



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS DE MAESTRA EN: GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión documental y atención al usuario interno en la  
Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la  
Universidad Nacional de Tumbes, 2015.**

**Autor: Luna Flores, Geovanna**

**TUMBES, PERÚ**

**2020**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS DE MAESTRA EN: GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión documental y atención al usuario interno en la  
Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la  
Universidad Nacional de Tumbes, 2015.**

**Autor: Luna Flores, Geovanna**

**TUMBES, PERÚ**

**2020**

## **DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo, Luna Flores, Geovanna, declaro:

Que, los resultados logrados en este trabajo de investigación, es consecuencia de mi propio esfuerzo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su concepción y análisis. También, preciso que hasta donde yo sé no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, asevero que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría. Declaro, definitivamente, que lo escrito de esta tesis es producto de mi propio esfuerzo con la orientación y apoyo de mi asesor de tesis y mi jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

---

Br. Luna Flores, Geovanna

## **Acta de sutentación de tesis**

## **RESPONSABLES**

**Br. LUNA FLORES, GEOVANNA**

---

**EJECUTOR**

**Dr. MERINO VELÁSQUEZ, JESÚS**

---

**ASESOR**

## **JURADO DICTAMINADOR**

**Dra. ENEDIA GRACIELA VIEYRA PEÑA**

**PRESIDENTE**

**Dr. JOSÉ MODESTO CARRILLO SARANGO**

**SECRETARIO**

**Mg. GASPAR CHAVEZ DIOSES**

**VOCAL**

## INDICE GENERAL

	<b>Página</b>
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. INTRODUCCIÓN.	12
2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA.	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.2 Bases teórico – científicas. ....	20
2.2.1. Gestión administrativa y documental	20
2.2.2. Atención al usuario.	29
2.3 Definición de términos básicos. ....	36
3. MATERIAL Y MÉTODOS.	38
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis. ....	38
3.2. Población, muestra y muestreo. ....	39
3.2.1. Población.	39
3.2.2. Muestra.	39
3.2.3. Muestreo.	40
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.4. Procesamiento y análisis de datos. ....	42
3.5. Formulación de la hipótesis. ....	42
3.6. Variables y operacionalización. ....	43
4. RESULTADOS.	45
4.1. Gestión documental y atención al usuario interno. ....	45
4.2. Elementos de la gestión documental.....	46
4.3 Componentes de la atención al usuario interno. ....	47
5. DISCUSIÓN.	48
6. CONCLUSIONES.	50
7. RECOMENDACIONES.	51
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	52
9. ANEXOS.	55
DEDICATORIA	62
AGRADECIMIENTO	62



## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Población de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar ....	39
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad .....	42
Tabla 3: Influencia de la gestión documental y la atención al usuario interno.....	45
Tabla 4: Correlaciones entre gestión documental y la atención al usuario interno. ....	46
Tabla 5: Elementos de la gestión documental .....	47
Tabla 6: Componentes de la atención al usuario interno .....	47

## CONTENIDO DE ANEXOS

<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización.....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 3: Encuesta .....</b>	<b>59</b>

## RESUMEN

En la Universidad Nacional de Tumbes y la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar (FIPCM), actualmente la gestión documental, no dispone de tecnologías de información de vanguardia relacionado a software de trámite documentario, a fin de brindar una atención oportuna a los usuarios que acuden a diario a las instalaciones de la facultad, manifestándose ciertas dificultades, por la inexactitud de la información y el llenado de ciertos formatos etc, que se expresan en demoras que causan incomodidad; esta situación motivó que se realice la presente investigación con el objetivo de determinar en qué medida la gestión documental mejora la atención al usuario interno en la FIPCM. Se realizó un estudio descriptivo – correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicaron encuestas, estructurada con 27 ítems, a una población de 187 personas, constituida por docentes, personal administrativo y estudiantes. La información se procesó con Programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22. La documentación interna con 46.5 %, trámite 41.7 %, normatividad institucional 44.4 % y atención al usuario 36.9 %; elementos la gestión documental obtuvo un nivel moderado de aceptación. El componente de la atención al usuario interno alcanzó un nivel moderado, la capacidad de respuesta con 44.9 %, contrario a la amabilidad, profesionalismo y comunicación que su nivel de aceptación es baja. La gestión documental se presentó con 46.5 % y la mejora en la atención del usuario interno es 52.4 %, ubicándose en un nivel moderado de aceptación, corroborándose con el Rho de Spearman del 0,612, siendo su correlación positiva media.

**Palabras clave:** Gestión documental, atención al usuario, comunicación, profesionalismo, atención y servicio.

## **ABSTRACT**

The National University of Tumbes and the Faculty of Fisheries Engineering and Marine Sciences (FIPCM), currently document management, does not have cutting-edge information technologies related to documentary processing software, in order to provide timely attention to users who they go to the faculty facilities every day, manifesting certain difficulties, due to the inaccuracy of the information and the filling of certain formats, etc., which are expressed in delays that cause discomfort; This situation led to this research being carried out with the objective of determining to what extent document management improves the attention to the internal user in the FIPCM. A descriptive - correlational study was carried out, with a non-experimental design and cross section. Surveys, structured with 27 items, were applied to a population of 187 people, consisting of teachers, administrative staff and students. The information was processed with the Statistical Package for the Social Sciences Program (SPSS) version 22. Internal documentation with 46.5 %, procedure 41.7 %, institutional regulations 44.4 % and customer service 36.9 %; elements document management obtained a moderate level of acceptance. The component of the attention to the internal user reached a moderate level, the capacity of response with 44.9 %, contrary to the kindness, professionalism and communication that its level of acceptance is low. The document management was presented with 46.5 % and the improvement in the attention of the internal user is 52.4 %, being in a moderate level of acceptance, corroborating with the Spearman Rho of 0.612, being its average positive correlation

Keywords: Document management, user service, communication, professionalism, attention and service

## 1. INTRODUCCIÓN.

En la Universidad Nacional de Tumbes y la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar (FIPCM), actualmente la gestión documental, no cuenta con soportes informáticos para una efectiva atención al usuario, se ha podido observar que los docentes, trabajadores administrativos y estudiantes que realizan algún trámite documentario de orden administrativo y académico tienen cierta dificultad en demoras y/o falta de información con relación a requisitos para la presentación de una petición; situación irregular que incomoda, al desarrollar sus actividades académicas, administrativas, investigación y extensión social.

La FIPCM, se encuentra distante a las oficinas centrales de la Universidad Nacional de Tumbes, ubicándose estas en la ciudad universitaria, también tiene injerencia a ciertos trámites administrativos que se generan en la facultad donde se ha observado que el proceso de la gestión documental, contiene diversas situaciones anómalas, percibiéndose que al tramitar una solicitud se realizan acciones repetitivas es decir su desplazamiento del trámite es burocrático, inadecuada la administración del trámite documentario, en cuanto Al trámite, trato al usuario, control y archivo de la documentación; registrándose de forma manual, el equipamiento no es el adecuado, recurso humano responsable, no ha sido capacitada con conocimientos especializados en gestión documental. Esta situación ocasiona serias dificultades al usuario, como: Extravío de documentos del trámite requerido, generando tiempos muertos, dificultad para la conservación, administración, organización, acceso, consulta y difusión de los documentos, en las diferentes áreas de la facultad. La carga del trámite documentario de los usuarios y los traslados a otras unidades y oficina en la ciudad universitaria da lugar a un control poco efectivo del historial de los documentos que ingresan y/o atendidos de los usuarios. En este caso solicitudes de constancias de estudios, certificados de estudios, tramitación de otorgamiento de grado académico de bachiller y de título profesional, solicitudes y

respuestas de prácticas pre profesionales, aprobación de avance de tesis, aprobación de proyecto de tesis, designación de jurado, cambio de Jurado, cambio de título de proyecto, etc.; Los usuarios les urge la necesidad de efectuar un seguimiento de forma personal, trasladándose de oficina en oficina para determinar el lugar donde se encuentran su documento, generándose en ocasiones retrasos en su atención. No se controla la prioridad de los documentos, algunos documentos deben ser respondidos en breves plazos, en el actual sistema, no existe un mecanismo que les recuerde a las personas que tienen documentos en su poder y deben ser tramitados oportunamente a la instancia siguiente para su atención, lo que origina que los documentos sean atendidos fuera de plazo.

Situación preocupante para la gestión administrativa en la FIPCM. Ante este escenario se plantea la siguiente interrogante ¿De qué manera una adecuada gestión documental permite mejorar la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015?.

En lo que concierne a la justificación teórica, esta investigación es importante porque permite observar y conocer el mejoramiento de la gestión documental y calidad del servicio al usuario interno, siendo una herramienta que contribuya a una gestión efectiva de la documentación interna en la FIPCM, lo que deviene en una disminución de la burocracia, mejorando la atención al usuario interno. Esto permite analizar y definir la secuencia paso a paso en un trámite documentario a realizarse en esta facultad, respetando las leyes, reglamentos y directivas existentes.

Respecto a la justificación metodológica, esta investigación es muy importante porque permite desarrollar un adecuado flujo de documentos, garantizando su seguridad e integridad, de manera tal que los documentos que ingresan lleguen oportunamente a su área de destino, permitiendo su atención de manera eficaz y eficiente; así como la posterior administración y organización del documento al archivo correspondiente en la FIPCM. La solución debe considerar el proceso integral de la gestión documental, esto considera a las

siguientes etapas como: los procesos de recepción, registro y derivación, seguimiento de información, generación de documentos de respuesta inmediata, tanto en lo interno como en lo externo.

En cuanto a justificación práctica, sus resultados pretenden demostrar que la gestión documental entendida como trámite, normas, documentación interna, atención al usuario permita mejorar la atención al usuario en la FIPCM. Este estudio nos permite sugerir alternativas que posibiliten una gestión documental más expeditiva, ágil y consecuentemente brindarles una atención más oportuna a los docentes, personal administrativo y estudiantes en la facultad. Asimismo, sirva de antecedente para otras instituciones similares, haciendo conocer la trascendencia de la gestión documental en la mejora del servicio de atención.

Con relación a la justificación económica, la no disponibilidad o localización de documentos, el trabajo manual de reparto, firma, registro y archivo de documentos producen costos de personal y tiempo. A esto se agrega las pérdidas de tiempo de espera al usuario interno. Definitivamente, con la gestión documental se logra aumento de la efectividad y eficiencia administrativa

La hipótesis planteada fue: La gestión documental permite mejorar de manera significativa la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015.

Los objetivos propuestos fueron:

Objetivo general:

Determinar de qué manera una adecuada gestión documental permite mejorar la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar, 2015.

Objetivos específicos:

1. Analizar los elementos de la gestión documental.

2. Describir los componentes de la atención al usuario interno.
3. Usar nuevas tecnologías en la recepción, trámite y archivo del documento

## **2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA.**

### **2.1 Antecedentes.**

Campillo (2010), en su investigación manifiesta:

Que, sus resultados finales fueron la aplicación de tres módulos: gestión y seguridad documental, gestión de archivo, administración y configuración, se tienen en cuenta además sus requerimientos funcionales y no funcionales. Concluyendo con la presentación de del sistema propuesto, permitieron validar la calidad del mismo, así como las mejoras que trae consigo su implantación de un sistema de gestión integral.

Amaya (2011), desarrolla:

Un sistema de gestión documental Informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador. Cuyo objetivo fue: organizar, clasificar y describir los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones, valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia. Del mismo modo propone crear una aplicación informática para la gestión integral de documentos, que significa tomar en consideración que ésta debe automatizar todos los ámbitos que dicha gestión requiere: creación de los documentos, el sistema de clasificación, el sistema de descripción, el control de autoridades, la transferencia y la eliminación, la gestión del depósito y finalmente uno de los más principales como la consulta de los documentos por parte de los usuarios finales.



Hernández (2011), en su investigación propuso:

Implementar un sistema de gestión documental con la finalidad de que este permita un incremento exponencial de la productividad de los archivos, facilitando su organización adecuada, su recuperación y búsqueda efectiva, haciendo sencillo el manejo de la información, reduciendo y controlando en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en los despachos fiscales, es de suma importancia resaltar que una vez que se logre implementar este sistema de gestión documental se reducirá el tiempo de consulta de los documentos en papel, se implementará una herramienta tecnológica que permitirá la consulta del documento en formato electrónico, se abaratarán los costos en cuanto a material para la colocación de expedientes en cajas, se aumentarán las expectativas de conservación de los documentos, mejorando así, la atención al público. Además de ello, existirá la posibilidad de integrarse con subsistemas en un futuro a nivel nacional y se restringirá el acceso a la documentación evitando irregularidades durante la manipulación. Teniendo como objetivos desarrollar un programa de gestión documental en el ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones que permita estandarizar la información que se genera en la entidad, con base en las directrices del archivo general de la nación.

Martinez (2010), concluyó:

Que los sistemas de información documental se han convertido en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia documental, por tanto la Universidad de Antioquia, direcciona dentro de un proyecto de construcción colectiva, partiendo del plan de desarrollo 2006 – 2016, consolidando un modelo estratégico para el desarrollo cultural, el fortalecimiento de su talento humano, la modernización académica y administrativa, la prestación

de servicios y de extensión, tiende a que sus dependencias institucionales respondan a estos nuevos retos del servicio con mayor habilidad, conocimiento y destreza en el uso de la tecnología y la creación de nuevos modelos y procedimientos para el manejo de la información, por todas las razones expuesta anteriormente este trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer un modelo de gestión integral para el sistema de información documental, de la oficina de gestión, de la Universidad de Antioquia, bajo los criterios de la gestión del conocimiento, la gestión de calidad y la antropología organizacional.

Angarita, P. y Angarita, D (2008), en su trabajo exponen:

La importancia del rol que cumple el tratamiento documental dentro del ámbito administrativo y organizacional en una entidad influye directamente en el buen desarrollo de las funciones que allí se desempeñan; sin embargo el manejo documental ha presentado una problemática histórica de planeamiento conceptual y metodológico desde sus inicios, lo cual ha desencadenado graves consecuencias al momento de recuperar la información. Arribo a las conclusiones siguientes: respecto al concepto de gestión documental afirmando que dentro del entorno organizacional debe ser tomado como una actividad gerencial enfocada y dispuesta a la valoración de procesos documentales con el objeto de regular las fases y principios administrativos buscando la reducción de factores como lo son: la economía, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.

Cevallos (2012), concluyó:

Que, la gestión documental en una organización es fundamental para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace por ende conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo. Con el desarrollo de nuevas tecnologías aparecen las soluciones a muchos problemas de los usuarios de acuerdo a sus requerimientos y los del entorno en el que se desarrolla. La herramienta ORFEO propone una solución eficiente para el manejo de la gestión documental en cualquier organización, al ser software libre es una alternativa con costos bajos a comparación de un software propietario y es adaptable a los requerimientos propios de cada entidad. Manifiesta que la gestión documental en una organización es fundamental para su correcto funcionamiento y buen desenvolvimiento.

Valles y Taquiri (2011), determinaron:

:Que el exceso de regulaciones y demoras en los procedimientos limita severamente las oportunidades, traba una relación eficiente entre estado y el mercado, fomenta la corrupción y la informalidad. Precisa que el objetivo principal es priorizar la atención de los usuarios y administrados, simplificando los procesos administrativos, con la incorporación de tecnología de información y comunicación que permitirá mejorar la calidad del servicio y transparencia, que sustentan los procesos de modernización del estado; indicando que las instituciones del estado deben reformarse, entre otras razones, porque subsiste la ineficiencia, que se expresa en el tiempo que tarda la realización de cada trámite.

Iberico (2013), puntualizó:

Que, en cada proceso documentario es requisito indispensable la adecuada aplicación de los principios de gestión documental, que garanticen la autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y disponibilidad de la información bajo las condiciones y durante el tiempo que las normas vigentes lo requieran, por cual el sistema de trámite documentario basado en firma digital cumple con dichas garantías de seguridad y control mejorándose el proceso de trámite documentario. El uso exclusivo de documentos electrónicos, constituye un objetivo de largo plazo que requiere todos los agentes que intercambian información con la administración pública, utilicen de forma exclusiva los canales electrónicos, que demanda no solo las condiciones técnicas necesarias, sino la aceptación generalizada de estos medios por parte de los administrados.

## **2.2 Bases teórico – científicas.**

### **2.2.1. Gestión administrativa y documental**

#### **Gestión Administrativa**

Escudero (2011), lo señala “Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos”.

Son cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, al respecto: **a. Planeación:** Planificar implica que los gerentes piensan con Antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan, o Lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la Organización y establecen los Procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que

se requieren para alcanzar los objetivos. **b) Organización:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. **c) Dirección:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. **d) Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El Gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

### **Gestión documental**

Angarita, P. y Angarita, D. (2008), la refieren “Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta el final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” .

Cruz (2011), entiende a la gestión de documentos “Como el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones”.

International Standar Organization (2006), la precisa:

Como disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.

Cevallos (2012), afirma “significa planeación, control, dirección, organización, entrenamiento, organización, promoción y otras actividades de gerencia que involucran la creación documental, su mantenimiento, uso y disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación gubernamental”.

### **Objetivos:**

- a. Controlar la cantidad y la calidad de los documentos producidos en virtud de sus funciones;
- b. Establecer y mantener mecanismos de control con respecto a la creación de documentos en orden de prevenir creaciones innecesarias;
- c. Simplificar actividades, sistemas y procesos de creación documental de su uso y mantenimiento;
- d. Preservar y disponer de la información en acuerdo con los estatutos gubernamentales;
- e. Controlar los documentos desde su inicial creación hasta su final disposición.

### **Importancia de documentos**

Benalcazar (2013), señala:

Que, ninguna institución gubernamental u organización privada podría sobrevivir sin documentar sus actividades. Oficina alguna podría funcionar bien si tuviera que depender solamente de la memoria de sus funcionarios para recordar las transacciones efectuadas. Sin documentos cualquier administración dejaría rápidamente de funcionar. Los documentos y la información que contienen, son uno de los recursos fundamentales que las instituciones necesitan para poder realizar sus operaciones eficazmente. Una organización podría seguir funcionando con escasos recursos humanos, económicos o materiales, no podría funcionar si no mantuviera sus documentos y fuera posible el acceso a los mismos. En el contexto de las actividades

administrativas las organizaciones ayudan a proporcionar una memoria corporativa, formular políticas, tomar decisiones apropiadas, alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia; cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes, proteger los intereses de la organización, de su personal y sus clientes, reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones, acciones, documentar actividades y logros.

En el sector público los documentos son fundamentales. La información documentada apoya la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y el trato justo e igual de los ciudadanos. Los ciudadanos tienen derecho a esperar que haya pruebas documentales confiables y precisas de las decisiones y acciones del gobierno. Por ejemplo, los documentos son imprescindibles para determinar con precisión si los recursos recaudados por el estado en interés de los ciudadanos son gastados de una manera que los beneficie: en servicios de salud, educación y otros. Más aún, los documentos son los que protegen los derechos de los ciudadanos, verbigracia, el derecho de propiedad de la tierra, documentado mediante registros catastrales y títulos de propiedad, o los derechos a una jubilación o una pensión, documentados mediante los expedientes de personal, llamados también legajos personales. Cuando los derechos personales no son respetados, son los documentos los que permiten a los ciudadanos solicitar u obtener la reparación legal.

### **Trámite de documentos**

Iberico (2013), dice que este componente norma el archivo de documentos, su acceso y recuperación, así la administración de manera manual; como se describe:

- a. **Recepción de documentos.-** Se inicia cuando el documento físico llega a mesa de partes, u oficina destinada para la recepción de documentos de la institución, o en manos del encargado de un determinado trámite.

- b. **Registro de documentos.-** Se selecciona o consulta el flujo de trámite que debe seguir el documento dependiendo del nivel de registro que se encuentre, del tipo de documento de referencia al que se encuentre relacionado y a la unidad responsable del documento. El registrador es el encargado de adjuntar el documento físico al documento de trámite.
- c. **Distribución de documentos.-** Si el documento tiene número de documento de referencia: Si los datos mostrados, provenientes de una dependencia origen, no coinciden con el documento de referencia, se detendrá el trámite. El registrador coordina con la unidad responsable para que corrija la información de los documentos pertinentes; o para intentar nuevamente retomar el trámite. Si toda la información es correcta, el registrador procede registrar el paso y derivación del documento.
- d. **Control del trámite de documentos.-** El flujo de aprobación de los documentos sólo puede ser cambiado desde el nivel de registro del documento, por tal motivo el registrador es el encargado de cambiar este dato en el documento de trámite si fuera necesario (por lo general en caso de devolución). El registrador lleva personalmente los documentos de un trámite a la dependencia derivada, esto puede ser dentro de un lote de documentos para evitar viajes concurrentes a dicha oficina o dependencia; lo cual la espera para generar o acumular un lote conlleva mucho tiempo. Y el trámite tiende a ser olvidado y su contenido trasapelado.
- e. **Clasificación de documentos.-** Los documentos a medida que se atienden más trámites, estos se van apilando para ello se requiere tiempo para su clasificación.
- f. **Archivo de documentos.-** Las instituciones cuentan con oficinas de archivo general, donde destinan lotes de documentos tramitados. Pero en su mayoría estos, a medida que pasa el tiempo, quedan pequeños frente a la cantidad de lotes de documentos que van ingresando año tras año. Comprometiéndose el buen estado y dificultándose posteriores consultas. Algunos lotes de documentos llegan a ser destruidos debido a la falta de espacio y antigüedad.



Ley N° 27444 (2001), esta norma establece:

Que, las actuaciones de la función administrativa del estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades y tiene la finalidad de establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la administración pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo

La misma ley estipula los principios fundamentales para los actos administrativos, como sigue:

**Principio de legalidad:** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. **Principio del debido procedimiento:** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del derecho administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. **Principio de impulso de oficio:** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. **Principio de razonabilidad:** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida

y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. **Principio de imparcialidad.** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general. **Principio de informalismo:** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

En la misma línea la ley 27444, refieren al:

**Principio de presunción de veracidad:** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. **Principio de celeridad:** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento. **Principio de eficacia:** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. **Principio de verdad material:** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias

necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. **Principio de participación:** Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por Ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión. **Principio de simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir. **Principio de uniformidad.** La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados. **Principio de predictibilidad:** La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

Estos principios sirven de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

Ley N° 27806 (2002), expresa:

Que, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la administración pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho. Las entidades de la Administración

Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales. El acceso a la información pública se sujeta al siguiente procedimiento: a. Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que éste no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato. b. La entidad de la administración pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de siete (7) días útiles; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días útiles adicionales, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada. En este caso, la entidad deberá comunicar por escrito, antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que hará uso de tal prórroga, de no hacerlo se considera denegado el pedido.

Gracias a esta Ley el Perú ha dado un importante paso, contando no solo con un derecho humano, sino además con una herramienta para la vigilancia de la gestión del Estado. Hoy en día, la ciudadanía tiene un medio para hacer frente a la "cultura del secreto de la gestión pública" que apaña las malversaciones de fondos. Vale subrayar que el incumplimiento de esta obligación por las entidades públicas es sancionado como falta grave e incluso pueden ser denunciadas penalmente por abuso de autoridad.

Ley N° 27658 (2002), estipula:

Que, el proceso de modernización del estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato

estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un estado: a. Al servicio de la ciudadanía; b. Con canales efectivos de participación ciudadana; c. Descentralizado y desconcentrado. d. Transparente en su gestión, e. Con servicios públicos calificados y adecuadamente remunerados, f. Fiscalmente equilibrado.

Esta ley expresa:

Que, el proceso de modernización sustenta en siguientes acciones: a. Priorizar la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos b. Concertación, con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas, diseñando una visión compartida y planes multianuales, estratégicos y sustentables (...).

### **2.2.2. Atención al usuario.**

#### **Definición**

Chiang (2014), dice:

Es el proceso de gestión de la atención al cliente como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

#### **Características de los clientes.**

Chiang (2014), describe las siguientes características: a. Son las personas más importantes para cualquier organización; b. Un cliente

no depende de usted, es usted quien depende del cliente, c. Un cliente no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo, d. No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación. e. Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos, f. Merecen el trato más amable y cortés, g. Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser.

## **Servicio público**

Senlle (1998), afirma:

Es una actividad exclusiva del estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Es decir son todas aquellas actividades, demandadas por los ciudadanos-clientes, que es capaz de prestar el Estado a través de la Administración Pública, en términos de igualdad, y mediante una gestión eficaz de los recursos públicos.

## **La calidad de los servicios públicos**

Fernández (2015), manifiesta:

Que, la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la

calidad que brindar los servidores públicos. El servicio puede fracasar durante su prestación, debido a la alta interacción entre las personas, la cual, si no está entrenada para garantizar la prestación, hará que el servicio tenga prestaciones totalmente diferentes. Existe una alta intervención de factores emocionales. Los estados de ánimo del usuario y del que presta el servicio, influyen sobre el resultado final del proceso. El servicio puede probarse infinidad de veces, personalizarse e ir mejorando sin necesidad de rediseñarlo; cada prestación nueva puede ser mejorada. En general, sea para servicios o servicios públicos, es mucho más difícil gestionar la calidad de un servicio que la de un producto. Los servicios presentan un número mayor de características que los productos, y sobre todo, dichas características resultan más visibles. En los servicios no hay marcha atrás, son prestaciones que se producen y se consumen en el mismo momento; son únicas, buenas o malas, es decir, y su efecto permanece en la mente del usuario, determinando su percepción; es por eso que una prestación defectuosa no se puede reparar, ni cambiar, por ello, la importancia que tienen las personas que brindan el servicio, de hacerlo bien a la primera. Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza. Ya que un servicio puede funcionar con total eficacia, pero sino responde a las necesidades de los consumidores, no puede ser considerado de calidad. Por lo tanto, es necesario que este pueda ser evaluado, porque es la única forma de conocer la forma en que se brindan los servicios y a partir de ello, poder tomar decisiones que puedan mantener o mejorar la calidad. El mejorar la calidad de los servicios públicos es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad.

## **Calidad del servicio.**

Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996), afirman “Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente”. Las organizaciones de servicios han de determinar que beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas.

Stanton, Etzel, y Walker (2007), nos muestra cuatro características: que existen los siguientes elementos:

**Intangibilidad:** Como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben, degusten, toquen, vean, oigan o huelan, un servicio antes de comprarlo. Por lo mismo, el programa promocional de una compañía debe ser explícito acerca de los beneficios que se derivarán del servicio, en vez de enfatizar el servicio en sí.

**Inseparabilidad:** De manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se ofrecen y se consumen simultáneamente. Por ejemplo, los dentistas crean y prestan casi la totalidad de sus servicios simultáneamente, y requieren para ello la presencia del consumidor. Lo mismo se aplica al empleado de la ventanilla para atención de automovilistas del establecimiento de comida rápida un terapeuta físico y hasta un cajero automático de banco. La inseparabilidad de un servicio significa que los proveedores de servicios se ven envueltos, de manera concurrente, en la producción y los esfuerzos de marketing. Un médico sólo puede tratar a cierto número de pacientes por día. Esta característica limita la escala de operación en una firma de servicios. Y los clientes a veces reciben y consumen los servicios en el sitio de producción en la “fábrica” de la empresa, por así decirlo. Por consiguiente, las opiniones de los clientes relativas a



un servicio suelen formarse a través de los contactos con el personal de producción y ventas, y de las impresiones del entorno físico en la “fábrica”. En el caso de la educación, éstos serían el maestro y el salón de clases.

**Heterogeneidad:** Para una empresa de servicios, o incluso para un vendedor individual de los mismos, es difícil, si no imposible, estandarizar el producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega. Pese a sus esfuerzos, Delta Airlines no brinda la misma calidad de servicio en cada vuelo; ni siquiera a cada pasajero en un mismo vuelo. No todas las presentaciones de la Orquesta Boston Pops, ni todos los cortes de pelo son de igual calidad. Para el comprador, esta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Usted paga determinada cantidad para asistir a un concierto sin saber si los ejecutantes “están en su día”, o tienen la noche libre. En algunos servicios puede ser difícil juzgar la calidad incluso después de recibirla, como cuando se entrega el diagnóstico de un médico o el consejo espiritual de un ministro o sacerdote de alguna religión.

**Carácter perecedero:** Los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro. Un crucero turístico que navega con camarotes de lujo desocupados, los asientos vacíos en un servicio religioso y los pintores de casas desocupados representan una oferta disponible que se pierde para siempre. El carácter perecedero crea desequilibrios potenciales en la oferta y la demanda. Más aún, la demanda de muchos servicios fluctúa considerablemente por estación, por día de la semana, y por hora del día. Las sillas transportadoras de esquiadores pueden quedarse ociosas todo el verano, mientras que algunas áreas de los campos de golf se quedan

sin uso en invierno. El pasaje en los autobuses urbanos fluctúa mucho durante el día.

### **Criterios aplicados para juzgar la calidad del servicio**

Ivancevich , Lorenzi, Skinner y Crosby (1996, p. 631), mencionan los siguientes:

**Confiabilidad:** consistencia en el rendimiento y en la seriedad.

**Tangibles:** evidencia física del servicio.

**Sensibilidad:** buena voluntad de los empleados o rapidez en la prestación del servicio.

**Seguridad:** conocimiento y capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad.

**Empatía:** cuidado y atención individualizada

### **Satisfacción del cliente.**

Kotler y Armstrong (2013), expresan:

La satisfacción del cliente, depende del desempeño que se perciba de un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará satisfecho. Si el desempeño rebasa las expectativas, el comprador quedará encantado. Las empresas con marketing sobresaliente realizan un gran esfuerzo por mantener satisfechos a sus clientes. Los clientes satisfechos vuelven a comprar y comunican a otros sus experiencias positivas con el producto. La mayoría de los estudios muestra que niveles más altos de satisfacción del cliente producen mayor lealtad de los clientes, teniendo como resultado un mejor desempeño de la compañía. La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa. Las empresas inteligentes buscan encantar a

los clientes al prometer solamente lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. No obstante, si bien la empresa centrada en los clientes busca proporcionar una satisfacción elevada en comparación con sus competidores, no intenta maximizar la satisfacción de los clientes. Una compañía siempre puede aumentar la satisfacción de los clientes al reducir sus precios o aumentar sus servicios, pero esto podría redundar en menores utilidades. Por lo tanto, el propósito del marketing es generar satisfacción de los clientes de manera rentable. Esto exige un equilibrio muy delicado: el mercadólogo debe seguir generando más valor y satisfacción para los clientes, pero sin “regalar la casa”.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), puntualizan:

Que, caemos con frecuencia, en la tentación (y a veces lo consideramos distinguido) de ver la tecnología como un servidor diabólico. El ordenador arroja impersonales cartas impresas y confusos estados de cuentas, incluso, contesta el teléfono. Y el llamado toque personal parece que va desapareciendo en ese desorden. En realidad, la tecnología, concebida y utilizada sabiamente, constituye una fuerza liberadora que hace posible el logro de un servicio mejor. La tecnología correcta utilizada de forma correcta es parte integral de la prestación de las características del servicio que los clientes esperan; es decir: elementos tangibles, Habilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los mismos autores Zeithaml et al. (1993), en este propósito señalan siguientes directrices:

En que la tecnología constituye uno de los medios más importantes para perfeccionar el servicio en la nueva década e imbuidos de esa creencia;

1. Combine la alta tecnología con el toque humano. Para muchas empresas de servicio, las mejores oportunidades para mejorar el servicio se encuentran en la eficaz combinación de la tecnología y el personal de servicio y no en darle mayor importancia a uno u otro. Los procesos basados en la tecnología

pueden reducir a segundos procesos del servicio, en caso de realizarse manualmente, requiere horas o días. La tecnología puede, además, ofrecer mayor exactitud y precisión. 2. Utilice la tecnología como apoyo a la estrategia del servicio. La tecnología es una herramienta clave para mejorar el servicio, su potencial para hacerlo depende directamente de la claridad de la estrategia del servicio. Cuando la estrategia sea confusa, no existirá claridad respecto al sentido en que se necesitará el aporte de la tecnología para apoyar la estrategia. 3. Centre la tecnología en los clientes, el cliente puede estar dentro o fuera de la organización, pero en ambos casos el éxito de la tecnología depende de si genera o no valor añadido para sus usuarios. Una tecnología eficaz debe ayudar a los empleados de servicio a que trabajen más eficiente o rápidamente, debe liberarlos de los tediosos trabajos rutinarios, permitiéndoles dedicar su tiempo a realizar actividades más creativas y satisfactorias. Habitualmente, las tecnologías que ayudan a los empleados también ayudan a los clientes externos al ofrecerles desde un servicio más rápido (debido a la mejora de la productividad) hasta un servicio más seguro (debido a la automatización de las funciones que exigen cuantiosa participación de trabajo humano).

## **2.3 Definición de términos básicos.**

### **Capacidad de respuesta.**

Zeithaml *et al.* (1993) asevera “Es la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido”.

### **Gestión de los documentos.**

Entendida como el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente. Podemos afirmar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia, con aspectos tales como la clasificación, la ordenación, la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, sin ánimo exhaustivo.

### **Información Pública.**

Es la información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la entidad pública, o que se encuentre en su posesión o bajo su control aunque no la haya producido directamente.

### **Calidad del servicio.**

Ivancevich et al., (1996) afirma “Es la conformidad se los servicios con las especificaciones y expectativas del cliente”.

### **Transparencia.**

Es el acto que consiste en abrir la información gubernamental al público, al escrutinio de la sociedad. La transparencia no implica un acto de rendir cuentas a una persona en específico, sino la práctica democrática de colocar la información gubernamental en la vitrina pública, para que la gente pueda revisarla, analizarla.

### **Servicio.**

Ivancevich et al. (1996), lo definen “Es producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico”.

### **Tecnologías de la información y de las comunicaciones.**

“Condición de posibilidad para el desarrollo de las actividades individuales y organizacionales, son el entorno para la gestión y cada vez más aquél en el que los documentos se crean, se utilizan y se conservan”.

### **3. MATERIAL Y MÉTODOS.**

#### **3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.**

##### **3.1.1. Descriptivo – correlacional**

La investigación tiene carácter de tipo descriptivo - correlacional, porque puso de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado, así como la asociación y/o relación directa que existe entre las variables. Según como lo refiere Velásquez y Rey (2010) “Es la que trata de determinar las relaciones entre las variables, tal como se presentan en la realidad, sin la intervención del investigador”. Descriptiva ya que permitió describir ciertas características de las variables en estudio.

##### **1.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis**

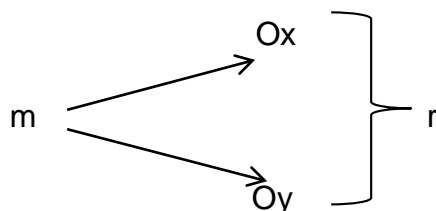
Para responder a los problemas de investigación planteada y contrastar la hipótesis de investigación formulada, se empleo el diseño no experimental y transversal.

Diseño no experimental.- Porque se desarrolló sin manipular deliberadamente alguna de las variables, ya que los efectos generados entre ellas, existen. Es decir, trata de observar el problema como se da en la realidad, para después comprobarse. Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su propuesta señala que "el diseño no experimental trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables".

**Corte transversal:** porque el instrumento de medición se aplicado en un momento único. Desde la perspectiva de su alcance es de corte transversal porque las variables: gestión documental y atención al usuario interno se observan como son; es decir no se generan

situaciones, ni son provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

El diseño de investigación correlacional está representado en el siguiente esquema:



Dónde:

m = Muestra de estudio

Ox = Observaciones de Gestión documental

Oy = Observaciones de Atención al usuario interno.

r = Relación entre variable

### 3.2. Población, muestra y muestreo.

#### 3.2.1. Población.

Estuvo constituida por docentes, trabajadores administrativos y estudiantes, que ascienden a 187 personas, su distribución se aprecia en la Tabla 1.

**Tabla 1: Población de la FIPCM**

<b>Población</b>	<b>N°</b>
Docentes	15*
Trabajadores administrativos	20*
Estudiantes	152**
<b>Total</b>	<b>187</b>

Fuente: \*Oficina de Recursos Humanos

\*\*Oficina de Coordinación y Desarrollo Académico

#### 3.2.2. Muestra.

El tamaño de la muestra es igual a la población, es decir, 187 personas, empleándose una muestra no probabilística, al respecto (Hernández *et al.*

(2014), refieren que la muestra no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Asimismo se le denomina muestra por conveniencia porque las unidades que se toman por su accesibilidad (Anderson, Sweeney y Williams, 2008, p. 918)

### **3.2.3. Muestreo.**

Siendo la muestra convencional, el muestreo es no probabilístico. Anderson, Sweeney y Williams, (2008), dicen “El muestreo de conveniencia es una técnica no probabilístico. Los elementos se incluyen en la muestra sin que haya una probabilidad previamente especificada o conocida de que sean incluidos en la muestra (p. 290).

## **3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **3.3.1. Métodos**

**Método descriptivo:** Por cuanto describió el comportamiento de las variables gestión documental y la atención al usuario interno a través de sus indicadores, percibida por los docentes, personal administrativo y estudiantes en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencia del Mar.

**Método analítico:** En la presente investigación, al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una variada documentación, la misma que una vez seleccionada se catalogó y se extrajeron los temas más relevantes respecto a la formulación del problema, hipótesis y objetivos.

### **3.3.2. Técnicas**

#### **A. Análisis documental**



Técnica que permitieron revisar, analizar y cuestionar el contenido de la literatura de los, libros, revistas e informes de trabajos de investigación, recopilándose la información de las variables de estudio mediante fichas bibliográficas.

## **B. Técnica de la encuesta**

La técnica que se usó en esta investigación es la encuesta, que se aplicó a los docentes, trabajadores administrativos y estudiantes en la FIPCM.

### **3.3.3. Instrumentos**

Para aplicar la encuesta se usó como instrumento de medición el Cuestionario estructurado, con preguntas cerradas con alternativas, empleando la escala de Likert.

### **3.3.4 Confiabilidad del instrumento**

“La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento permita mejorar de manera significativa la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar, mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach”. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados.

“Cuanto más cerca a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación” (Welch y Comer, 1988).

Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se procedió con una prueba piloto compuesta por 20 personas de manera proporcional entre docentes, personal administrativo y estudiantes en la FIPCM. El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach, presenta un valor de 0,978 para 27 preguntas, es decir se afirmó que existe confiabilidad interna en el instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría (Tabla 2).

**Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,978	0,979	27

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos.**

Después de haber concluido con la recolección de los datos, con su procesamiento de datos, empleándose el Programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22, luego se analizó la información enfocadas a la contrastación de la hipótesis y resolver el problema. El análisis de la información, se hizo de manera coherente el propósito de obtener resultado acorde con la investigación que se está realizando, determinándose de qué manera la gestión documental mejora la atención al usuario interno en la facultad.

### **3.5. Formulación de la hipótesis.**

La gestión documental permite mejorar de manera significativa la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015.

### **3.6. Variables y operacionalización.**

#### **3.6.1. Variable independiente: Gestión documental.**

##### **Definición conceptual**

Es la que permite el control de la ubicación física y lógica de la documentación que llega y fluye dentro de la institución.

##### **Indicadores**

- a. Documentación interna.
- b. Trámite.
- c. Normatividad institucional.
- d. Disminución de la burocracia.
- e. Atención y servicio.

##### **Definición operacional:**

La gestión documental se mide a través de sus indicadores con aplicación de la escala de Likert: De acuerdo (3), Indeciso (2) En desacuerdo (1), aplicándose una encuesta estructurada con 15 preguntas, a los docentes, personal administrativos y estudiantes en horarios de trabajo en sus respectivas instalaciones en la FIPCM.

#### **3.6.2 Variable dependiente: Atención al usuario Interno.**

##### **Definición conceptual**

Son unidades administrativas y de gestión que tienen la labor de recepción, tramitación, gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar y gestionar otras cuestiones asistenciales relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios.

**Indicadores:**

- a. Capacidad de respuesta.
- b. Amabilidad.
- c. Profesionalismo.
- d. Comunicación.

**Definición operacional:**

La atención del usuario se midió a través de sus indicadores con aplicación de la escala de Likert: De acuerdo (3), Indeciso (2) En desacuerdo (1), aplicándose una encuesta estructurada con 12 preguntas, a los docentes, personal administrativos y estudiantes en horarios de trabajo en sus respectivas instalaciones en la FIPCM. Mar.

## 4. RESULTADOS.

En el presente capítulo se presenta los resultados más relevantes encontrados en la investigación, después de haber procesado los datos de las variables en estudio contenidas en la encuesta aplicada a la muestra de 187 personas constituida por docentes, personal administrativo y estudiantes; información que se presenta en tablas y análisis de contenido; de acuerdo a los objetivos formulados; como se describe a continuación:

### 4.1. Gestión documental y atención al usuario interno.

En la tabla 3, se distingue los niveles alto, moderado y bajo de las variables gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar (FIPCM), se observa a un nivel moderado de 46.5 % de la gestión documental resultado de las respuestas de los docentes, personal administrativo y estudiante mejoró la atención al usuario interno del 52.4 %, situándose en un nivel moderado. Determinándose que no existe conformidad plena del usuario con relación a la fluidez de los documento a lo interno de la facultad, debido a que no satisface sus expectativas.

**Tabla 3: Influencia de la Gestión Documental y la Atención al Usuario Interno.**

Nivel	Gestión Documental			Atención al Usuario Interno		
	Puntaje	N	%	Puntaje	n	%
Alto	35 a 45	76	40.6	28 a 36	51	27.3
Moderado	25 a 34	87	46.5	20 a 27	98	52.4
Bajo	15 a 24	24	12.8	12 a 19	38	20.3
Total		187	100.0	Total	187	100.0

Fuente: Encuesta aplicada.

Estos resultados se pudieron corroborar con el coeficiente de Rho de Spearman de 0,612, que se aprecia en tabla 4; que midió el grado de asociatividad de las variables en estudio, siendo correlación positiva media.

Es decir que eficiencia de la gestión documental repercute en la atención del usuario interno. (Tabla 4)

**Tabla 4: Correlaciones entre Gestión documental y la Atención al Usuario Interno.**

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Atención al Usuario Interno</b>	<b>Gestión Documental</b>
Atención al Usuario Interno	Coeficiente de correlación		0,612
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		187
Gestión Documental	Coeficiente de correlación	0,612	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	187	

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

**Fuente: Encuestas.**

#### **4.2. Elementos de la gestión documental**

Los elementos considerados en la gestión documental fueron: la documentación interna con 46.5 % que indica la fluidez de los documentos en la entidad tanto de ingreso y salida de documentos, el trámite interno con 41.7 %, que trata de petición y respuesta a ella; la normatividad con 44.4 % basada en directivas y reglamentos y dispositivos que reglan la fluidez de los documentos, la atención y servicio con 36.9 % que considera el trato y la capacidad de respuesta del personal encargado de la administración documentaria; la burocracia con 44.4 %, que trata de los niveles jerárquicos institucionales por donde se desplazan los documentos tramitados; estas cifras porcentuales se aprecian en la tabla 5, determinándose que cuatro elementos presentaron un nivel alto y el quinto componente un nivel moderado, resultados que repercutieron en la mejora de la gestión documental con un nivel moderado den 46.5 %.

**Tabla 5: Elementos de la Gestión documental**

Dimensiones	Alto		Moderado		Bajo	
	n	%	n	%	n	%
Documentación Interna	87	46.5	56	29.95	44	23.5
Trámite	78	41.7	53	28.3	56	29.9
Normatividad Institucional	83	44.4	63	33.7	41	21.9
Disminución de la Burocracia	41	21.9	83	44.4	63	33.7
Atención y servicio	69	36.9	63	33.7	55	29.4
Gestión Documental	76	40.6	87	46.5	24.0	12.8

**Fuente: Encuestas.**

### 4.3 Componentes de la atención al usuario interno.

Sólo el usuario puede juzgar la calidad del servicio; satisfaciendo sus expectativas dará su conformidad. En esta perspectiva evaluaron los componentes de la atención del usuario, considerados habilidades blandas, debido a que personal de atención demuestran sus destrezas humanas en el momento de la verdad, es decir en el que da el servicio y el que recibe el servicio, ya que el servicio que se brinda en este caso un trámite documentario; es una experiencia única que no vuelve a repetirse. En este enfoque se observó que la capacidad de respuesta fue de nivel alto con 44.9 %, la amabilidad, profesionalismo y la comunicación con cifras porcentuales de 48.1%, 38.0 % y 55.6 % respectivamente, situados en un nivel bajo, resultados que tuvieron una incidencia en la atención de usuario interno con un nivel moderado de 52.4 %. (Tabla 6)

**Tabla 6: Componentes de la Atención al usuario interno**

Dimensiones	Alto		Moderado		Bajo	
	n	%	n	%	n	%
Capacidad de Respuesta	41	21.9	84	44.92	62	33.2
Amabilidad	56	29.9	41	21.9	90	48.1
Profesionalismo	63	33.7	53	28.3	71	38.0
Comunicación	31	16.6	52	27.8	104	55.6
Atención al Usuario Interno	51	27.3	98	52.4	38.0	20.3

**Fuente: Encuestas.**

## 5. DISCUSIÓN.

La gestión documental, entendida como el proceso de planeación, organización, dirección y control de la documentación en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar, presenta un nivel moderado de 46.5 %, representada por 187 personas constituidas por docente, personal administrativo y estudiantes tuvo una influencia en la atención del usuario en un nivel moderado del 52.4 %, representándose el fluido vital de la organización, entendiéndose que el usuario merece el trato más amable y cortés del personal de servicio que atiende para colmar sus expectativas., coincide con Angarita, P. y Angarita, D. (2008), precisa la gestión documental es una actividad gerencial enfocada a la valoración de procesos documentales, a la regulación de las fases y principios administrativos con el propósito de generar ventajas competitivas en el entorno empresarial. En esta perspectiva coincide con Cevallos (2012), indicó que la gestión documental es fundamental para toda organización para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo, puesto que su crecimiento generar mayor acumulación de documentos y por lo tanto deben se gestionarse con tecnologías de información de vanguardia.

La participación de sus elementos de: documentación interna, trámite, normatividad institucional y atención y servicio tuvieron un indicador promedio de 42.37 % situándose en un nivel alto, incidiendo en la mejora de la gestión documental con un nivel moderado de 46.5 %. Sin embargo debido a las características propias de la administración pública, sus actividades se ejecutan y se da cumplimiento en base a normas y directivas, las personas que atienden deben tomar decisiones oportunas para darle fluidez a los trámites y evitar que la burocracia dificulte la efectiva la gestión documental, retrasando o extraviando documentos de los usuarios. Afirmándose en la conceptualización de Cruz (2011), indica que debe lograrse mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos en toda organización, para asegurar un buen desenvolvimiento administrativo y organizacional, y coincide con Campillo (2010), manifiesta que una eficaz gestión documentaria protege



a la organización de cualquier situación de riesgo pues facilita el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad económica. Compara en esta perspectiva Martínez (2010), precisó que los sistemas de información documental se han convertido en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia documental.

Se observó que participación de los componentes: amabilidad, profesionalismo, y comunicación fue en promedio de 47.2 %, ubicándose en un nivel bajo y solo la capacidad de respuesta se sitúa en un nivel moderado con 44.9 %, resultados que incidieron en la atención al usuario interno en un nivel moderado de 52,4 %. Al respecto Chiang (2014), indica que la atención debe ser oportuna y deben desarrollarse una secuencia de actividades encaminadas a satisfacer las expectativas del usuario. Los resultados de la investigación coincide con los reportados por Martínez (2010), que dentro de un modelo estratégico su plan de desarrollo 2006 – 2016, de la Universidad de Antioquia, debe fortalecerse el talento humano para responder a nuevos retos del servicio, personas con mayor habilidad y destreza en el manejo de las Tics, para el manejo eficiente de la información. Asimismo, Valles y Taquiri (2011), precisó que la atención de los usuarios y administrados, simplificando los procesos administrativos, con la incorporación de las Tics que se enfoque a mejorar la calidad del servicio y transparencia que sustentan los procesos de modernización del estado.

## 6. CONCLUSIONES.

1. Los elementos de la gestión documental que obtuvo un promedio de 42.3 %, son la documentación interna, trámite, normatividad institucional y atención y servicio, se ubico en un nivel alto, dentro de un rango de 35 a 45 puntos, sólo el quinto elemento disminución de la burocracia tuvo un nivel moderado en el rango de 25 a 34, estos resultados incidieron en la gestión documental situada en un nivel moderado determinado con un indicador de 46.5 %.
2. La variable atención al usuario interno está constituida por la capacidad de respuesta con un nivel alto del 44.9 %, dentro de un rango de 28 a 36 puntos comunicación, amabilidad y profesionalismo obtuvo un promedio de 47.2 %, se ubica en nivel bajo, en el rango de 12 a 19, incidiendo estos resultados en la atención del usuario con un indicador de 52.4 % ubicándose en un nivel moderado.
3. La gestión documental presenta un nivel moderado en el orden del 46.5 %, permitiendo la mejora en la atención del usuario en un nivel moderado con un indicador del 52.4 %. Corroborándose su significancia con el Rho de Spearman de 0,612 que determina una correlación positiva media.
4. La influencia entre la variable gestión documental, su indicador es 46.5 % y la variable gestión documental su indicador es 52.4 %, situándose en un nivel moderado, determinando que no existe conformidad plena del usuario, no satisface sus expectativas.

## **7. RECOMENDACIONES.**

1. Obtenido los resultados de la investigación, las autoridades en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar, deben dar una orientación estratégica a la gestión documental y a la atención de usuarios, formular objetivos estratégicos; los mismos que deben traducirse en planes operativos para asegurar un eficaz desenvolvimiento en la administración documentaria.
2. Se debe mejorar los indicadores de los elementos que constituyen la gestión documental, con planes de capacitación en administración documentaria para todos los niveles institucionales.
3. Se debe implementar programas de capacitación habilidades blandas orientadas a uniformizar el servicio al usuario, para mejorar el indicador promedio.
4. Es conveniente que la alta dirección, considere en su plan estratégico institucional, la implementación de tecnologías de información y comunicación (Tics) relacionado con la gestión documental: tramite documentario, archivos digitales y formas, etc, con el propósito de brindarle un una excelente calidad del servicio al usuario interno.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Anderson, D. R., Sweeney, D. J. y Williams, T. A. (2008). Estadística para administración y economía. México: CENGAGE Learning.
- Amaya, L. S. (2011). Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Documental Informatizado en la Universidad Francisco Gavidia del Salvador, República El Salvador. Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Andalucía. Republica El Salvador.
- Angarita, C. P. C. y Angarita Castillo, D. F. (2008). Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales. UNAT. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Benalcazar, P. M. (2013). Restructuración del Archivo Central de la Fiscalía Provincial de Imbabura, Mejorar su Organización y Funcionamiento, con Aplicación de la Legislación Normativas de la Administración Pública y Manual de Procedimiento, así lograr un Eficiente Sistema Institucional Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
- Campillo, T. I. (2010). Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey. Universidad de Granada y de la Habana, Facultad de Comunicación y Documentación, Cuba.
- Cevallos. (2012). Implementación y personalización del sistema de Gestión Documental ORFEO para la Optimización de los Procesos de Gestión de Trámites Institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazonica. Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
- Chiang Figueroa, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Cruz M. (2011). Principios, términos y conceptos fundamentales, Madrid, España: Ediciones Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Fernández L. (2015). Sistema de Archivos y Clasificación de Documentos. Madrid, España: Tutor Formación.
- Hernández, M. (2011). Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental para los Archivos Fiscales Decretados del Ministerio

- Público del area Metropolitana de Caracas. Universidad Central de Venezuela. República de Venezuela.
- Hernández, R. Fernández, C. C. y Batista, L. F. (2014). Metodología de la investigación. D.F: México: Mc Graw Hill Companies, Inc.
- Iberico, S. L. (2013). Mejoramiento de la Gestión de Trámite Documentario Utilizando Firma Digital en el Proyecto Especial Alto Mayo Moyobamba Universidad de San Martin, Tarapoto, Perú.
- International Standar Organization. (2006). Información y documentación - Gestión de documentos.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P. Skinner, S. y Crosby, P. (1996). Gestión: Calidad y Competitividad. México: IRWIN.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (Congreso de la República, Lima, Perú 10 de abril de 2001).
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información pública, (Congreso de la República, Lima, Perú 02 de agosto de 2002).
- Ley 27658 Ley Marco de Modernizacion de la Gestion del Estado (Congreso de la República - Lima , Perú 29 de Enero de 2002).
- Martínez, T. C. M. (2010). Propuesta de un Modelo de Gestión para el Sistema de Información Documental Diseñado para la Gestión de Correspondencia de la Universidad de Antioquia. Medellin, Colombia.
- Senlle, A. (1998). Calidad total en los servicios y en la Administración Pública. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J. y Walker, B. J. (2007). Fundamentos de Marketing. México: Mc Graw Hill.
- Valles, O. M. R. y Taquiri, B. O. M. (2011). Diseño e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad del Callao. Universidad Tecnológica del Peru. Lima, Perú.
- Velásquez, F. A. R. y Rey, C. N. G. (2010). Metodología de la investigación científica (1era ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

Welch, S. y Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration:  
USA: Books/Cole Publishing Co.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1993). Calidad total en la  
gestión de servicios. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

## **9. ANEXOS.**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015.**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo y diseño de investigación
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera la gestión documental permite mejorar la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015?</p>	<p>Determinar de qué manera la gestión documental permite mejorar la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar, 2015.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los elementos de la gestión documental.</li> <li>2. Describir los componentes de la atención al usuario interno.</li> </ol>	<p>La gestión documental permite mejorar de manera significativa la atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión documental.</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Atención al usuario Interno.</p>	<p><b>Población:</b> Conformada por los docentes, trabajadores administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar; que estuvo constituida por 187 personas.</p> <p><b>Muestra:</b> El tamaño de la muestra estuvo conformada por el mismo número que la población</p> <p><b>Muestreo.</b> No probabilístico.</p>	<p><b>Tipo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Descriptiva.</li> <li>-Correlacional.</li> </ul> <p><b>Diseño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-No experimental.</li> <li>-Transversal</li> </ul>



## Anexo 2: Matriz de operacionalización

**Título: Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Fuente
Variable Independiente  Gestión Documental	Angarita, P. y Angarita, D. (2008), la refieren es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.	La variable gestión documental se medirá a través de sus indicadores con aplicación de la escala de Likert: De acuerdo (3), Indeciso (2) En desacuerdo (1), aplicándose una encuesta estructurada con 15 preguntas, a los docentes, personal administrativos y alumnos en horarios de trabajo en sus respectivas instalaciones de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación interna.</li> <li>• Trámite.</li> <li>• Normatividad institucional.</li> <li>• Disminución de la burocracia.</li> <li>• Atención y servicio.</li> </ul>	<p>Encuesta</p> <p>Con aplicación de Escala de Likert.</p> <p>De acuerdo DA = 3 Indeciso I = 2 En desacuerdo ED = 1</p>

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fuente</b>
Variable dependiente  Atención al usuario Interno.	Martinez Muñoz (2007) la define como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.	La atención del usuario se midió a través de sus indicadores con aplicación de la escala de Likert: De acuerdo (3), Indeciso (2) En desacuerdo (1), aplicándose una encuesta estructurada con 12 preguntas, a los docentes, personal administrativos y alumnos en horarios de trabajo en sus respectivas instalaciones de la FIPCM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<p>Encuesta</p> <p>Con aplicación de Escala de Likert.</p> <p>De acuerdo DA = 3 Indeciso I = 2 En desacuerdo ED = 1</p>

### Anexo 3: Encuesta

#### **Encuesta dirigida a los docentes, trabajadores administrativos y alumnos de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes.**

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación que se basa en la Gestión documental y atención al usuario interno, en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes. Le agradezco respondiera todas las preguntas, con la mayor sinceridad posible. Los datos que se obtengan, serán de gran utilidad e interpretados, en forma grupal y no de manera individual. En ese sentido, se garantiza, la confidencialidad de la información que pueda ofrecernos.

**Instrucciones:** A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes. Cada una de las proposiciones tienen tres opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor la gestión documental y la atención al usuario interno de la Facultad.. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

De acuerdo            DA = 3

Indeciso             I = 2

En desacuerdo      ED = 1

#### **II. Datos del encuestado**

Cargo\_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Sexo\_\_\_\_\_

Tiempo de servicios \_\_\_\_\_

**Variable 1: Gestión documental.**

N°	Items	DA= 3	I= 2	ED= 1
	<b>Documentación interna</b>			
1	Se tiene actualizado el registro de documentos recepcionados y atendidos			
2	El cargo del documento entregado cuenta con la información de acuerdo a normas establecidas			
3	Se visualiza en las vitrinas modelos de formatos para tramitar documento.			
	<b>Trámite</b>			
4	Recibe información de los procedimientos para el trámite de documento presentado			
5	Percibe que sus documentos solicitados lo atiendes las instancias correspondiente			
6	Se revisan los requisitos a presentar para evitar demoras			
	<b>Normatividad institucional</b>			
7	Se cuenta con reglamentos y/o directivas para la tramitación de documentos.			
8	Se socializa la nueva normatividad de gestión documental			
9	¿Se cuenta con manual de comunicaciones administrativas?			
	<b>Disminución de la burocracia</b>			
10	Se visualizan diagramas de flujo del trámite a realizar entre las dependencias respectivas			
11	Considera usted que le es fácil comunicarse con sus compañeros de las oficinas del documento a tramitar?			
12	Se aplican sanciones administrativas en caso de pérdida o extravío de documentos solicitados.			
	<b>Atención y servicio.</b>			
13	La atención y servicio cumple con las expectativas del usuario.			
14	Cree Usted que los trámites documentarios se realizan de un modo lento?			
15	Se dan muestras de amabilidad ante un reclamo o entrega de un documento			

**Variable: Atención al usuario interno.**

<b>N°</b>	<b>Items</b>	<b>DA=3</b>	<b>I= 2</b>	<b>ED = 1</b>
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
1	Se concluye en el tiempo indicado los documentos solicitado por los usuarios			
2	Los trabajadores de la facultad ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.			
3	Los trabajadores de la facultad muestran interés por la solución de tus problemas			
	<b>Amabilidad</b>			
4	El personal administrativo escucha atentamente sus necesidades de trámite documentario.			
5	El comportamiento de los colaboradores de la facultad trasmite confianza a los usuarios clientes.			
6	Los colaboradores de la facultad son siempre amables y corteses con los usuarios			
	<b>Profesionalismo</b>			
7	Los colaboradores de la facultad cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trámite solicitado			
8	Los colaboradores de la facultad, tiene los conocimientos de las directivas y reglamentos interno para socializarlos con los usuarios			
9	Los colaboradores de la facultad ofrecen disposición para subsanar cualquier error material o explicar ante cualquier queja.			
	<b>Comunicación.</b>			
10	Se precisan de los requisitos para los tramites documentarios			
11	Los colaboradores de la facultad comprenden las necesidades específicas de los usuarios.			
12	La facultad tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.			

## DEDICATORIA

|||||

A Dios, nuestro creador, por haberme dado el saber y la fortaleza sin reproches para alcanzar mi anhelo académico. A mi esposo José Luis, a mis hijos, Marilyn, César, José y Luis, por su entera comprensión y apoyo para hacer posible mi meta profesional.

|||||

## AGRADECIMIENTO

|||||

A mis padres, por su apoyo afectivo.  
A mi Alma Mater por darme la oportunidad de formarme una persona de bien y con vocación de servicio.

|||||

**Luna Flores, Geovanna**