. Dentro de las conclusiones, el 60.9% eran asegurados. El 13.33% percibe que la atención según la empatía es mala, El 14.24% menciona que la atención en la dimensión tangibles es buena. Concluyó que el 51.56% de los encuestados manifiestan que la atención en el hospital de

acuerdo a las necesidades, es oportuna siendo de calidad y al mismo tiempo en atención a las necesidades.

Tebar (2017) cuya investigación tuvo el objetivo conocer el nivel de relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental de la Oficina General de Administración de Recursos del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, que estudian los procesos de los archivos y la gestión de los mismos. Concluyó que muestran la relación muy alta con un valor de 0,731 y una significación de 0,000. Se recomendó consolidar la implementación de los procesos técnicos archivísticos en la gestión documental con el propósito de convertir de forma eficaz y oportuna la gestión documental, que deberán ser cumplidos por los gerentes de las oficinas generales de administración de recursos del seguro integral de salud.

Bethune (2019) en su investigación tuvo como objetivo calcular la relación entre Gestión Documental y Digitalización de Documentos en un hospital del Callao. Estudio correlacional, transversal; muestra a  $n = 50$  trabajadores del área de administración, los cuales se tomaron de modo aleatorio. Los resultados muestran una relación importante de nivel media, con un valor de Rho de Spearman 0.873 muestra correlación directa muy alta. Demostrando que el orden y las estrategias que se apliquen la gestión de los documentos es muy relevante, ya que agiliza los procesos de atención. Cuyo aporte fue acentuar en la gestión documental con capacitación sobre la Digitalización de Documentos en Hospital San José Callao - Lima 2019; para mejorar el desempeño de la entidad.

Lunasco (2017) estudia la relación que existe entre la gestión que se les da a los documentos con la atención que se les brinda a los usuarios en las Ugeles de Lima, se apoyó a la teoría de Cruz (200). Estudio básico, no experimental, transversal, se tuvo el apoyo de 135 personales técnicos. Concluyó que existe relación a la gestión de los documentos, cuyo valor es  $= ,832$  y calidad que se le da a la atención fue  $= ,707$  bajo el análisis de Rho de Spearman.  $= .784^{**}$ , mostrando una relación positiva alta, con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula. El aporte consistió en programación de capacitaciones con respecto a la clasificación de documentos, la gestión electrónica, descripción documental, el control de acceso y físico y conservación de los diferentes documentos, registrándose, evaluándose, mejorándose las riquezas

También, los **antecedentes internacionales** según García (2021) muestra la implementación de la gestión documental en el Centro que administra los Documentos (CAD) de la empresa Unibán, se considera la normativa. En este sistema se busca la implementación de directrices sobre la gestión de la información y la manera en que deben organizarse para una mejor manipulación de los mismos, ya que los documentos son de suma esencialidad para que la empresa funcione sin problemas y brinde un servicio adecuado. Concluyó que les brinda facilidades en los sistemas de codificación y la manera en que son preparados para su almacenamiento. Mediante esta investigación se determina el cumplimiento de la normatividad archivística nacional, teniendo en cuenta la administración de los documentos. El aporte fue actualizar el procedimiento para la gestión y la administración de la unidad documental, perfeccionándose un archivo en la que se considere nuevos documentos y antiguos.

Seguido de Mamani (2017), en su estudio mostró la percepción de los usuarios en relación a la calidad de servicio que reciben. Se apoyó a la teoría de Donabedian (1989). Su estudio fue descriptiva, no experimental y de corte transversal. Concluyó que cerca 81.2% están satisfechos con el servicio que reciben, sobre la dimensión gestión técnica, están satisfecho con un porcentaje de 66.7%, en las relaciones interpersonales, un porcentaje de 56.7% muestran que están satisfechos; 66.7% satisfechos con la accesibilidad y el 51.2% satisfechos con el ambiente.

Espinel y Ferie (2020) demostró la relación que existe entre la gestión que relacionada con el servicio brindado a los usuarios y de qué manera ayuda a mejorar la calidad. Estudio descriptivo, cuantitativo, cualitativo y de campo. Los resultados demuestran que hay un alto grado en la satisfacción de los usuarios en cuanto al confort, equipos modernos, capacitación de los trabajadores, ya que es notado por los usuarios, quienes han mostrado satisfacción con los elementos empleados. Se concluye que cuando un establecimiento brinda un servicio adecuado a los clientes, obtendrá el retorno de los mismos en el futuro y además le sirve, ya que estos pueden realizar recomendaciones a nuevos clientes. El aporte

fue trazar un canal por el cual se realice la comunicación, la retroalimentación, cuyos efectos mejoren las relaciones comerciales con los clientes.

Noriega y Francisca (2020) en su publicación explicó la relación que presenta la gestión de calidad aplicado a los servicios en beneficio de los clientes de un hospital en Duran. Estudio del tipo descriptivo, de campo, se empleó un test donde se recabo datos de los clientes, donde los resultados que arrojaron fueron que la percepción que tienen sobre el grado de satisfacción es del 58%, el cual está por debajo de los límites inferiores que propone el modelo SERVPERF, donde este hace una referencia del 70%, concluyendo que todavía hay muchas expectativas de parte de ellos usuarios en recibir una mejor atención de los servicios de la salud, ello para brindar un buen servicio a los ciudadanos del contexto. El aporte fue el fortalecimiento de la gestión de comunicaciones mediante el diseño y entrega de folletos, afiches, catálogos a los concurrentes al centro de salud

Reséndiz (2017) en su publicación cuyo objetivo mostrar la importancia de los procesos de archivos de los documentos de una entidad, específicamente del tiempo de preservación de los datos digitales, donde se realiza una descripción minuciosa de las etapas que siguen los documentos para ser digitalizados y también se incluye el ciclo que cumple dentro de la entidad, ante ello se realiza una propuesta de cómo llevar un orden para mantener un manejo constante y disposición de los documentos que se requieran en el momento oportuno. El aporte fue incorporar los nuevos procesos derivados de la digitalización y la preservación digital de colecciones sonoras.

El **enfoque teórico** de la gestión documental, se basa en los estudios de Upward, sostiene que no debe haber etapas en la vida de un documento, ya que este proceso es constante, ya que da surgimiento a nuevos conocimientos y se debe dejar de lado las opciones que consideran la fragmentación del mismo (Cruz, 2019)

Asimismo, están en base a las ideas de Cruz (2019), sostienen que para ordenar los documentos deben respetarse las normas de una empresa, para que de esa manera se le pueda brindar los usos adecuados y saber la utilidad que puedan tener estos dentro de un determinado tiempo. Para realizar las gestiones de los documentos es necesario: recogerlos, acondicionarlos y que tengan utilidad.

A su vez, Lodolini, (1993), propone la idea de los documentos en relación con las personas que están encargadas de su manipulación, los cuales implementan las normas en beneficio de lograr una secuencia de conservación de los documentos para que sean útiles en el momento oportuno.

Por su lado, Heredia (1991), es el proceso que se tienen en la manipulación de los documentos desde que se generan hasta el momento de su eliminación, considera tres aspectos: recogerlos, brindarles los aspectos para su conservación y utilizarlos de acuerdo a la importancia que tengan para las áreas correspondientes.

Definición de **gestión documental** según Cruz (2011) son estrategias para guardar los documentos y lograr una manipulación de los mismos en el momento oportuno para que se logre de esta manera, estas toman las cualidades para que puedan ser tomados que, por los procesos de los archivos, las cuales deben estar en base a la utilidad que estas pueden tener para la empresa y la utilidad de tiempo que tienen dentro de las políticas de la institución.

Dimensiones de la gestión documental, primera dimensión: **Clasificación documental**, la clasificación se basa en agrupar los documentos de forma jerárquica por medio de tipos, partiendo de los más complejos hasta los específicos (Cruz, 2011). Seguidamente, clasifican los elementos en tres tipos: Las acciones; toda institución se funda con una finalidad, por tal motivo se realizan funciones para alcanzar el propósito planteado. La organización crea los componentes de los fondos archivados para ordenar los documentos. En primer lugar, reúne los documentos según la actividad con su propio resultado, en segundo lugar, agrupa la totalidad de los documentos en series para posteriormente vincularlos según su tipo de función (Montejo y Sousa, 2021).

La estructura orgánica; hay organizaciones que requieren para su adición la organización y de esa forma alcanzar sus logros, es decir, establecerse por medio de una organización que le conceda un desempeño adecuado. La organización se clasifica según a las múltiples áreas administrativas y sus secciones, unidades y servicios (Camilo y Castro, 2021).

Los asuntos o materias; no se relacionan de forma directa con la institución ya que cada individuo posee una perspectiva diferente, por tal motivo cada individuo establece sus propios procesos de actividad basándose en la organización. Por



último, esta organización finaliza con el resultado de los documentos. Posteriormente, se nombra aspectos necesarios para el archivo como: sistema estable, para que sea perdurable, deberá ser objetivo en relación a las divisiones de los diversos archivos y ser sustentable en relación a la documentación (Roque, Godínez y De Castro, 2021).

Segunda dimensión: **Descripción documental** conlleva el diseño específico para los datos que se constituyen; que contiene su almacenamiento, sus propiedades y su exhibición ante los usuarios (Cruz, 2011). Por otro lado, a través de los niveles hallados han facilitado instrumentos, conceptualización de tablas, los registros, los campos, los objetivos y de igual forma sus restricciones.

Parra y Serna (2020) manifestaron que el tratamiento, se sustenta en una secuencia de sistematización que pueden afectar a la integridad total o una pequeña parte de los contenidos. Por ende, la acción modernizar y recuperar por algún motivo es una medida inconstante. Por tal motivo, cuando se logra recuperar información de forma genérica o específica es vital que el sistema asista a precisar lo que se quiere restablecer.

Tercera dimensión: **Valoración documental** según Cruz (2011) dividió en dos etapas: i) Fase del tratamiento: Consiste en examinar y considerar la autenticidad primaria y secundaria de los archivos documentales, los tiempos de acceso, eliminación total y las transferencias; y ii) Proceso de análisis de la información documental: proceso mediante el cual se fija los resultados de los análisis, las transferencias y los plazos establecidos.

La valoración documental se estima como la intervención de los diversos archivos documentarios que han sido expuestos por diferentes autores que aseveran su categoría, la representación principal de la operación y además el nivel de capacidad científica y profesional que necesita. Los autores mencionaron que aquella determinación puede hallarse dividida de los procedimientos archivísticos y de su carácter total (Velázquez, 2020)

De acuerdo con Morales (2020) precisó que la eliminación de los valores documentales se valorará a través del análisis de la selección de los contenidos, esto conlleva a la primera instancia, y posteriormente debido a que los archivos conservados por los indagadores, lo cual formará la segunda instancia.

Cuarta dimensión: **Gestión electrónica de documentos** según Cruz (2008) lo define como un discernimiento de los documentos que son utilizados como la captura, el diseño y el mantenimiento; el cual este último preserva y reescribe el archivo para una próxima visualización. A su vez, también planifica mediante acciones metodológicas y tecnológicas implementadas en las gestiones de los contenidos, que se encarga de arreglar los requerimientos solicitados en cada etapa. Según lo manifestado anticipadamente, el mantenimiento y la captura deben de conservarse vigentes y cumplir varias condiciones como: fiabilidad, la autenticidad y la integridad.

Cavalcanti (2019) señaló que las organizaciones se han visto obligadas a aplicar la gestión electrónica de sus documentos ya que la tecnología y el desarrollo de los distintos programas de informática que acogen, procesan y modifican la información en sus diversos formatos. La metodología impulsa a verificar las situaciones tecnológicas e informáticas precisas para tal fin. Las revisiones abarcan desde equipos de impresión y escaneo, lectoras laser y las tarjetas de audio y video que modifican los modelos de presentación de la información hasta los programas que realizan el procesamiento de los archivos.

Gimenez y Hernández (2020) mencionaron que las comunicaciones electrónicas han cambiado los patrones de visualización de documentos, tal como el archivo electrónico. No cuenta como un nuevo sistema tecnológico, sino que promueve y enlaza cada contenido almacenado para luego ser sustituido y de esa forma seguir conservando un ambiente digital que esté enfocado en la digitalización y no sea coincidente como un documento en un papel.

Quinta dimensión: **Control de acceso** según Cruz (2008) determinó como una plataforma que contiene documento con accesos limitados y de esa manera originar visualización de los contenidos almacenados y con una implementación de acceso público. En cambio, se estima una alta tecnología potente para la protección de los documentos y puedan ser hallados y utilizados fácilmente por las instituciones u organizaciones que cuenten con la mencionada tecnología.

El control de acceso, está relacionado a la disposición que tienen los usuarios respecto a documentos producidos por diferentes personas para modificarlos o leerlos según su preferencia. Las tecnologías de seguridad abarcan desde el reconocimiento facial hasta la obstrucción de edición usando inclusive el

permiso remoto. Todas son efectuadas y establecidas por el usuario que las crea. Según lo indicado anteriormente, los programas de inteligencia artificial permiten pasar por alto estas limitaciones (Márquez, Lara y Ángulo, 2017).

Sexta dimensión: **Control físico y conservatorio**, Cruz (2008) precisó como: la gestión y estándares de acceso, que deben ser usados, por medio de herramientas para preservarlos y que se encuentran aptos para su posterior empleo. Es relevante que las organizaciones implicadas compartan un reglamento técnico y operativo relacionado al uso y tratamiento de los documentos, para que facilite el compartimiento y recepción de documentos que estén relacionados entre todas las organizaciones. Debido a que esta medida favorece y resulta más variable la actividad de intercambio, es vital que se establezcan reglas con índole legal con el objetivo prevenir desacuerdos al momento de enunciar obligaciones (Martín, 2021).

De la misma forma, la documentación estuvo a cargo de los archiveros, quienes velaban por su conservación a través de mecanismos manuales para que estos resultaran útiles para los miembros de los equipos de la empresa, este trabajo está relacionado con el orden y la limpieza que tenían dentro de sus obligaciones, incluso usaban codificaciones para lograr un trabajo más pulcro. (Saltos & Mendoza, 2021). Por ello este proceso de conservación de los documentos es medular para las compañías y ahora se basan en tecnologías que le ayude a su conservación para cuando la empresa lo requiera. (Romero, Cueva, Salguero & Salazar, 2021).

También, son estrategias que se emplean en favor de un conjunto de documentos que le pertenecen a una empresa y que esta vela por su conservación y uso de acuerdo a las necesidades de las áreas (Triana, Febles, Mena González & García, 2018). La gestión es la encargada de verificar el flujo de los documentos que puedan circular en la empresa con la meta de poder usarlos cuando se requiera, se busca que contribuya a definir las habilidades dentro de un espacio de trabajo (Sánchez, Mena, & Piñeyro, 2020).

Las teorías que se emplean están supeditadas **a la satisfacción**, lo cual se plasma en el nivel de calidad que se aplica en los sistemas que se emplean en la gestión de los documentos y se busca que los usuarios se encuentren satisfechos con la disposición de los documentos cuando lo estimen conveniente y cuando sean

necesarios para cumplir con sus funciones, es por ello que este proceso debe cumplir con las expectativas de contar con mecanismos adecuados en beneficio de sus necesidades. (Gestión de Calidad ISO 9001, 2015)

En términos de **calidad de servicio**, los autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes la conceptualizan como aquella que está supeditada al cumplimiento de las normas de la entidad y a las leyes de la nación donde se aplica, para cuidar la integridad de los clientes. La misión de las empresas debe ser en base a mejorar de manera constante. Asimismo, la calidad de la conservación de los documentos está supeditada a la calidad de servicio (Prieto & Tarazona, 2019).

La calidad relacionada con los servicios, en ocasiones se confunde con la satisfacción. Esta segunda definición toma en cuenta las expectativas en cuanto a los deseos de los usuarios, se busca que estos deseos sean suplidos para mantener una relación positiva entre los usuarios (Campaña, Romero, Manzanares & Morales, 2019). Es una temática transversal para lograr la fidelidad de los clientes y se puede implementar estrategias para fortalecer estos lazos con los usuarios (Briceno, 2019).

La calidad del servicio es un factor dominante en las estimaciones de los clientes, que se da a través de múltiples encuentros de servicio, y se vincula a largo plazo, se le designara como la eficiencia del servicio, según lo expuesto por Zárraga, Molina y Corona (2018). Sin embargo, la calidad de servicio es lograr satisfacer a los usuarios y lograr su fidelidad ante la competencia, esta se logra abarcando empatía en los deseos que tienen los clientes sobre los servicios que reciben (Silva, Macías Tello & Delgado, 2021).

Con respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, la primera dimensión: **Elementos tangibles** son aquellos elementos físicos que hacen que los empleados puedan realizar bien sus actividades en cuanto al servicio que brindan, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Por su parte, Padilla (2021) señaló que es la suma de los bienes con los que cuenta la empresa para poder brindar los servicios. También, Torres, Rojas y Villegas (2021) quienes precisaron que son los equipos e instalaciones empleadas por los colaboradores para atender a los clientes.

La segunda dimensión: **Confiable** desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que es la habilidad de los colaboradores para otorgar un servicio adecuado a los clientes, los cuales buscan insumos de calidad para que puedan satisfacer sus carencias. Asimismo, Díaz, Benítez, Castillo, Cabrera, Villar y Rodríguez (2021) señalaron que la destreza para realizar acciones encaminadas hacia la atención de los clientes de manera adecuada y estableciendo lazos de confianza. Rodríguez, Miguel, León, Sancho, Orosco y Palomino (2021). La actitud que muestran los colaboradores para atender a los clientes brindándoles los insumos que buscan según sus requerimientos. De tal forma, Parra, Viveros, Kristjanpoller, Crespo, González y Gómez (2021) precisaron que son cualidades que tiene la compañía al momento de brindar el servicio, los cuales son otorgados por los colaboradores de modo confiable y seguro. Además, Seminario, Quiñones y Pillaca (2020) es medular que las compañías implementen mecanismo para que puedan brindar servicios de calidad, ya que en los últimos años las empresas invierten millones en la información sobre sus clientes, ellos invierten para conocer a sus clientes y darles lo que necesitan en el momento oportuno.

En la tercera dimensión: **Capacidad de respuesta** desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) precisaron que es la propensión que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera adecuada e inmediata. De igual manera, Eguizabal, De Gómez, San Sebastián, Oliván, Vázquez, Calavera, Botaya (2021) definieron que es la atención que se les da a los usuarios al momento que lo requieran. También, Castillo, Pardo y Fernández (2021) indicaron que es una manera de brindar apoyo a los usuarios para poder conseguir sus deseos a los clientes.

En la cuarta dimensión: **Seguridad**, desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) manifestaron que la seguridad hace que las experiencias de compras que tienen los clientes sean compensadas en cuanto a su sentimiento de estar a salvo, se debe presentar espacios que sean importantes para los clientes. Sin embargo, Ibarra, Woolfolk, Meza y Gelain (2020) precisaron se trata de la sensación que tiene los clientes cuando son atendidos por el personal encargado. Además, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) manifestaron que son las emociones que embargan a los usuarios cuando confía en la entidad, la cual debe

brindarle las condiciones para que se sienta a gusto cuando lo atienden. Se busca que las empresas puedan emprender acciones con la intención de conseguir a los usuarios para mantenerlos en relación con la empresa, ya que ambos ganan lo que desean, se establece una relación denominada ganar- ganar.

En la quinta dimensión: **Empatía** según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que es una destreza que tienen las personas para hacer que los clientes se sientan a gusto para que continúen con sus experiencias de compras, resultados en estados agradables que buscan repetir cuando busquen objetos que necesiten. Además, Flores (2020) definió que es la manera como los encargados de las ventas tratan a los usuarios para hacerlos sentir cómodos cuando adquieren sus artículos en base a sus necesidades. De la misma manera, Ordóñez (2020) definió son destrezas de los vendedores para poder agradar a los clientes, cuando responden de inmediato a sus necesidades. Ellos se sienten importantes al saber que sus necesidades son oídas por los vendedores al momento de ofrecerles alternativas para su búsqueda. También, Monge, Carvajal, Ledesma y Valle (2020) señalaron que es una cualidad que las empresas deben implementar para tener a sus clientes felices y satisfechos, ya que el trato que reciben es esencial para poder conservar a los clientes, ello implica un compromiso de parte de la empresa en buscar mecanismo de manera constante para mantener el interés de sus consumidores, ello garantizara el éxito de la entidad.

La satisfacción de los clientes, es medular y para ello las empresas implementan estrategias que les sirven para retenerlos y cumplir con sus expectativas, entre otras se busca que existan canales de comunicación entre los clientes y la empresa donde se comunique sus necesidades para que se busque de manera adecuada y se logre la satisfacción de los mismos. (Camisón, Cruz y González, 2006).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación:**

La actual investigación es de tipo básica. De acuerdo a la opinión de Sánchez y Reyes (2016) es una investigación que conlleva a la indagación de conocimientos nuevos y campos de investigación, para llegar aplicar a casos prácticos.

##### **Enfoque**

El estudio se realizó dentro del enfoque cuantitativo, porque se cuantifica en valores numéricos y prevalecer patrones de comportamiento (Valderrama, 2017).

Por su parte Bernal (2016), expresó que el método fue hipotético deductivo porque tiene la hipótesis como punto de partida para alcanzar a una conclusión.

##### **Diseño de investigación**

El estudio fue realizado sin hacer ninguna manipulación, se respeta el tiempo y el espacio en un determinado momento, observándose los fenómenos en forma natural para analizarlos, según lo expresado por Hernández y Mendoza (2018).

##### **Corte**

El corte de la investigación es trasaccional. Mediante Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que son diseños que consisten en recoger los datos en un momento único, además en un tiempo único, cuya finalidad es describir el comportamiento de las variables, analizando la incidencia e interrelación en un determinado momento, porque abarca varios grupos, y subgrupos pudiendo ser personas, objetos e indicadores.

##### **Nivel**

Descriptivo Correlacional, es el nivel de relación o agrupación entre las variables mencionadas (Hernández y Mendoza, 2018). El objetivo principal de la investigación descriptiva es describir la situación de los eventos describiendo la relación que se cumple entre las variables.

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

##### **Variable 1: gestión documental**

##### **Definición conceptual**

Cruz (2008) define que consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos.

### **Definición operacional**

Se consideró seis dimensiones: Clasificación documental (6 ítems), descripción documental (7 ítems), valoración documental (5 ítems), gestión electrónica de documentos (5 ítems), control de acceso (5 ítems) y control físico y conservatorio (6 ítems).

### **Variable 2: calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que la calidad de servicio, es el cumplimiento de las acciones basado en ciertas normas que se emanan desde la gerencia de las empresas, la finalidad es administrar de forma organizada todos los productos de la empresa que van en busca de la perfección cada día.

#### **Definición operacional**

Es la manera de presentar la variable, de forma simplificada en sus cinco dimensiones, además en sus 22 indicadores, en sus 24 ítems, la finalidad es de poder manejar con mayor facilidad. Se representa en la escala de Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Valderrama (2015) sostuvo que la población es una agrupación de individuos participantes que tienen características semejantes, las cuales fueron tomadas en cuenta para realización de la presente investigación.

Criterios de inclusión: Se considerará a los usuarios de Seguro Integral de Salud.

Criterios de exclusión: No se considerará a los usuarios que no corresponden a la jurisdicción.

#### **Muestra**

En la presente investigación se consideró la muestra censo constituida por 120 usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021.

#### **Muestreo**

Se considera como la forma, la manera de proceder para seleccionar una muestra desde una población estadística, pudiendo ser aleatoria y no aleatoria. Al optar por una muestra aleatoria se pretende obtener que sus atributos sean extrapolables a la población.



### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.**

Se utilizó la encuesta como instrumento de la investigación. Por su lado, Valderrama (2015) lo definió como un conjunto de acciones sistemáticas y metodológicas cuyo fin es asegurar la operatividad del proceso. Según Sánchez (2015) conformado por un documento, es un formato escrito como cuestionario, que están relacionados con el estudio

#### **Validez**

Soto (2014) sostuvo que la validez del instrumento se determinó con las preguntas relacionadas apropiadamente con los indicadores, los cuales provienen de las dimensiones y variables. Asimismo, se realizaron las validaciones mediante el juicio de expertos, quienes estuvieron conformados por docentes de grado de Maestro y Doctor.

#### **Confiabilidad**

Al respecto, es el nivel en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto crea resultados iguales. La confiabilidad demuestra exactitud en la medición. Es decir, se realizó una prueba piloto en otra entidad que contó con las mismas características y para determinar la confiabilidad se realizó mediante Alfa de Cronbach (Valderrama (2015)). Los resultados obtuvieron los siguientes valores: la gestión documental (0,962) y la calidad de servicio (0,939), obteniendo como resultado de alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimiento**

La investigación se llevó a cabo en el Seguro Integral de Salud, para ello se remitió una carta dirigida al jefe de la institución, una presentado mediante una carta de autorización fue aceptado, luego se determinó realizar la encuesta a los colaboradores de la mencionada institución, con los que se recogieron los datos requeridos para el estudio.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos compilados fueron organizados de acuerdo a la necesidad de formar la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y además se procesó en el programa de IBM SPSS Statistics 25, y la salida de los datos sirvió para la interpretación de resultados utilizando la estadística descriptiva e inferencial,

para ello se utilizó la estadística Rho Spearman, ya que presentan valores no paramétricos.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación se realizó para determinar la discusión de resultados se considerará los antecedentes internacionales y nacionales. Para el desarrollo de investigación se cumplió estrictamente la directiva de universidad César Vallejo, de la misma forma, se contó con el turnitin para evitar el plagio.

#### IV. RESULTADOS

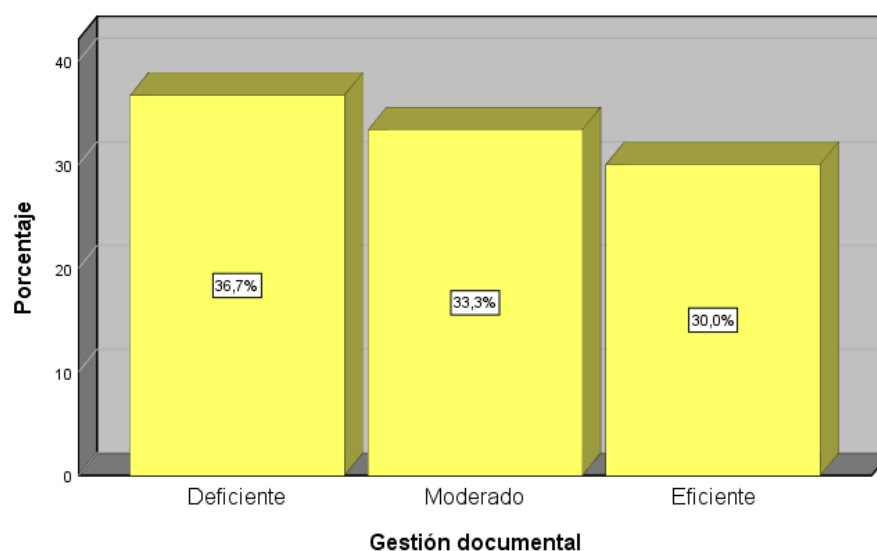
**Tabla 1**

*Variable gestión documental.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	44	36,7%
	Moderado	40	33,3%
	Eficiente	36	30%
	Total	120	100%

**Figura 1**

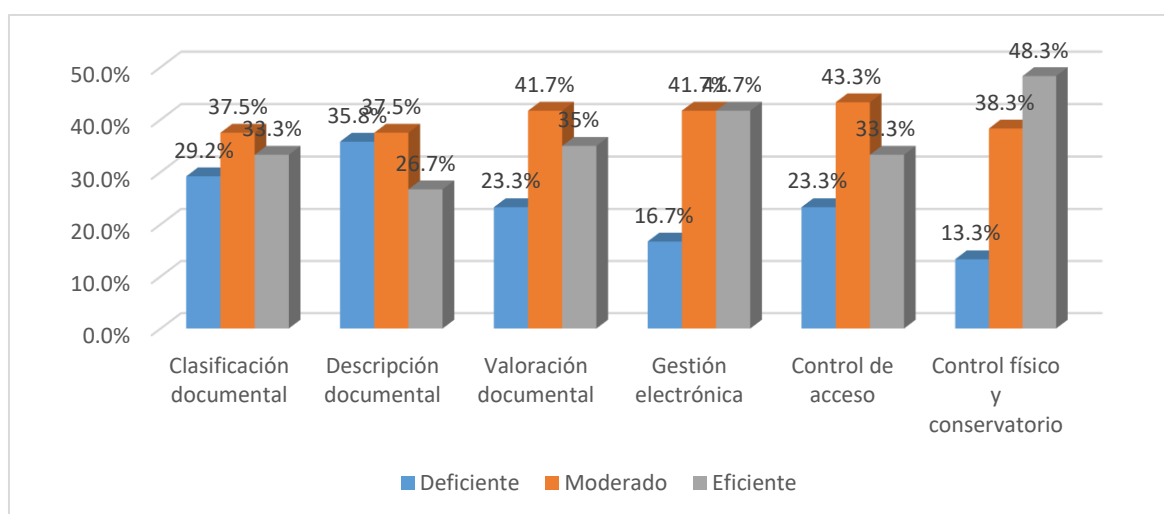
*Niveles de la variable gestión documental.*



Según los resultados obtenidos se percibe que cerca del 36.7% de los entrevistados señalaron que la gestión documental es deficiente, el 33.3% de los encuestados lo consideran es moderado y finalmente, el 30% de los encuestados opinaron que es eficiente.

**Tabla 2***Dimensiones de la gestión documental.*

Niveles	Clasificación documental		Descripción documental		Valoración documental		Gestión electrónica		Control de acceso		Control físico y conservatorio	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	35	29.2%	43	35.8%	28	23.3%	20	16.7%	28	23.3%	16	13.3%
Moderado	45	37.5%	45	37.5%	50	41.7%	50	41.7%	52	43.3%	46	38.3%
Eficiente	40	33.3%	32	26.7%	42	35%	50	41.7%	40	33.3%	58	48.3%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

**Figura 2***Niveles de las dimensiones de la gestión documental.*

Según los resultados obtenidos se percibe que cerca del 37.5% de los encuestados dicen que la clasificación documental es moderada, el 33.3% es eficiente y el 29.2% es deficiente. Asimismo, el 37.5% señala que la descripción documental es moderada, el 35.8% opina que es deficiente y 26.7% señala que es eficiente. También, 41.7% dicen que la valoración documental es moderada, el 35% es eficiente y el 23.3% es deficiente. También, el 41.7% de los encuestados señalan que la gestión electrónica es moderado y eficiente, el 16.7% es deficiente. En cuanto a la dimensión control de acceso, el 43.3% es moderado, el 33.3% es eficiente y el 23.3% es deficiente. Finalmente, el 48.3% señalaron que el control físico y conservatorio es eficiente, el 38.3% es moderado y el 13.3% es deficiente.

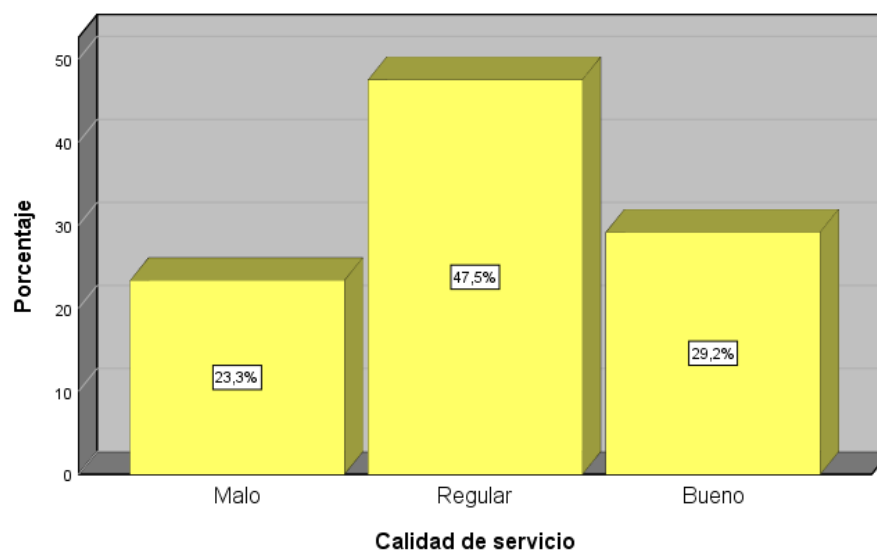
**Tabla 3**

*Variable calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	28	23,3%
	Regular	57	47,5%
	Bueno	35	29,2%
	Total	120	100%

**Figura 3**

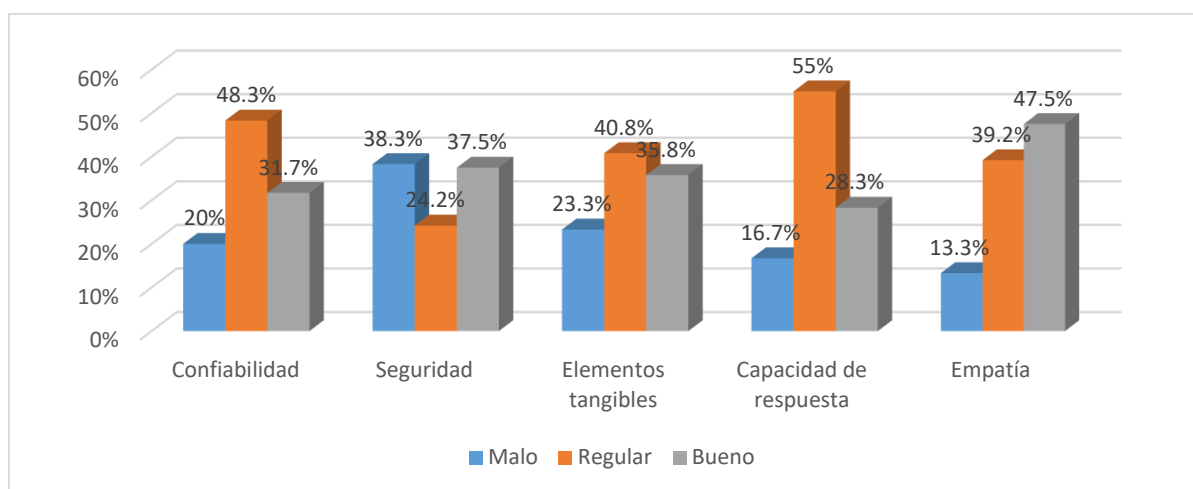
*Niveles de la variable calidad de servicio.*



Según los resultados obtenidos se percibe que cerca del 47.5% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio es regular, el 29.2% de los encuestados indica que es bueno y el 23.3% de los encuestados opinan que es malo.

**Tabla 4***Dimensiones de la calidad de servicio.*

Niveles	Confiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	f	f	%	f	%
Malo	24	20%	46	38.3%	28	23.3%	20	16.7%	16	13.3%
Regular	58	48.3%	29	24.2%	49	40.8%	66	55%	47	39.2%
Bueno	38	31.7%	45	37.5%	43	35.8%	34	28.3%	57	47.5%
Total	120	100%	120	100%	120	130	130	100%	120	100%

**Figura 4***Niveles de las dimensiones del trabajo en equipo.*

En base a los resultados, el 48.3% de los entrevistados opina que la confiabilidad es regular, el 31.7% dicen que es bueno y el 20% opina que es malo. Asimismo, el 38.3% de entrevistados opina que la seguridad es regular, el 37.5% de los encuestados manifiestan que es bueno y el 24.2% es regular. Además, el 40.8% de los entrevistados señalan que los elementos tangibles son regulares, el 35.8% señalan que es bueno y el 23.3% es malo. También, el 55% de los entrevistados dicen que la capacidad de respuesta es regular, el 28.3% es bueno y el 16.7% de los trabajadores expresan que es malo. Finalmente, el 47.5% de los entrevistados señalan que la empatía es regular, el 39.2% muestran que es regular y el 14.3% es malo.

## Prueba de hipótesis

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis general y específicas.*

		Gestión documental	Clasificación documental	Descripción documental	Valoración documental	Gestión electrónica	Control de acceso	Control físico y conservatorio	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión documental	1,000	,838**	,842**	,939**	,897**	,905**	,882**	,832**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Clasificación documental	Clasificación documental	,838**	1,000	,774**	,702**	,632**	,764**	,619**	,674**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Descripción documental	Descripción documental	,842**	,774**	1,000	,757**	,683**	,842**	,584**	,634**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Valoración documental	Valoración documental	,939**	,702**	,757**	1,000	,856**	,898**	,856**	,849**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Gestión electrónica	Gestión electrónica	,897**	,632**	,683**	,856**	1,000	,722**	,956**	,746**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Control de acceso	Control de acceso	,905**	,764**	,842**	,898**	,722**	1,000	,676**	,759**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Control físico y conservatorio	Control físico y conservatorio	,882**	,619**	,584**	,856**	,956**	,676**	1,000	,761**
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Calidad de servicio	Calidad de servicio	,832**	,674**	,634**	,849**	,746**	,759**	,761**	1,000
	Coeficiente de correlación								
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120

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

Según el análisis estadístico de Rho de Spearman, el grado de relación es ( $r = 0.832$ ), que significa una correlación positiva alta, además, existe relación significativa entre gestión documental y la calidad de servicio. Asimismo se evidencia la relación significativa entre la clasificación documental y calidad de servicio con un nivel de significancia de 0,674; una correlación positiva moderada. También, se demostró que la relación entre la descripción documental y la calidad de servicio es significativa al nivel de 0,634; una correlación positiva moderada. Para la última hipótesis, se descubrió que existe relación entre valoración documental y la calidad de servicio, con un nivel de significancia de

0.849 y una correlación positiva alta. También, existe relación significativa entre gestión electrónica y calidad de servicio con un nivel de significancia de 0,746 y una correlación positiva alta. Igualmente, se señaló relación entre el control acceso y la calidad de servicio con un nivel de significancia 0,759 y una correlación positiva alta. Se descubrió que existe relación entre control físico conservatorio y la calidad de servicio, con un nivel de significancia de 0.761 y una correlación positiva alta.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo los resultados se concluyeron que existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021 ( $r = 0,832$ ;  $p < 0,05$ ). Se observa cierta similitud con la tesis de Cruz (2021) quien llego a la conclusión en el que, el grado de relación entre las variables “Gestión documentaria” y “Simplificación administrativa” es alta, según Rho de Spearman, siendo el coeficiente de correlación de 0,824 , presentando la significancia de 0.00, lo que nos indica la aceptación de la hipótesis propuesta, además se demuestra que  $p < \alpha$ ; indicando que: “A mejor Gestión documentaria mejor será la simplificación administrativa en la oficina de Integridad de EsSalud 2020”. Asimismo, se percibe que concluyó con el mismo grado de relación que corresponde a una correlación positiva alta. Es decir, a mayor gestión documentaria habrá mayor simplificación administrativa. También, se observa que a mayor gestión documental mayor calidad de servicio.

Además, tiene semejanza con la tesis de García (2021) quien concluye que, fue posible la identificación de la normatividad nacional que apoya los procesos de gestión documental y administración de archivos, los que se aplican en entidades privadas, lo que se basa en la Resolución 61853 de la Superintendencia de Puertos y Transporte, que sirven de base que nos permite identificar los criterios de cumplimiento de los procesos archivísticos que se implementan en la institución.

De la misma forma se fundamentó con la teoría de Cruz (2011) quien definió la gestión documental, es el proceso de que consiste en la captura oportuna de los documentos, y ellos son conducidos a un determinado almacén, para que las personas hagan uso en el momento más oportuno que crean necesario para hacer uso de ello, además estos documentos se almacenan todos los días de forma constante. En importante manifestar que los documentos llegar a la empresa en papel, como también en formato de forma electrónica, una factura que viene en forma ordinario es pues un documento que se puede leer a la vez contabilizar, sin embargo, es preciso mencionar que la factura posiblemente inicia con un pedido que realizo cierto cliente en la empresa, este pedido se puede haber convertido en

un registro electrónico, este crea un antecedente, en la que ya resulta dos documentos que están referenciados y relacionados, pero en la forma como se almacenan resultan ser muy diferentes.

También, se apoyó a la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes manifestaron que, la calidad de servicio es la calidad de atención a nivel superior en la que el cliente se encuentre conforme con los servicios que le brinda la empresa, recayendo en los diferentes servidores provocando reacción en cadena de las personas quienes se benefician, entre ellos podemos mencionar de los que consumen, empleados, accionistas, gerentes, promoviendo el bienestar general, por ende propiciando el bienestar de la comunidad. es importante mencionar y tener en cuenta que, la actitud del cliente frente a la calidad de servicio, va cambiando a medida que se va conociendo mejor el producto que va mejorando el nivel de vida. Al inicio, los usuarios se conforman con un producto base, que se ha iniciado al principio lo que toma conocimiento al principio, luego va relacionándose conociendo mejor cada día y le aplica una constante evaluación y dándole un valor diferenciado luego de un tiempo dado, en donde la experiencia toma un rol fundamental luego de las mejoras consiguiendo mejorar su nivel de vida. Al inicio el cliente acepta el producto base, pero a medida que pasa el tiempo va cambiando de parecer y exigiendo que de un servicio de más calidad para la satisfacción deseando lo mejor.

En referencia a la hipótesis específica 1, se concluye que existe una relación significativa ( $r = 0,674$ ;  $p < 0,05$ ) entre la clasificación documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Hay una coincidencia con la tesis de Montalvo, Estrada y Mamani (2020) quien precisó que en la investigación se hizo la recolección de datos mediante el uso un instrumento consistente como el cuestionario enfocado en la calidad de servicios y la satisfacción del usuario, en la que de acuerdo a los resultados el 65.1% de los encuestados manifiestan que, la calidad de servicios que reciben lo consideran de regular, en la misma medida el 45.4% de la muestra encuestada manifiestan que parcialmente se consideran satisfechos, además de ello al revisar la parte estadística se verifica que, que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, al tener un coeficiente Rho de Spearman de 0,590 con un p-valor por debajo al nivel de significancia ( $p=0,000$ ). De la misma forma hay una semejanza con la tesis de

Mamani (2017) quien concluyó que el 81.2% están satisfechos con el servicio que reciben, sobre la dimensión gestión técnica, están satisfecho con un porcentaje de 66.7%, en las relaciones interpersonales, un porcentaje de 56.7% muestran que están satisfechos; 66.7% satisfechos con la accesibilidad y el 51.2% satisfechos con el ambiente.

Se apoyó a la teoría de Cruz (2011) quién señaló que la clasificación documental es el paso principal de un conjunto de procesos orientados a organizar los archivos propicios a controlar, rescatar y conservar la información comprendida para los fines administrativos, científicos y jurídicos. El proceso de archivar permite clasificar e identificar el agrupamiento sistemático de documentos parecidos que se hacen uso teniendo en cuenta la estructura orgánica y funcional de las instituciones, de tal forma que la clasificación tiene la responsabilidad de revelar la estructura de cada institución, de manera que los conjuntos documentales correspondan a cada subdivisión que conforma la institución.

De la misma forma, se basó la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) expresaron referente a la calidad de servicio, el usuario requiere de un servicio cada día más mejor, porque está tratando de relacionar su acto de compras que realiza con la conformidad que le lleva aceptar satisfactoriamente del servicio recibido, por parte de la empresa, es decir el cliente desde su inicio con el transcurrir del tiempo va evaluando constantemente de la calidad de servicio que le brinda la empresa, y en base a ello, va valorado y aceptado los producto o como también va descartando, comparando con otros productos que tienen mejor presentación y aceptación

En referencia a la hipótesis específica 2, se concluyó la existencia de una relación significativa ( $r = 0,634$ ;  $p < 0,05$ ) entre la descripción documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. Hay una semejanza con la tesis de Aquije (2020) quien en sus resultados encontró que 61.70% de los encuestados pertenecen al SIS, además el 51.56% de los usuarios pertenecen al tipo de usuario, en esa misma línea el 13.77 de los encuestados manifiestan que la fiabilidad del Seguro Integral de Salud en el Hospital Santa María del Socorro de la Provincia de Ica tuvieron una buen resultado, al obtener como respuesta “bueno”. Así mismo al revisar la encuesta apodemos verificar que, 15.08% de las personas aseguradas manifestaron que la

atención a los pacientes en el hospital Santa María del Socorro de la Provincia de Ica es buena.

De la misma manera de los asegurados, el 13.33% consideran que es buena la atención a los usuarios en el Seguro Integral de Salud, según empatía, en el Hospital Santa María del Socorro de la Provincia de Ica. Así mismo, de los asegurados el 14.24%, consideran que la atención es buena, de tal forma es necesario hacer una publicidad que el hospital es magnífico en su atención. También se encuentra cierta similitud con la tesis de Espinel y Ferie (2020) quien mediante su estudio llegaron a la siguiente conclusión: los factores cuando se realizan las instalaciones, la funcionalidad de los equipos, y de apropiada intervención en casos financieros, así como la capacitación de los funcionarios para intervenir en los problemas financieros, diligencia en la gestión documental, evidencian un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicios recibidos desde los clientes. Sin embargo, hay casos donde se hace referencia a los tiempos de espera, la forma de administrar los turnos y ciertos requisitos ocasionan demoras en la atención.

Se apoyó a la teoría de Cruz (2011) quién precisó que la descripción documental se basa en explicar los conjuntos documentales como un grupo que proporciona: información general (serie y fondo) y los componentes de las agrupaciones (documentos y expedientes). Lo que quiere decir que la descripción se puede realizar a las funciones archivísticas, personas, entidades y familias y a las agrupaciones documentales que lo requieran.

Además, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) manifestaron que la calidad de servicio es más fácil evaluar cuando se refiere al consumidor, en vez de referirse a la calidad del servicio, sin embargo, resulta ser más difícil cuando se trata de calidad. Los criterios que utilizan los clientes para la evaluación de la calidad de servicio resultarían ser más difícil de poder comprender para los vendedores de los mismos

En la hipótesis específica 3, concluyó que existe relación significativa ( $r = 0,849$ ;  $p < 0,05$ ) entre la valoración documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. Se verifica que encontramos cierta similitud con los trabajos de Tebar (2017) quien llega a la

conclusión de que, se ha comprobado la relación entre las dos variables procesos técnicos archivísticos y la variable gestión documental, basado en la que, de acuerdo a Rho de Spearman, se demuestra el coeficiente de correlación de 0.723, manifestando que existe una correlación positiva de alta confiabilidad, el nivel de significancia es de  $p = 0,000$ , siendo menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo que nos lleva a determinar que, la relación es significativa.

Se apoyó a la teoría de Noriega y Francisca (2020) quienes determinaron que la evaluación de la calidad del servicio otorga una satisfacción al cliente cerca del 58%, sin embargo, el 70% de los encuestados no se encuentran satisfechos con el modelo SERVPERF. La propuesta concluyo incluyendo el mejoramiento de la gestión en comunicación, lo que se aplica permanentemente del modelo SERVPERF, que utilizado para efectuar la medición de la calidad de servicio, la presencia de servicios motivacionales, programa, la contratación de personas de salud.

Basándose a la teoría de Cruz (2011) precisó que la valoración documental se trata de repositorios donde se resguardan la documentación histórica de un país y tiene como fin disponer de información a las personas, quienes según sus afines lo usarán en los campos sociales, económicos, políticos, culturales y otros. Para que se cumpla esto es necesario efectuar tareas archivísticas referidos a la gestión documental, además llevar una correcta administración de los documentos que se maneja, teniendo en cuenta que, se debe manejar los procesos al interior de un sistema institucional de archivo, los que están organizados en áreas tales como: departamento encargado de coordinar archivos, área de correspondencia, archivos de trámite, concentración e histórico, cumpliendo de esta manera con los procesos requeridos y cumpliendo con la información que tiene derecho fundamental la persona

En referencia a la hipótesis específica 4, concluyó que hay relación significativa ( $r = 0,746$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión electrónica de documentos y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. Hay una semejanza con lo investigado por Bethune (2019) quien demuestra la gestión electrónica de documentos y la Digitalización de Documentos en un hospital del Callao; existe una alta relación. Que conlleva a una significancia positiva y directa entre la variable y dimensión. ( $r_s = 0,767$ ,  $\text{sig} = 0.000$ ). Asimismo, estos

resultados coinciden con los resultados menciona que a mayor gestión electrónica de documentos mayor es la calidad de servicio.

Se apoyó la teoría de Cruz (2011) quién lo definió como un discernidor de los documentos que emplean, la captura, el diseño y el mantenimiento; este último protege y reescribe los archivos para una visualización siguiente. La tecnología y el desarrollo de los distintos programas de informática que receptiona, tratan y modifican la información en sus varios formatos. Las instituciones han tenido la necesidad de emplear la gestión electrónica de sus documentos. Este método de trabajo impulsa a evaluar las condiciones informáticas y tecnológicas. Abarca desde equipos de escaneo e impresión, las lectoras laser y las tarjetas de video y audio que modifican los desde la presentación hasta el procesamiento de archivos

En relación a la hipótesis específica 5, presenta una relación significativa ( $r = 0,759$ ;  $p < 0,05$ ) relación entre el control de acceso y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. Hay una semejanza con la tesis de Lunasco (2017) quien determinó que se efectúa la gestión documental de la persona basado en la calidad de atención al usuario en la UGEL de Lima Metropolitana, 2017. Mediante la prueba de hipótesis, utilizando el Rho de Spearman se obtuvo un valor  $0.858^{**}$ , que interpreta la existencia de una correlación positiva muy alta entre las dos variables estudiadas con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula.

Se apoyó a la teoría de Cruz (2011) quien expresó que el control de acceso, está relacionado al acceso que otros usuarios tienen a los documentos creados por diferentes personas, para su lectura o modificación. Las tecnologías de seguridad se establecen desde reconocimiento facial hasta la obstrucción e impedimento de edición incluso teniendo la solicitud de permiso remota. El usuario creador tiene la facultad de ejecutar y estipular. Sin embargo los programas de “inteligencia artificial” permiten pasar por alto alguna de estas restricciones.

Con respecto a la hipótesis específica 6, concluyó que existe relación significativa ( $r = 0,761$ ;  $p < 0,05$ ) entre el control físico y conservatorio en la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021. Hay una similitud con la tesis de Reséndiz (2017) quien precisó que como conclusión se manifiesta la identificación describiendo los principales procesos que se señalan en los modelos del ciclo de vida digital, además se apoyó a la teoría de Cruz (2011)

Es relevante que todas las instituciones implicadas compartan un reglamento operativo y técnico acerca del uso y tratamiento de los documentos, de tal forma que la actividad sea más sencilla de compartir y recibir documentos inter-organizaciones. Este acto favorece y hace más variable la actividad de intercambio. Se considera indispensable que se establezca un reglamento con índole legal a fin de prevenir problemas al momento de establecer obligaciones. Todo proceso tiene la característica de ser optimizado al buscar detalles, secuencias o maneras que logren mejorar el rendimiento, por ello deben mantenerse en estudios consecutivos. Una forma para que las organizaciones sea eficientes y competitivas es mediante la adaptación de requerimientos que se presentan en la actualidad para poder satisfacerlos, a través del rendimiento de los recursos, los niveles de efectividad y eficiencia de los sistemas de control de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,832$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Segundo: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,674$ ;  $p < 0,05$ ) entre la clasificación documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Tercero: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,634$ ;  $p < 0,05$ ) entre la descripción documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Cuarto: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,849$ ;  $p < 0,05$ ) entre la valoración documental y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Quinto: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,746$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión electrónica de documentos y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Sexto: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,759$ ;  $p < 0,05$ ) relación entre el control de acceso y la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.

Séptimo: Se determinó que existe relación significativa ( $r = 0,761$ ;  $p < 0,05$ ) entre el control físico y conservatorio en la calidad de servicio en los usuarios del seguro integral de Salud, La Victoria, 2021.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se sugiere reforzar los procesos de la Gestión Documental, capacitaciones relacionadas con la Digitalización de Documentos; para lograr eficiencia en su desempeño.

Segundo: Se sugiere que el proceso de clasificación y descripción documental tenga capacitaciones para que el área de Digitalización de Documentos en la institución logre alcanzar un desempeño eficiente.

Tercero: Se sugiere que en la valoración documental se realice capacitaciones a los trabajadores con respecto al funcionamiento de la Digitalización de Documentos, para que la institución presente un mejor desempeño.

Cuarto: Se sugiere que en la gestión electrónica de documentos se tome medidas para orientar al personal con respecto a la Digitalización de Documentos, de tal manera que obtenga un eficiente desempeño.

Quinto: Se sugiere para la mejora del control de acceso documental, se realice capacitaciones al personal con alusión al tema de Digitalización de Documentos; de tal manera que el desempeño sea eficiente.

Sexto: Se sugiere para mejorar el control físico y conservatorio documental implementar nuevas estrategias concisas que consigan modernizar la Digitalización de Documentos y se concientice en la calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Aquije, D. (2020). *Calidad de atención en el seguro integral de salud en el hospital Santa María Del Socorro de Ica–2019* (Tesis de maestría) Universidad Huánuco.
- Bethune, V. (2019). *Gestión documental y digitalización de documentos en Hospital San José Callao-Lima 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Briceno, C. (2019). Calidad de servicio en los consejos de desarrollo científicos y humanísticos de las universidades públicas. In *Crescendo*, 9(3), 435-456.
- Camilo, L. y Castro, H. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129.
- Campaña, I., Romero, R., Manzanares, M. & Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. In *Anales de Pediatría* (Vol. 90, No. 5, pp. 301-309). Elsevier Doyma.
- Castillo, L., Pardo, C. y Fernández, D. (2021). Resiliencia y conservación en Pueblos Mágicos de México. Los casos de Pátzcuaro y Mexcaltitán. *Revista Bitácora Urbano Territorial*, 31(1), 195-210.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/86340>.
- Cavalcanti, A. (2019). Tecnología magneto-óptica y almacenamiento de la información documental: la utilización de los discos ópticos en la gestión electrónica de documentos. *Ene*, 8, 34.
- Cruz, J. (2011). *Archivística. Gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza Editorial - Edición en versión digital.
- Cruz, K. (2021). *Gestión documentaria y simplificación administrativa en la oficina de integridad de EsSalud 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Díaz, E., Biermayr, P. y Paz, F. (2020). *Reflexiones para un futuro programa de protección social en Venezuela* (Vol. 13). Intl Food Policy Res Inst
- Espinel, J. y Ferie, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 42-65.

- Eguizabal, E., De Gómez, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Vázquez, V. Calavera, M. Botaya, R. M. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. <https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-avance-S0213911121000480>.
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: análisis de experiencias docentes de colaboración con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>.
- Gaido, R. (2020). La administración electrónica. Un desafío del derecho a la participación ciudadana. *Ars Iuris Salmanticensis*, 8(2), 57-81. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/la-administración-electrónica-undesafío-del/docview/2518471523/se-2?accountid=37408>
- García, E. (2021). *Procesos de gestión documental en el Centro de Administración de Documentos-CAD DE CI UNIBAN SA, sobre la base de la normatividad y política pública archivística nacional*. (Tesis de maestría) Universidad Antioquia – Colombia.
- Gimenez, V. y Hernández, L. (2020). El ordenamiento de la gestión de los documentos electrónicos. *Tabula*, (22), 11-14.
- Heredía, A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica*. Sevilla - España: Diputación Provincial de Sevilla.
- Huamán, A. & Zamudio, E. (2020). Propuesta documental autobiográfico respecto a la pandemia covid - 19, "puentes flotantes". Recuperado el 24 de abril de 2021, de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11728/Huaman\\_Zamudio\\_Sustentacion-caso-propuesta.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11728/Huaman_Zamudio_Sustentacion-caso-propuesta.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>.
- Lodolini, E. (1993). *Archivística Principios y Problemas*. Madrid - España: Editorial La Muralla, S. A. Constancia, 33. 28022 Madrid.

- Lunasco, E. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Madrazo, T., Rodríguez, M. y Paz, E. (2021). Gestión documental y archivo en la Universidad de Ciego de Ávila, logros y retos. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 9(2), 139-154.
- Márquez, L., Lara, Y. A., & Ángulo, F. (2017). Prototipo de control de acceso a aulas y registro automático de asistencia. *Revista Colombiana de tecnologías de avanzada (RCTA)*, 2(26), 41-47.
- Martín, J. (2021). Intervenciones psicoeducativas en el aprendizaje de la práctica instrumental en conservatorios de música: autorregulación, entrenamiento en habilidades psicológicas y mindfulness. *Revista Electrónica Complutense de Investigación en Educación Musical*, 18, 61.
- Monge, M., Carvajal, E., Ledesma, R. y Valle, G. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia turística Misahuallinapo. TURYDES Revista Turismo y Desarrollo local sostenible, (diciembre). <https://EconPapers.repec.org/RePEc:erv:turdes:y:2019:i:27:0>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Montejo, Y. y Sousa, H. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 222-227.
- Noriega, G. y Francisca, S. (2020). *Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud "Alfonso Oramas González" en Durán* (Doctoral dissertation).
- Ordóñez, Y. (2020). Empatía y prosocialidad: proyectos de aprendizaje-servicio en psicología social. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 441-448. <https://www.researchgate.net/publication/342536720>.

- Parra, G. y Serna, H. (2020). La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucional: experiencia de uso del software ICA AtoM en la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano-UNINPAHU-Bogotá, Colombia. *E-Ciencias de la Información*, 10(1), 39-64.
- Parra, C., Viveros, P., Kristjanpoller, F., Crespo, A., González-Prida, V., & Gómez, J. (2021). Técnicas de auditorías para los procesos de: mantenimiento, fiabilidad operacional y gestión de activos (AMORMS & AMS-ISO 55001). *INGEMAN, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Sevilla, España* [http://dx. doi.org/10.13140/RG, 2\(35842.61124\)](http://dx.doi.org/10.13140/RG.2(35842.61124)), 4.
- Prieto, S., & Tarazona, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95-112.
- Reséndiz, P. (2017). Gestión documental sonora: el ciclo de vida digital en los archivos sonoros. *Palabra Clave (La Plata)*, 7(1), 1-14.
- Rodríguez, T., Miguel, J., León, J., Sancho, P., Orosco, I. y Palomino, M. (2021). Medición de la voluntad de vivir en adultos mayores: adaptación transcultural, validez y confiabilidad de la Will-to-Live Scale. *Enfermería clínica*, 31(1), 4-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705892>.
- Romero, A., Cueva, M., Salguero, N., & Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de cotopaxi. *Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, 4(2), 55-65.
- Roque, I., Godínez, C. y De Castro, A. (2021). La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad. *Anuario Ciencia en la UNAH*, 19(2).
- Sánchez, M., Mena, M., & Piñeyro, N. (2020). Aproximación diagnóstica de la Gestión Documental en el Centro Nacional de Biopreparados. *Perspectivas desde transparencia y gestión documental. Alcance*, 9(23), 95-109.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

- Tebar, E. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos-Seguro Integral de Salud, Lima 2016* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Triana, Y., Febles, J. P., Mena, M., González, N., & Garcia, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería industrial*, 39(1), 46-55.
- Torres, J. y Rodríguez, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 13(2).
- Morales, K. (2020). *Propuesta metodológica de valoración documental para la administración pública ecuatoriana: aplicación en la Empresa Pública Unidad Nacional de Almacenamiento UNA EP* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50, <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773>
- Torres, L., Rojas, M. y Villegas, P. (2021). Heritage education and initial teacher training: contributions from the rescue and conservation of school heritage. *Revista Brasileira de Educação*, 26. <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/csSmYvx9ry5mMBhBxkWcS5j/abstract/>.
- Velázquez, C. (2020). El uso de blockchain para la valoración documental con miras a la conformación de la memoria histórica en México. *Informática y Derecho: Revista Iberoamericana de Derecho Informático (segunda época)*, (8), 71-82.
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Tabla 1

#### *Operacionalización de gestión documental*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango
Gestión documental	Cruz (2008) define que es un grupo de técnicas, normas y conocimientos que se aplican en los enfoques de documentos establecidos desde un inicio hasta ser necesario; en dado caso la sitúa como el núcleo de nuestra ciencia, cuya base es la ordenación, la clasificación, la descripción, la instalación, la identificación, la transferencia, la selección, la valoración y la eliminación.		Clasificación documental	Diagnostico	1,2,3	Escala: Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Moderado Eficiente
				Clasificación	4,5,6		
			Descripción documental	Numeración interna	7, 8		
				Numeración externa	9, 10, 11		
			Valoración documental	Ubicación	12, 13, 14, 15, 16		
					Gestión electrónica de documentos		
			Control de acceso	Ingreso a la organización	20, 21		
					Envío a la dependencia correspondiente		
			Control Físico y Conservatorio	Status	24, 25, 26		
					Datos para consulta		

Tabla 2

*Operacionalización de calidad de servicio*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que la calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento.	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Escala ordinal  5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Malo Regular Bueno
			Sincero interés por resolver problemas	2		
			Realizan bien el servicio la primera vez	3		
			Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4		
			No comenten errores	5		
		Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	6		
			Beneficiarios se sienten seguros	7		
			Los empleados son amables	8		
			Los empleados tienen conocimiento suficiente	9		
		Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	10		
			Instalaciones visualmente atractiva	11		
			Empleados con apariencia pulcra	12		
			Elementos materiales atractivos	13, 14		
		Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	15		
			Los empleados ofrecen un servicio rápido	16		
			Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	17		
			Los empleados nunca están demasiado ocupados	18, 19		
		Empatía	Ofrecen atención individualizada	20		
			Horarios convenientes para los beneficiarios	21		
			Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	22		
			Se preocupa por los beneficiarios	23		
			Comprenden las necesidades de los Beneficiarios	24		



## Anexo 3. Instrumentos

### CUESTIONARIO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

**Escala de Likert:**

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL</b>					
1	Realiza ordenamiento de los documento					
2	Realiza una clasificación de los documentos					
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden					
4	Se organiza para ubicar los archivos					
5	Los documentos que usted archiva tienen formatos similares					
6	Considera que es necesario contar con un cuadro de clasificación de los documentos que se reciben.					
	<b>DIMENSIÓN: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL</b>					
7	Se realiza un registro de los archivos					
8	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación					
9	Se tiene una pequeña descripción por carpetas					
10	Se codifica la documentación recepcionada					
11	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria					
	<b>DIMENSIÓN: VALORACIÓN DOCUMENTAL</b>					
12	Se cuenta con un centro de información					
13	Se custodian los documentos					
14	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existente					
15	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación.					
16	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso					
	<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN ELECTRÓNICA</b>					
17	Los documentos se recepcionan en un tiempo aproximado					
18	Se hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación.					
19	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas 20.					
20	Cuenta con una base de datos para la organización de la información.					
21	Existe un control de la ruta del documento en el sistema.					
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE ACCESO</b>					
22	Consideras que se facilita el acceso a la documentación.					
23	Se tienen un acceso a los archivos de manera eficaz.					
24	Se tiene herramientas para lograr este acceso rápido a las documentaciones.					
25	Cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos.					
26	El acceso a los documentos no se encuentran normados y todos son factibles de consulta.					
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL FÍSICO Y CONSERVATORIO</b>					
27	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes.					
28	Cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos.					
29	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento.					
30	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos.					
31	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones.					
32	Cuenta con estantes adecuado para la conservación de los documentos.					

## CUESTIONARIO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>						
01	La institución cuando promete entregar los productos, lo cumple.					
02	La institución, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.					
03	La institución, brinda productos buenos y de calidad desde la primera vez.					
04	La institución, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido					
05	La institución, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
06	El comportamiento del personal de la institución le trasmite confianza a usted					
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de atención que recibe por parte de la institución.					
08	El personal de la institución, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes					
09	Los miembros de la institución, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.					
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
10	Los instalaciones donde realiza la atención tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados					
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
12	El personal tiene una apariencia pulcra.					
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.					
14	Los instalaciones donde se almacenan los documentos tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)</b>						
15	Los miembros de la institución, atienden oportunamente y de manera coordinada					
16	El personal, atiende o sirve con rapidez					
17	Las personas encargadas, siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.					
18	Las personas encargadas están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas					
19	Los miembros de la institución, atienden oportunamente y de manera coordinada					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
20	La institución da una atención individualizada a los usuarios.					
21	L institución, tiene horarios de atención convenientes para sus usuarios.					
22	La institución atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.					
23	La institución utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.					
24	La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.					

## Anexo 4. Validaciones

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Realiza ordenamiento de los documento	x		x		x		
2	Realiza una clasificación de los documentos	x		x		x		
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden	x		x		x		
4	Se organiza para ubicar los archivos	x		x		x		
5	Los documentos que usted archiva tienen formatos similares	x		x		x		
6	Considera que es necesario contar con un cuadro de clasificación de los documentos que se reciben.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	Se realiza un registro de los archivos	x		x		x		
8	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	x		x		x		
9	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	x		x		x		
10	Se codifica la documentación recepcionada	x		x		x		
11	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: VALORACIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	Se cuenta con un centro de información	x		x		x		
13	Se custodian los documentos	x		x		x		
14	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existente	x		x		x		
15	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación.	x		x		x		
16	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN ELECTRÓNICA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
17	Los documentos se recepcionan en un tiempo aproximado							
18	Se hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación.							
19	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas 20.							
20	Cuenta con una base de datos para la organización de la información.							
21	Existe un control de la ruta del documento en el sistema.							
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE ACCESO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
22	Consideras que se facilita el acceso a la documentación.	x		x		x		

23	Se tienen un acceso a los archivos de manera eficaz.	x		x		x	
24	Se tiene herramientas para lograr este acceso rápido a las documentaciones.	x		x		x	
25	Cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos.	x		x		x	
26	El acceso a los documentos no se encuentran normados y todos son factibles de consulta.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL FÍSICO Y CONSERVATORIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
27	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes.	x		x		x	
28	Cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos.	x		x		x	
29	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento.	x		x		x	
30	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos.	x		x		x	
31	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones.	x		x		x	
32	Cuenta con estantes adecuado para la conservación de los documentos.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente** Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

**DNI:** 28270171

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**Lima, 10 de noviembre del 2021**

<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 EL CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>							
01	La institución cuando promete entregar los productos, lo cumple.	x		x		x		
02	La institución, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	x		x		x		
03	La institución, brinda productos buenos y de calidad desde la primera vez.	x		x		x		
04	La institución, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido	x		x		x		
05	La institución, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	El comportamiento del personal de la institución le trasmite confianza a usted	x		x		x		
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de atención que recibe por parte de la institución.	x		x		x		
08	El personal de la institución, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	x		x		x		
09	Los miembros de la institución, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	x		x		x		
10	Los instalaciones donde realiza la atención tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	x		x		x		
12	El personal tiene una apariencia pulcra.	x		x		x		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	x		x		x		
14	Los instalaciones donde se almacenan los documentos tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

15	Los miembros de la institución, atienden oportunamente y de manera coordinada						
16	El personal, atiende o sirve con rapidez	x		x		x	
17	Las personas encargadas, siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.	x		x		x	
18	Las personas encargadas están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas	x		x		x	
19	Los miembros de la institución, atienden oportunamente y de manera coordinada	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	x		x		x	
20	La institución da una atención individualizada a los usuarios.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La institución, tiene horarios de atención convenientes para sus usuarios.	x		x		x	
22	La institución atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.	x		x		x	
23	La institución utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	x		x		x	
24	La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

**DNI:** 28270171

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**Lima, 10 de noviembre del 2021**

<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 AL GESTIÓN DOCUMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL</b>							
1	Realiza ordenamiento de los documento	x		x		x		
2	Realiza una clasificación de los documentos	x		x		x		
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden	x		x		x		
4	Se organiza para ubicar los archivos	x		x		x		
5	Los documentos que usted archiva tienen formatos similares	x		x		x		
6	Considera que es necesario contar con un cuadro de clasificación de los documentos que se reciben.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Se realiza un registro de los archivos	x		x		x		
8	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	x		x		x		
9	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	x		x		x		
10	Se codifica la documentación recepcionada	x		x		x		
11	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: VALORACIÓN DOCUMENTAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Se cuenta con un centro de información	x		x		x		
13	Se custodian los documentos	x		x		x		
14	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existente	x		x		x		
15	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación.	x		x		x		
16	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN ELECTRÓNICA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Los documentos se recepcionan en un tiempo aproximado							
18	Se hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación.							
19	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas 20.							
20	Cuenta con una base de datos para la organización de la información.							
21	Existe un control de la ruta del documento en el sistema.							
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE ACCESO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Consideras que se facilita el acceso a la documentación.	x		x		x		

23	Se tienen un acceso a los archivos de manera eficaz.	x		x		x	
24	Se tiene herramientas para lograr este acceso rápido a las documentaciones.	x		x		x	
25	Cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos.	x		x		x	
26	El acceso a los documentos no se encuentran normados y todos son factibles de consulta.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL FÍSICO Y CONSERVATORIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
27	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes.	x		x		x	
28	Cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos.	x		x		x	
29	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento.	x		x		x	
30	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos.	x		x		x	
31	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones.	x		x		x	
32	Cuenta con estantes adecuado para la conservación de los documentos.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan      **DNI: 25451905**

**Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública**

**Lima, 13 de noviembre del 2021**

<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 EL CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>							
01	La institución cuando promete entregar los productos, lo cumple.	x		x		x		
02	La institución, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	x		x		x		
03	La institución, brinda productos buenos y de calidad desde la primera vez.	x		x		x		
04	La institución, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido	x		x		x		
05	La institución, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
06	El comportamiento del personal de la institución le trasmite confianza a usted	x		x		x		
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de atención que recibe por parte de la institución.	x		x		x		
08	El personal de la institución, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	x		x		x		
09	Los miembros de la institución, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
10	Los instalaciones donde realiza la atención tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	x		x		x		
12	El personal tiene una apariencia pulcra.	x		x		x		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	x		x		x		
14	Los instalaciones donde se almacenan los documentos tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)</b>							
15	Los miembros de la institución, atienden oportunamente y de manera coordinada							
16	El personal, atiende o sirve con rapidez	x		x		x		
17	Las personas encargadas, siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.	x		x		x		
18	Las personas encargadas están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas	x		x		x		

19	Los miembros de la institución, atienden oportunamente y de manera coordinada	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	x		x		x	
20	La institución da una atención individualizada a los usuarios.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La institución, tiene horarios de atención convenientes para sus usuarios.	x		x		x	
22	La institución atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.	x		x		x	
23	La institución utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	x		x		x	
24	La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiente **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan

**DNI:** 25451905

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

**Lima, 13 de noviembre del 2021**

<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 5. Prueba piloto y la confiabilidad

### Base de dato de la prueba piloto de la variable gestión documental

	Gestión documental																																			
	Clasificación documental					Descripción documental					Valoración documental					Gestión electrónica					Control de acceso					Control físico y conservatorio										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32				
1	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	2	
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5		
3	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4		
4	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3		
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	5	4		
6	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
9	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	4		
10	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
12	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	4	
15	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	
16	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	5	5
17	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
18	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	4	4	4	4
19	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
20	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2

### Base de dato de la prueba piloto de la variable calidad de servicio

	Calidad de servicio																																				
	Confiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles						Capacidad de respuesta					Empatía																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24													
1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1			
2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	4	2	2	2			
3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
4	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	4	4	1	2	4	4	4	1	2	4	4	1	2	4	4		
5	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4		
6	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4		
7	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4		
8	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
10	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	5	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3	
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	5	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3	
15	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	
16	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
18	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	2	2	
19	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	
20	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	3	5	3	5	1	5	3	4	1	5	3	4	1	5	3	4	5	3	4	4	

## Resultado de la confiabilidad de la gestión documental

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	32

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	92,0500	677,524	,662	,961
VAR00002	92,3000	673,484	,759	,960
VAR00003	92,5500	685,208	,653	,961
VAR00004	92,9500	697,524	,553	,961
VAR00005	92,3000	687,274	,645	,961
VAR00006	91,6500	710,029	,394	,962
VAR00007	93,3000	690,011	,696	,960
VAR00008	93,3500	687,818	,717	,960
VAR00009	93,6500	718,766	,247	,963
VAR00010	93,3000	696,853	,668	,961
VAR00011	92,8500	688,661	,781	,960
VAR00012	92,5000	684,789	,708	,960
VAR00013	92,9500	685,734	,837	,960
VAR00014	92,4500	666,471	,844	,959
VAR00015	92,4000	674,989	,851	,959
VAR00016	91,6000	691,200	,599	,961
VAR00017	91,1500	702,239	,725	,961
VAR00018	92,3000	671,484	,806	,959
VAR00019	91,2500	705,987	,372	,963
VAR00020	91,3000	708,116	,517	,961
VAR00021	93,6500	718,766	,247	,963
VAR00022	93,3000	696,853	,668	,961
VAR00023	92,8500	688,661	,781	,960
VAR00024	92,5000	684,789	,708	,960
VAR00025	92,9500	685,734	,837	,960
VAR00026	92,4500	666,471	,844	,959
VAR00027	92,4000	674,989	,851	,959
VAR00028	91,6000	691,200	,599	,961
VAR00029	91,1500	702,239	,725	,961
VAR00030	92,3000	671,484	,806	,959
VAR00031	91,2500	705,987	,372	,963
VAR00032	91,3000	708,116	,517	,961

## Resultado de la confiabilidad de calidad de servicio

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76,8000	388,905	,589	,936
VAR00002	78,1000	385,463	,617	,936
VAR00003	78,4500	373,839	,700	,935
VAR00004	77,6500	386,029	,571	,937
VAR00005	78,3000	366,326	,799	,933
VAR00006	78,8500	395,082	,465	,938
VAR00007	78,0500	387,103	,493	,938
VAR00008	77,0000	391,579	,528	,937
VAR00009	77,0000	397,263	,466	,938
VAR00010	76,2000	410,379	,462	,939
VAR00011	77,8000	384,905	,556	,937
VAR00012	78,3000	372,853	,704	,935
VAR00013	77,4500	386,366	,615	,936
VAR00014	76,7500	382,829	,712	,935
VAR00015	78,0500	377,418	,618	,936
VAR00016	76,7000	394,116	,530	,937
VAR00017	76,9000	388,937	,563	,937
VAR00018	76,9500	392,050	,550	,937
VAR00019	78,3000	372,432	,728	,934
VAR00020	78,0500	385,208	,738	,935
VAR00021	76,9000	388,937	,563	,937
VAR00022	76,9500	392,050	,550	,937
VAR00023	78,3000	372,432	,728	,934
VAR00024	78,0500	385,208	,738	,935

## Prueba de normalidad

**Tabla 6**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	,133	120	,000
Clasificación documental	,148	120	,000
Descripción documental	,126	120	,000
Valoración documental	,105	120	,002
Gestión electrónica	,139	120	,000
Control de acceso	,112	120	,001
Control físico y conservatorio	,128	120	,000
Calidad de servicio	,089	120	,021
Confiabilidad	,096	120	,009
Seguridad	,185	120	,000
Elementos tangibles	,081	120	,049
Capacidad de respuesta	,154	120	,000
Empatía	,115	120	,001

Se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) se observa que la mayoría de los puntajes de la variable no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p < 0, 05$ ) y la prueba estadística a usarse es no paramétrica, que lo más usual es Rho de Spearman.