

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio  
a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo,  
Región Tumbes, 2023**

**Tesis**

**Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora: Luz Raquel Ortiz Arrese**

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio  
a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo,  
Región Tumbes, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Jesús Merino Velásquez (Presidente)**

**Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (secretario)**

**Mg. Orlando Sigifredo Ecce López (vocal)**

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio  
a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo,  
Región Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma:**

**Bach. Ortiz Arrese, Luz Raquel (Autora)**

**Dra. Ramírez Núñez, Santos Isabel (Asesora)**

**Dra. León Tinoco, Gaby Doraliza (Co-Asesora)**

**Tumbes, 2023**

# ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
ESCUELA DE POSGRADO  
Tumbes – Perú

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las dieciséis horas del doce de junio del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma meet google, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 150-2023/UNTUMBES-EPG-D, del diez de abril del dos mil veintitrés : **Dr. Jesús Merino Velásquez** (presidente), **Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete** secretario), Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **- Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023**, presentada por la **Bach. Ortiz Arrese, Luz Raquel**, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesora, la Dra. Santos Isabel Ramírez Nuñez y Co -asesora la Dra Gaby Doraliza León Tinoco

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: **APROBADA** la tesis, por unanimidad con el calificativo de, **MUY BUENA**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecisiete horas y cinco minutos, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 12 de junio de 2023.

Dr. Jesús Merino Velásquez  
DNI N° 00240035  
ORCID N° 0000-0003-3301-4487  
Presidente

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
DNI N° 03585602  
ORCID N° 0000-0003-0334-2498  
Secretario

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López  
DNI N° 02679361  
ORCID N° 0000-0003-2672-7171  
Vocal

Dra. Santos Isabel Ramírez Nuñez  
DNI N° 00212946  
ORCID N° 0000 – 0001 – 9863 - 4623  
Asesora

Dra. Gaby Doraliza León Tinoco,  
DNI N° 00254792  
Código ORCID: 0000 - 0003- 2568-5416  
Co-asesora

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Luz Raquel Ortiz Arrese
Título del ejercicio:	Implicancia de la gestión documental en la calidad del servi...
Título de la entrega:	IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CALIDAD ...
Nombre del archivo:	Gesti_n_doc.y_Calidad_Serv.Matapalo_2023-06-10_-_OK_-_T...
Tamaño del archivo:	161.83K
Total páginas:	63
Total de palabras:	14,323
Total de caracteres:	82,318
Fecha de entrega:	10-jun.-2023 10:32a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2113142455

Dra. Santos Isabel Ramirez Nuñez  
Código ORCID: 0000 – 0001 – 9863 - 4623  
Asesora

### I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada gestión documental (GD) en la calidad de servicio (CS) a los pobladores. Municipalidad Distrital de Matapalo (MDM), Tumbes. La intención al desarrollar este estudio es exponer la implicancia de las variables, mediante sus dimensiones, con sus particularidades y su comportamiento de la variable GD y la CS a los pobladores de su jurisdicción territorial. Como gobierno local, los vecinos de la comuna demandan servicios estipulados en la Ley de municipalidades (Ley N° 27972, 2003): en su Art. 73, inciso 2: "Tránsito, circulación y transporte público, saneamientos ambiental, salubridad y salud, registros civiles, educación cultural, deporte y recreación, programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos, seguridad ciudadana, promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo", entre otros que señala la indicada ley; observándose que la interacción social entre la municipalidad y sus productores de su jurisdicción es recíproca y propia de la finalidad para lo cual han sido creadas las municipalidades.

Cáredas, Wilches, Peñate, y Lozada, (2018), en su estudio:

En la Universidad de Guayaquil: Concluyó que: después de haber llevado a cabo el procedimiento de gestión documental en la universidad, se observó que se lograron mejoras significativas en cuanto al manejo y conservación de documentos, se optimizaron los tiempos y se redujeron costos para entidad; sin embargo aún es necesario la optimización de los procesos, ya que al tratarse de un sistema nuevo, todavía está presentando falencias que se tienen que solucionar luego de observar su desempeño en campo, asimismo, otro limitante es el estado personal decidido a capacitarse en el desarrollo de la gestión documental, por lo que el trabajo está limitado solo a un grupo de personas por lo que a veces causa demoras al público.

1

# IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS POBLADORES, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATAPALO, REGIÓN TUMBES, 2023

*por* Luz Raquel Ortiz Arrese



---

Dra. Santos Isabel Ramirez Nuñez  
Código ORCID: 0000 – 0001 – 9863 - 4623  
Asesora

**Fecha de entrega:** 10-jun-2023 10:32a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2113142455

**Nombre del archivo:** Gesti\_n\_doc.y\_Calidad\_Serv.Matapalo\_2023-06-10\_-\_OK\_-\_TT.docx (161.83K)

**Total de palabras:** 14323

**Total de caracteres:** 82318

# IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS POBLADORES, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATAPALO, REGIÓN TUMBES, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>11%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

  
Dra. Santos Isabel Ramirez Nuñez  
Código ORCID: 0000 - 0001 - 9863 - 4623  
Asesora

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

## **Dedicatoria**

A Dios todopoderoso, por iluminarme por el camino del éxito. Con todo amor a mi familia por su entera comprensión y apoyo incondicional para culminar la presente investigación.

**Luz Raquel**

## **Agradecimiento**

A mi Alma Mater, por impregnar valores en cada sesión de clase. A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, por su gran colaboración en este trabajo de investigación. A mi asesora Dra. Santos Isabel Ramírez Nuñez y a la Co-asesora Dra. Gaby Doraliza León Tinoco, por su gran aporte académico.

A mi Sr. padre Oscar Francisco Ortiz Cabanillas por su amor y apoyo incondicional, a mi Sra. madre Ysolina Arrese de Ortiz porque sé que desde el cielo ella siempre me está cuidando y sé que estaría orgullosa de mí de ver los logros que he obtenido, a mi adorado hijo Gino Fabrizio Valdiviezo Ortiz por ser el motor y motivo de que yo siga esforzándome cada día y así demostrarle que no hay edad que nos limite a cumplir nuestros sueños.

**Luz Raquel**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	x
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. ESTADO DEL ARTE .....	20
2.1. Bases teórico - científicas .....	20
2.2. Antecedentes .....	34
2.3. Definición de términos básicos .....	42
III. MATERIALES Y METODOS .....	45
3.1. Hipótesis general.....	45
3.2 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	45
3.3. Población, muestra y muestreo .....	47
3.4. Métodos, técnicas e instrumento .....	49
3.5. Procesamiento y análisis .....	51
3.6. Confiabilidad del instrumento.....	51
3.7 Variables y operacionalización.....	52
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
4.1 . Resultados .....	56
4.2 . Discusión.....	63
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
VIII. ANEXOS .....	79

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de trabajadores administrativos de MDM .....	47
Tabla 2: Fiabilidad de Gestión documental .....	52
Tabla 3: Fiabilidad de Calidad del servicio .....	52
Tabla 4: Dimensiones, indicadores de la gestión documental .....	53
Tabla 5: Dimensiones, indicadores variable calidad del servicio .....	55
Tabla 6: Implicancia de la gestión documental en la calidad de servicio .....	56
Tabla 7: Correlación entre gestión documental y calidad de servicio .....	57
Tabla 8: Implicancia de la recepción en la calidad de servicio.....	57
Tabla 9: Correlación entre la recepción y calidad de servicio .....	58
Tabla 10: Implicancia de la emisión en la calidad de servicio.....	59
Tabla 11: Correlación entre la emisión y calidad de servicio .....	60
Tabla 12: Implicancia del despacho en la calidad de servicio.....	60
Tabla 13: Correlación entre el despacho y calidad de servicio .....	61
Tabla 14: Implicancia del archivo en la calidad de servicio .....	62
Tabla 15: Correlación entre el archivo y calidad de servicio .....	63

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	81
Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis .....	83
Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis .....	84
Anexo 5: Encuesta: Gestión documental.....	85
Anexo 6: Calidad de servicio.....	87
Anexo 7: Análisis de confiabilidad de gestión documental .....	89
Anexo 8: Análisis de confiabilidad de calidad del servicio .....	93
Anexo 9: Población de Matapalo, Tumbes al 2022 .....	97
Anexo 10: : Reseña Histórica del Distrito de Matapalo, Tumbes .....	98

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023, de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, transversal, correlacional. Con una población de 39 trabajadores y de 3639 pobladores. La muestra de tipo intencional con la aplicación de dos cuestionarios con dieciocho preguntas cada uno en escala de Likert, se procesó con apoyo del programa SPSS. Los resultados obtenidos nos indican que existió una relación directa entre las variables, pero de escasa significancia obteniendo como resultado coeficientes de correlación bastante cercanos al límite de cero indicando que la relación de asociatividad entre las variables fue bastante pobre. En conclusión la variable gestión documental registró respuestas de los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel alto con el 42,9%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, con un Rho de Spearman de 0,315 mostrando que el grado de asociatividad de la gestión documental y la calidad de servicio tuvieron una relación de nivel bajo con una implicancia directa y poco significativa entre las variables de estudio, aceptando las hipótesis de trabajo para los objetivos. Se confirma la correlación directa, pero de nivel bajo para las dimensiones de la recepción, emisión, distribución y archivo.

**Palabras clave:** archivo, calidad de servicio, distribución, emisión, Gestión documental, recepción.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the implication between document management and the quality of service to the residents of the Matapalo District Municipality, Tumbes Region, 2023, of an applied, non-experimental, quantitative, cross-sectional, correlational type. With a population of 39 workers and 3639 residents. The intentional type sample with the application of two questionnaires with eighteen questions each on a Likert scale, was processed with the support of the SPSS program. The results obtained indicate that there was a direct relationship between the variables, but of little significance, obtaining as a result correlation coefficients quite close to the limit of zero, indicating that the associativity relationship between the variables was quite poor. In conclusion, the documentary management variable registered responses from the high-level administrative workers appointed from the Matapalo District Municipality with 42.9%, with an implication in the medium-level service quality variable with 44.7%, with a Spearman's Rho of 0.315 showing that the degree of associativity of document management and quality of service had a low-level relationship with a direct and insignificant implication between the study variables, accepting the working hypotheses for the objectives. The direct correlation is confirmed, but at a low level for the dimensions of reception, emission, distribution and archiving.

**Keywords:** Document management, quality of service, reception, emission, distribution, archive

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada gestión documental (GD) en la calidad de servicio (CS) a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo (MDM), Tumbes. La intención al desarrollar este estudio es exponer la implicancia de las variables, mediante sus dimensiones, con sus particularidades y su comportamiento de la variable GD y la CS a los pobladores de su jurisdicción territorial. Como gobierno local, los vecinos de la comuna demandan servicios estipulados en la Ley de municipalidades (Ley N° 27972, 2003): en su Art. 73, inciso 2: “Tránsito, circulación y transporte público, saneamientos ambiental, salubridad y salud, registros civiles, educación cultura, deporte y recreación, “programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos, seguridad ciudadana, promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo”, entre otros que señala la indicada ley; observándose que la interacción social entre la municipalidad y los pobladores de su jurisdicción es reciproca y propia de la finalidad para lo cual han sido creadas las municipalidades.

Cáredas, Wilches, Peñate, y Lozada, (2018), en su estudio:

En la Universidad de Guayaquil: Concluyó que: después de haber llevado a cabo el procedimiento de gestión documental en la universidad, se observó que se lograron mejoras significativas en cuanto al manejo y conservación de documentos, se optimizaron los tiempos y se redujeron costos para entidad; sin embargo, aún es necesario la optimización de los procesos, ya que al tratarse de un sistema nuevo, todavía este presenta falencias que se tienen que solucionar luego de observar su desempeño en campo, asimismo, otro limitante es el escaso personal decidido a capacitarse en el desarrollo de la gestión

documental, por lo que el trabajo está limitado solo a un grupo de personas por lo que a veces causa demoras al público.

La gestión documental surge hace miles de años desde bibliotecas antiguas en la edad media, generando importantes cambios que permitieron cobrar nuevos conceptos, siendo dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios; las sociedades han venido sufriendo importantes crecimientos en los modelos de sociedad ciertamente abstruso y complicado. Todas las actividades realizadas deberían ser argumentadas, cobrando una gran importancia en las organizaciones para su consulta y posteriormente para que coadyuven en las decisiones, que hace interesante el estudio. Algunas naciones han elaborado potencialmente modelos de gestión documental, asimismo en la calidad, que, dicho sea de paso, durante años los países mejor posicionados en el desarrollo se han abocado a evaluar y determinar gestiones de calidad en los servicios público. Actualmente en toda Latinoamérica, existen muchas instituciones o empresas, que todavía no toman muy en serio la importancia de la calidad del servicio. (Hermoza, 2021)

En el Perú existe una limitada administración de los documentos provocando un gran problema en las entidades públicas como privadas. La poca importancia que las entidades le ponen a la administración de los documentos está provocando la poca efectividad en el desarrollo de las tareas cotidianas como también en las más complejas las cuales debido a la limitación que se tiene en la administración documentales suelen ser mal atendidas provocando una baja productividad de las instituciones como también la poca credibilidad debido a la falta de transparencia que ahora es un problema álgido en nuestro país. Además, existe un problema segmentado en la calidad del servicio ya que de una parte está el sector privado que pone énfasis en la calidad del servicio no en las entidades públicas las cuales muestran un desinterés en la atención al usuario ya sea por falta de motivación y stress como también la incertidumbre laboral de los servidores públicos el cual provoca el poco interés en desarrollar una buena política de atención. (Sanchez, 2018)

En la MDM, es un distrito rural (Anexo 10), no es ajena a esta realidad, siendo una institución que representa al gobierno local y está más cerca del pueblo, es usual escuchar reclamaciones de los usuarios, por los servicios públicos: lenta celeridad y poca disposición en los tramites al solicitar un servicio municipal, los horarios poco accesibles, instalaciones inapropiadas, insuficiente conocimiento del proceso y/o etapas de la gestión documental como recepción, organización distribución para encaminar el óptimo servicio al usuario. Asimismo, se observa favoritismo y trato discriminatorio que, por sus actividades agrícolas, acuden con su propia indumentaria de trabajo. Estas malas prácticas administrativas generan un desorden administrativo en los trámites administrativos de solicitudes, convenios, certificados, títulos d propiedad, resoluciones, partidas de los registros civiles, respuestas de programas sociales y otros documentos que originan los servicios públicos municipales; esta situación anómala nos lleva a la formulación de las siguientes interrogantes:

Dada la situación se esboza la incógnita: ¿Cuál es la implicancia entre la gestión documental y la CS a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023?, complementado con los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuál es la implicancia entre la recepción y la CS a los pobladores de la MDM?, 2. ¿Cuál es la implicancia entre la emisión y la calidad del servicios a los pobladores de la MDM?, 3. ¿Cuál es la implicancia entre el despacho y la calidad del servicios a los pobladores de la MDM?, 4. ¿Cuál es la implicancia entre el archivo y la calidad del servicios a los pobladores de la MDM?

Su ejecución se hará teniendo en cuenta un diseño metodológico, formulándose hipótesis, y estudio descriptivo – correlacional, planteándose un diseño no experimental y transeccional, con enfoque cuantitativo, ya que son variables ordinales y su interpretación de los datos se empleará la estadística descriptiva inferencial.

El estudio intenta determinar la implicancia de la GD en la CS al poblador matapaleño, encaminada a una excelente gestión y administración municipal, eliminando todo tipo de trabas burocráticas y de dilaciones por intereses personales, para alcanzar la

finalidad por la cual han sido creados los gobiernos locales, la vocación del servicio al pueblo, en este caso a los ciudadanos del distrito y de la región.

La fundamentación teórica, se circunscriben en doctrinas de GD y calidad del servicio, explicando la conducta, particularidades en las variables de estudio, pensando en la GD, como un conjunto ordenado de actividades para dar respuesta oportuna, generando relaciones humanas (Cruz, 2011). En cuanto calidad del servicio, manifiesta “el cumplimiento y/o aprobación de un servicio con las expectativas del usuario” (Ivancevich, Lorenzi, y Skinner, 1996). Asimismo, sus resultados permitirán incrementar el cúmulo de conocimiento existentes de las variables estudiadas.

Bernal (2016), “Considera práctica cuando los resultados de la investigación ayudan a resolver un problema” (p. 106). La investigación, describirá el valor práctico, los resultados encontrados se aplicarán como guía, consulta por otros investigadores en trabajos similares. También admitirá a las autoridades actuales tomar decisiones efectivas, con relación al tratamiento de los documentos considerando la veracidad y autenticidad para mejorar el nivel de gestión documental y en consecuencia brindar una apropiada calidad del servicio al ciudadano, logrando mejorar su calidad de vida, debido a que facilitará hacer realidad sus proyectos familiares, personales y comunales.

“Se justifica metodológicamente porque se emplearán técnicas, métodos e instrumento para generar un nuevo conocimiento válido y confiable” (Bernal, 2016, p. 107); justificándose el estudio en la búsqueda de la implicancia entre las variables GD y CS, implantando instrumentales nuevos para la medición de las variables apropiadas al contexto municipal que demostraran su confiabilidad para ser aplicados a la muestra.

El estudio traza el objetivo general: Determinar la implicancia entre la GD y CS a los pobladores del distrito de Matapalo, Región Tumbes, 2023, con los objetivos específicos siguientes: 1. Describir la implicancia entre la recepción y la CS, en los

pobladores, 2. Identificar la implicancia de emisión en CS a los pobladores, 3. Determinar la implicancia entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores, 4. Explicar la implicancia entre el archivo y la CS a los pobladores MDM.

## II. ESTADO DEL ARTE

### 2.1. Bases teórico - científicas

#### Gestión documental

La 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. (Cruz , 2011, p.18)

“Es el comienzo, por la cual, el sistema y los procesos archivísticos deberán de efectuar con la información que requieran los usuarios, empezando principalmente por la clasificación, la recuperación y la indagación de fuentes documentales para acciones correspondientes” (Chavez y Perez, 2013).

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

Bollaín (2019) define:

El conjunto de procesos y tareas para almacenar y compartir de manera óptima la información necesaria para el desarrollo de un determinado proyecto. La

gestión documental constituye una actividad casi tan antigua como la escritura, que nace como respuesta de documentar los trámites”.

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

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

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

Municipalidad de Ventanilla (2021)

El objetivo de la gestión documental es garantizar la accesibilidad pública de la información por parte de usuarios y funcionarios, la conservación de los documentos, cumplir con las expectativas de los usuarios, su distribución al interior de la organización para garantizar su atención oportuna, y, por ende, la optimización del servicio al ciudadano.

Al respecto, Aziz et al (2018)

Señala que la gestión documental es un activomuy importante para cualquier

organización, ya que mantienen vital el flujo documental y permite el cumplimiento y la toma de decisiones, así como “la atención oportuna a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos y empleados, asegurándose con prácticas de gestión cumplan con las políticas, para mejorar la prestación de servicios, rápida, eficaz”.

Asimismo, Guto y Jumba, (2021)

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

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

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

PCM (2013)

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

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

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

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

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

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

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

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

El archivo, “se refiere al conjunto de documentos con un cuerpo específico de conocimiento en forma electrónica o en papel, que hayan sido recepcionados o generados dentro de la institución” (INEI, 2017).

Garay (2022)

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

Medina, Hernández, Noriega y Comas (2019)

La teoría de gestión por procesos permitirá eliminar los defectos, la mejora y la reducción del tiempo de entrega y atención en los servicios, contribuirá hacer factibles las acciones organizativas internas para brindar un servicio eficiente y lograr la satisfacción de los usuarios externos. El desarrollo de la gestión por procesos no es una labor sencilla e implica que todos los niveles organizativos compartan ese nuevo enfoque y trabajen acorde a ello.

### **Ciclo de vida de los documentos**

“Esta gestión se concibió como un conjunto de técnicas y de procedimientos orientados a resolver la organización de los documentos”. “Mientras son necesarios para la conducción de las actividades y de los asuntos propios de las organizaciones, concluyendo su actividad una vez que son seleccionados para su conservación perpetua” (Cruz, 2011, 21).

“Esta actividad fue denominada *Records management*, y se ocuparía en adelante de aportar algunas soluciones que fueran más allá de la actividad

tradicional de la archivística, como era intervenir en la producción misma de los documentos”, o en la “fase de diseño de las políticas de simplificación y racionalización del papeleo”; “sin embargo, su cuerpo de conocimiento y su actividad resultan de naturaleza esencialmente archivística, ya que las herramientas sobre las que pivota: cuadro de clasificación, calendario de conservación, instrumentos de descripción, la remisión, el archivo intermedio, por citar las principales, son aportaciones originaria y netamente archivísticas” (Cruz, 2011, 21)

### **Calidad del servicio**

“Es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado” (Alvarez, 1995).

Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996) aseveran. “Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Las organizaciones de servicio han de determinar qué beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas” (p. 618).

Sánchez (2019)

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

Actualmente, autores como Dahlgard et al. (2019) indican “que ha ido evolucionando un nuevo enfoque de la calidad total en la aplicación de

métodos, herramientas y técnicas de calidad total, provocada por los retos y problemas que las organizaciones experimentan” (Dahlgard, Reyes, Chen, y Mi, 2019).

Muñoz (1999)

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

Pakurar, Haddad, Nagy, Popp, & Olah (2019)

La calidad total del servicio puede entenderse:

“Como una atención integral al usuario, en la medida en que cumple con sus expectativas y proporciona satisfacción. A su vez, esta satisfacción mide el desempeño de las organizaciones de acuerdo con sus necesidades y esto, otorga además una medida de la calidad del servicio”.

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

De acuerdo con Sánchez (2019) “La calidad del servicio no puede ser evaluada de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio, como la intangibilidad, siendo el usuario quien juzga la calidad del servicio recibido”.

Con relación a, Kotler (2016)

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

A partir de la percepción del usuario interno, Ramya, Kowsalya, y Dharanipriya (2019):

Señalan que la calidad del servicio se relaciona con la calidad percibido del funcionamiento organizacional interno por parte de sus empleados y es una medida de la calidad de la experiencia de sus empleados. En cambio, la calidad del servicio del usuario externo utiliza escalas relacionadas con la experiencia minorista total y la satisfacción del usuario, está vinculado con el valor del servicio percibido por éste.

Martinez (2007) clasifica a los clientes:

Interno: “Son aquellas personas dentro de la empresa, que, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores”.

Externos: “Son aquellos que no pertenece a la empresa u organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto”.

El enfoque en la atención al cliente interno y al cliente externo, basándose en la lealtad, se dio a mediados de los años 80, con la idea de mejorar el cuidado de estos para afianzar su fidelidad a la empresa. De esta forma se va desarrollando una generación de clientes más exigentes en el ámbito

externo, primero, y a nivel interno después; los clientes empiezan a demandar cada vez más, y la empresa, para conservarlos, pide a sus empleados, proveedores e inversionistas su participación”. (Martinez, 2007)

Hay que señalar y agregar que esas tendencias de desarrollo conllevan exigencias de un mejor servicio y una nueva organización interna. Conseguirlos mejores clientes es uno de los pasos importantes para hacer crecer una empresa. El camino para llegar a ese punto es contratar y conservar a los mejores empleados. Cuando un trabajador se siente satisfecho está en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad, brinda un mejor trato y amabilidad, es más ágil y diligente, y por sobre todas las cosas, no se deja condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológicas u organizativas, por lo que mantendrán el negocio atractivo para los dueños, los inversionistas y los proveedores. (Martinez, 2007)

Ley N° 27806 (2002) precisa:

“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 debido procedimiento”.

## Ley N° 27658 (2002)

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.

## En el Perú, en el espacio público, la Secretaría de Gestión Pública (2019)

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

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

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

Por su parte, la dimensión fortalecimiento del servicio, constituye un requisito para lograr mejorar la implementación de bienes y servicios enfocados en las necesidades de los usuarios, así como garantizar la disposición de recursos,

infraestructura adecuada, una entrega adecuada y oportuna, y a la mejora de las experiencias de las personas con la institución pública. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

Schwars y Cooper (2018)

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

Respecto, a medición y análisis de la CS, la Secretaria de Gestión Pública (2019)

Explica que éstos se refieren a que la institución debe precisar los indicadores y su ejecución periódica, cuyos resultados servirán de insumos para la toma de decisiones para garantizar la mejora de bienes y servicios.

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

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

Qiu, Alizadeh, Dooley, y Zhang (2019)

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

Vipraprastha, Sudja y YTuesti (2018)

Señalan que las organizaciones que tengan éxito en el logro de sus objetivos y sean capaces de cumplir con sus responsabilidades sociales dependen en gran medida de sus líderes. El estilo de liderazgo puede alentar y motivar a los empleados para aumentar el papel adicional y su desempeño hacia la organización.

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

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

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

(Sokmen & Ceren, 2017)

Con relación a GD y CS público, Ulloa (2016), indica:

Que un elemento esencial de la calidad de un servicio público es la agilidad del trámite requerido para acceder a él, si el trámite para obtener el servicio es engorroso hay un desmedro evidente en la percepción de su valor.

Muñoz (1999)

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

CEPLAN (2019)

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

### **Lo primeros pasos en la CS.**

Los servicios realmente excelentes siguen siendo la excepción y no la regla. Es más fácil hablar sobre perfeccionar el servicio que hacerlo. Para perfeccionar el servicio es preciso que los responsables, los mandos y los empleados implicados tengan capacidad y voluntad de mejorar los servicios que prestan:

querer y poder. Muchas empresas fracasan en sus intentos de dar los primeros pasos hacia la calidad porque no pueden realizar los cambios culturales que serían necesarios para orientar a la organización hacia el servicio de calidad porque la cultura antigua se resiste a morir. Si el más alto responsable tiene voluntad de hacerlo, las otras piezas que son necesarias para iniciar la solución del puzzle comenzarán a colocarse en sus correspondientes lugares. La posibilidad de alinearse entre las mejores empresas y asegurar así la supervivencia del negocio, la posibilidad de hacer crecer nuestro mercado y el número de clientes depende de la utilización inteligente de esta nueva arma, la Calidad del Servicio, compartida por todo el personal, que nos facilitará la conquista del cliente. (Alvarez, 1995, p. 27)

Abreviando, las ideas expuestas, para alcanzarlas sería conveniente:

**Prepararse para trabajar mucho.** No es una tarea fácil. Requerirá buscar apoyos, información y un gran tesón y constancia. **Basar las decisiones en datos:** Acostumbrarse a investigar y conocer la realidad. **Organizarse para cambiar:** transformar la cultura y el estilo de mando de la empresa. **Desarrollar el factor libertad:** transformar mediante la formación el estilo de mando de los dirigentes de manera que se conceda una mayor autonomía y poder a los empleados que están en contacto con los clientes. **Desarrollar el factor identificación:** conseguir que los objetivos de servicio de calidad sean aceptados y perseguidos por los empleados en base a que conozcan y estén convencidos de la repercusión que para su trabajo y profesionalidad tiene el dar un servicio de calidad. **Estimular continuamente a los empleados reconociendo a quienes consiguen los objetivos de calidad.** (Alvarez, 1995, p. 28)

## **2.2. Antecedentes**

### **Internacionales**

Padilla (2021)

Cuyo objetivo fue analizar la gestión documental como estructura de eficiencia en el sector público, Ambato, Ecuador. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva, no experimental, contando con la participación de 30 personas. Los resultados del estudio mostraron que los documentos externos son de mayor demanda en todo el año en la gestión administrativa que los documentos internos, y que ambas están relacionadas. Concluyendo que es necesario capacitar al personal para que maneje con seguridad el archivo documental, la cual ha sido el área que ha presentado mayor problema.

Espinoza (2020) Ecuador

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

Mora (2019), Ecuador

Realizó una investigación con el objetivo de determinar en qué medida la gestión documental incide en la calidad de atención al usuario en un municipio. La metodología fue descriptiva, cuantitativa. Mostró como resultado que el 67% de encuestados considera que no existe una gestión documental en dicha entidad, el 34% opina que existen falencias en los procesos de elaboración,

tramitación de dicha gestión, el 60% de usuarios se encuentra insatisfechos. Concluyendo que el Municipio debe implementar un sistema informático estandarizado que incidirá en la mejora de la calidad, con trámites más eficientes y ágiles.

Boranta, Psomas, Suárez y Jaca (2019)

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

Bravo (2019) con su estudio:

“Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la administración pública en el Ecuador”, planteó como objetivo implementar un modelo archivístico y de gestión documentaria en los organismos de la administración pública que cumpla con los procesos metodológicos, legales, organizacionales, técnicos y de transparencia de consenso a lo señalado en el Código Orgánico Administrativo. Se apoyo en la investigación cuantitativa – cualitativa, de carácter descriptivo. Concluyó que la aplicación del Modelo Archivístico propuesto en el presente trabajo ayudará a complementar toda la información existente y establecer un fin común, para que la implementación de la gestión documental sea exitosa en las entidades del Estado”.

Angamarca (2017), Ecuador

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

## **Nacionales**

Solari, (2023)

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. “La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión documental estuvo conformado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad del servicio por 25 ítems”. “Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos”. “Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión documental se relaciona directa y significativamente con la variable calidad del servicio, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,680 \*\* con un pvalor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada señalando que la relación entre las variables es positiva moderada”.

Arbaiza, (2023)

La investigación titulada calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, “tuvo como objetivo determinar la relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022. El tipo fue básico, con diseño no experimental de nivel correlacional. La población y muestra fueron 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba”. “La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados indican que, el nivel de calificación del proceso administrativo es regular de acuerdo al 53,4%, el otorgamiento de licencia es medio de acuerdo al 60,3%”. Concluyendo que, existe relación positiva baja y significativa entre la calificación del proceso administrativo y la emisión de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, con correlación de Spearman de 0,334 y un nivel de significancia de 0,004 p-Valor menor a 0, 05.

Mendoza (2023)

La presente investigación tuvo como finalidad principal plantear una guía de aplicación de herramientas de Lean Manufacturing para mejorar la gestión de trámite documentario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2022, esta investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental propositivo con alcance descriptivo, cuya población fue de 56 colaboradores y muestra del estudio, 50 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos a través del diagnóstico de la gestión de trámite documentario se encuentran en un nivel poco eficiente con una representación del 62% del total; así mismo en el diagnóstico del nivel del conocimiento y aplicación de las herramientas de Lean Manufacturing se encuentra en un nivel poco eficiente, teniendo una representación del 50% del total. Concluyéndose,

que con el desarrollo de la guía de herramientas de Lean Manufacturing se podrá mejorar la recepción de la gestión de trámite documental en la subgerencia de fiscalización de una MPL, 2023, esta guía se propone con una secuencia de siete actividades consecutivas e indispensables para la mejora, por lo que la séptima actividad se debe realizar de forma cíclica, para generar, la mejora continua que se está buscando.

Leveau, (2023)

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar si existe una relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta en el año 2022. Esta investigación se llevó a cabo por medio de un enfoque cuantitativo y con un tipo de investigación básica. Asimismo, el alcance es tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La investigación tomó lugar dentro de los ambientes de la comuna edil de Loreto Nauta siendo la población un total de 150 colaboradores que realizan funciones operativas y administrativas, de los cuales se tomó una muestra de 60 trabajadores que realizan solo funciones administrativas. Las variables que se describen en la presente investigación son el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y el software estadístico SPSS en su versión 28.0.1.1. Se concluyó existe relación entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano con una correlación baja de un Rho de Spearman de 0,392 y la significancia (sig.) con un valor igual a 0.002.

Ortiz (2022) con su investigación:

La gestión documental y el manejo empresarial en la empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019, “el objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión documental y el manejo empresarial. La metodología fue

descriptiva, transversal, no experimental, la población y la muestra constituido por 18 trabajadores de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. La muestra se estableció por conveniencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que la gestión documental tiene una correlación positiva alta de 0,855\*\* con el manejo empresarial, además, la producción y recepción de documentos alcanza una correlación de 0,672\*\* con el manejo empresarial, por su parte la distribución de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial alcanzando una correlación de Rho de Spearman de 0,672\*\*, además; la confidencialidad alcanza una correlación positiva alta de 0,777\*\* con el manejo empresarial y el control tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial alcanzando un coeficiente de correlación de 0,538\*.

La Torre (2022) con su estudio:

Gestión documental y el desarrollo institucional en una Universidad Nacional de Lima, 2021.” Planteó como objetivo determinar la se relación entre la gestión documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021. La presente investigación es de carácter descriptivo-explicativo, para lo cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 280 trabajadores (docentes y personal administrativo). “Los resultados indican que el programa de gestión documental implementado ha contribuido eficientemente con la organización y conservación de documentos; con la dotación de recursos, a elevar el nivel de seguridad y con la calidad del personal que labora en el archivo”. Concluyó que la recepción documental se relaciona con el desarrollo institucional de la Universidad, 2021, ya que según los resultados obtenidos el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.698 y la sigma (bilateral) es de 0,001. de igual forma dados los resultados en las encuestas el uso de estrategias en la institución no es aplicado por todo el personal por lo que retrasa y perjudica al registro de documentos por lo que puede recomendar capacitar al personal con las estrategias que permitan la mejora de las acciones

de registro institucional.

Moquillaza (2022) con su estudio:

“Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la calidad deservicio de la Oficina General de Matrícula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 – 2019”, tuvo como propósito determinar la incidencia de la Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TICs) en la calidad del servicio que se brinda en laOficina General de Matricula, Registro y Estadística de la UNICA. Fue de tipo cuantitativa, tipo fáctica, nivel explicativo, diseño no experimental,de corte transversal. La población de estudio estuvo integradapor 20791 personas, entre trabajadores, docentes y estudiantes, siendo el tamaño de la muestra de 362 personas. Por su parte, para recolectar datos se aplicó las técnicas de encuesta y análisis documental, siendo los instrumentos el cuestionario, libros, documentos de gestión, entre otros. Por lo tanto, para comprobar las hipótesis se aplicó la técnica del Chi – Cuadrado al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error, concluyendo: La Gestión de la tecnología de la información y comunicación es un factor esencial para el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística, motivo por el cual las autoridades deben tomar las medidas correspondientes para la mejora continua del caso.

Flores (2021), de la ciudad de Tarapoto

Investigó la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Para ello,la metodología fue de tipo básico, no experimental, transversal correlacional, con una muestra de 132 usuarios. Los resultados evidenciaron que el 42% considera que la gestión documental tiene un nivel regular y el 41% opina quela calidad de servicio es regular, asimismo, el coeficiente Rho de Spearman  $r=0.954$  confirmó la hipótesis de estudio.

Concluyó que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio.

En Huancayo, Campos y Romero (2018)

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

Sanchez P. (2018)

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

Lunasco (2017) en Lima

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

la GD y la calidad de atención.

## **Locales**

Luna (2020) en Tumbes,

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

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

#### **Calidad de atención**

“Conjunto de características técnicas-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles” (Magalon, Galan, & Ponton, 2006).

#### **Evidencia física:**

“Es todo aquello que el usuario perciba como objetos básicamente visibles y palpables (instalación física, materiales, equipos, insumos, documentación, entre otros) que apoyen la actuación y atención del personal administrativo” (Diaz, 2019, p. 91).

#### **Sistema de gestión documental**

“Es un plan informático que gestiona y supervisa la circulación sistemática del quehacer documental, apoyando la toma de decisiones dentro de la entidad y compensar las carencias que esta requiera”

(Andreu & Nolla, 2009).

### **Selección documental**

“Es la fase en que se perpetra un procedimiento archivístico para analizar, establecer e incluir tiempos para el traslado, entrada y la preservación total o parcial de dichos documentos, dentro de un área en particular” (Cermeno & Rivas, 2012).

### **Transferencia documental**

“Es el proceso por el cual, un documento entra a un Archivo, mediante el traslado constante, regularizado y acorde a las normas establecidas por esa unidad, impidiendola acumulación de la documentación en el área y manteniendo archivos técnicamente estructurados” (Archivo Nacional de Chile, 2014).

### **Documento**

“Es todo escrito cuya referencia es ser medio evidente de prueba para abarcar, de manera generalizada, el saber del hombre; por ejemplo: textos, libros, revistas, microfichas, mapas y de manera general todo lo que tenga carácter representativo” (Heredia, 1991).

### **Principios archivísticos**

“Son principios que implementan el respeto al orden natural y al origen de la documentación, como el acatamiento al ordenamiento, a la estructura y a la clasificación documental, y por la cual, están establecidos por una unidad ejecutora de los mismos” (Sarrí, 2011).

### **Organización documental**

“Es la etapa donde los documentos conservados y conglomerados se van a organizar para una mejor clasificación y un mejor control, facilitando su acceso, distribución y posibilitando, que cada uno de los

documentos estén donde deben estar” (Cárdenas, 2004).

### **Conservación de documentos**

“Es un compuesto de técnicas y medidas destinados a asegurar, la precaución de determinados daños físicos en los documentos, y finalmente, la reconstrucción de los referidos, en el momento en que el daño esta generado” (Instituto Politécnico Nacional de México, 2003).

### **III. MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe implicancia directa y significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023.

#### **Hipótesis específicas:**

1. Existe implicancia directa y significativa entre la recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la MDM
2. Existe implicancia directa y significativa entre emisión y CS a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo.
3. Existe implicancia directa y significativa entre el despacho y CS a pobladores de la MDM.
4. Existe implicancia directa y significativa entre archivo y la calidad del servicio a los pobladores de MDM.

#### **3.2 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

##### **Tipo de estudio**

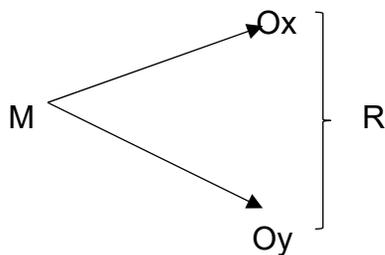
Al estudio corresponde el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - correlacional, según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), exponen:

Los estudios descriptivos indagan acerca de los elementos característicos que poseen los individuos, grupos poblacionales, comunidades u otros fenómenos motivos de estudio, con el fin de determinar y describir su comportamiento y correlacional porqué la intención fue describir o sustentar la asociación entre dos o más variables significativas, a través de coeficientes de correlación, los cuales son índices matemáticos que brindan información respecto al nivel e intensidad asociativa entre dos o más variables.

### Diseño de contrastación de hipótesis

Corresponde un diseño no experimental, de corte transversal” pues no se buscó manipular o intervenir en la actuación de las variables objeto de a tratar, sólo se recogió la información tal cual se presentó en un determinado momento”

Esquematiéndose de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra

Ox : Variable gestión documental

Oy : Variable Calidad del servicio

R : Relación entre variables.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

“Conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desenvuelve la investigación” (Carrasco, D, 2013).

Se trabajaron con dos poblaciones: La primera variable GD estuvo constituida por 49 colaboradores administrativos nombrados según la Sub- Gerencia de Recursos Humanos - Municipalidad Distrital de Matapalo (2023)

**Tabla 1: Población de trabajadores administrativos de MDM**

Grupo ocupacional	Cantidad
Profesionales	20
Técnicos	12
Auxiliares	17
Total	49

Fuente: Sub- Gerencia de Recursos Humanos. MDM, 2023

La segunda población para la variable CS de los pobladores estuvo comprendida, por toda la población del distrito de Matapalo, departamento de Tumbes, de acuerdo con los datos del (Instituto Nacional Estadística e Informática (INEI), 2022), Anexo 9, la población de Matapalo asciende a la cantidad de 3 639 pobladores, a la cual aplicamos la fórmula para determinar el tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

#### Muestra

Bernal (2016) señala. “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el proceso del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables estudiadas”

La muestra ( $n_1$ ) de los trabajadores fue censal e intencional comprendida por los 49

trabajadores administrativos, que conformaron la población.

La muestra ( $n_2$ ) de la población de Matapalo se determinó en función a la fórmula estadística utilizada para poblaciones finitas, (Wittoski, 2000)

$$n_2 = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1)E^2 + Z * p * q}$$

Elementos de la muestra

N: Población total. (3 639)

Z: Nivel de confianza. (1.96)

p: Proporción positiva. (0.50)

q: Proporción negativa. (0.50)

E: Coeficiente de error. (0.10)

$n_2$ : ¿?

Reemplazando en la fórmula:

$$n_2 = 94 \text{ personas}$$

## Muestreo

Carrasco, I. (2019) precisa:

“Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio. El muestreo debe conducir a la obtención de una muestra representativa de la población de donde proviene, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra. El estudio de selección de muestras, en sí constituye todo un estudio pormenorizado, que no atañe al estudio en este texto”.

Para la variable gestión documental, se empleó el muestreo no probabilístico donde todos los usuarios que conformaron la población, denominándose muestra censal  $n_1$  serán entrevistados mediante la técnica de la encuesta con un instrumento estructurado con 18 ítems en escala de Likert y para la variable calidad del servicio se empleó el muestreo aleatorio simple a la muestra  $n_2$ , donde todos los elementos tuvieron la posibilidad de ser elegidos, aplicándose un cuestionario diseñado por 18 ítems en escala de Likert.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumento**

#### **Métodos**

Para la ejecución del estudio se recurrió al método inductivo y lógico deductivo pues se revisó todo el marco bibliográfico referente a la gestión documental y a la calidad del servicio al usuario externo, permitiendo hacer un análisis comparativo a partir de los nuevos hallazgos que generó el estudio, puesto que se partió de información ya existente de autores de los últimos cinco años de edición

#### **Técnicas**

Respecto a Bernal (2016), las técnicas utilizadas fueron:

#### **Documental**

“Que, permitieron revisar, analizar y cuestionar la literatura de los textos, revistas e informes técnicos y administrativos y en artículos científicos; esta información fue recopilada empleando la ficha bibliográfica”.

## **Encuesta**

“La encuesta es un procedimiento de la investigación, la cual consiste en obtener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios, diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (Bernal, 2016). “Refiriéndose que esta técnica se empleó en la recopilación de datos un cuestionario dirigido a la unidad de análisis de la muestra a investigar, en nuestra investigación esta técnica nos facilitó la recolección de datos cuantitativos y cualitativos derivados de la aplicación del cuestionario”.

Se diseñaron cuestionarios tanto para la variable gestión documental y calidad del servicio al usuario externo (Ver Anexos 5 y 6) y se aplicaron tipo entrevista a los colaboradores de la MDM y a los pobladores que acuden a las instalaciones de la municipalidad a realizar un trámite; considerando la debida autorización de la institución (Ver Anexos 3, 4).

## **Instrumentos**

Falcón y Herrera (2005) refirieron. "Son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se emplean para obtener, registrar o almacenar información" (p. 12).

Fichas bibliográficas, “Se utilizó en la registración de la información de la literatura de las variables”.

Libreta de apuntes, “Se utilizó para el registró de las ocurrencias y/o situaciones en el lugar y momento de la ejecución del proyecto”.

Cuestionario de preguntas, en la que se plasmó la intención de determinar la implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio del poblador de

Matapalo, 2023. Este instrumento consta de 18 preguntas para la variable 1, GD; 18 preguntas, con la variable 2, CS, valorándolas con la escala de Likert. (Anexo 5 y 6)

### **3.5. Procesamiento y análisis**

#### **Procesamiento**

Después de recolectar los datos, fueron ingresados a una base de datos Excel, diseñada previamente por la autora, con el propósito de ordenar y organizar la información, la cual se exportaron al programa estadístico SPSS, obteniéndose información exhibidas en tablas que contienen frecuencias, coeficientes e indicadores de las variables en estudio.

#### **Análisis**

Luego se realizó el análisis descriptivo e inferencial, en base al Rho de Spearman y al P- valúe que permitieron correlacionar y/o asociar las variables de estudio y efectuar la contrastación de la hipótesis, estos resultados facilitaron información que se discutieron con las bases teórico – científicas y los antecedentes investigativos, producto de ello se logró alcanzar el objetivo de la investigación: Determinar la implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023,

### **3.6. Confiabilidad del instrumento**

Se procedió a la ejecución de la prueba piloto de 10 trabajadores de los trabajadores de la MDM y de igual número a los pobladores del distrito de Matapalo para obtener la confiabilidad de los instrumentos a ser aplicados y lograr los datos necesarios para el desarrollo de la investigación.

Hernandez, Fernandez, y Baptista, (2014)

Los valores encontrados después de la aplicación de la muestra piloto, para determinar el nivel de confiabilidad, fueron comprendidos mediante los valores de los niveles de confiabilidad de 0,53 a menos confiabilidad débil, de 0,54 a 0,59 Confiabilidad baja, de 0,60 a 0,65 Confiable, de 0,66 a 0,71 Muy confiable, de 0,72 a 0,99 Excelente confiabilidad 1,0 Confiabilidad perfecta. Obteniéndose resultados de excelente confiabilidad.

Los resultados del Alfa de Cronbach, muestran en la Tabla 2, 3 y Anexo 7, 8)

**Tabla 2:. Fiabilidad de Gestión documental**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.802	18

Fuente: Prueba Piloto

**Tabla 3: Fiabilidad de Calidad del servicio**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	18

Fuente: Prueba Piloto

### **3.7 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión documental**

##### **Definición conceptual**

“Conjunto de procesos y tareas para almacenar y compartir de manera óptima la información necesaria para el desarrollo de un determinado proyecto” (Bollaín, 2019).

## Definición operacional

La información para continuar con la investigación de la variable GD se obtuvo con la técnica de la encuesta mediante un instrumento de medición, estructurado por 18 preguntas en escala de Likert, aplicándose a la muestra censal 49 trabajadores entre de los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de Tumbes. (Tabla 1, Anexo 1 y 2)

**Tabla 4: Dimensiones, indicadores de la gestión documental**

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Recepción	"Documentos electrónicos. -Documentos físicos". "Revisión y verificación de documentos". -Derivación de documentos	1, 2, 3, 4, 5
Emisión	"Documentos generados en formato electrónico y firma digital". "Formatos digital según tipo de documento" -Atención documental en el plazo establecido.	6, 7, 8, 9, 10,
Despacho	-Distribución de documentos. "Control de recepción de documentos despachados" -Registro de entrega de documentos.	11, 12, 13,
Archivo	"Proceso del archivo documental". -"Valor permanente o temporal del documento". -Conservación de documentos electrónicos.	14, 15, 16, 17, 18

Fuente: Encuestas

## **Variable 2: Calidad del servicio**

### **Definición conceptual**

Kotler (2016) explica:

Es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución.

### **Definición operacional**

La información para continuar con la investigación de la variable CS, se obtuvo con la técnica de la encuesta mediante un instrumento compuesto por 18 preguntas en escala de Likert aplicado a la muestra aleatoria simple de 94 pobladores de la jurisdicción distrital de Matapalo de Tumbes. (Anexo 1 y 2)

**Tabla 5: Dimensiones, indicadores variable calidad del servicio**

Dimensiones	Indicador	Pregunta
Necesidades y expectativas	-Libro de reclamación -Encuesta al usuario - satisfacción propia. - Mejora continua	01, 02, 03,
Valor del servicio	-Reconocimiento del valor del servicio. -Identificación y diseño de nuevos servicios.	04, 05, 06,
Fortalecimiento del servicio	Mejora de los servicios. -Entrega adecuada y oportuna del servicio. -Capacitación -Infraestructura y tecnología.	07, 08, 09, 10
Análisis de la calidad del servicio	-Evaluación periódica de calidad de servicio. -Toma de decisiones.	11, 12, 13
Liderazgo y compromiso	-Aseguramiento de recursos. -Articulación y participación de los diferentes niveles.	14, 15, 16
Cultura de calidad en el servicio	-Promoción de cultura de calidad. -Promoción de trabajo en equipo	17, 18

Fuente: Encuesta

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar la implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023.

**Tabla 6: Implicancia de la gestión documental en la calidad de servicio**

Nivel	Gestión documental			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	66 a 90	21	42.9	66 a 90	27	28.7
Medio	42 a 65	15	30.6	42 a 65	42	44.7
Bajo	18 a 41	13	26.5	18 a 41	25	26.6
	Totales	49	100.0	Totales	94	100.0

Fuente: Encuesta.

La variable gestión documental registró respuestas de los trabajadores administrativos nombrados de la MDM, nivel alto con 42,9%, nivel medio fue de 30,6% y el nivel bajo con 26,5% de estas, con una implicancia en la variable CS nivel medio con el 44,7%, para el nivel alto con el 28,7% y para el nivel bajo con el 26,6% de las contestaciones obtenidas del poblador Matapaleño.

### Prueba de hipótesis para el objetivo general

Existe implicancia directa y significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023.

Estos resultados se pudieron confirmar con el cálculo del Rho de Spearman que mide la correlación entre las dos variables de estudio, en nuestro caso el grado de asociatividad de la gestión documental y la calidad de servicio es de 0,315 es decir cercano al límite de cero, cuando el coeficiente tiende a cero, nos indica que el grado de correlación es bajo, este coeficiente nos indicó que existió una relación de nivel bajo con una implicancia directa y poco significativa entre las variables de estudio, admitiendo la hipótesis de trabajo del objetivo general.

**Tabla 7: Correlación entre gestión documental y calidad de servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Gestión documental	Calidad de servicio
Gestión documental	Coeficiente de correlación	1.000	,315*
	Sig. (bilateral)		0.020
	N	49	94
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,315*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.020	
	N	49	94

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

**Para el objetivo específico 1:** Describir la implicancia entre la recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes,

**Tabla 8: Implicancia de la recepción en la calidad de servicio**

Nivel	Recepción			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	19 a 25	11	22.4	66 a 90	27	28.7
Medio	12 a 18	21	42.9	42 a 65	42	44.7
Bajo	5 a 11	17	34.7	18 a 41	25	26.6
	Totales	49	100.0	Totales	94	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión recepción con los indicadores de documentos electrónicos, documentos físicos, revisión y verificación de documentos y la derivación de documentos tuvo respuestas de nivel medio entre los trabajadores del 42,9%, nivel bajo de 34,7% y el nivel alto con el 22,4%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, nivel alto con el 28,7% y el nivel bajo con el 26,6% de las respuestas obtenidas de la población de Matapalo.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1.** Existe implicancia directa y significativa entre la recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la MDM.

**Tabla 9: Correlación entre la recepción y calidad de servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Recepción	Calidad de servicio
Recepción	Coeficiente de correlación	1.000	0.284
	Sig. (bilateral)		0.010
	N	49	94
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.284	1.000
	Sig. (bilateral)	0.010	
	N	49	94

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

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente  $p(\text{Rho}) = 0,284$  con una significación bilateral de 0,010 indicándonos que existió una relación de asociatividad entre las variables de nivel bajo cercano a cero de tipo directa y poco significativa, aceptando la hipótesis de trabajo del objetivo específico 1.

**Para el objetivo específico 2.** Identificar la implicancia de la emisión en la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo.

**Tabla 10: Implicancia de la emisión en la calidad de servicio**

Nivel	Emisión			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	19 a 25	14	28.6	66 a 90	27	28.7
Medio	12 a 18	19	38.8	42 a 65	42	44.7
Bajo	5 a 11	16	32.7	18 a 41	25	26.6
	Totales	49	100.0	Totales	94	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión emisión con los indicadores sobre documentos generados en formato electrónico y firma digital, formatos digitales según tipo de documento y la atención documental en el plazo establecido, experimentaron respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel medio con el 38,8%, nivel bajo con el 32,7% y el nivel alto con el 28,6%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, nivel alto con el 28,7% y nivel bajo con el 26,6% de las contestaciones obtenidas de la población de Matapalo.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2.** Existe implicancia directa y significativa entre emisión y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo.

Afirmaciones que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,124 con una significación bilateral de 0,015 indicándonos que existió una escasa relación de asociatividad entre las variables de implicancia directa y poco significativa, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

**Tabla 11: Correlación entre la emisión y calidad de servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Emisión	Calidad de servicio
Emisión	Coeficiente de correlación	1.000	0.124
	Sig. (bilateral)		0.015
	N	49	94
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.124	1.000
	Sig. (bilateral)	0.015	
	N	49	94

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

**Para el objetivo específico 3.** Determinar la implicancia entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.

**Tabla 12: Implicancia del despacho en la calidad de servicio**

Nivel	Despacho			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	11 a 15	6	12.2	66 a 90	27	28.7
Medio	7 a 10	24	49.0	42 a 65	42	44.7
Bajo	3 a 6	19	38.8	18 a 41	25	26.6
	Totales	49	100.0	Totales	94	100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión despacho con los indicadores de la distribución de documentos, control de recepción de documentos despachados, registro de entrega de documentos, obtuvieron respuestas de los colaboradores la Municipalidad, nivel medio con 49,0% nivel bajo con el 38,8% y nivel alto con 12,2%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con 44,7%, nivel alto con 28,7% y nivel bajo con 26,6% de las contestaciones alcanzadas de la población de Matapalo.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3.** Existe implicancia directa y significativa entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.

Respuestas que las podemos corroborar con el coeficiente Rho de Spearman = 0,252 con una significación bilateral de 0,081 indicándonos que existió una relación de asociatividad de nivel bajo entre las variables de estudio, con una implicancia directa y poco significativa, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Tabla 13: Correlación entre el despacho y calidad de servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Despacho	Calidad de servicio
Despacho	Coeficiente de correlación	1.000	0.252
	Sig. (bilateral)		0.081
	N	49	94
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.252	1.000
	Sig. (bilateral)	0.081	
	N	49	94

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

**Para el objetivo específico 4:** Explicar la implicancia entre el archivo y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.

**Tabla 14: Implicancia del archivo en la calidad de servicio**

Nivel	Archivo			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	19 a 25	10	20.4	66 a 90	27	28.7
Medio	12 a 18	24	49.0	42 a 65	42	44.7
Bajo	5 a 11	15	30.6	18 a 41	25	26.6
	Totales	49	100.0	Totales	94	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión archivo con los indicadores sobre el proceso del archivo documental, valor permanente o temporal del documento, conservación de documentos electrónicos, con respuestas de nivel medio del orden del 49,0%, nivel bajo con 30,6% y el nivel alto con el 20,4%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, el nivel alto con el 28,7% y el nivel bajo con 26,6% de las respuestas obtenidas de la población de Matapalo.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4.** Existe implicancia directa y significativa entre archivo y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo.

Afirmaciones que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,098 con una significación bilateral de 0,007 indicando que existió una escasa relación de asociatividad, casi nula, cercana a cero, con una implicancia positiva de escasa significación entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

**Tabla 15: Correlación entre el archivo y calidad de servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Archivo	Calidad de servicio
Archivo	Coeficiente de correlación	1.000	0.098
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	49	94
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.098	1.000
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	49	94

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

## 4.2. Discusión

**Para el objetivo general:** Determinar la implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023.

La variable GD documental registró respuestas de los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel alto con el 42,9% para el nivel medio fue de 30,6% y para el nivel bajo con el 26,5% de estas.

Solari, (2023) cuyo objetivo fue:

Determinar la relación entre la gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022. “Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión documental se relaciona directa y significativamente con la variable calidad del servicio, lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada señalando que la relación entre las variables es positiva moderada”. Leveau, (2023) determinar si existe una relación entre el sistema de trámite

documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta en el año 2022. Se concluyó existe relación entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano con una correlación baja de un Rho de Spearman de 0,392 y la significancia (sig.) con un valor igual a 0.002.

Existen coincidencias entre los resultados de la investigación en la Municipalidad Distrital de Matapalo y los hallazgos de Solari (2023) con la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio, al igual que Leveau (2023) termina afirmando la existencia de una correlación baja.

**Para el objetivo específico 1:** Describir la implicancia entre la recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes,

La dimensión recepción con los indicadores de documentos electrónicos, documentos físicos, revisión y verificación de documentos y la derivación de documentos tuvo respuestas de nivel medio entre los trabajadores del 42,9%, para el nivel bajo de 34,7% y para el nivel alto con el 22,4%.

Mendoza, (2023) su objetivo fue:

Plantear una guía de aplicación de herramientas de Lean Manufacturing para mejorar la gestión de trámite documentario en una Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2022, Concluyéndose, que con el desarrollo de la guía de herramientas de Lean Manufacturing se podrá mejorar la recepción de la gestión de trámite documental, con valoraciones negativas, siendo calificadas con un 76% del total de encuestados como ineficiente y poco eficiente; habiendo sido evaluadas las dimensiones el tiempo de espera, la herramienta 5s y la herramienta Value Stream Mapping VSM.

Entre la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Matapalo y los

hallazgos del trabajo realizado por Mendoza (2023) existen acercamientos en cuanto a la baja relación de asociatividad y escasa significancia entre la dimensión de la recepción y la variable calidad de servicio.

**Para el objetivo específico 2.** Identificar la implicancia de la emisión en la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.

La dimensión emisión con los indicadores sobre documentos generados en formato electrónico y firma digital, formatos digitales según tipo de documento y la atención documental en el plazo establecido, experimentaron respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel medio con 38,8%, nivel bajo con el 32,7% y nivel alto con el 28,6%

Arbaiza, (2023) con el título calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, Concluyendo que, existe relación positiva baja y significativa entre la calificación del proceso administrativo y la emisión de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Existen coincidencias en cuanto a la relación positiva y baja significancia en el proceso de emisión de licencias en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, (2022) y los resultados de la investigación en la Municipalidad Distrital de Matapalo, Tumbes, 2023.

**Para el objetivo específico 3.** Determinar la implicancia entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.

Para la dimensión despacho con los indicadores de la distribución de documentos, control de recepción de documentos despachados, registro de entrega de documentos, obtuvieron respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel medio con el 49,0% para el nivel bajo con el 38,8% y para el nivel alto con el 12,2%

Para Solari, (2023) “el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022”. Los resultados de la investigación determinaron que la relación entre despacho documentario y calidad del servicio es moderada y poco significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada.

**Para el objetivo específico 4:** Explicar la implicancia entre el archivo y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.

La dimensión archivo con los indicadores sobre el proceso del archivo documental, valor permanente o temporal del documento, conservación de documentos electrónicos, con respuestas de nivel medio del orden del 49,0% para el nivel bajo con el 30,6% y para el nivel alto con el 20,4%.

Padilla (2021) cuyo objetivo fue:

Analizar la gestión documental como estructura y eficiencia en el sector público, Ambato, Ecuador. Los resultados del estudio mostraron que los documentos externos son de mayor demanda en todo el año en la gestión administrativa que los documentos internos, y que ambas están relacionadas. Concluyendo que es necesario capacitar al personal para que maneje con seguridad el archivo documental, la cual ha sido el área que ha presentado mayores problemas.

Existen coincidencias entre los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Matapalo y las conclusiones que arribara el investigador Padilla, (2021) en cuanto a la relación de asociatividad de las variables de manera directa con escasa significancia y muy baja correlación entre la dimensión del archivo y la variable calidad de servicio, concluyendo con la necesidad de realizar capacitaciones al personal que labora en el área.

## V. CONCLUSIONES

1. La variable gestión documental registró respuestas de los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel alto con el 42,9%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, resultados los podemos corroborar con el Rho de Spearman el grado de asociatividad de la gestión documental y la calidad de servicio es de 0,315 con la existencia de una relación de nivel bajo con una implicancia directa y poco significativa entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.
2. La dimensión recepción con los indicadores de documentos electrónicos, documentos físicos, revisión y verificación de documentos y la derivación de documentos tuvo respuestas de nivel medio entre los trabajadores del 42,9%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, de las contestaciones obtenidas de la población de Matapalo, con el Rho de Spearman de 0,284 con una significación bilateral de 0,010 indicándonos que existió una relación de asociatividad entre las variables de nivel bajo cercano a cero de tipo directa y poco significativa, admitiendo la hipótesis de trabajo para el objetivo específico1.
3. La dimensión emisión con los indicadores sobre documentos generados en formato electrónico y firma digital, formatos digitales según tipo de documento y la atención documental en el plazo establecido, experimentaron respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel medio con el 38,8%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, de las contestaciones obtenidas de la población de Matapalo, con un Rho de Spearman

de 0,124 significación bilateral de 0,015 indicándonos que existió una escasa relación de asociatividad entre las variables de implicancia directa y poco significativa, admitiendo la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

4. Para la dimensión despacho con los indicadores de la distribución de documentos, control de recepción de documentos despachados, registro de entrega de documentos, obtuvieron respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel medio con el 49,0% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, con un Rho de Spearman de 0,252 y una significación bilateral de 0,081 indicándonos que existió una relación de asociatividad de nivel bajo entre las variables de estudio, con una implicancia directa y poco significativa, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.
5. La dimensión archivo con los indicadores sobre el proceso del archivo documental, valor permanente o temporal del documento, conservación de documentos electrónicos, con respuestas de nivel medio del orden del 49,0% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, con un Rho de Spearman de 0,098 y significación bilateral de 0,007 indicando que existió una escasa relación de asociatividad, casi nula, cercana a cero, con una implicancia positiva de escasa significación entre las variables de estudio, admitiendo la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los directivos y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Matapalo deben capacitar a todo el personal en gestión de documental para mejorar la calidad de servicios a la población de Matapalo, por cuanto es el medio de comunicación del gobierno local con la comunidad, para lograr celeridad y bienestar.
2. Es conveniente darle la mayor atención y prioridad en la recepción de documentos, brindándole, la mayor información para canalizar las inquietudes y peticiones de los ciudadanos y así poder darles respuestas acertadas y oportunas,
3. Los directivos y colaboradores administrativos deben emitir documentos de respuestas relacionados a las peticiones de los ciudadanos a fin de evitar contratiempos y demoras.
4. Es necesario la aplicación de una hoja de ruta, para que el desplazamiento de los documentos, se dirijan a las oficinas competentes y la respuesta se determine en un tiempo prudencial.
5. La alta dirección y funcionarios de la MDM, deben darle énfasis a la gestión del archivo, a su organización para lograr celeridad en las comunicaciones, mejoras en la calidad de servicio y lograr el objetivo de tener una población con mejor calidad del servicio día a día y bienestar social.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, G. T. (1995). La Calidad de servicio para la conquista del cliente. Salamanca, España.
- Andreu, J., & Nolla, S. (2009). Andreu, J., & Nolla, S. (2009). El sistema de gestión documental de la Universitat de Barcelona en el marco de la Administración electrónica [El sistema de gestión documental de la Universidad de Barcelona en el marco de la Administración electrónica]. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Angamarca, T. (2017). Angamarca, T. (2017). Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3381/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbaiza, R. C. (2023). Calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022. Tarapoto: UCV. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105567/Arbaiza\\_RCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105567/Arbaiza_RCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Archivo Nacional de Chile. (2014). "Instructivo para la transferencia de documentos en soporte papel al Archivo Nacional". Chile.
- Arenal, C. (2018). Gestión económico financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial. Cadiz: Tutor en formación.
- Arribas, M. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Mexico: Paraninfo.
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). A Conceptual Model for

- Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced ScienceEngineering Information Technology*, 8(4). Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Azlina-Aziz/publication/327198981\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_for\\_Electronic\\_Document\\_and\\_Records\\_Management\\_System\\_Adoption\\_in\\_Malaysian\\_Public\\_Sector/links/5bc5948aa6fdcc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-Electronic-Docume](https://www.researchgate.net/profile/Azlina-Aziz/publication/327198981_A_Conceptual_Model_for_Electronic_Document_and_Records_Management_System_Adoption_in_Malaysian_Public_Sector/links/5bc5948aa6fdcc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-Electronic-Docume)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota. Obtenido de <http://n9.cl/z9jvc>.
- Bollain, M. (2019). *Ingeniería de instrumentación de plantas de proceso*. Madrid: Díaz de santos.
- Bouranta, N., Psomas, E., Suarez, M., & Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. (26/3, Editor) Obtenido de *Benchmarking: An International Journal*, : <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ>
- Bravo, M. (2019). *Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión*. Ecuador: Universidad Nacional de Ecuador.
- Campos, C., & Romero, N. (2018). Campos, C., y Romero, N. (2018). *La gestión del sistema documental del archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial Huancayo, 2017*. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes. Obtenido de <http://informatica.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/673/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, M. (2004). *Manual de organización de documentos archivísticos*. . Fondo Pro Archivo.
- Cáredas, D., Wilches, A., Peñate, Y., & Lozada, D. (2018). *La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: Situación actual y retos futuros*. *Revista espacios*,. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>
- Carrasco, D. (2013). *Metodología de La Investigacion Cientifica*. Lima: Sam Marcos. Obtenido de

- [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Carrasco, I. (enero-junio de 2019). Población. Notas de Población N° 108 • enero-junio de 2019, 108. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44679/1/S1900093\\_Carrasco\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44679/1/S1900093_Carrasco_es.pdf)
- CEPLAN. (2019). Las 35 políticas de Estado del Acuerdo Nacional. Obtenido de CEPLAN: <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/35-POL%C3%8DTICAS-DE-ESTADO-actualizado-Feb.2019.pdf>
- Cermeno, L., & Rivas, E. (2012). Valorar y seleccionar documentos. Qué es y cómo se hace. TREA.
- Chang, F. (2014). Chang, F. J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos". Guatemala: Universidad Rafael Landívar.: Universidad Rafael Landívar.
- Chavez, Y., & Perez, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. Bibliotecas. Anales de.
- Cruz , M. J. (2011). Administración de documentos y archivos: Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Dahlgard, J., Reyes, L., Chen, C., & Mi, S. (2019). Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning. Total quality management and business excellence. Obtenido de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva>
- Diaz, A. (2019). La calidad de servicio y la satisfaccion del Cliente en el sector ferretero.
- Espinoza, J. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. Polo del conocimiento, 5(8), 42-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Falcon, H., & Herrera, J. (2005). Análisis del ato estadístico (Guía didáctica). Caracas: . Venezuela: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Flores, M. (2021). Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021. . Tarapoto: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67122>

- Garay, B. H. (2022). Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. Callao: UCV.
- Guto, R., & Jumba, A. (2021). Electronic records management and public organization credibility. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 52-67. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF\\_Guto\\_Jumba\\_Electronic\\_Records\\_Management\\_and\\_Public\\_Organization\\_Credibility-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZGVpYcnIJ5NwW97Q0FqjuH075rM72YfiYI3I7Ox6H22zBT7x](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF_Guto_Jumba_Electronic_Records_Management_and_Public_Organization_Credibility-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZGVpYcnIJ5NwW97Q0FqjuH075rM72YfiYI3I7Ox6H22zBT7x)
- Haryanti, T., & Winarno, F. (2020). Document Management System and Reminder using SMS Gateway. *International Conference on Environment and Technology*. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/469/1/012088/pdf>
- Heredia, A. (1991). Heredia, A. (1991). *Archivística general. Teoría y práctica*. Diputación Provincial de Sevilla. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- Hermoza, O. R. (2021). *Gestión documental y calidad en el servicio de la coordinación de diario y mesa de partes de la zona registral N°IX – sede Lima, 2019*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INEI. (2017). *Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal 2017. Memoria de actividades*. INEGI. Lima: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto Nacional Estadística e Informática (INEI). (2022). *Compendio Estadístico 2021*. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4242268/Compendio%20Estad%20%28Tomo%20%29.pdf?v=1678479092>
- Instituto Politécnico Nacional de México. (2003). *Glosario de Términos Archivísticos del Archivo*. México: Gaceta Politécnica.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., & Skinner, S. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad*.

Colombia: IRWIN.

Kotler, P. (2016). Dirección de Marketing. Mexico: (15 ed.). Pearson.

La Torre, S. (2022). Gestión documental y el desarrollo institucional en una universidad nacional de Lima, 2021. . Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1918>

Leveau, ã. L. (2023). Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2022. Loreto: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113450>

Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado . Lima: (Congreso de la República - Lima , Perú 29 de Enero de 2002).

Ley N° 27806. (2002). Ley de Transparencia y acceso a la información pública, . Lima: (Congreso de la República, Lima, Perú 02 de agosto de 2002).

Ley N° 27972. (2003). Ley Órgánica de Municipalidades. 26 mayo. Lima, Perú: Editora Perú.

Luna, G. (2020). Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes: UNTUMBES. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1627>

Lunasco, E. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017. Lima: UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco\\_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Magalon, G., Galan, R., & Ponton, G. (2006). Auditoría en salud 2da Edic. Bogotá: Panamericana.

Mannion, R., & Davies, H. (s.f.). Mannion, R., & Davies, H. (2018). Understanding organisational culture for healthcare quality improvement. Quality improvement, 1-4. Obtenido de <https://www.bmj.com/content/bmj/363/bmj.k4907.full.pdf>

Martinez, M. (2007). Consideraciones teóricas sobre la atención al cliente mundiaro.

Mat, S., Mohamed, A., Husain, H., Kadir, W., & Khairulnizam, M. (2015). Mat, S., Mohamad, A., Husain, H., Kadir, W., & Khairulnizam, M. (2015). Electronic Document Management System: Malaysian experience. Australian Journal of

- Basic and Applied Sciences, 9(3), 82-89., 82-89.
- Medina, A., Hernández, A., Noriega, D., & Comas, R. (2019). Medina, A., Hernández, A., Noriega, D., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Rev. chil. ing.*, 27(2). Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci\\_artte](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_artte)
- Mehta, B., & Bhatt, V. (2020). Factors influencing overall service quality of online banking: A comparative study of Indian public and private sector banks. *Journal of Applied Business and Economics*, 24(4), 152-167. Obtenido de <http://digitalcommons.www.na-businesspre>
- Mendoza, V. M. (2023). Herramientas de lean manufacturing para la gestión de trámite documentario en una municipalidad provincial de Lambayeque. Lambayeque: UCV. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109956/Mendoza\\_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109956/Mendoza_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moquillaza, M. (2022). Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la calidad de servicio de la oficina general de matrícula, registro y estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 - 2019. Posgrado Maestría. Ica: Universidad san Luis Gonzaga de Ica. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3520>
- Mora, G. (2019). El sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario. . Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7107>
- Municipalidad de Ventimilla. (2021). Municipalidad de Ventanilla. Obtenido de Decreto de Alcaldía N° 002-2021/MDV-ALC: <http://www.muniventanilla.gob.pe/portalTransparencia/documentos/file2836>
- Muñoz, A. (1999). Muñoz, A. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Díaz de Santos.
- Ortiz, V. (2022). La gestión documental y el manejo empresarial en la empresa corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019. . Universidad Nacional Autónoma de

- Chota. Obtenido de <http://repositorio.unach.edu.pe/handle/UNACH/216>
- Padilla, H. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. Ambato – Ecuador: (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE>. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Olah, J. (2019). Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4). Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
- PCM. (2013). Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Obtenido de PCM: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- PCM. (2017). Modelo de Gestión Documental. Lima. Obtenido de <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>
- Qiu, S., Alizadeh, A., Dooley, L., & Zhang, R. (2019). The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry. *Journal of hospitality and tourism management*, 40,.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *International Journal of Research and Developmen*, 4(2). Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS/links/5](https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5)
- Russo, P. (2011). Gestión documental en las organizaciones. UOC. Mexico: UOC.
- Sanchez, F. (2019). Calidad total. Elearning S.L.
- Sanchez, P. (2018). Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Concepción 2018. Concepción: UCV.
- Sarrí, E. (2011). Sistema Nacional de Archivos en República Dominicana. [Tesis de

- Maestría,. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía]. Repositorio Institucional.
- Schwars, G., & Cooper, B. (2018). How leadership and public service motivation enhance innovative behavior. . *Public Administration Review*, 1-11., (January/February de 2018). Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/puar.12839>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público. . Obtenido de Secretaría de Gestión Pública: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>
- Sokmen, O., & Ceren, R. (2017). Performance Management in Public Institutions: An Overall Evaluation. *Studies*, 2(2). *International Journal of Applied Business and Management*. Obtenido de <http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2021/05/4.pdf>
- Solari, G. C. (2023). Gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107509>
- Valadares, M. (2019). Valladares, M. (2019). Gestión avanzada de la información. Paraninfo S.A. Mexico: Paraninfo S.A.
- Vargas, R. (2017). Vargas, R. (2017). Gestión por procesos. Ventanilla: Municipalidad de Ventanilla.
- Vipraprastha, T., Sudja, I., & YTuesti, A. (2018). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization (OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denp. *Research and Review*, 9(2). Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article\\_Text-711-1-10-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article_Text-711-1-10-)
- Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration*:. USA: Editorial Books/Cole Publishing Co. doi:ISSB:10:O534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A.
- Wittoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: . Lima: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

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

## **VIII. ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo
<p>¿Cuál es la implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, ¿2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la implicancia entre recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes?</li> <li>¿Cuál implicancia entre la emisión y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes?</li> <li>¿Cuál implicancia entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes?</li> <li>¿Cuál implicancia entre el archivo y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023?</li> </ol>	<p>Determinar la implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Describir la implicancia entre la recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> <li>Identificar la implicancia entre la emisión y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> <li>Determinar la implicancia entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> <li>Explicar la implicancia entre el archivo y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> </ol>	<p>Existe implicancia directa y significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe implicancia directa y significativa entre la recepción y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> <li>Existe implicancia directa y significativa entre la emisión y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> <li>Existe implicancia directa y significativa entre el despacho y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> <li>Existe implicancia directa y significativa entre archivo y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes.</li> </ol>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión documental</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad del servicio</p> <hr/> <p>Población:</p> <p>En el estudio se trabajarán con dos poblaciones, según la Oficina de Personal de la Municipalidad Distrital de Matapalo de 49 trabajadores. La segunda población calidad del servicio de la población de Matapalo 3639 habitantes (INEI, 2022)</p> <p>Muestra:</p> <p>Para los trabajadores será muestra censal es decir 49 trabajadores.</p> <p>Para los pobladores será 94 personas de la localidad determinada con fórmula de poblaciones finitas, (Wittoski, 2000)</p>	<p>Aplicada</p> <p>Cuantitativa</p> <p>No Experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p>

**Anexo 2: Matriz de operacionalización**

Título: Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1: Gestión documental	La gestión documental es el “conjunto de procesos y tareas para almacenar y compartir de manera óptima la información necesaria para el desarrollo de un determinado proyecto. La gestión documental constituye una actividad casitan antigua como la escritura, que nace como respuesta de documentar los trámites documentarios” (Bollaín, 2019).	La información para continuar con la investigación de la variable gestión documental la vamos a obtener con la técnica de la encuesta mediante un instrumento compuesto por 18 preguntas en escala de Likert aplicada a la muestra censal de 49 trabajadores entre funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Matapalo de Tumbes.	Recepción  Emisión  Despacho  Archivo	-Documentos electrónicos. -Documentos físicos. -Revisión y verificación de documentos. -Derivación de documentos  -Documentos generados en formato electrónico y firma digital. -Formatos digital según tipo de documento -Atención documental en el plazo establecido  -Distribución de documentos. -Control de recepción de documentos despachados -Registro de entrega de documentos.  -Proceso del archivo documental. -Valor permanente o temporal del documento. -Conservación de documentos electrónicos.	1, 2, 3, 4, 5,  6, 7, 8, 9, 10,  11, 12, 13,  14, 15, 16, 17, 18.

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 2: Calidad del servicio	La calidad de servicio es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios (Kotler, 2016).	La información para continuar con la investigación de la variable calidad de servicio la vamos a obtener con la técnica de la encuesta mediante un instrumento compuesto por 18 preguntas en escala de Likert aplicado a la muestra aleatoria simple de 94 pobladores de la jurisdicción distrital de Matapalo de Tumbes.	Necesidades y expectativas	-Libro de reclamación -Encuesta al usuario - satisfacción propia. - Mejora continua	1, 2, 3,
			Valor del servicio	-Reconocimiento del valor del servicio. -Identificación y diseño de nuevos servicios.	4, 5, 6,
			Fortalecimiento del servicio	-Mejora de los servicios. -Entrega adecuada y oportuna del servicio. -Capacitación -Infraestructura y tecnología.	7, 8, 9, 10,
			Análisis de la calidad del servicio	-Evaluación periódica de calidad de servicio. -Toma de decisiones.	11, 12, 13,
			Liderazgo y compromiso	-Aseguramiento de recursos. -Articulación y participación de los diferentes niveles.	14, 15, 16,
			Cultura de calidad en el servicio	-Promoción de cultura de calidad. -Promoción de trabajo en equipo	17, 18.

### Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Tumbes, 7 de marzo 2023

**CARTA N° 03 - 2023/LROA**

Señor:  
**ING. CARMEN EDGAR BACA FERNÁNDEZ**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Matapalo - Tumbes



**ASUNTO: SOLICITO LAS FACILIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y COORDINACIONES CON EL PERSONAL A SU CARGO PARA EJECUCIÓN DE TESIS**

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, Ing. Civil **LUZ RAQUEL ORTIZ ARRESE**, con CIP N°103278 y DNI 40992391, egresada del Programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, en su propósito de optar el grado de Maestro de Gestión Pública. Solicito a usted la autorización pertinente para la ejecución del Proyecto de investigación: **“GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS POBLADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATAPALO, REGIÓN TUMBES, 2023”**. Siendo necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares). Además, se requiere aplicar encuestas a los trabajadores de las variables en estudio: Gestión documental, para cualquier coordinación y tramite documentario contactarse a los correos [luzortiz81.lroa@gmail.com](mailto:luzortiz81.lroa@gmail.com), [raqueloa24@hotmail.com](mailto:raqueloa24@hotmail.com) o al número de celular 949877331.

En tal sentido Señor alcalde, solicito las facilidades del caso para dar cumplimiento a mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

**BACH. LUZ RAQUEL ORTIZ ARRESE**  
TESISTA

**Adjunto:**

- Copia de DNI
- Constancia de egresada UNT

## Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Matapalo, 04 de mayo del 2023

**CARTA N° 001-2023/MDM-RR-HH-MGCR**

**LUZ RAQUEL ORTIZ ARRESE**  
**BACH. EN MAESTRIA DE GESTION PUBLICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**REFERENCIA : CARTA N° 03-2023/LROA, fecha 07 de marzo del 2023.**

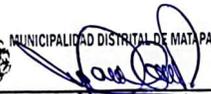
**ASUNTO : OTORGA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

Me es grato saludarla muy cordialmente y a la vez, darle respuesta al documento de referencia de **CARTA N° 03-2023/LROA**, fecha 07 de marzo del 2023, donde solicita información básica de la PEA de la Municipalidad Distrital de Matapalo y realizar encuestas al personal, lo que es de suma importancia para el desarrollo de su tesis denominada: **“IMPLICANCIA DE LA GESTION DOCUMENTAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS POBLADORES, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATAPALO, REGION TUMBES – 2023”**.

Ergo, apreciado bajo un enfoque estudiantil, pero bajo la norma de confidencialidad los datos recopilados se mantendrán bajo su custodia en razón confidencial y dentro de los protocolos de Ley, es por ello que la Oficina de Recursos Humanos otorga la PEA del personal y así mismo da la autorización para que aplique las encuestas enmarcadas para su proyecto de tesis.

Atentamente,



  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATAPALO  
ING. MARCO G. CASARIEGO RODRIGUEZ  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

## Anexo 5: Encuesta: Gestión documental

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar la **Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023**. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y después conteste con la mayor sinceridad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso:(I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2,

Muy en desacuerdo (MD) = 1

N°	Dimensiones	M.A	D.A	I	E.D	M.D
<b>Dimensión 1: Recepción</b>						
1	Se reciben los documentos electrónicos mediante el sistema de gestión documental.					
2	Los documentos físicos recibidos son digitalizados haciendo uso de equipos y procedimientos informáticos adecuados.					
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación interna recibida					
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida.					
5	Se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas.					
<b>Dimensión 2: Emisión</b>						
6	Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital.					
7	La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.					

8	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad.					
9	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos.					
10	Se realizan actividades de control de los documentos emitidos.					
<b>Dimensión 3: Despacho</b>						
11	Se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino.					
12	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos.					
13	Se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados.					
<b>Dimensión 4: Archivo</b>						
14	Se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.					
15	Se han implementado los lineamientos para la valoración permanente temporal del documento.					
16	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental.					
17	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos.					
18	Para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario.					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 6: Calidad de servicio

Estimado poblador, el objetivo de este instrumento es evaluar la **la Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023**. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y después conteste con la mayor sinceridad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso:(I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2,

Muy en desacuerdo (MD) = 1

N°	Dimensiones	M.A	D.A	I	E.D	M.D
	<b>Dimensión 1: Necesidades y expectativas de las personas</b>					
1	En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad.					
2	Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta.					
3	El libro de reclamaciones se utiliza para mejorar el servicio que se brinda.					
	<b>Dimensión 2: Valor del servicio</b>					
4	En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía.					
5	Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios.					
6	En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades					
	<b>Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio</b>					
11	Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las personas					

12	Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.					
13	A partir de los resultados de la calidad se toman decisiones para mejorar los servicios					
	<b>Dimensión 4: Liderazgo y compromiso</b>					
14	La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio					
15	Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad					
16	Participa en la toma de decisiones en su institución.					
	<b>Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio</b>					
17	Promueven la institución de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad					
18	Promueve el trabajo en equipo					

Muchas gracias por su colaboración.

## Anexo 7: Análisis de confiabilidad de gestión documental

### Alfa de Cronbach

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.802	18

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación externa recibida.	51.10	67.211	.375	.441
Se derivan los documentos de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas.	50.20	62.622	.518	.401

Los documentos se generan en formatos electrónicos con firma digital.	49.60	79.600	-.072	.529
La entidad cuenta con formatos digitales según tipo de documentos que gestiona.	49.40	73.600	.164	.487
La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad.	51.10	92.544	-.508	.608
La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos.	49.90	55.878	.819	.320
Se realizan actividades de control de los documentos emitidos.	49.50	71.389	.229	.474
Se ha establecido mecanismo de control que garantice que los documentos físicos o electrónicos lleguen a su destino.	50.30	80.011	-.095	.538

La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos.	50.60	63.378	.745	.385
Se cuenta con un sistema de control que permita verificar la recepción de los documentos despachados.	50.70	86.011	-.288	.580
Se cumplen con los procesos del archivo: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	50.80	79.289	-.061	.528
Se han implementado los lineamientos para la valoración permanente temporal del documento.	51.60	75.600	.318	.479
La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del archivo documental.	51.10	67.211	.375	.441

Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos electrónicos.	50.20	62.622	.518	.401
Para realizar su labor cuenta con los recursos materiales y equipamiento necesario.	49.60	79.600	-.072	.529
En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad.	49.40	73.600	.164	.487
Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta.	51.10	92.544	-.508	.608
El libro de reclamaciones se utiliza para mejorar el servicio que se brinda.	49.90	55.878	.819	.320

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
53.30	79.789	8.932	18

## Anexo 8: Análisis de confiabilidad de calidad del servicio

### Alfa de Cronbach

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	18

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía.	41.30	62.456	.223	.537

Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios.	42.10	72.767	-.183	.614
En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo con sus necesidades.	42.40	54.489	.772	.442
Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las personas.	42.60	73.156	-.199	.611
El ambiente de trabajo es adecuado para las personas que integran la entidad.	43.40	65.378	.411	.529
Se realizan capacitaciones en el uso de los canales virtuales de comunicación y atención.	42.90	55.433	.509	.473

Se dispone de recursos para realizar labores.	42.00	50.889	.667	.427
La institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio.	41.40	70.267	-.082	.591
Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.	41.20	66.400	.077	.564
A partir de los resultados de la calidad se toman decisiones para mejorar los servicios.	42.90	55.433	.509	.473
La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio.	42.00	50.889	.667	.427
Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad.	41.40	70.267	-.082	.591
Participa en la toma de decisiones en su institución.	41.20	66.400	.077	.564

Promueven la institución de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.	42.90	82.989	-.534	.671
Promueve el trabajo en equipo.	41.70	50.678	.685	.423

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
45.10	70.322	8.386	15

## Anexo 9: Población de Matapalo, Tumbes al 2022

### 3.3 TUMBES: POBLACIÓN POR PROVINCIA Y DISTRITO, SEGÚN CENSO, 1940, 1961, 1972, 1981, 1993, 2007 Y 2017

Provincia y distrito	Población según Censo						
	1940	1961	1972	1981	1993	2007	2017
<b>Total</b>	<b>25 709</b>	<b>55 812</b>	<b>76 515</b>	<b>103 839</b>	<b>155 521</b>	<b>200 306</b>	<b>224 863</b>
<b>Tumbes</b>	<b>15 510</b>	<b>40 211</b>	<b>57 922</b>	<b>79 255</b>	<b>115 406</b>	<b>142 338</b>	<b>154 962</b>
Tumbes	7 586	23 258	34 500	48 827	74 601	95 124	102 306
Corrales	5 079	8 212	9 303	12 150	17 489	20 984	23 337
La Cruz	-	-	2 242	4 020	6 769	8 090	9 507
Pampas de Hospital	-	-	3 595	4 240	5 456	6 313	6 728
San Jacinto	-	3 725	5 255	6 835	7 450	7 979	8 512
San Juan de la Virgen	2 845	5 016	3 027	3 183	3 641	3 848	4 572
<b>Contralmirante Villar</b>	<b>6 785</b>	<b>8 615</b>	<b>8 361</b>	<b>9 607</b>	<b>13 361</b>	<b>16 914</b>	<b>21 057</b>
Zorritos	6 785	4 758	5 295	6 686	10 702	10 252	12 371
Casitas	-	3 857	3 086	2 921	2 659	2 233	2 350
Canoas de Punta de Sal	-	-	-	-	-	4 429	6 336
<b>Zarumilla</b>	<b>3 414</b>	<b>6 986</b>	<b>10 212</b>	<b>14 977</b>	<b>26 754</b>	<b>41 054</b>	<b>48 844</b>
Zarumilla	3 414	4 183	6 695	10 904	13 430	18 463	21 776
Aguas Verdes	-	-	-	-	7 977	16 058	17 386
Matapalo	-	381	577	465	744	1 588	3 428
Papayal	-	2 422	2 940	3 608	4 603	4 965	6 274

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

51

POBLACIÓN

Compendio Estadístico Tumbes 2021

### 3.1 TUMBES: POBLACIÓN CENSADA, INCREMENTO INTERCENSAL Y TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO ANUAL, 1940, 1961, 1972, 1981, 1993, 2007 Y 2017

Censo	Total	Incremento intercensal	Tasa de crecimiento promedio anual	Densidad poblacional
1940	25 709	-	-	5,5
1961	55 812	30 103	3,7	12,0
1972	76 515	20 703	2,9	16,4
1981	103 839	27 324	3,4	22,2
1993	155 521	51 682	3,4	34,0
2007	200 306	44 785	1,8	44,4
2017	224 863	24 557	1,2	48,2

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Población de Matapalo al 2022 =  $3\,428 (1 + 0.012)^{35} = 3\,639$   
(Tasa de crecimiento anual 1.2)

«Compendio Estadístico Tumbes 2021». Accede y descárgalo (4 tomos)  [bit.ly/3Jv1HBp](https://bit.ly/3Jv1HBp)

(Instituto Nacional Estadística e Informática (INEI), 2022)

## **Anexo 10: : Reseña Histórica del Distrito de Matapalo, Tumbes**

El distrito fue creado el 25 de noviembre de 1942 mediante Ley N° 9667, en el primer gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche. Perteneció al departamento de Tumbes, provincia de Zarumilla, con una superficie de 392.29 km<sup>2</sup>, una población de 3,428 hab. (censo 2017) tiene un Ubigeo: 240303.

El distrito de Matapalo es uno de los cuatro distritos que conforman la provincia de Zarumilla en el departamento de Tumbes, bajo la administración del Gobierno Regional de Tumbes en el norte de Perú. Su capital es el pueblo de Matapalo ubicado a 65 msnm. El distrito limita por el norte con el distrito de Papayal, por el sur y este con la República de Ecuador, y por el oeste con la provincia de Tumbes.

### Historia

El distrito de Matapalo fue creado mediante Ley N° 9667 del 25 de noviembre de 1942, en el gobierno del Presidente Manuel Prado Ugarteche.

Centros poblados: Matapalo, Quebrada Seca, Leandro Campos, El Tútumo, Nuevo Progreso, Isla Noblesia, La Totorá y Ángel de la luz.

### Atractivos turísticos

Entre sus principales atractivos del distrito de Matapalo están:

Parque Nacional Cerros de Amotape: es un espectacular y fascinante oasis de vida en la costa peruana que se extiende sobre las estribaciones del macizo de los Amotapes. Es un área natural protegida que presenta características únicas en todo el país y que ocupa la porción más importante de la fisiografía más accidentada de la Reserva de Biosfera del Noroeste. Tiene como objetivo principal de creación, proteger muestras representativas de flora y fauna del Bosque Tropical del Pacífico, Bosque Seco Ecuatorial y la Región de Endemismo Tumbesina

Reserva Nacional de Tumbes: creada para la conservación y protección de especies en su mayoría endémicas, esta zona protegida, perteneciente a la importante Reserva de Biósfera del Noroeste. La reserva alberga una diversidad biológica única, 270 especies de aves, 14 de ellas en peligro de extinción. También cuenta con 67 especies de mamíferos, pertenecientes a 55 géneros y 22 familias, de las cuales, los murciélagos son los más diversos (35 especies).

Isla Matapalo: es una isla del Perú perteneciente al departamento de Tumbes en el océano Pacífico. Está separada de la costa peruana por un canal que oscila entre 198 y 273 metros, se extiende en dirección este-oeste. Con sus 6 km de longitud máxima y una anchura entre 1.5 y 2.6 km; es la isla más grande del conjunto insular de islas peruanas sobre el golfo de Guayaquil, con una superficie total de 6.08 km<sup>2</sup>.

Isla Roncal: es una isla del Perú situada en el océano Pacífico, perteneciente al departamento de Tumbes. Se encuentra en el golfo de Guayaquil y está separada de la costa peruana por un canal que oscila entre los 120 y 260 metros. La isla presenta unas dimensiones máximas de 2.1 km de largo por 0.7 de ancho, y cuenta con una superficie total de 0.56 km<sup>2</sup>.

Isla Correa: es una isla del Perú situada en el océano Pacífico, frente a las costas del departamento de Tumbes, a la que pertenece. Se halla en el golfo de Guayaquil y colinda con el canal internacional de Capones, límite natural con el Ecuador. Presenta una forma alargada que se estrecha en la parte central, con 5.23 km de longitud máxima y una anchura que oscila entre 1 y 2 km; la superficie total de la isla es de 4.6 km<sup>2</sup>, lo que la convierte en la segunda isla más grande del conjunto insular de islas peruanas sobre el golfo de Guayaquil.

#### Autoridades Municipales

2015 - 2018    Alcalde: Nevi Correa García, del Movimiento Reconstrucción con Obras más Obras para un Tumbes Bello (RCOMOPUTB).  
Regidores: José Alberto Román Reyes (RCOMOPUTB), Alfonso Deliborio Herrera Carrillo (RCOMOPUTB), Isidro Pintado Labán (RCOMOPUTB), Maribel Bermeo Guerrero (RCOMOPUTB), José Andrés García Lara (Solidaridad Nacional)

2011 - 2014	Alcalde: Nevi Correa García, del Movimiento Reconstrucción con Obras más Obras para un Tumbes Bello (RCOMOPUTB). Regidores: Hortensio Córdova Ruiz (RCOMOPUTB), Alfonso Deliborio Herrera Carrillo (RCOMOPUTB), María Josefa Abad Vásquez (RCOMOPUTB), Lidya Nuñez Córdova (RCOMOPUTB), Ismael Portocarrero Correa (Acción Popular).
2003 - 2010	Alcalde: Juan Miguel Feijoo Navarrete.
Policiales	Comisario: PNP.

En 2019, en los municipios de Matapalo, 2 personas fueron contratadas como directivos, 6 fueron contratadas como profesionales, 7 fueron contratadas como técnicos, 6 fueron contratadas como auxiliares y 2 fueron contratados como obreros.

En diciembre de 2020, los principales cultivos en base a la superficie sembrada en Matapalo fueron Limón Sutil.