

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en
la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.**

Tesis

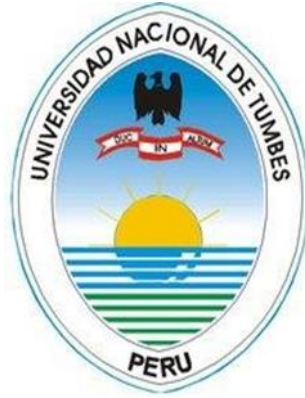
Línea de investigación: Políticas y gestión pública y privada.

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor Bach. Becerra Gavidia, José Adriano

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en
la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez Jesús (presidente)

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (secretar

Dr. Álamo Barreto José Viterbo (vocal)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Tesis

**Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en
la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su
contenido y forma:**

Bach. Becerra Gavidia José Adriano (Autor)

Dra. Ramírez Núñez Santos Isabel (Asesora)

ORCID: 0000 – 0001 – 9863 - 4623

Tumbes, 2022

COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN



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 dieciocho horas del diecisiete de junio del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma videoconferencia zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 004-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 05/01/2022; Dr. Jesús Merino Velásquez (presidente), Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (secretario), Dr. José Viterbo Álamo Barreto (vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021**, presentada por el maestrando **José Adriano Becerra Gavidia** -para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública .

Actuó en la condición de asesor, Dra. **Santos Isabel Ramírez Núñez**.

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, 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 diecinueve horas con veinte minutos, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 17 de junio de 2022.

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

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez
DNI N° 00251359
ORCID N° 0000-0003-2087-9078
Secretario

Dr. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N° 41057014
ORCID N° 0000-0003-4459-1765
Miembro

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

DEDICATORIA

Al todopoderoso. A nuestra madre María Virgen de Guadalupe. A mis padres Alberto Becerra y Evelyn Gavidia, por sus sabias enseñanzas, consejos de superación e inculcarme valores en mi formación personal para hacer el bien a mis prójimos y posibilitar este anhelo académico.

AGRADECIMIENTO

A mi Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme la oportunidad de superación académica. Al Dr. Enrique Benites Juárez, por sus ilustradas orientaciones académicas. A mi asesora Dra. Isabel Ramírez Núñez por su meritorio apoyo académico.

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE ANEXOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. ESTADO DEL ARTE.....	16
2.1 Bases teórico – científicas.....	16
2.2. Antecedentes	24
2.3. Definición de términos básicos.....	33
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	35
3.1. Hipótesis.....	35
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	35
3.3. Población, muestra y muestreo	36
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	39
3.5. Procesamiento y análisis.....	41
3.6. Variables y operacionalización	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
4.1 Resultados	44
4.2 Discusión.....	52
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
VIII. ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de los ciudadanos, departamento de Tumbes	37
Tabla 2: Muestra por provincia del departamento de Tumbes	38
Tabla 3: Fiabilidad de variable 1: Gestión documental	41
Tabla 4: Fiabilidad de variable 2: Calidad del servicio.....	41
Tabla 5: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable gestión documental....	42
Tabla 6: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable calidad del servicio	43
Tabla 7: Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio.....	44
Tabla 8: Correlación entre gestión documental y calidad de servicio	45
Tabla 9: Incidencia de la producción documental en la calidad del servicio	46
Tabla 10: Correlación entre Producción documental y calidad de servicio.....	46
Tabla 11: Incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio ...	47
Tabla 12: Correlación entre recepción de documentos y calidad de servicio	48
Tabla 13: Incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio	48
Tabla 14: Correlación entre trámite de documentos y calidad de servicio.....	49
Tabla 15: Incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio	49
Tabla 16: Correlación entre distribución de documentos y calidad de servicio	50
Tabla 17: Incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio.	51
Tabla 18: Correlación entre organización de documentos y calidad de servicio ..	51

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	65
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.	67
Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis	68
Anexo 4: Respuesta autorizando ejecución de tesis	69
Anexo 5: Cuestionario a colaboradores administrativos.....	70
Anexo 6: Cuestionario a pobladores	72
Anexo 7: Análisis de fiabilidad de gestión documental	74
Anexo 8: Análisis de fiabilidad de calidad del servicio.....	77

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021, mediante un trabajo de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, cuantitativo. La población estuvo conformada por 180 trabajadores administrativos nombrados y por los 251,363 habitantes del departamento de Tumbes, con una muestra de 93 trabajadores y 384 habitantes. Se aplicaron dos encuestas en escala de Likert: de acuerdo (DA) = (3), indeciso (I) = (2) y en desacuerdo (ED) = (1), para ambas poblaciones con 15 preguntas cada uno. Los datos se procesaron en programas Excel y SPSS. Los resultados obtenidos para la variable gestión documental con el 45,1% de las respuestas, con una incidencia del 61,2% en la variable calidad de servicio, con un Rho de Spearman de 0,659 aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo general. La dimensión producción documental que tuvo como indicadores la creación de documentos y el diseño de los formatos experimentaron respuestas de nivel alto del orden del 51,6%, con un Rho de Spearman de 0,355. La dimensión que midió la recepción de documentos con los indicadores verificación de documentos, control de documentos y documentos de gestión percibieron respuestas de nivel alto del orden del 54,7%. Con respecto a la dimensión trámite de documentos se observaron respuestas de nivel alto del 66,7%, Para la dimensión que midió la distribución de documentos sobre el flujo de documentos tuvieron respuestas de nivel alto del orden del 62,3%, la dimensión que midió la organización de documentos con los indicadores sobre la clasificación de documentos y descripción respuestas de nivel alto del orden del 71,0%, todas las dimensiones con Rho de Spearman positivos.

Palabras clave: Gestión documental, calidad de servicio, producción documental, recepción, distribución, trámite y organización de documentos.

ABSTRACT

The objective of the research carried out was to determine the incidence of document management in the quality of the external user service of the National University of Tumbes, 2021, through a correlational descriptive work, with a non-experimental, cross-sectional, quantitative design. The population was made up of 180 named administrative workers and the 251,363 inhabitants of the department of Tumbes, with a sample of 93 workers and 384 inhabitants. Two Likert scale surveys were applied: agree (DA) = (3), undecided (I) = (2) and disagree (ED) = (1), for both populations with 15 questions each. The data was processed in Excel and SPSS programs. The results obtained for the document management variable with 45.1% of the responses, with an incidence of 61.2% in the quality of service variable, with a Spearman's Rho of 0.659 acceptance of the working hypothesis for the general objective. The documentary production dimension, which had as indicators the creation of documents and the design of the formats, experienced high-level responses of the order of 51.6%, with a Spearman's Rho of 0.355. The dimension that measured the receipt of documents with the indicators document verification, document control and management documents received high-level responses of the order of 54.7%. Regarding the document processing dimension, high-level responses of 66.7% were observed. For the dimension that measured the distribution of documents on the flow of documents, they had high-level responses of the order of 62.3%, the dimension that measured the organization of documents with the indicators on document classification and description, high-level responses of the order of 71.0%, all dimensions with positive Spearman's Rho.

Keywords: Document management, quality of service, documentary production, reception, distribution, processing and organization of documents.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación para desarrollar se titula Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. En su propósito del desarrollo y ejecución pretende explicar a través de sus dimensiones las características y propiedades de la variable gestión documental y la calidad de servicio al usuario externo. Siendo una institución educativa de nivel superior, la población de la Región Tumbes acude a sus instalaciones para gestionar y/o tramitar documento de orden administrativo, académico y de capacitación. Su gestión documental y de tramitología debe ser oportuna para el cumplimiento de las expectativas del usuario externo. El objetivo a alcanzar en el presente estudio es determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes; para este cometido se aplicaran acciones metodológicas que consistieron en la aplicación del método lógico deductivo, de estudio descriptivo - correlacional, diseño no experimental, empleándose un cuestionario como instrumento de medición aplicándose tipo entrevista a trabajadores de la universidad y a los usuarios externo.

Actualmente toda organización indistintamente de su naturaleza de creación tiene un apostolado de brindar un excelente servicio a través de sus acciones institucionales. “En el contexto actual se presiona a las entidades gubernamentales a la necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios que se prestan, concientizando a los funcionarios de su deber en satisfacer a los usuarios”.

Situación problemática

La comunicación que fluye por todos los niveles organizacionales tiene como punto de partida en la gestión documental, al respecto en Colombia “vive una gran problemática a nivel archivístico en la mayoría de las instituciones tanto distritales como privadas en lo que atañe a la organización y administración de sus archivos, pues los documentos que se generan y los generados a lo largo del tiempo de su existencia se han transformado a medida que pasa el tiempo en fondos acumulados” (Sierra y Neira, 2009).

En la municipalidad de Malacatán, San Marcos es común escuchar algunas quejas de los ciudadanos, usuarios de los servicios públicos; tales como: Falta de rapidez y orientación en los tramites que realizan, horarios poco accesibles, instalaciones no adecuadas, insuficiente personal en la atención al usuario, trato discriminatorio entre las personas del campo y los vecinos del pueblo, descuido en instalaciones y fachada, entre otros. (Chang, 2014).

La UNTumbes se creó con la Ley N° 23881 el 23 de junio de 1984 con cuatro facultades: “Agronomía, Ingeniería Pesquera, Contabilidad y Ciencias de la Salud”, ubicada en la ciudad de Tumbes para contribuir con su desarrollo integral del departamento. Actualmente se cuenta con 6 Facultades, 20 escuelas, 3767 alumnos de pregrado y 420 alumnos de posgrado, siendo su finalidad su formación humanista, científica y tecnológica. tiene como misión; “ser emprendedora, excelencia académica, pionera del conocimiento de la frontera norte del país; formar profesionales de calidad y competitivos; desarrolla investigación científica, tecnológica y humanista; promueve el desarrollo y difusión de la cultura; brindando bienes y servicios a la comunidad estudiantil y organizaciones públicas y privadas; realiza alianzas estratégicas interinstitucionales; ejecutando una gestión académica de calidad y sostenible”.

En la UNTumbes, para lograr su misión, es fundamental la comunicación interna y externa y en este contexto se involucra la gestión documental donde se involucra “las etapas de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final”. Actualmente se observa una gestión documental de manera deficiente, inadecuada y dilatoria, lo cual produce pérdida de tiempo para el usuario externo que realiza la tramitología en esta institución pública. Por otra parte, trae como consecuencias, la ineficiencia, ineficacia, desorganización, desorden, lentitud y el extravío de documentos que, por error o incumplimiento en la tramitación, son inconvenientes que se presentan en este sistema documentario. Esta práctica administrativa referente al proceso documentario perjudica la toma de decisiones en el orden administrativo de las autoridades, y funcionarios y en consecuencia incomoda y afecta al usuario externo representado por el público que interactúa con la universidad, que acuden a realizar trámites de orden administrativos, como convenio,

certificados, título, resoluciones y otros documentos administrativos que se genera en la entidad tanto de origen como de respuesta.

Por, todo lo planteado anteriormente, el autor ha creído conveniente abordar esta problemática partiendo de la siguiente interrogante:

Problema general

¿Cuál es la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la incidencia de la producción documental en la calidad del servicio del usuario externo, en la Universidad Nacional de Tumbes?
2. ¿Cuál es la incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes?
3. ¿Cuál es la incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes?
4. ¿Cuál es la incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes?
5. ¿Cuál es la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes?

La investigación pretende analizar la actuación de la variable gestión documental y el servicio al usuario externo, que contribuya a una excelente gestión institucional, eliminando toda clase de demoras y trabas burocráticas y haciendo de la Universidad una institución educativa con vocación de servicio a los ciudadanos de la región de Tumbes.

Con relación al soporte teórico de la investigación, se desenvolverá de manera racional, analítica y crítica el sustento conceptual y doctrinario respecto a las variables de estudio, asimismo se podrá enriquecer las teorías o información ya existente relacionada con acciones que se orienten a brindar un excelente servicio a los miembros de la comunidad tumbesina.

El valor práctico, se enmarcará precisamente en los resultados que proporcione el estudio, a partir de los datos encontrados, serán las autoridades competentes, las responsables de analizar y utilizar dicha información como referentes para la toma de decisiones con el propósito de brindarle un buen servicio al usuario externo de la universidad, realizando una buena gestión documental. considerando todas sus etapas.

Para el aporte metodológico, es la técnica de la encuesta quien proporcionará un valor agregado a la investigación, ya que permitirá al autor obtener resultados y delimitar conclusiones y recomendaciones según los objetivos planteados, de igual manera el instrumento elaborado por el autor previo análisis de confiabilidad, garantizará su utilidad para futuras investigaciones referentes a similares problemáticas.

Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

Objetivos específicos

1. Explicar la incidencia de la producción documental en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.
2. Describir la incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.

3. Explicar la incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.
4. Analizar la incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.
5. Describir la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1 Bases teórico – científicas

Para entender la gestión documental y la calidad del usuario externo, analizaremos su fundamento teórico de las mismas.

Gestión documental; “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” (Chávez y Pérez, 2013).

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, tanto para lo relativo del trámite de la información como en cuanto al trámite del conocimiento” (Andreu y Nolla, 2009).

Procesos técnicos archivísticos

Métodos archivísticos que facilitan los procedimientos documentales en diferentes períodos. Adecuar una práctica metodológica, es el objetivo del uso y/o manejo de éstas, y, por lo tanto, conllevaran a su preservación, resguardo, ordenación y accesibilidad para la información requerida (Jaen, 2006).

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 y 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, impidiendo la 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

De acuerdo a Sarrí (2011) 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.

Organización documental

Es la fase 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, primeramente, la precaución de determinados daños físicos en los documentos, y finalmente, la reconstrucción de los mencionados, en el momento en que el daño esta generado (Instituto Politécnico Nacional de México, 2003).

Área de archivo documentario

Es el organismo administrativo donde se resguarda o se custodia todos los documentos públicos o particulares, como también comerciales o semipúblicos, y a la vez, se encarga de preservar y conservar el patrimonio documental de la organización (El Ministerio de Fomento - Puertos del estado local, 2012).

Limpieza y desinfección de los centros de trabajo

En el tema de los entornos consignados al área de Archivo Documentario del pliego, se efectuará la desinfección completa del área, una vez por semana como mínimo. Además, nadie deberá estar presente en el momento que se realice la desinfección, y el personal que lo realice, deberá portar con los implementos de seguridad apropiados para la acción mencionada (Gobierno Regional de Tumbes, 2020, p. 29).

Etapas del ciclo vital del documento

“Para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital, es necesario que atraviesen por las etapas de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final. Por lo tanto, se realizará una breve descripción de cada etapa” (Colombia, Archivo General de la Nación, 1991).

Producción documental: Es la “generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones; donde debe tenerse en presente todos los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia”.

Recepción de documentos: Es el “conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica”. En esta etapa “se debe verificar que los documentos se encuentren completos, que correspondan a lo anunciado y sean de competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes”.

Tramite de documentos: hace referencia al “curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa”. “En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, los cuales conforman las Series documentales que se observan en las Tablas de Retención Documental”.

Organización de los documentos: Es el “proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de un Fondo de una entidad”. Precisándose sus actividades:

Clasificación documental: Es la “labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series y subseries que componen cada agrupación documental, de acuerdo con la estructura orgánico – funcional de la entidad”.

Ordenación documental: “Es el proceso mediante el cual se da la disposición final a los documentos, determina qué documento va primero y cual después; es decir, el proceso mediante el cual se unen y se relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado. Con este proceso archivístico se contribuye en primer lugar a la organización administrativa, merced a la organización documental y, en un segundo lugar, al conocimiento histórico institucional”.

Consulta de documentos: “La consulta es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen”³¹. “La consulta garantiza el derecho que tienen las personas a acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos”. “Por tal motivo, la consulta se deber realizar de manera organizada y para ello se deben tener en cuenta las siguientes actividades: Formulación de la consulta, estrategia de búsqueda y respuesta a la consulta”.

Conservación de los documentos: “Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido”. “En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas de protección de los documentos, establecimiento y suministro de implementos adecuados para el almacenamiento de la información, la cual consiste en guardar sistemáticamente los documentos en los lugares apropiados y en unidades de conservación apropiadas tales como carpetas, cajas de archivo, estantes y edificios con las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento General de Archivos”.

Disposición final de los documentos: “Se trata de la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o las Tablas de Valoración Documental”. “Reglas para definir la disposición final de los documentos”:

- 1 “Definir qué tipo de conservación se dará a los documentos; esta definición se encuentra en las Tablas de Retención y/o Valoración Documental” (conservación total, eliminación, o conservación temporal).
- 2 “Aplicar técnicas de reprografía tales como la microfilmación o digitalización de los documentos”.

Calidad del servicio

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 que beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas” (p. 618).

Dimensiones de la calidad del servicio

Zeithmaml, Parasuraman, y Berry (1993),precisan diez dimensiones:

“**Elementos tangibles**, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. **Fiabilidad**, habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. **Capacidad de respuesta**, disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad, posesión de las destrezas y conocimiento de la ejecución del servicio. **Cortesía**, Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto. **Credibilidad**, Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que provee. **Seguridad**. Inexistencia de peligro, riesgo o dudas.

Accesibilidad, Accesible y fácil de contactar. **Comunicación**, Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender así como escucharlos. **Comprensión del cliente**, hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades”. (Zeithmaml, Parasuraman y Berry, 1993, pp. 23- 24).

Criterios aplicados para juzgar la calidad del servicio

Ivancevich et al. (1996) a continuación, lo citan:

Confiabilidad: consistencia en el rendimiento y en la seriedad. **Tangibles**: evidencia física del servicio. **Sensibilidad**: buena voluntad de los empleados o rapidez en la prestación del servicio. **Seguridad**: conocimiento y capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad. **Empatía**: cuidado y atención individualizada. (p. 631)

La calidad de los servicios públicos

Fernández (2015) “expresa que la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Se relaciona con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Se sustentan en la calidad que brindar los servidores públicos”.

“Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza. Ya que un servicio puede funcionar con total eficacia, pero sino responde a las necesidades de los consumidores, no puede ser considerado de calidad. Por lo tanto, es necesario que este pueda ser evaluado, porque es la única forma de conocer la forma en que se brindan los servicios y a partir de ello, poder tomar decisiones que puedan mantener o mejorar la calidad. El mejorar la calidad de los servicios públicos es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad”. (Fernández, 2015).

Importancia de documentos

Benalcazar (2013), puntualiza:

“Que, ninguna institución gubernamental u organización privada podría sobrevivir sin documentar sus actividades. Oficina alguna podría funcionar bien si tuviera que depender solamente de la memoria de sus funcionarios para recordar las transacciones efectuadas”. “Sin documentos cualquier administración dejaría rápidamente de funcionar. Los documentos y la información que contienen, son uno de los recursos fundamentales que las instituciones necesitan para poder realizar sus operaciones eficazmente”. “Una organización podría seguir funcionando con escasos recursos humanos, económicos o materiales, no podría funcionar si no mantuviera sus documentos y fuera posible el acceso a los mismos”. “En el contexto de las actividades administrativas las organizaciones ayudan a proporcionar una memoria corporativa, formular políticas, tomar decisiones apropiadas, alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia; cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes, proteger los intereses de la organización, de su personal y sus clientes, reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones, acciones, documentar actividades y logros”.

Clasificación de los clientes.

Martínez (2007) clasifica a los clientes:

1. 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”.
2. 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”. (Martínez, 2007)

“Hay que señalar y agregar que esas tendencias de desarrollo conllevan exigencias de un mejor servicio y una nueva organización interna”. “Conseguir los 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”. (Martínez, 2007)

Ley N° 27806 (2002), estipula:

“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), señala:

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 servicio públicos calificados y adecuadamente remunerados, f. Fiscalmente equilibrado.

2.2. Antecedentes

Para Moquillaza, (2022) con la tesis:

“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”, 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 la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la UNICA. Fue de tipo cuantitativa, tipo fáctica, nivel explicativo, diseño no experimental, específicamente de corte transversal. La población de estudio estuvo integrada por 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; luego para el tratamiento de los datos se utilizaron las técnicas denominadas: clasificación y tabulación de datos; además de los cuadros y representaciones estadísticas del caso. 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 de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, motivo por el cual las autoridades deben tomar las medidas correspondientes para la mejora continua del caso.

Para Ortiz, (2022) en su tesis:

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 utilizada en el estudio fue descriptivo, transversal no experimental, la población y la muestra estuvo constituido por 18 trabajadores de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. La muestra se estableció por muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La constatación de las hipótesis se realizó mediante la correlación de Spearman a un nivel de significancia del 0,05

lo que permitió aceptar la hipótesis alternante”. Concluyó que la gestión documental tiene una correlación positiva alta de 0,855** con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR, 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*.

Para La Torre, (2022) en su trabajo:

Gestión documental y el desarrollo institucional en una universidad nacional de Lima, 2021. Planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021, con la finalidad de transparentar la información que se produce y satisfacer las necesidades de los usuarios. 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 en una Universidad Nacional de Lima 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 actividades del registro institucional.

Según Bravo (2019) en su tesis:

“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. “Los resultados han permitido alcanzar el objeto de estudio de esta investigación, siendo: Implementar un arquetipo de gestión documentaria y archivístico en las organizaciones administrativas pública que cumpla con los procesos metodológicos, legales, organizacionales, técnicos y de transparencia de aprobación a lo determinado en el Código Orgánico Administrativo”. 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”.

El autor Borja (2018) en su trabajo académico:

“Modelo de implementación de un sistema de gestión documental integral basada en la norma ISO 30301 para las empresas estatales del Perú”, tuvo por objetivo optimizar la transmisión y la comunicación de información a través de la implementación de un modelo de ejecución de un sistema de gestión documentario, que se basa en la norma ISO 30301 en las entidades estatales del Perú. Aplicó el método inductivo y como resultado obtuvo que todos los criterios consultados son óptimos. Concluyó; que se determinaron las buenas prácticas y pautas adaptadas a la gestión documentaria y se determina que la norma ISO 30301, es la que muestra los requerimientos obligatorios para una ejecución de un sistema de documentario.

El autor Vásquez (2017), en su investigación:

“La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016”, su objetivo fue determinar el vínculo entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima – 2016. Empleó una metodología de naturaleza cuantitativa, de carácter descriptiva y explicativa a la vez; en consecuencia, se pudo comprobar que hay vínculo moderado a través de las variables de administración de archivos y gestión documental. Asimismo, se determinó que su grado es elevado. Concluyendo; que, entre las variables, se encuentra un alto nexo positivo, por lo que se acepta la hipótesis alterna e impugnamos la hipótesis nula.

En su investigación de Borja y Malagón (2017) con el título:

“Diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. Estudio de caso: Baker McKenzie”, presentó como objetivo plantear el bosquejo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo para su respectiva área en Bogotá - Multinacional de servicios jurídicos Baker Mackenzie. Utilizó un estudio descriptivo y se enmarcó en un enfoque cualitativo en la investigación. Obteniendo por resultado contribuir en la entrega de un prototipo o trayecto que le conceda una apropiada gestión documental electrónica. Concluyó; que es fundamental conocer de la documentación sus características, su función y cómo se producen, lo cual efectúan como un requerimiento de diseño para un sistema de gestión documental electrónico de archivo.

La Autora Cabanaconza (2017) en su tesis denominada:

“Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016”, planteó por objetivo: “establecer el nivel de correlación entre la gestión documental y procesos técnicos archivísticos del área general de Administración de Recursos

del Seguro Integral de Salud; empleándose el método deductivo – hipotético y se enmarcó en un enfoque de corte transversal.” En su resultado principal demostró, que existe nexo entre la gestión documental y los procesos técnicos archivísticos, demostrando la formulación de la hipótesis para las variables, con una significancia de 0,000 menor que 0,05 y un coeficiente de 0,731, y acorde a Bisquerra posee un nivel de relación de alto nivel”. Concluyendo que el nivel de correlación a través de la gestión documental y los procesos técnicos archivísticos es de reciprocidad positiva, con una Rho de Spearman de 0,723.

El autor Aguilar (2016), en su trabajo:

“La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la unidad de gestión educativa local (UGEL) N° 07 del Distrito de San Borja – Lima. 2015”, tuvo por objetivo instaurar la correlación entre la calidad del servicio archivístico y la organización documental. Investigación de enfoque cualitativo, descriptivo y de diseño no experimental. En sus resultados evidenció la relación que existe entre la calidad del servicio archivístico y la organización documental. “Concluyó; que el servicio archivístico de la UGEL, presenta deficiencias, debido a la falta de una adecuada organización documental. Las solicitudes expedidas corresponden al 40%, mientras que el 30% de los requerimientos no viene siendo atendido y otro 30% viene siendo atendido fuera de plazo”.

Para Padilla, (2016), en la tesis:

“Propuesta para la Elaboración de un Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, Provincia de Napo”, para mejorar los servicios en bienestar de los usuarios y la ciudadanía en general. “Se ha utilizado encuestas realizadas tanto a empleados y usuarios. Se plantea diseñar un sistema de archivo ordenado, de acuerdo con un semáforo de tiempo². “El mismo que tiene por objetivo darle un lapso de contestación al documento antes de ser

archivado, de igual manera este proyecto permitirá al personal de la institución llevar de una forma más adecuada los archivos, ya que serán resguardados y ordenados adecuadamente, con esto también obtenemos beneficios como es el ahorro de tiempo y espacio”. concluyó “que el sistema de gestión documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos, es de gran ayuda para mejorar las tareas que se realizan de una forma más eficaz, la cual ayudaría en un futuro a la toma de decisiones correctas, con el objetivo de prevenir descoordinación en las labores”.

Iberico (2013), en su investigación:

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

Cevallos (2012), en su investigación determinó:

“Que, la gestión documental en una organización es esencial para su correcta labor y apropiado desarrollo”. “A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace por ende conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo. Con el desarrollo de nuevas

tecnologías aparecen las soluciones a muchos problemas de los usuarios de acuerdo con sus requerimientos y los del entorno en el que se desarrolla". "La herramienta ORFEO propone una solución eficiente para el manejo de la gestión documental en cualquier organización, al ser software libre es una alternativa con costos bajos a comparación de un software propietario y es adaptable a los requerimientos propios de cada entidad; manifestando que la gestión documental en una organización es fundamental para su correcto funcionamiento y buen desenvolvimiento".

Amaya (2011), desarrolla:

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

Hernández (2011), en su estudio planteó:

"Implementar un sistema de gestión documental con la finalidad de que este permita un incremento exponencial de la productividad de los archivos". "Que, facilite su organización adecuada, su recuperación y búsqueda efectiva, haciendo sencillo el manejo de la información, reduciendo y controlando en gran medida, el exceso de documentos que

generalmente se conservan en los despachos fiscales”. “Es importante resaltar que una vez que se logre implementar este sistema de gestión documental se reducirá el tiempo de consulta de los documentos en papel, se implementará una herramienta tecnológica que permitirá la consulta del documento en formato electrónico, se abarataran los costos en cuanto a material para la colocación de expedientes en cajas, se aumentaran las expectativas de conservación de los documentos, mejorando así, la atención al público”. Además de ello, existirá la posibilidad de integrarse con subsistemas en un futuro a nivel nacional y se restringirá el acceso a la documentación evitando irregularidades durante la manipulación. Teniendo como objetivos desarrollar un programa de gestión documental en el ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones que permita estandarizar la información que se genera en la entidad, con base en las directrices del archivo general de la nación.

Martinez (2010), determinó:

Que los sistemas de información documental se han convertido en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia documental, por tanto, la Universidad de Antioquia, direcciona dentro de un proyecto de construcción colectiva, partiendo del plan de desarrollo 2006 – 2016. “Consolida un modelo estratégico para el desarrollo cultural, el fortalecimiento de su talento humano, la modernización académica y administrativa, la prestación de servicios y de extensión, tiende a que sus dependencias institucionales respondan a estos nuevos retos del servicio con mayor habilidad, conocimiento y destreza en el uso de la tecnología y la creación de nuevos modelos y procedimientos para el manejo de la información, por todas las razones expuesta anteriormente este trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer un modelo de gestión integral para el sistema de información documental, de la oficina de gestión, de la Universidad de

Antioquia, bajo los criterios de la gestión del conocimiento, la gestión de calidad y la antropología organizacional”.

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

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

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” (Magalón, Galán, & Pontón, 2006).

Evidencia Física: Será todo aquello que el usuario perciba como objetos basicamente visibles y palpables (instalacion física, materiales, equipos, insumos, documentacion, entre otros) que apoyen la actuacion y atencion del personal administrativo. (Diaz, 2019, p. 91)

Fiabilidad: Se refiere a las actitudes y habilidades del profesional sanitario para garantizar una atención segura, confiable y cuidadosa (Díaz, 2019, p. 71).

Capacidad de Respuesta: Se asocia a la disposición institucional para responder con agilidad y oportunidad a los requerimientos de trámite del usuario (Díaz, 2019, p. 72).

Empatía:

“ Es la capacidad del prestador de servicio para ofrecer y brindar al una atención con trato humano y con muestra de respeto hacia las costumbres y cultura del usuario” (Díaz, 2019, p. 74).

Programa de gestión documental

“Conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de documentos” (Colombia, Archivo General de la Nación, 1991, p. 39).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

La incidencia de la gestión documental es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

Hipótesis específicas

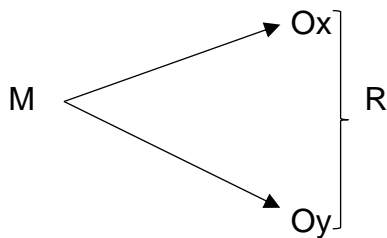
1. La incidencia de la producción documental es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.
2. La incidencia de la recepción de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.
3. La incidencia del trámite de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.
4. La incidencia de la distribución es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.
5. La incidencia de la organización de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

A la investigación le corresponde un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional, según los planteamientos de Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), dicen:

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.

A la investigación le correspondió 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, esquematizándose de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra

Ox : Variable gestión documental

Oy : Variable Calidad del servicio al usuario externo

R : Relación entre estas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación” (Carrasco, 2019).

En el estudio se trabajaron con dos poblaciones, la primera para la variable Gestión Documental; la constituyeron 180 trabajadores administrativos nombrados según la

Oficina de Personal y Capacitación de la Universidad Nacional de Tumbes (OGPC-2021). La segunda población para la variable calidad del servicio del usuario externo estuvo representada por toda la población del departamento de Tumbes. (Tabla 1)

Tabla 1: Población de los ciudadanos, departamento de Tumbes

Composición por provincia	Población
Tumbes	173 590
Contralmirante Villar	21 029
Zarumilla	56 744
Total	251 363

Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática,(INEI, 2017)

Muestra

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

La muestra de los trabajadores administrativos nombrados se determinó en función a una formula estadística utilizada para poblaciones finitas o conocidas, (Wittkoski, 2000) así se tiene:

$$n = \frac{Z^2PQN}{(N - 1) E^2 + Z^2PQ} \text{ y usuarios}$$

Dónde:

Elementos de la muestra

N = Población total. (180)

n = Tamaño de la muestra por estimar.

Z = Nivel de confianza. (1.96)

p = Proporción positiva. (0.50)

q = Proporción negativa. (0.50)

e = Coeficiente de error. (0.05)

Reemplazando en la fórmula, tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(180)}{(180-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 123$$

Como $n/N > 5\%$

Se reajusta la muestra mediante la fórmula

$$N_0 = n/1 + n-1/N$$

Se obtiene una muestra de 73 trabajadores administrativos

$$n = 73$$

La muestra para los usuarios externo, se empleó la misma fórmula.

N = Población total. (251,363)

n = Tamaño de la muestra por estimar.

Z = Nivel de confianza o margen de confiabilidad. (1.96)

p = Proporción positiva. (0.50)

q = Proporción negativa. (0.50)

e = Coeficiente de error. (0.05)

Reemplazando en la fórmula, tenemos

$$n = 384$$

Tabla 2: Muestra por provincia del departamento de Tumbes

Composición por provincia	Población	Muestra
Tumbes	173590	265
Contralmirante Villar	21029	32
Zarumilla	56,744	87
Total	251, 363	384

Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática, (INEI, 2017)

Muestreo

Carrasco (2019) lo 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”.

Se ha empleado el muestreo aleatorio simple donde los usuarios relacionados a la gestión documental tuvieron las posibilidades de haber sido entrevistados y/o aplicada la encuesta Google Encuesta y para los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes; se ha aplicado el criterio de selección al personal que labora en las oficinas de trámite documentario y/o administrativo.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

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.

Técnica

Según Bernal (2016), en la ejecución de trabajo se emplearon las siguientes técnicas:

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 UNTumbes y al usuario externo que acuden a la institución educativa a realizar un trámite; considerando la debida autorización de la institución (Ver Anexos 3, 4).

Instrumentos

Falcón y Herrera (2005) refieren "son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información" (p. 12). Empleándose:

- 1. Fichas bibliográficas**, “Se utilizó en la registración de la información de la literatura de las variables”.
- 2. Libreta de apuntes**, “para la consignación de las ocurrencias y/o situaciones en el lugar y momento de la ejecución del proyecto”.
- 3. Cuestionario de preguntas**, en la que se plasmó la intención de determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. Este instrumento consta de 15 preguntas para la variable 1 gestión documental; 15 preguntas, con la variable 2, valorándolas con la escala de Likert. (Anexo 5 y 6)

Confiabilidad del instrumento de medición

Respecto a la confiabilidad del instrumento, es preciso indicar que el cuestionario referente a la variable gestión documental fue aplicado a una muestra piloto de 20

personas, siendo los colaboradores administrativos de la UNTumbes que tienen características similares a la población en estudio, y al someterse a la prueba de fiabilidad alfa Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0,902 (Tabla 3 y Anexo 7) y el cuestionario concerniente a la calidad del servicio al usuario externo aplicado a una muestra piloto de 50 clientes, que acuden a tramitar en las oficinas de la Universidad se obtuvo un coeficiente igual a 0.922 (Tabla 4 y Anexo 8), dichos resultados son indicativos de que ambos instrumentos son confiables. (Welch y Comer, 1988)

Los coeficientes obtenidos se muestran a continuación (Tabla 3, 4).

Tabla 3: Fiabilidad de variable 1: Gestión documental

Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	15

Fuente: Encuesta

Tabla 4: Fiabilidad de variable 2: Calidad del servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	15

3.5. Procesamiento y análisis

Procesamiento

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

Análisis

Luego se realizó el análisis descriptivo e inferencial, proporcionando información que fue discutida con la bases teórico – científicas y los antecedentes investigativos, posteriormente se contrastó la hipótesis y se obtuvo el objetivo de la investigación.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión documental

Definición conceptual

“Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Doyle, 1991, P. 11).

Definición operacional

La variable gestión documental, “se midió mediante sus dimensiones de producción documental, recepción de documentos, distribución de documentos, trámite de documentos y organización de documentos conjuntamente con sus respectivos indicadores, de cuyos contenidos teóricos se estructuraron un cuestionario de 15 ítems, dándose valor con la escala de Likert: 3 De acuerdo; 2 Indeciso; 1 En desacuerdo, este instrumento se aplicó tipo encuesta a una muestra de 93 colaboradores (directivos y administrativo) de la Universidad, en las diversas oficinas en horarios de trabajo”.

Tabla 5: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable gestión documental.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Producción documental	. Creación de documentos	1,	Cuestionario Escala de Likert 3 = De acuerdo 2= Indeciso 1=En Desacuerdo
	. Diseño de formatos.	2,3	
Recepción de documentos	. Verificación de documentos	4, 5	
	. Control de documentos	6	
	. Documentos de gestión.	7	
Distribución de documentos	. Flujo de documentos	8, 9	
		10, 11	
Trámite de documentos	. Trámites administrativos.	12	
		13, 14	
Organización de documentos	. Descripción de documentos	15	

Fuente: Encuestas

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

“Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente” (Ivancevich et al., 1996).

Definición operacional

La variable 2; “fue medida mediante un instrumento el cuestionario que se estructuró en base a las dimensiones e indicadores, conteniendo 15 interrogantes, valorándolas con la escala de Likert: 3 De acuerdo; 2 Indeciso; = 1 En desacuerdo; aplicándose tipo encuesta a una muestra de 384 usuarios externos de la universidad”. Como se aprecia en la tabla 6

Tabla 6: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Pregunta
1. Confiabilidad	- Rendimiento	01, 02,
	- Seriedad	03,
2. Tangibles		4
	- Materiales	5
	- Instalaciones y equipos	6
3. Sensibilidad	- Apariencia física del personal	7
	- Voluntad	8, 9
4. Seguridad	- Prontitud	10, 11,
	- Contacto personal	12
5. Empatía	- Reputación	13, 14,
	- Consideración por el cliente	15
	- Requerimientos de los clientes	

Fuente: Cuestionario

Las matrices del estudio se distinguen en el Anexo 1 y 2.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Parar el objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

Tabla 7: Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio.

Nivel	Gestión documental			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	35 a 45	33	45.1	35 a 45	235	61.2
Medio	25 a 34	26	35.5	25 a 34	87	22.7
Bajo	15 a 24	14	19.4	15 a 24	62	16.1
	Totales	73	100.0	Totales	384	100.0

Fuente: Encuestas.

La gestión documental de acuerdo con las respuestas de los involucrados en la investigación tuvo un nivel alto con el 45,1% de ellas, con una incidencia en la variable calidad de servicio que se manifestaron en el nivel alto del 61,2%, a las contestaciones de parte de los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y de la población tumbesina.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La incidencia de la gestión documental es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

Tabla 8: Correlación entre Gestión documental y calidad de servicio

Rho de Spearman		Gestión Documental	Calidad del servicio
Gestión Documental	Coeficiente de correlación		,659
	Sig. (bilateral)		.000
	N		384
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,659**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	73	

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

Fuente: Encuestas

“Estas afirmaciones se pudieron comprobar con el resultado del cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,659 indicándonos que existe una relación favorable y significativa entre la variable gestión documental y calidad de servicio de nivel medio alto, por la cual se aceptó la hipótesis de trabajo para el objetivo general”.

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman nos dice “que para valores cercanos a la unidad la existencia de una relación de asociatividad muy fuerte, a medida que se acerca al cero (0) el grado de asociatividad se debilita, dependiendo del signo positivo relación directa o negativo manifiesta una relación inversa, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general”.

Se emplea el “Rho de Spearman para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Las categorías ordinales tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande. El coeficiente puede variar de -1 a +1”. (Rodó, 2020)

Para el objetivo específico 1: Explicar la incidencia de la producción documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 9: Incidencia de la Producción documental en la calidad del servicio

Nivel	Producción documental			Calidad del servicio				
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%		
Alto	7 a 9	38	51.6	35 a 45	235	61.2		
Medio	5 a 6	23	31.2	25 a 34	87	22.7		
Bajo	3 a 4	12	17.2	15 a 24	62	16.1		
Totales			73	100.0	Totales		384	100.0

Fuente: Encuestas

Para la dimensión producción documental que tuvo como indicadores la creación de documentos y el diseño de los formatos experimentaron respuestas de nivel alto del orden del 51,6%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%, para el nivel medio de 22,7% y para el nivel bajo de 16,1% a las contestaciones de parte de los trabajadores de la casa superior de estudios y de la población tumbesina.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La incidencia de la producción documental es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 10: Correlación entre Producción documental y calidad de servicio.

Rho de Spearman		Producción documental	Calidad del servicio
Producción Documental	Coeficiente de correlación		,355**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		384
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,355**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	73	

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

Fuente: Encuestas

Estas aseveraciones se lograron comprobar con el resultado del cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,355 indicando que existe una relación entre la dimensión producción documental y la variable de estudio calidad de servicio de nivel medio bajo, de tipo favorable y significativa, por lo cual se aceptó la hipótesis para el objetivo específico 1.

Para el objetivo específico 2: Describir la incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 11: Incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio

Nivel	Recepción de documentos			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	40	54.7	35 a 45	235	61.2
Medio	5 a 6	21	29.1	25 a 34	87	22.7
Bajo	3 a 4	12	16.2	15 a 24	62	16.1
	Totales	73	100.0	Totales	384	100.0

Fuente: Encuestas

La dimensión que midió la recepción de documentos con los indicadores verificación de documentos, control de documentos y documentos de gestión percibieron respuestas de nivel alto del orden del 54,7%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%, para el nivel medio de 22,7% y para el nivel bajo de 16,1% a las contestaciones de parte de los trabajadores de la Universidad y de la población tumbesina.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La incidencia de la recepción de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 12: Correlación entre recepción de documentos y calidad de servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Recepción de documentos
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación		,429**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		73
Recepción de documentos	Coeficiente de correlación	,429**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	384	

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

Fuente: Encuestas

Estas aseveraciones se lograron comprobar con el resultado del cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,429 indicándonos que existe una relación entre la dimensión recepción de documentos y la variable de estudio calidad de servicio de nivel medio bajo, de tipo favorable y significativa; resultados que indican, la aceptación de la hipótesis para el objetivo específico 2.

Para el objetivo específico 3: Explicar la incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 13: Incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio

Nivel	Trámite de documentos			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	45	66.7	35 a 45	235	61.2
Medio	5 a 6	24	28.0	25 a 34	87	22.7
Bajo	3 a 4	4	5.4	15 a 24	62	16.1
	Totales	73	100.0	Totales	384	100.0

Fuente: Encuestas

Con respecto a la dimensión que midió el trámite de documentos con el indicador sobre el trámite de los documentos administrativos observaron respuestas de nivel alto del orden del 66,7%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron

para un nivel alto del 61,2%, a las contestaciones de parte de los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y de la población tumbesina.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La incidencia del trámite de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 14: Correlación entre trámite de documentos y calidad de servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Trámite de documentos
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación		,827**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		73
Trámite de documentos	Coeficiente de correlación	,827**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	384	

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

Fuente: Encuestas

Estos asertos se lograron comprobar con el resultado del cálculo del Rho de Spearman de 0,827 indicándonos que existe una relación entre la dimensión trámite de documentos y la variable calidad de servicio de nivel medio bajo, de tipo favorable y significativa, aceptándose la hipótesis de trabajo.

Para el objetivo específico 4: Analizar la incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 15: Incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio

Nivel	Distribución de documentos			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	49	62.3	35 a 45	235	61.2
Medio	5 a 6	20	32.3	25 a 34	87	22.7
Bajo	3 a 4	4	5.4	15 a 24	62	16.1
	Totales	73	100.0	Totales	384	100.0

Fuente: Encuestas

Con relación a la dimensión que midió la distribución de documentos con el indicador sobre el flujo de documentos observaron respuestas de los trabajadores en el nivel alto del 62,3%, con una incidencia en la calidad de servicio que manifestaron los pobladores para un nivel alto del 61,2%.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: La incidencia de la distribución de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 16: Correlación entre distribución de documentos y calidad de servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Distribución de documentos
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación		,479**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		73
Distribución de documentos	Coeficiente de correlación	,479**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	384	

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

Fuente: Encuestas

“Estas afirmaciones se consiguieron comprobar con el resultado del cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,479 indicándose que existe una relación entre la dimensión distribución de documentos y calidad de servicio de nivel medio, de tipo favorable y significativa, lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4”.

Para el objetivo específico 5: Describir la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 17: Incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio

Nivel	Organización de documentos			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	52	71.0	35 a 45	235	61.2
Medio	5 a 6	15	20.4	25 a 34	87	22.7
Bajo	3 a 4	6	8.6	15 a 24	62	16.1
	Totales	73	100.0	Totales	384	100.0

Fuente: Encuestas

Con relación a la dimensión que midió la organización de documentos con los indicadores sobre la clasificación de documentos, descripción de documentos prestaron la atención sobre las respuestas de nivel alto del orden del 71,0%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%, de las contestaciones de parte de los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y de la población tumbesina.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 5: La incidencia de la organización de documentos es favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 18: Correlación entre organización de documentos y calidad de servicio

	Rho de Spearman	Calidad del servicio	Organización de documentos
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación		,540**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		73
Organización de documentos	Coeficiente de correlación	,540**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	384	

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

Fuente: Encuestas

Estas afirmaciones se pudieron comprobar con el resultado del cálculo del Rho de Spearman de 0,540 indicando que existe una relación entre la dimensión organización de documentos y la variable 2; de nivel medio, de tipo favorable y significativa, Por lo que se acepta la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 5.

4.2 Discusión

Parar el objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

La gestión documental de acuerdo con las respuestas de los involucrados en la investigación tuvo un nivel alto con el 45,1% de ellas, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%.

Para La Torre, (2022) los resultados indican “que el programa de gestión documental implementado en una universidad nacional de Lima ha contribuido eficientemente con la organización y conservación de documentos; con la dotación de recursos, a elevar el nivel de seguridad y mejorar la calidad del personal y de los usuarios”.

Existen coincidencias entre los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Universidad Nacional de Tumbes y los encontrados por La Torre (2022), por lo que se aceptó la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Para el objetivo específico 1: Explicar la incidencia de la producción documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para la dimensión producción documental que tuvo como indicadores la creación de documentos y el diseño de los formatos experimentaron respuestas de nivel alto del orden del 51,6%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%.

Para Ortiz, (2022) la producción y recepción de documentos alcanza una correlación de Rho de Spearman de 0,672 con el manejo empresarial.

La existencia de acercamientos en los resultados encontrados en la investigación realizada en la Universidad Nacional de Tumbes y los descubrimientos de Ortiz, (2022) llevó a la aceptación de la hipótesis para el objetivo específico 1.

Para el objetivo específico 2: Describir la incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

La dimensión que midió la recepción de documentos con los indicadores verificación de documentos, control de documentos y documentos de gestión percibieron respuestas de nivel alto del orden del 54,7%, con una incidencia en la variable 2; que manifestaron para un nivel alto del 61,2%.

Para Ortiz, (2022) “la recepción de documentos alcanza una correlación de 0, 672** con el manejo empresarial, tiene una relación directamente proporcional alcanzando un coeficiente de correlación de 0, 538”. (Ortiz, 2022)

Estas similitudes entre las derivaciones de la investigación realizada en la Universidad Nacional de Tumbes y Ortiz, (2022) llevó a aceptar la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

Para el objetivo específico 3: Explicar la incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Con respecto a la dimensión que midió el trámite de documentos con el indicador sobre el trámite de los documentos administrativos observaron respuestas de nivel alto del orden del 66,7%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%.

Para Padilla, (2016) concluyó: “que el sistema de gestión documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos es de gran ayuda para mejorar las

tareas que se realizan de una forma eficaz, la cual ayudaría en un futuro a la toma de decisiones correctas, con el objetivo de prevenir descoordinación en las labores”.

Los actuados de la investigación en la Universidad Nacional de Tumbes tienen coincidencias con los resultados de la investigación de Padilla, (2016) con lo cual se acepta la hipótesis de trabajo 3.

Para el objetivo específico 4: Analizar la incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Con relación a la dimensión que midió la distribución de documentos con el indicador sobre el flujo de documentos observaron respuestas de nivel alto del orden del 62,3%, incidiendo en la calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%.

Para Ortiz, (2022) “la distribución de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial alcanzando una correlación de Rho de Spearman de 0,777”.

Las similitudes encontradas en los resultados de la investigación realizada en la Universidad Nacional de Tumbes y los trabajos de Ortiz, (2022) indicaron que debíamos aceptar la hipótesis específica 4.

Para el objetivo específico 5: Describir la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Con relación a la dimensión que midió la organización de documentos con los indicadores sobre la clasificación de documentos, descripción de documentos prestaron la atención sobre las respuestas de nivel alto del orden del 71,0%, con una incidencia en la calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%.

El autor Aguilar, (2016) en sus resultados evidenció “la relación que existe entre la calidad del servicio archivístico y la organización documental. Concluyó que el servicio archivístico de la UGEL, presenta deficiencias, debido a la falta de una adecuada organización documental”.

Se llegó a la afirmación que existieron coincidencias entre las conclusiones realizadas en la investigación ejecutada en la Universidad Nacional de Tumbes y los hallazgos del investigador Aguilar, (2016) aceptándose la hipótesis planteada por el objetivo específico 5.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión documental con el 45,1% de las respuestas tuvo una incidencia del 61,2% en la variable calidad de servicio, del 22,7% para el nivel medio y de 16,1% para el nivel bajo, resultados que se confirmaron el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,659 indicándonos que existe una relación favorable y significativa entre la variable gestión documental y calidad de servicio, todo lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo general.
2. La dimensión producción documental que tuvo como indicadores la creación de documentos y el diseño de los formatos experimentaron respuestas de nivel alto del orden del 51,6%, con una incidencia en la variable calidad de servicio del 61,2%, con un Rho de Spearman de 0,355 revelándonos que existe una relación entre la dimensión producción documental y la variable 2 calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.
3. La dimensión que midió la recepción de documentos con los indicadores verificación de documentos, control de documentos y documentos de gestión percibieron respuestas de nivel alto del orden del 54,7%, con una incidencia en la variable calidad de servicio del 61,2%, con un Rho de Spearman de 0,429 indicándonos que existe una relación entre la dimensión recepción de documentos y la variable calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.
4. Con respecto a la dimensión que midió el trámite de documentos con el indicador sobre el trámite de los documentos administrativos observaron respuestas de nivel alto del orden del 66,7%, con una incidencia en la variable calidad de servicio del 61,2%, con un Rho de Spearman de 0,827 comprobando la existencia de una relación entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

5. Para la dimensión que midió la distribución de documentos con el indicador sobre el flujo de documentos se observaron respuestas de nivel alto del orden del 62,3%, con una incidencia en la variable calidad de servicio para un nivel alto del 61,2%, con un Rho de Spearman de 0,479 indicándonos que existe una relación entre la dimensión distribución de documentos y la variable de estudio calidad de servicio aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

6. En relación con la dimensión que midió la organización de documentos con los indicadores sobre la clasificación de documentos, descripción de documentos tuvieron respuestas de nivel alto del orden del 71,0%, con una incidencia en la variable calidad de servicio que manifestaron para un nivel alto del 61,2%, con un Rho de Spearman de 0,540 indicándonos que existe una relación entre la dimensión organización de documentos y la variable de calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 5.

VI. RECOMENDACIONES

1. La alta dirección de la Universidad Nacional de Tumbes, debe empoderar al área de Secretaría General, para una efectiva administración documentaria que involucre a la gestión documental hacia el logro de una excelente calidad del servicio al usuario externo.
2. Es necesario la capacitación del personal de trámite documentario, para orientarlos a la creación de documentos y el diseño de formatos para agilizar el trámite de documentos.
3. Es necesario contar con cartilla de instrucciones para la verificación y control de documentos, para asegurar la calidad del servicio al usuario externo y evitar molestias e incomodidades.
4. El personal administrativo debe contar con una hoja de ruta que debe hacerle de conocimiento al usuario para efectuar un efectivo seguimiento y que obtenga una respuesta de manera oportuna.
5. Es necesario una efectiva coordinación del flujo de documentos entre oficinas de la Universidad Nacional de Tumbes, con respuesta efectiva en el trámite de documentos, para la satisfacción del usuario en sus peticiones
6. Es necesario la capacitación a todo el personal administrativo en tecnologías de la información y la comunicación con el propósito de alcanzar una efectiva organización de documentos, para asegurar una excelente calidad del servicio al usuario externo.
7. Elevar una propuesta a la Alta Dirección; al Rectorado para que se pueda programar capacitaciones a todo el personal administrativo de todas las oficinas de la Universidad Nacional de Tumbes, para el manejo del Sistema de Gestión Documental, uso y mejora de la gestión documental, lo cual redundará en beneficio del usuario que gestiona documentos en esta Casa Superior de Estudios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (2016). La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del distrito de San Borja - Lima, 2015. [Tesis de Mestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/646?locale-attribute=pt_BR
- Amaya, L. S. (2011). Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Documental Informatizado en la Universidad Francisco Gavidia del Salvador, República El Salvador. Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Andalucía. Republica El Salvador.
- Angarita, C. P. C. y Angarita Castillo, D. F. (2008). Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales. UNAT. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- 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]. BiD: textos de información y documentación, 1(23), pp.1-2. Obtenido de <http://bid.ub.edu/23/pdf/andreu2.pdf>
- Archivo Nacional de Chile. (2014). "Instructivo para la transferencia de documentos en soporte papel al Archivo Nacional". Edición del Autor.
- Benalcazar, P. M. (2013). Reestructuración del Archivo Central de la Fiscalía Provincial de Imbabura, Mejorar su Organización y Funcionamiento, con Aplicación de la Legislación Normativas de la Administración Pública y Manual de Procedimiento, así lograr un Eficiente Sistema Institucional Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson, Educación.
- Borja, J., y Malagón, M. (2017). Diseño del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. Estudio de caso: Baker McKenzie. [Tesis de Maestría, Universidad de la Salle, Bogotá]. Repositorio Institucional. Obtenido de

"https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=maest_gestion_documental"

- Borja, W. (2018). "Modelo de implementación de un sistema de gestión documental integral basada en la norma ISO 30301 para las empresas estatales del Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Santa la Salle, Chimbote]. Repositorio Insitucional. Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3310>
- Bravo, M. (2019). Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión. [Tesis de Mestría, Universidad Central del Ecuador]. Respositorio Institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19050>
- Cabanaconza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo – Lima]. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1
- Cárdenas, M. (2004). Manual de organización de documentos archivísticos. Fondo Pro Archivo.
- Carrasco Díaz, S. (2019). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Cermeno, L., & Rivas, E. (2012). Valorar y seleccionar documentos. Qué es y cómo se hace. TREA.
- Cevallos. (2012). Implementacion y personalizacion del sistema de Gestión Documental ORFEO para la Optimizacion de los Procesos de Gestión de Trámites Institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecologica Amazonica. Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
- Chang, F. J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos". Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chávez, Y, y Pérez, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. Bibliotecas. Anales de

- Investigación, 8-9(8-9), pp. 222-227. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/25301/1/18-Reflexi%C3%B3n%2005.pdf>
- Colombia, Archivo General de la Nación. (1991). Reglamento General de Archivos. Bogotá: El Archivo.
- Díaz, A. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del Cliente en el sector ferretero. Lima - Perú.
- Doyle, M. F. (1991). La preparación de manuales de documentos para las administraciones públicas: Un estudio del RAMP. París: UNESCO.
- El Ministerio de Fomento - Puertos del estado local. (2012). Gestión Documental Nivel 1. Edición del Autor.
- Falcón, & Herrera. (2005). Análisis del ato estadístico (Guía didáctica). Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Fernández, L. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de los documentos. Madrid, España: Tutor formación.
- Gobierno Regional de Tumbes. (2020). Resolución ejecutiva N° 0000121-2020/GOB.REG.TUMBES-GR. Tumbes: Área de Secretaria General.
- Heredia, A. (1991). Archivística general. Teoría y práctica. Diputación Provincial de Sevilla.
- Hernández, M. (2011). Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental para los Archivos Fiscales Decretados del Ministerio Público del area Metropolitana de Caracas. Universidad Central de Venezuela. República de Venezuela
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Iberico, S. L. (2013). Mejoramiento de la Gestión de Trámite Documentario Utilizando Firma Digital en el Proyecto Especial Alto Mayo Moyobamba Universidad de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Instituto Politécnico Nacional de México. (2003). Glosario de Términos Archivísticos del Archivo. Gaceta Politécnica.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) . (2017). Censos Nacionales 2017: XII de Población, VI de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Perú: Compendio estadístico. Lima, Perú: INEI.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Crosby, P., & Skinner , S. (1996). Gestión: Calidad y copetitividad. México: IRWIN.
- Jaen, L. (2006). El sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos. C.R.
- Malagón, G., Galán, R., y Pontón, G. (2006). Auditoría en salud 2da Edición. Bogotá: Panamericana.
- La Torre, S. E. (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>
- Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información pública, (Congreso de la República, Lima, Perú 02 de agosto de 2002).
- Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Congreso de la República - Lima , Perú 29 de Enero de 2002).
- Martínez, M. L. (2007). Consideraciones teóricas sobre la atención al cliente mundiaro. Habana, Cuba: Universidad de la Habana.
- Martínez, T. C. M. (2010). Propuesta de un Modelo de Gestión para el Sistema de Información Documental Diseñado para la Gestión de Correspondencia de la Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
- Moquillaza, M. R. (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 Gonzága de Ica. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3520>
- Ortiz, V. J. (2022). La gestión documental y el manejo empresarial en la empresa corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota. Obtenido de <http://repositorio.unach.edu.pe/handle/UNACH/216>

- Padilla, Z. L. (2016). Propuesta para la elaboración de un sistema de gestión. Chimborazo: escuela superior politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12655/1/62T00152.pdf>
- Rodó, P. (15 de enero de 2020). Rho de Spearman. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>
- Sarrí, E. (2011). Sistema Nacional de Archivos en República Dominicana. [Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Andalucía]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1148/0179_Sarri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sierra, C. S., & Neira, V. C. (2009). diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la Empresa COLGRABAR. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Vásquez, J. (2017). La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo – Lima]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15917>
- Welch, & Comer. (1988). Quantitative methods for public administration. USA. Obtenido de USA: Books/Cole Publishing Co. doi:10.0534108881/ 13: 9780534108885
- Wittkoski. (2000). Manual para la formulación y evaluación de proyectos de inversión. Lima, Perú: Cooperación Técnica del BID - ATN/ME- 7138- PE.
- Zeithmanl, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. . Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión documental incide en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la incidencia de la producción documental en la calidad del servicio del usuario externo, en la Universidad Nacional de Tumbes? 2. ¿Cuál es la incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes? 3. ¿Cuál es la incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes? 4. ¿Cuál es la incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes? 5. ¿Cuál es la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio del usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes? 	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar la incidencia de la producción documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes 2. Describir la incidencia de la recepción de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 3. Explicar la incidencia del trámite de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 4. Analizar la incidencia de la distribución de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 5. Describir la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 	<p>Hipótesis general La Gestión documental incide de manera significativa y positiva en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La producción documental incide de manera significativa y positiva en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 2. La recepción de documentos incide de manera significativa y positiva en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 3. El trámite de documentos incide de manera significativa y positiva en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 4. La distribución de documentos incide de manera significativa y positiva en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 5. La organización de documentos incide de manera significativa y positiva en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. 	<p>Variable independiente Gestión documental</p> <p>Dependiente Calidad del servicio</p>	<p>Tipo: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño no experimental . Transversal</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Título: Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores y ítems			Instrumento y escala de medición
			Dimensiones	indicadores	Ítems	
Variable 1: Gestión documental	"Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación" (Doyle, 1991, P. 11).	"La variable gestión documental administrativa, se medirá mediante sus dimensiones de producción documental, recepción de documentos, distribución de documentos, trámite de documentos y organización de documentos conjuntamente con sus respectivos indicadores, de cuyos contenidos teóricos se estructurará un cuestionario de 15 ítems, dándose valor con la escala de Likert: 3 De acuerdo; 2 Indeciso; 1 En desacuerdo, instrumento de medición que se aplicará tipo encuesta a los directivos, docentes y personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo".	Producción documental	. Creación de documentos . Diseño de formatos	1, 2 3	Escala de Likert De acuerdo (DA) = (3) , Indeciso (I) = (2) En Desacuerdo (ED) = (1)
			Recepción de documentos	. Verificación de documentos . Control de documentos	4 5 6	
			Distribución de documentos	. Documentos de gestión Voluntad . Prontitud	7 8, 9	
			Trámite de documentos	.Trámites administrativos	10, 11 12	
			Organización de documentos	. Clasificación de documentos Descripción de documentos	13, 14	
					15	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.

Título: **Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores y ítems			Instrumento y escala de medición
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Variable 2: Calidad del servicio	Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996), la definen: “Es la conformidad de un servicio con las expectativas de cliente” (p. 618).	“Esta variable será medida mediante un instrumento el cuestionario que estructurará en base a las dimensiones e indicadores, conteniendo 15 interrogantes, valorándolas la escala de Likert: 3 De acuerdo; 2 Indeciso; = 1 En desacuerdo; aplicándose tipo entrevista a los usuarios externos de la Universidad”.	Confiabilidad	. Rendimiento . Seriedad	1, 2 3	Escala de Likert De acuerdo (DA) = (3), Indeciso (I) = (2) En Desacuerdo (ED) = (1)
			Tangibles	. Materiales . Instalaciones y equipos . Apariencia física del personal	4 5 6	
			Sensibilidad	. Voluntad . Prontitud	7 8, 9	
			Seguridad	. Contacto personal . Reputación	10, 11 12	
			Empatía	. Consideración por el cliente . Requerimientos de los clientes	13, 14 15	

Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

ASUNTO: Autorización para ejecución de tesis

Tumbes, 31 enero de 2022

Carta N° 01 - 2022/JABG

Señor:
Mg. ELBER ZÁRATE INFANTE
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos



Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el Grado de Maestro en Gestión Pública, ha presentado un proyecto de tesis: “Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021”; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); también se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Gestión documental y calidad del servicio al usuario externo.

En tal sentido Señor jefe de personal, solicito la debida autorización, para contar con la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo, quedo de usted

Atentamente,



Br. Becerra Gavidia José Adriano
Tesisista

Anexo 4: Respuesta autorizando ejecución de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
"Universidad Emprendedora del Norte del Perú"
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
Av. Ciudad Universitaria – Pampa Grande
Tumbes – Perú

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 10 de febrero del 2022

OFICIO N° 057-2022/UNTUMBES-R-DGADM-URRH.

Señor:
BR. JOSE ADRIANO BECERRA GAVIDIA.
Ciudad. -


ASUNTO : ALCANZO INFORMACIÓN

REF. : a) INFORME N° 025-2022/UNTUMBES-URH-RE.
b) CARTA N° 01-2022/JABG.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, y a la vez hacerle llegar la información que solicitó mediante documento de la referencia b), referente a la PEA de la Untumbes, información que elevo para conocimiento y fines.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Mr. ELBER ZARATE INFANTE
JEFE

C.c: ❖ Archivo.

EZI/Jefe
Hrr/Sec.



Anexo 5: Cuestionario a colaboradores administrativos

Gestión documental

Presentación: Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar la Gestión documental en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. 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:

De acuerdo: (DA) = 3 Indeciso:(I) = 2 En desacuerdo: (ED) = 1

Datos Generales:

Sexo: M: ___ F: ___ Tiempo Servicios: _____ Cargo que ocupa: _____

Ítems/ dimensiones	DA	I	ED
Producción documental			
1. ¿Los documentos deben elaborarse con la información pertinente para iniciar un acto administrativo?			
2. ¿Para contar con la información exacta los formatos deben ser diseñados con los rubros adecuados?			
3. En el cumplimiento de sus funciones en las áreas competentes deben de generarse los documentos?			
Recepción de documentos			
4. ¿Antes de recepcionar los documentos deben verificarse su conformidad?			
5. ¿Los documentos se registran debidamente y se entrega el cargo al peticionante?			
6. ¿Los documentos se controlan teniendo en cuenta la fecha de recepción?			
Trámite de documentos			
7. ¿Desde que ingresa un documento a mesa de partes se le realiza un seguimiento y/o monitoreo para darle una respuesta oportuna al peticionante?			
8. ¿Se elaboran los documentos de manera oportuna y se considera los requisitos que exige el acto administrativo?			
9. ¿Ante la falta de un requisito en los trámites, se le comunica al peticionante oportunamente?			

Distribución de documentos			
10 ¿El personal es competente para la entrega de documentos al peticionante?			
11. ¿En la distribución de documentos se emplean mecanismos efectivos?			
.12. ¿Se dispone de flujograma que indiquen el desplazamiento de los documentos a las áreas administrativas y/o interinstitucional			
Organización de documentos			
13. ¿En la clasificación de documentos en la institución, se emplean mecanismos y/o procedimientos efectivos?			
14. ¿En la atención de un acto administrativo las áreas administrativas competentes participan de manera coordinada?			
15. ¿Los documentos archivados se analizan para su identificación, gestión e investigación?			

Muchas gracias por su colaboración.



Anexo 6: Cuestionario a pobladores

Calidad del servicio

Presentación: Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar la Gestión documental en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. 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:

De acuerdo: (DA) = 3 Indeciso:(I) = 2 En desacuerdo: (ED) = 1

Datos Generales:

Edad: _____ Ocupación: _____

Ítems/ dimensiones	DA	I	ED
Confiabilidad			
1. ¿El personal de la institución posee habilidad de rapidez y efectividad para el desarrollo de procedimientos durante la atención?			
2. El personal de la institución, procura que el usuario comprenda cada procedimiento durante la atención y además brinde su consentimiento			
3. ¿Es apropiado el tiempo de espera para la atención al usuario en las instalaciones de la Universidad Nacional de Tumbes?			
Tangibles			
4. ¿La infraestructura, instalaciones físicas y equipos de la universidad son los adecuados para la atención al usuario?			
5. ¿Los equipos, materiales e insumos con los que se realizan las atenciones e intervenciones y procedimientos dentro de la institución son visibles y apropiados?			
6. ¿La señalización (letreros, carteles, flechas, etc.) y los medios informativos (avisos, rótulos, etc.) son visibles dentro de esta institución para la debida orientación al usuario?			
Sensibilidad			
7. ¿La aplicación de procedimiento e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia?			
8. ¿Se observa en los colaboradores un nivel de conocimientos, habilidades y destrezas para brindar el servicio de atención?			

9. ¿El personal de la institución tiene toda la predisposición para escuchar y entender las necesidades de los actos administrativos?			
Seguridad			
10. ¿El personal de la universidad actúa con responsabilidad en cuanto a la información que maneja en los trámites?			
11. ¿Se observa la permanencia del personal en su puesto de trabajo durante la jornada diaria?			
12. ¿El personal de la institución brinda seguridad y confianza en cualquier etapa del acto administrativo?			
Empatía			
13. ¿El personal crea condiciones de empatía y comprensión para escuchar y entender al usuario?			
14. ¿El colaborador administrativo emplea lenguaje (claro, sencillo y entendible) para explicar procedimientos, tratamientos y otras instrucciones referentes a la inquietudes e interrogantes del usuario?			
15. ¿Los buenos modales, amabilidad y cortesía es una característica propia que muestra el personal de la institución durante la atención?			

Muchas Gracias por su colaboración.

Anexo 7: Análisis de fiabilidad de gestión documental

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	15

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
40,35	12,450	3,528	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿Se elaboran documentos con la información pertinente para iniciar un acto administrativo?	2,95	,224	20
¿Se diseñan formatos con los rubros adecuados para contar con la información exacta?	2,40	,503	20
¿Se generan documentos en el cumplimiento de sus funciones en las áreas competentes?	2,95	,224	20

¿Existe una verificación previa al recepcionar los documentos?	2,35	,489	20
¿Se registra debidamente los documentos y se entrega el cargo al peticionante?	3,00	,000	20
¿Se realiza el control mediante fecha de los documentos recepcionados?	2,35	,489	20
¿Se cuenta con el personal necesario para la entrega de documentos al peticionante?	3,00	,000	20
¿Se cuenta con mecanismos efectivos para la distribución de documentos?	2,35	,489	20
¿Existe un flujograma que indique el desplazamiento de los documentos en áreas administrativas y/o interinstitucional?	2,95	,224	20
¿Se le hace un seguimiento y/o monitoreo desde cuando ingresa un documento hasta la respuesta al peticionante?	2,35	,489	20

¿Se elaboran de manera oportuna documentos que exige el acto administrativo?	2,95	,224	20
¿Se le comunica oportunamente al peticionante de algún de requisitos faltante que exige el acto administrativo?	2,40	,503	20
¿Se establecen mecanismos para la clasificación de documentos en la institución?	2,95	,224	20
¿Existe una unión y/o relación de los documentos entre las áreas administrativas?	2,40	,503	20
¿Se analizan los documentos de archivos para su identificación, gestión e investigación?	3,00	,000	20

Anexo 8: Análisis de fiabilidad de calidad del servicio

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
41,18	17,947	4,236	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿Cómo califica a la rapidez y efectividad que posee el personal de la institución para el desarrollo de procedimientos durante la atención?	2,82	,388	50
Durante la atención el personal de la institución debe procurar que el usuario comprenda cada procedimiento y además brinde su consentimiento	2,70	,463	50

¿Cuál es la calificación que le otorgas al transcurso del tiempo comprendido entre tu permanencia en sala de espera y la atención como tal o en otras palabras como calificas la oportunidad (tiempo de espera) de atención?	2,88	,328	50
¿Cómo califica a la infraestructura e instalaciones físicas de la universidad?	2,84	,370	50
¿Cómo considera a los equipos, materiales e insumos con los que se realizan las atenciones e intervenciones y procedimientos dentro de esta institución educativa?	2,84	,370	50
¿Cómo califica la señalización (letreros, carteles, flechas, etc.) y los medios informativos (avisos, rótulos, etc.) para orientar al usuario dentro de esta institución?	2,88	,328	50

¿Cómo califica la diligencia (rapidez) y la destreza respecto a los procedimientos e intervenciones desarrolladas en su persona por parte del personal de la institución que lo atendió?	2,48	,505	50
¿Cómo califica el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas del personal de la institución que le atiende?	2,72	,454	50
¿Cómo califica a la capacidad que posee el personal de la institución que te atendió, para escuchar, las necesidades de actos administrativos?	2,82	,388	50
¿Respecto al trato y responsabilidad ¿cuál es la calificación que le otorgas al personal de la institución que te atendió?	2,84	,370	50
¿Cómo califica la permanencia) durante la atención por parte del personal de la institución que le brinda la atención?	2,48	,505	50

¿Cómo califica la actitud de seguridad y confianza, en el personal de la institución que lo atendió dentro de la institución?	2,82	,388	50
¿Qué calificación le brinda a la empatía y comprensión que posee el personal de la institución que lo atendió?	2,82	,388	50
¿Cuál es la calificación que usted otorga al lenguaje (claro, sencillo y entendible) utilizado por personal de la institución para explicar procedimientos, tratamientos y otras instrucciones referentes a la atención recibida?	2,36	,485	50
¿Cómo calificas a la actitud de amabilidad y cortesía mostrada por el personal de la institución durante la atención?	2,88	,328	50

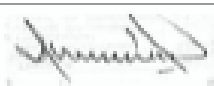
Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	2%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2%
4	ikua.iiap.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	dspace.unia.es Fuente de Internet	


Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez.
DNI N° 00212040
ORCID iD 0000-0001-9893-4623
A86501

<1 %

10 dspace.ucuenca.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

11 repositorio.unu.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

12 eccocel.tripod.com
Fuente de Internet

<1 %

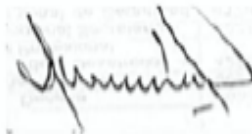
13 repositorio.utc.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Dra. Santos Isabel Ramirez Nunez.
DNI N° 00212946
ORCID N° 0000 - 0001 - 9863 - 4623
Asesor