

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS**



**TESIS:**

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL  
CIUDADANO EN LA JEFATURA ZONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL  
EMPLEO EN LA CIUDAD DE PISCO - 2017**

**Presentado por:**

**Bachiller:** Shandy Indira, Medina Cardenas

**Asesor:**

De la Cruz Guevara, Carlos Fernando Marcel

**Para optar el título profesional de:**

Licenciada en Administración

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación principalmente a Dios que me guio para seguir adelante y vencer inconvenientes en cada etapa. A mi madre Zelly que me apoya desde que tengo uso de razón y ha sido un gran ejemplo de fortaleza y lucha constante, a mi hermano Zadyr que es mi compañero de vida, mi alegría y mi ejemplo espiritual, a mis abuelos Reyde y Kiko por su constante paciencia, amor y sus acertados consejos, a mi tío Jorge por ser un claro ejemplo de profesionalismo, sencillez y generosidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más profunda, sincera y eterna gratitud a mi familia por su constante cariño, entendimiento, apoyo y sacrificio, cada uno de ustedes son un ejemplo que he tomado para seguir creciendo como persona. Asimismo agradezco a mi novio por ser un gran compañero en todo este proceso profesional y personal que hemos venido pasando, por ser incondicional respetuoso y por todo el cariño que me das, muchas gracias.

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución N° 838-2016-D/FCA y CE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad ciclo tesis, presento mi trabajo de investigación denominado: **“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA JEFATURA ZONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO EN LA CIUDAD DE PISCO - 2017.”**

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

**Atentamente,**

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	iv
<b>INDICE</b> .....	v
<b>Índice de Tablas</b> .....	ix
<b>Índice de Figuras</b> .....	xii
<b>RESUMEN</b> .....	xv
<b>ABSTRAC</b> .....	xvi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xvii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. Situación problemática</b> .....	1
<b>1.2. Problema de Investigación</b> .....	3
<b>1.2.1. Problema General</b> .....	3
<b>1.2.2. Problemas Específicos</b> .....	3
<b>1.3. Justificación</b> .....	3
<b>1.3.1. Justificación Teórica</b> .....	3
<b>1.3.2. Justificación Práctica</b> .....	4
<b>1.4. Objetivos</b> .....	4

1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1. Antecedentes Internacionales.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2. Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1. Gestión Documental .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1.1. Definición.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1.2. Importancia de la Gestión Documental.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.1.3. Función de la Gestión Documental en las Organizaciones.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1.4. Ventajas de la Gestión Documental para las Organizaciones .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1.5. Los Procesos de Gestión Documental.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.1.6. Procesos Técnicos Archivísticos.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.1.7. Ciclo Vital de los Documentos: Teoría de las 3 Edades .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1.8. Dimensiones de la Gestión Documental .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.2. Calidad de Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.2.1. Definición .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.2.2. Calidad de Servicio bajo la Perspectiva del ciudadano .....</b>	<b>23</b>

2.2.2.3. La Calidad de Servicio al Ciudadano como Mejora Continua .....	25
2.2.2.4. Factores que Influyen en la Calidad de Servicio al Ciudadano .....	26
2.2.2.5. Características de la Calidad de Servicio al Ciudadano .....	26
2.2.2.6. Cómo Acercamos el Estado al Ciudadano .....	28
2.2.2.7. Modelos de Medición de la Calidad de Servicio al Ciudadano .....	30
2.2.2.8. Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	33
2.2.3.Marco Institucional de la Jefatura Zonal de Trabajo y P. E. de Pisco.....	37
2.3. Glosario de Términos.....	40
<b>CAPITULO III</b> .....	43
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	43
3.1. Hipótesis General .....	43
3.2. Hipótesis Específicas .....	43
3.3. Identificación de Variables.....	43
3.4. Operacionalización de las Variables.....	44
3.5. Matriz de Consistencia.....	45
<b>CAPITULO IV</b> .....	46
<b>METODOLOGÍA</b> .....	46
4.1. Tipo de investigación.....	46
	4.1.1. Tipo 46
	4.1.2. Niveles 46

<b>4.2. Diseño de la Investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3. Unidad de Análisis.....</b>	<b>47</b>
<b>4.4. Población del Estudio.....</b>	<b>47</b>
<b>4.5. Tamaño de la Muestra .....</b>	<b>47</b>
<b>4.6. Selección de Muestra.....</b>	<b>48</b>
<b>4.7. Técnicas de Recolección de Datos.....</b>	<b>48</b>
	<b>4.7.1. Métodos48</b>
	<b>4.7.2. Técnicas48</b>
<b>4.7.3. Instrumentos.....</b>	<b>49</b>
<b>4.8. Procesamiento y Análisis de Datos.....</b>	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>56</b>
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
<b>5.1. Análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>56</b>
<b>5.2. Prueba de la Hipótesis.....</b>	<b>83</b>
<b>5.3. Discusión de resultados .....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>90</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>91</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>94</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalizacion de Variables.....	44
Tabla 2 Matriz de Consistencia. ....	45
Tabla 3 Muestra.....	48
Tabla 4 Alfa de Cron Bach – Estadística de Fiabilidad .....	57
Tabla 5 Alfa de Cron Bach – Estadística de Fiabilidad .....	57
Tabla 6 ¿Considera Ud. que el documento que ingresa a la institución tiene una circulación rápida? .....	59
Tabla 7 ¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a los documentos que presenta se dan de manera eficiente?.....	60
Tabla 8 ¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito? .....	61
Tabla 9 ¿Considera Ud. que su documento es eliminado por la institución después de darle respuesta? .....	62
Tabla 10 ¿Considera que es fiable la información que contienen los documentos que le expide la institución? .....	63
Tabla 11 ¿Considera Ud. Que los documentos manejados por cada área conservan su integridad física? .....	64
Tabla 12 ¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida?.....	65
Tabla 13 ¿La institución pone a su disposición los documentos que Ud. presenta?.....	66
Tabla 14 ¿Considera Ud. que los documentos que presenta a la institución guarda la confidencialidad debida?.....	67
Tabla 15 ¿Considera Ud. que los documentos que presenta guarda la seguridad debida? .....	68

Tabla 16 ¿Considera Ud. que la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos? .....	69
Tabla 17 ¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda el control debido por la administración? .....	70
Tabla 18 ¿Considera Ud. que la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos? .....	71
Tabla 19 ¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a su solicitud es eficiente? .....	72
Tabla 20 ¿Considera Ud. que el nivel de comunicación del personal de la institución es claro y preciso?.....	73
Tabla 21 ¿Cree Ud. que la respuesta brindada por la institución a su documento es segura? .....	74
Tabla 22 ¿Considera Ud. tener comprensión al resultado que emite la institución a su documento? .....	75
Tabla 23 ¿Considera Ud. que el personal de la institución es competente?.....	76
Tabla 24 ¿Considera Ud. que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo Pisco es cortés y amable? .....	77
Tabla 25 ¿Ud. percibe que la atención al ciudadano es de calidad?.....	78
Tabla 26 ¿Considera Ud. que la recepción a su documento se realiza de forma eficiente? .....	79
Tabla 27 ¿Considera Ud. que la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad del caso? .....	80
Tabla 28 ¿Considera Ud. que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan? .....	81
Tabla 29 ¿En términos generales el personal de la Jefatura zonal de trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con ética? .....	82

Tabla 30 Relación de la Gestión Documental y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano.....	83
Tabla 31 Relación entre Dimensión ciclo de vida y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano .....	84
Tabla 32 Relación entre Dimensión conservación y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano .....	85
Tabla 33 Relación entre Dimensión acceso y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano .....	86
Tabla 34 Variable Gestión Documental y su relación con la Dimensiones de Calidad de Servicio al Ciudadano.....	87

## Índice de Figuras

Figura 1 Desarrollo de los canales de atención .....	30
Figura 2 Modelo Nórdico .....	31
Figura 3 Modelo SERVQUAL.....	32
Figura 4 La fórmula de alfa de Cronbach.....	56
Figura 5 ¿Considera Ud. que el documento que ingresa a la institución tiene una circulación rápida? .....	59
Figura 6 ¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a los documentos que presenta se dan de manera eficiente?.....	60
Figura 7 ¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito? .....	61
Figura 8 ¿Considera Ud. que su documento es eliminado por la institución después de darle respuesta? .....	62
Figura 9 ¿Considera que es fiable la información que contienen los documentos que le expide la institución? .....	63
Figura 10 ¿Considera Ud. Que los documentos manejados por cada área conservan su integridad física? .....	64
Figura 11 ¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida? .....	65
Figura 12 ¿La institución pone a su disposición los documentos que Ud. presenta?.....	66
Figura 13 ¿Considera Ud. que los documentos que presenta a la institución guarda la confidencialidad debida?.....	67
Figura 14 ¿Considera Ud. que los documentos que presenta guarda la seguridad debida? .....	68

Figura 15 ¿Considera Ud. que la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos?.....	69
Figura 16 ¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda el control debido por la administración? .....	70
Figura 17 ¿Considera Ud. que la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos? .....	71
Figura 18 ¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a su solicitud es eficiente?.....	72
Figura 19 ¿Considera Ud. que el nivel de comunicación del personal de la institución es claro y preciso?.....	73
Figura 20 ¿Cree Ud. que la respuesta brindada por la institución a su documento es segura? .....	74
Figura 21 ¿Considera Ud. tener comprensión al resultado que emite la institución a su documento? .....	75
Figura 22 ¿Considera Ud. que el personal de la institución es competente? .....	76
Figura 23 ¿Considera Ud. que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo Pisco es cortés y amable?.....	77
Figura 24 ¿Ud. percibe que la atención al ciudadano es de calidad? .....	78
Figura 25 ¿Considera Ud. que la recepción a su documento se realiza de forma eficiente?.....	79
Figura 26 ¿Considera Ud. que la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad del caso? .....	80
Figura 27 ¿Considera Ud. que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan? .....	81
Figura 28 ¿En términos generales el personal de la Jefatura zonal de trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con ética? .....	82

Figura 29 Gestión Documental y su relación Calidad de Servicio al Ciudadano .....	83
Figura 30 Ciclo de vida y su relación Dimensión de calidad de servicio al ciudadano .....	84
Figura 31 Relación entre la Dimensión Conservación y Dimensión de calidad de servicio al ciudadano .....	85
Figura 32 Relación entre el ciclo de vida y Dimensión de calidad de servicio al ciudadano.....	86

## RESUMEN

La presente investigación determinó la relación que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco - 2017, la investigación fue de tipo descriptivo - correlacional con un diseño no experimental, se utilizó como instrumento de recolección de datos con elaboración propia y validado por juicio de expertos y confiabilidad del instrumento, se aplicó a las variables en estudio la prueba estadística alfa de Cronbach; la encuesta fue aplicada a 80 ciudadanos, al correlacionar los datos se hallaron los siguientes resultados: existe una correlación estadísticamente significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Ciudadano ( $p < 0.05$ ;  $r = 0,732$ ).

De igual forma, se encontraron correlaciones entre la dimensión Ciclo de Vida y Calidad de Servicio al Ciudadano ( $p < 0.05$ ;  $r = 0,557$ ), entre la dimensión Conservación y Calidad de Servicio al Ciudadano ( $p < 0.05$ ;  $r = 0,587$ ), y la dimensión Acceso y la Calidad de Servicio al Ciudadano ( $p < 0.05$ ;  $r = 0,681$ ). Por lo tanto, se infiere que existe influencia entre la Gestión Documental y la calidad de servicio al ciudadano.

**Palabras claves:** Gestión Documental, Calidad de servicio al ciudadano.

## ABSTRAC

The present investigation was determined the relation that exists between the documentary management and the quality of service to the citizen in the Zonal Headquarters of Work and Promotion of the Employment in the City of Pisco - 2017, the investigation was of a descriptive - correlational type with a design not experimental, data collection instrument was used with its own elaboration and validated by experts' judgment and reliability of the instrument, the Cronbach alpha statistical test was applied to the variables under study; the survey was applied to 80 citizens when correlating the data, the following results were found: there is a statistically significant correlation between Document Management and Citizen Service Quality ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.732$ ). Similarly, correlations were found between the Life Cycle and Quality of Service to the Citizen dimension ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.557$ ), between the Conservation and Citizen Service Quality dimension ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.587$ ), and the Access dimension and the Quality of Service to the Citizen ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.681$ ). Therefore, it is inferred that there is an influence between Documentary Management and the quality of service to the citizen.

**Key Words:** Document Management, Quality of service to the citizen.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en una época donde la tecnología, la información y el conocimiento es cada vez más rápida, es así que las organizaciones públicas y privadas están obligadas a estar a la vanguardia de este avance, ya que las sociedades crecen vertiginosamente y en consecuencia sus necesidades son más exigentes por lo tanto urge una reforma del sistema de Gestión Documental para lograr una Calidad de Servicio de primera al ciudadano.

En tal sentido no podemos solo pensar en los clientes externos o ciudadanos sino también en los clientes internos (los trabajadores) como interactúan entre sí, de esto dependerá la calidad de servicio, en tal sentido vemos de gran importancia de la Gestión de Documental ya que en toda entidad un documento es el alma de la organización, sin documentos no existirá comunicación e interacción tanto interna como externa sobre todo en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco que tiene como función fomentar la promoción laboral, a través de la concertación, el diálogo y la comunicación con las organizaciones representativas de los trabajadores, empleadores y sectores de la sociedad vinculados, en materia de trabajo, promoción del empleo, formación profesional.

Por ello, el presente trabajo de investigación se planteó: ¿De qué manera la Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco - 2017? siendo su desarrollo el siguiente:

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema, se describió la situación problemática y se estableció el problema general teniendo 3 problemas específicos lo cual conllevó a fijarse para ello los objetivos y las hipótesis planteadas, también se señaló las justificaciones del estudio.

En el Capítulo II, se desarrolló el Marco Teórico de esta investigación, los antecedentes de tesis internacionales y nacionales con relación a la Gestión Documental. Las Bases Teóricas son las

teorías que dan soporte de esta investigación, respetando su autoría, citando autores de diversos libros y estudios sobre el tema en referencia. Contiene el glosario con los términos referidos en los indicadores. El Marco Legal refiriendo a la entidad como es la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco.

En el Capítulo III, se detalla la hipótesis general, las específicas, identificación de variables, indicadores y su operacionalización.

En el Capítulo IV, se detalla la Metodología que se utilizó en la investigación, determinando los tipos, niveles y el diseño utilizado. Igualmente abarcó la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño y selección de la muestra de estudio, así como los métodos y técnicas empleados, los instrumentos de recolección de datos que se aplicó. El procesamiento, análisis e interpretación de la información.

En el Capítulo V, Presentación de Resultados, se indicó el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la presentación de los resultados obtenidos.

Finalmente se mencionan las conclusiones y recomendaciones que se llegó con esta investigación.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

La trascendencia de la comunicación en la sociedad actual, relacionada con el rápido avance tecnológico y el aumento de la demanda social en asociación a la transparencia en la gestión pública y en las organizaciones privadas, no puede estar desmembrado de la gestión documental, teniendo la calidad de los documentos como apoyo de la información obligatoria para el fortalecimiento de las actividades de las organizaciones. La unión de dichos factores al desarrollo de la función de gestión documental y archivamiento va más allá de los aspectos restringidos a los sistemas de producción documental, es decir la información forma parte del activo de las organizaciones y consecuentemente el manejo será “materia prima básica para la gestión”, la “toma de decisiones y la creación de conocimiento, ya sea de forma compartida, o totalmente abierta” Ramón A. citado por (Instituto de Andalucía de Administración Pública., 2016).

Para poder realizar una eficiente gestión documental, debemos tener en cuenta el significado del ciclo completo de los documentos: *“tratamiento secuencial y lógico que se dan a los documentos desde que se producen y reciben en las distintas unidades de las organizaciones, hasta el momento en que son eliminados o conservados, basados en el valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de todas las personas”* (OSCE, 2012).

Para el (Archivo General de la Nación -Peru, 2008, pág. 1) los archivos dan la impresión de ser acumulación de papeles desorganizados, donde los documentos se van juntando sin ningún criterio y donde cada quien conserva o elimina lo que le parece oportuno, el resto es entonces transformar esa imagen en un conjunto de documentos importantes que hay

que ir conservando, clasificando y ordenando, cuyo incremento documental es organizado previamente en base a criterios únicos y legales y cuya consulta se hace en forma ágil por la existencia de inventarios con la descripción correspondiente.

Archivar es una apasionante labor que requiere de mucho “*conocimiento y paciencia para organizar, describir, seleccionar, conservar y brindar el servicio de documentos*”, el eficaz resultado de esa tarea se traducirá en una mayor eficiencia de la administración, en un mejor servicio al ciudadano y también en la difusión de la información conocimiento, cultura y la investigación histórica.

Bajo este contexto de brindar un mejor servicio al ciudadano, en el Perú las instituciones públicas aún practican la gestión de documentos como una tarea manual y retrograda de modo que en este gobierno de turno están dando la preponderancia debida ya que el 21 de julio del 2017 se aprobó el decreto Legislativo N°1310 de Modelo de Gestión Documental. (Decreto Legislativo N°1310 de Modelo de Gestion Documentaria, 2017).

En la actualidad el área de archivo de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco no cuenta con personal calificado ni especializado, existen documentos en los archivos periféricos los cuales no se encuentran debidamente clasificados, ni codificados donde trae como consecuencia la búsqueda interminable de ellos, así como la insatisfacción por ineficacia en atención al ciudadano, no existe un manejo claro de conceptos sobre gestión documental por parte de los usuarios internos (los trabajadores) y por ello no cumplen con la calidad de atención al ciudadano ya que muchas veces se puede prestar para la falta transparencia del servidor publico y conllevar a la insatisfacción del ciudadano. En consecuencia no contar con un modelo gestión documental va a generar ineficiencia e ineficacia que se refleja en la insatisfacción del ciudadano.

Por lo tanto nos preguntamos: ¿La Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?.

## **1.2. Problema de Investigación.**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la Gestión Documental influye en la calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?.

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el Ciclo de vida del documento influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?.
- b) ¿De qué manera la Conservación del documento influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?.
- c) ¿De qué manera el Acceso al documento influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación tiene como fin conocer la importancia del manejo documental en las organizaciones públicas. Las (Normas Iso 15489, 2008) Establece los principios siguientes:

Menciona que la gestión documental inicia cuando los documentos son “*creados, recibidos y utilizados por las organizaciones en el desarrollo de su actividad*”. Toda organización debe tener presente que sus documentos deben ser verídicos, legales, utilizables y conservarlos en el tiempo conveniente con la triple finalidad de: “*Dar soporte y continuidad a las actividades, cumplir con la legalidad, Proporcionar la responsabilidad necesaria*” es decir que todo documento cumple con la función de apoyo y cumplimiento de las actividades de la organización con la debida legalidad necesaria esto conlleva a la responsabilidad que requiere ser tratada por cada área de la organización.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la importancia que tiene la calidad de atención al ciudadano en las entidades públicas, ya que cada entidad debe ser eficiente y eficaz, a través de sus diferentes funciones que cumple según su reglamento. En la actualidad la gestión documental es un modelo de gestión que a través de un sistema potencia a las entidades públicas para mantener la satisfacción del ciudadano.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera la Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco -2017.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar de qué manera el Ciclo de vida del documento influye en la Calidad de Servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco – 2017.
- b) Determinar de qué manera la Conservación del documento influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco – 2017.
- c) Determinar de qué manera el Acceso al documento influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

(Wilkenmann, y otros, 2016) en su tesis titulada Sistema de Gestión Documental Integrada para el Sector Público Municipal en esta investigación la finalidad fue implemetar en la Municipalidad de Córdoba, la solución que integre e implemete la gestión de tramites y documetos de la institución a traves de la informática desde una interfaz web segura y escalable, para tal solución utilizaron las nuevas tecnologías de información los cuales permitiran a los ciudadanos mantenerse en control y seguimiento de sus tramites para brindar un servicio mas eficiente a los usuarios desde la “*mesa de entradas*” de la municipalidad de la Ciudad de Cordoba. Dicho sistema permitio implementar y mejorar los procesos en la Muncipalidad al aplicar innovadoras tecnologías en la arquitectura de desarrollo.

En esta tesis se enfocaron en buscar e instaurar un sistema informático teniendo un usuario principal para que los documentos de la institución sigan y controlen su circulación desde Mesa de Partes hasta el área de destino, creando una eficacia en la Gestión de uso, teniendo en cuenta un desarrollo en el uso de tecnologías informáticas para brindar un servicio más secuencial.

(Paz & Hernandez, 2017) en su tesis titulada La gestión documental enfocada en la conservación de documentos minimiza los perjuicios que se pueden generar en las instituciones por la pérdida o extravío. En este estudio tuvo como objetivo demostrar los aspectos relativos a la gestión documental desde la conservación preventiva de documentos. Para la obtención de resultados se expone un caso concreto que se

desarrolla en el ámbito administrativo, en el cual se almacenan grandes volúmenes de documentos. Se plantean como objetivos: 1) diagnosticar el estado de la documentación que se almacena en el área de formación y desarrollo de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Cuba. 2) diseñar un plan de medidas preventivas para la documentación diagnosticada. Para la obtención de resultados se emplean métodos en los niveles teóricos y empíricos. Se diagnostican los fondos de la institución, detectándose que los factores ambientales, el hacinamiento y los factores físico mecánicos son los que más influyen en la conservación de las colecciones de documentos. A partir de los resultados obtenidos se evidencia la necesidad de priorizar estrategias para el mejoramiento de las condiciones de conservación documental en la institución, especialmente en documentos que pudieran adquirir valor patrimonial.

En esta tesis demuestran y se enfocan en aspectos preventivos para la conservación de los documentos, primero realizando un estudio del estado de la documentación que será almacenada, teniendo claro cómo se encuentran estos documentos crear un plan de prevención tomándose en cuenta factores del ambiente, físicos mecánicos y así poder desarrollar las condiciones favorables creando un ciclo de vida para cada documento de acuerdo a su importancia patrimonial.

(Morillo, 2015) en su tesis titulada Implementación de un Sistema de Digitalización y Gestión Documental (DMS) para la Empresa Textil “Vicunha S.A.” - Ecuador. Este estudio surge por necesidad en llevar un mejor control y organización de los documentos que se maneja en el área de Crédito y Cobranzas. Como antecedentes se tiene que los archivos son almacenados dentro de un File Server, debido a las diversas autorizaciones que se tienen dentro del servidor, específicamente en el área mencionada, se desconoce la estructura organizacional que mantiene en el almacenamiento de los archivos ocasionando que se pueda crear duplicidad en los mismos, adicional esta búsqueda se

vuelve una tarea que toma mucho tiempo en proceder en buscar. Esto tiene como limitante principal el espacio físico y además el documento al ser manipulado tiene a deteriorarse y perder su calidad. Es por este motivo que se ha implementado el concepto de un programa gestor de documentos el cual maneja información adicional para tener una búsqueda mucho más fina y eficiente, maneja las diversas versiones sobre las cuales se ha realizado modificaciones en el documento. Otra característica principal que ofrece el programa es la digitalización en la que se puede personalizar campos que mediante el reconocimiento de texto también se sirve de información para realizar la búsqueda del documento. Con esto el administrador puede tener un control de los documentos que se generan, modifican o eliminan. Se tomará en cuenta la elección de tres programas que cumpla con las características mencionadas anteriormente. Una vez elegido el programa se procederá a realizar un cálculo estadístico para comprobar si la implementación del programa mejora la eficiencia de la gestión de documentos, ya sean físicos o digitales. Esta tesis explica cómo han venido llevando de manera digital los documentos en la institución pero muchas veces no todos tienen el acceso claro y rápido es por ello que se propone un sistema digital que permita la búsqueda completa de todo el proceso que pase el documento además con este sistema se minimiza el uso físico de documentos y solo se almacena para una buena conservación.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

(Castrejon, 2014) en su tesis denominada Problemática del Área de Archivo Registral de la SUNARP - Cajamarca referida a la atención a los usuarios: Una propuesta de Plan de Capacitación - 2014. Dicha investigación es de tipo descriptiva ya que describe las características de los elementos del problema de investigación, así mismo determinaron y analizaron los factores o causas que presenta el Área de Archivo Registral de SUNARP – Cajamarca los cuales no permiten una adecuada atención a los usuarios,

pues tubo como propuesta contar con un plan de capacitación para el personal del Área de Archivo Registral de la Zona Registral N° II - Sede Cajamarca, el cual tenga por finalidad generar nuevos conocimientos, competencias y habilidades que permitan solucionar los problemas existentes en el área y que los trabajadores brinden mejor atención a los usuarios.

Aquí se tiene por objetivo crear nuevos conocimiento a través de una capacitación del personal para que estos conozcan del tema los problemas existentes y sugerir posibles mejoras en el Área de Archivo para tener una gestión de acceso más eficiente y así brindar una adecuada atención a los usuarios.

(Navarro, 2014) en su tesis titulada Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y lista de publicación para el proyecto procal-proser en esta investigación el objetivo fue desarrollar e implemetar un sistema de Gestión Documental Fichas de Resumen y Listas de Publicaciones para el Proyecto ProCal-ProSer, aplicado al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP, donde soporte las necesidades que requieran los integrantes del GIDIS. Dicha investigación se inició con la observación de las diversas actividades que se realiza en el Proyecto ProCal-ProSer, para después definir los requisitos que sirvieron de entrada para proceder el diseño e implementación de la solución requeridas por GIDIS, paso seguido realizaron una serie de pruebas experimentales con los miembros del grupo.

Aquí primero estudiaron la gestión documental para convertirla en un sistema de ingeniería de software el cual tendría las necesidades según los documentos, diseñando este sistema de soporte digital para los documentos existentes y futuros.

(Gomez, 2017) en su tesis titulada Implementación de un Sistema de Información Bajo Plataforma Web para la Gestión y Control Documental de la Empresa Corporación JUJEDU E.I.R.L. – Talara 2017, la investigación tuvo como objetivo realizar la implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental buscando mejorar la gestión de los documentos que genera la empresa; los resultados de la investigación coinciden con la hipótesis planteada, por lo que esta hipótesis queda demostrada y aceptada. Con ello la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar la implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa. Aquí se tiene por objetivo utilizar una plataforma Web que permita la agilización y la automatización de los procesos de gestión documental, capacitando al personal teniendo un límite de acceso a este sistema debido a la información tan confidencial y así se podrá tener un mejor control de toda la información sin que la documentación física sea manipulada y deteriorada.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión Documental.**

#### **2.2.1.1. Definición.**

Según (Direccinario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos , 1992) define que la gestión documental es un departamento de la administración general que tiene como función respaldar la economía y eficiencia en el origen, conservación, utilización y la disponibilidad de documentos relativos a la gestión en todo el ciclo de vida.

El Consejo Internacional de Archivos realiza una definición de la gestión documental como un área de la administración general porque se encarga de organizar, controlar y garantizar la economía y eficiencia durante el ciclo de vida del documento.

De otro modo para (Ponjuán, 2003) menciona que la gestión documental *“es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”* (pg.12).

Como todo proceso es sistemático y todo proceso en una organización se debe implementar de acuerdo a los objetivos que la organización se ha propuesto alcanzar, desde este punto de vista la gestión documental es un proceso administrativo que permite planificar, organizar y controlar todo el ciclo de vida del documento.

Para (Gallo P. R., 2011) en su libro Gestión Documental define *“conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”* (pg.10).

(Rodríguez & Gaitán, 2011) En su libro *“Sistema de Gestión Documental: Guía práctica para el diseño e implementación”* nos indica que un sistema de gestión documental *“logra proporcionar una igual y delimitar políticas, funciones, programas y servicios de una entidad, lo cual se ve reflejado en un sistema institucional de archivos plenamente*

*organizado y definido que garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna” (pg.35)*

Dicho autor nos señala que un sistema de gestión documental nos permite contar con una percepción precisa y total de las decisiones que se aplican a los programas y servicios de una institución, lo cual se ve plasmado en la organización de sus archivos de tal manera que asegure la fluidez y disponga de los datos con mucha facilidad en el momento determinado. (Barrán, Cook, Millar, & Poper, 2003) Menciona que para resguardar los escritos y sean válidos para el gobierno y para los ciudadanos e investigadores es administrar dichos escritos de manera que se encuentren a la mano y sean de gran utilidad desde el momento que nace hasta su disposición final y todo el lapso que son escogidos para su protección continuo (pg.80).

Este autor nos muestra un concepto sencillo y claro de lo que se requiere para el cuidado de los escritos, ya que no solo se benefician los ciudadanos ni el gobierno si no los futuros investigadores teniendo información de gran utilidad y a disposición, manteniendo protección transparente y segura.

#### **2.2.1.2. Importancia de la Gestión Documental.**

La gestión Documental en la actualidad es una de las prioridades más importantes para las empresas privadas como públicas, en el sector público en nuestro país urge normalizar dicha gestión, pues nos encontramos en la era de la información y del conocimiento donde las entidades del estado tienen que estar preparados para dar las respuesta

ágiles y confiables a los ciudadanos, comunidades y sociedad en general bajo este contexto para (Barcell & Collado) menciona que en El sector público, *“a través del ejercicio de sus funciones, se convierte en un importante productor de información”*. Del mismo modo cada Organismos del sector público *“producen leyes, estadísticas, registros de población, registros de empresas, información geográfica, meteorológica, cultural, histórica, financiera, política, científica”*.

El sector público, debe considerar como obligación y parte del activo económico. Es así que en la actualidad el avance de la tecnología y la información algunos Organismos públicos están tomando comercialmente sus recursos de información. *“Facilita la participación en la toma de decisiones colectivas y control democrático de las instituciones”*. Proporciona el fácil acceso a la información además de mejorar oportunidades en el área como la educación, empleo, transporte público, bienes sociales. Estos *“tres tipos de intereses están profundamente relacionados, en algunos casos de forma complementaria y en otros conflictiva”* (pg.720). Por esta razón el sector público tiene que ejercer eficazmente su tarea. En consecuencia mejorar la administración de la información y su rápido acceso de documentos ya que traerá como efecto positivo el rechazo a la burocracia y la corrupción en consecuencia el beneficiado será el ciudadano.

### **2.2.1.3. Función de la Gestión Documental en las Organizaciones.**

- *“La gestión documental nos sirve para la Administración Pública como fuente de mayor eficiencia y transparencia de gestión, como un antecedente y testimonio de sus funciones.”* Una buena gestión documental demuestra la eficiencia garantizando el trabajo del servidor público.
- *“Para los ciudadanos los servirá para la defensa de sus derechos, la fiscalización de los actos públicos y como garantía de la transparencia administrativa que debe existir en todo estado de derecho.”* Es decir la gestión documental es una herramienta que garantiza los derechos de los ciudadanos garantizando la transparencia en todos los actos administrativos.

### **2.2.1.4. Ventajas de la Gestión Documental para las Organizaciones**

Según las (Normas Iso 15489, 2008) El sistema de Gestión Documental en la empresa o institución contribuye en los siguientes aspectos:

- La normalización de la documentación es el proceso que se aplica para mejorar la productividad documental y por lo tanto el orden de los documentos favorece el mejor desempeño laboral del funcionario que da como resultado una producción documental óptima, es decir se considera desde que se produce hasta que se pone en custodia.
- Conseguir apropiada estandarización en las etapas de producción radicación y distribución de los documentos a través del uso de prácticas eficientes, permiten hacer un eficaz trabajo de tal manera que los sistemas consigan un adecuado procedimiento de estandarización.

- Se debe diseñar y organizar los tipos de documentos teniendo como premisa la seriedad y discreción que amerita las exigencias del caso es decir la gestión de documentos deberá cuidar la debida confidencialidad, seguridad y accesibilidad.
- Aplicar procesos para la retención documental, organización, transferencia primaria, recuperación, preservación, conservación y disposición final. Este procedimiento tiene como objetivo aplicar las medidas correctas para un mejor desenvolvimiento en las etapas documentales.
- Suministrar en forma apropiada la información para cubrir las expectativas de los ciudadanos y lograr las expectativas de los servicios ofrecidos de tal manera que la que la información debe ser rápida y oportuna para conseguir una oportuna respuesta y calidad de servicio al ciudadano.
- Buscar que los centros documentales sean lugares importantes donde se pueda suministrar información que por lo general contribuya para el desarrollo de una buena labor gerencial y se conviertan en centros de información útil para la gerencia y la toma de decisiones.
- Estimar que documentos son necesarios buscando así un mejor trabajo desechando la documentación innecesaria de esta manera reducir los costos esto implica una evaluación exhaustiva de los documentos evitando así el hacinamiento y lograr reducir gastos en la elaboración y conservación de documentos.

- Buscar que los trámites administrativos sean los más sencillos posible para ofrecer una normal y eficiente información, implica simplificar trámites en los procedimientos gerenciales.
- Mejorar la comunicación entre las instituciones y los ciudadanos evitando así un mal servicio que provoque altos costos y mala imagen para los servidores públicos (pp.15 y16).

#### **2.2.1.5. Los Procesos de Gestión Documental**

Son los procedimientos a los que se ven sometidos los documentos desde el momento que va ser elevado a los archivos de la organización para luego ponerlos a disposición de los usuarios para que sea debidamente consultados para los fines pertinentes.

##### **➤ Ingresos**

Es una de la tarea primordial que tiene como objetivo la entrada de los escritos en el archivo para su cuidado y servicio. Es decir es un conglomerado de procedimientos cuyo objetivo es poner en conocimiento las entradas y salidas en algunas transferencias realizadas, es necesario conocer el nivel de ocupación de los depósitos para prever las necesidades de espacio a corto plazo y el volumen de incremento para poder realizar esas previsiones.

##### **➤ Identificación, valoración, selección y eliminación**

Estas funciones archivísticas dan como resultado la organización de los documentos pues a pesar de ser procesos transversales dan como resultado final la buena identificación y selección de los documentos.

➤ **Descripción**

Es una función, pero también es un proceso. De acuerdo con la Norma Española de Descripción Archivística (NEDA)<sup>2</sup>, menciona que es una representación que consiste en la confección de identificación de escritos de archivo, y, en su caso, de otras entidades archivísticas, como agentes, funciones, etc.

➤ **Conservación**

“Es el almacenamiento para la preservar y mantener asegurado su autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad durante el periodo de su estadía, protege contra el acceso y la destrucción que no son autorizados”.

Este proceso de la gestión documental nos describe la manera como el documento posee un ciclo de vida desde el momento que ingresa el documento a la institución hasta que se da la conservación cuidando la debida transparencia e integridad para su consulta posteriormente.

#### **2.2.1.6. Procesos Técnicos Archivísticos**

Si bien existe la norma ISO 15489, en nuestro país aún no es aplicada en todo los organismos sobre todo públicos al cien por ciento, para el (Archivo General de la Nación, 2008) no lo considera como un Sistema de Gestión Documental sino como un Proceso Técnico Archivístico que consiste en desarrollar acciones técnicas como:

**a) Administración de Archivos**

Para el (Archivo General de la Nación, 2008) consigna que cada institución debe establecer un “Sistema de Archivos Institucional”

(SAI) donde estará integrado por los Archivos de gestión, Archivos periféricos, Archivo central.

- **Archivos de Gestión:** Son denominados archivos de oficina está bajo la responsabilidad y solución directa del personal o unidad administrativa de la institución. Pues cuenta con “vigencia Jurídica y administrativa”.
- **Archivos Centrales:** Denominado “archivo administrativo” está formado por documentos provenientes de las transferencias recibidas de las oficinas existentes en la institución.
- **Archivo Periférico:** Este tipo de archivos es optativo dependiendo de la organización y sus niveles de especialización y ubicación de los departamentos de la institución.
- **Archivo Histórico:** Es el lugar donde se concentran los escritos de valor constante, “*los cuales perdieron gran parte de valor administrativo con más de 30 años de originados, cuya finalidad es la investigación y difusión cultural*” (pp.11 y 12).

En conclusión toda institución cuenta con los archivos de gestión es decir, son las oficinas a donde llega todo documento para darle solución o derivarle los archivos centrales, el archivo periférico como menciona el autor Poijuan (2003) se debe de aplicar de acuerdo a los objetivos de la empresa, se deberá considerar el archivo

histórico en toda institución para cuidar, conservar y salvaguardar el contenido de los documentos.

#### **b) Organización de Documentos**

Organizar los escritos conlleva a la función archivística donde se desarrolla diversas acciones que orientan a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad.

- **Clasificar:** Es la función de excluir en clase o grupo que sea fáciles de subdividir, considerando la estructura orgánica de las funciones institucionales.
- **Ordenar:** En términos de archivos significa que tenemos que fusionar y relacionar los instrumentos de cada grupo, a través de un ordenamiento alfabético.
- **Signar:** significa colocar caracteres para su codificación y reconocimiento (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.) pueden ser letras, números o la combinación de ambos (pg.13).

Todo documento que ingresa a una institución es clasificado para ser derivado a la oficina donde será absuelto el problema que consigna en su contenido, seguidamente se ordenará por orden alfabético y será asignado por símbolos para su fácil reconocimiento por la unidad orgánica que lo corresponde.

#### **c) Descripción de Documentos**

Es una función archivística en donde permite la verificar, observar y detallar las características externas e internas de los escritos con el objetivo de garantizar los auxiliares o herramientas descriptivas.

#### d) Selección de Documentos

Es una función archivística que reconoce, clasifica y analiza las series de escritos de cada organización luego determinará sus etapas de retención, pues a partir de estas bases se implementará un sistema de control de los escritos.

#### 2.2.1.7. Ciclo Vital de los Documentos: Teoría de las 3 Edades

Según WYFFES (1972) citado por (Herrera, 2004:173) planteo que los documentos pasan por tres edades considero que los documentos tienen vida propia :

➤ **Primera Etapa o Edad administrativa:** (documentos corrientes)

*“se considera al movimiento y diligencia y la conducta normal en busca o solución para el tema que se menciona en dicho documento”*. En esta etapa se encuentra en las manos del funcionario a cargo para dar solución rápidamente ya que si no tiene esa capacidad de respuesta rápida se caera en la llamada burocracia.

➤ **Segunda Etapa o Edad intermedia:** (documentos semicorrientes)

*luego de “recibida la respuesta o solución al tema citado en el documento, existe la posibilidad de seguir siendo guardado con la consigna de ser objeto de consulta pero no con la misma frecuencia de la edad administrativa desarrollandose así un valor secundario”*.

Dicho autor considera que dado la solución al tema citado en el documento, la institución puede conservarlo para ser objeto de consulta, quizás como es en caso de nuestra investigación solo le compete al ciudadano que va a realizar sus trámites.

- **Edad Histórica:** (documentos no corrientes o permanentes) “*Dicha etapa menciona que el documento asume un valor constante y posteriormente será consultado por su valor cultural e informativo con fines de idación*”. Como lo menciona el autor es la edad histórica donde el documento es puesto en conservación definitiva, para luego ser consultado, tal vez por el interesado, la institución o fines de investigación.

#### 2.2.1.8. Dimensiones de la Gestión Documental

Según (Ponjuán, 2003) considera que las dimensiones de la gestión documental deben corresponder de acuerdo a su misión, objetivos y operaciones que realiza la organización es así que para esta investigación se consideró a dicha autora, considerando que en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo día a día recibe documentos para dar solución a sus problemas.

- **Dimensión Ciclo de Vida.**- En esta etapa se desplaza en busca de la Solución a través de los canales regulares, en busca de respuesta y solución al asunto que le ha podido dar origen y existe más manejo de parte del funcionario a su cargo. Esta primera dimensión menciona como el ciclo de vida del documento inicia desde que ingresa a la institución para luego dar la solución a lo largo de su estadía en buscar la respuesta al problema, en seguida será proporcionada al ciudadano que busca solucionar su problema o quizás será puesto a custodia para una consulta.

- **Dimensión de Conservación.-** Es el almacenamiento para la preservar y mantener asegurado su “autenticidad”, “fiabilidad”, “integridad”, “disponibilidad” mientras no es trasladado o manipulado para ciertos fines que fuere conveniente para el trámite, “protege contra el acceso y la destrucción que no son autorizados”. Todo documento debe conservar la confidencialidad debida, no puede ser violentado por nadie que no sea de su interés.
- **Dimensión Acceso.** La persona quien este encargado de llevar esta operación relacionada a documentos como la creación, consulta, modificación y eliminación deberá informarse previamente de los requisitos legales previamente. Ninguna persona puede acceder a documento alguno sin permiso de la persona encargada de la custodia del documento.

## **2.2.2. Calidad de Servicio al Ciudadano**

### **2.2.2.1. Definición**

#### **Calidad**

Revisando diferentes autores se pudo concluir que la calidad son las cualidades o propiedades de excelencia a nivel industrial porque busca maximizar ganancias a través de la satisfacción del cliente, analizando desde el punto de vista de nuestra investigación es decir la administración pública busca garantizar la igualdad o equidad en la prestación de servicio que han de satisfacer a los ciudadanos o clientes.

## **Servicio**

(Kotler, 2001) Define el “*servicio es cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible, no dando origen a propiedad de algo*”. En conclusión para Kotler el servicio si bien no se puede palpar se percibe, a través de los atributos de los servicios como puede ser rapidez en la atención, calidad de la atención, tiempo, etc.

## **Calidad de servicio**

Para (Horovitz J, 2000) la calidad de servicio es la “*percepción que tiene el usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y la expectativa de la experiencia de servicio*”. Como consecuencia de la calidad de servicio, el usuario analiza si esa experiencia fue una experiencia positiva o negativa de esta manera estará satisfecho o insatisfecho.

### **2.2.2.2. Calidad de Servicio bajo la Perspectiva del ciudadano**

La calidad de servicio al ciudadano debe existir en toda organización independientemente de su tamaño y los objetivos con la única finalidad de que el ciudadano sea beneficiado.

En principio el servicio público así para Parasuraman citado por (Machado, 1999) define que la calidad de servicio como la “*discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones*”(pg.210). Es decir define que todo ser humano tiene necesidades en consecuencia busca satisfacerlas lo cual tiene que realizar a través de las experiencias en el caso de servicio

prestados para uso de ello en consecuencia es un deber del estado prestar servicio de calidad al ciudadano.

En el Perú el estado promueve la mejora de atención al cliente a través de la (Secretaría General de la República, 2015) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en su calidad de ente rector del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, menciona que:

- *“Las organizaciones públicas en la actualidad deben dar un buen servicio al ciudadano ya que como ente de servicio al ciudadano tiene el deber de mejorar la calidad de atención, en este sentido el servidor público deberá de estar capacitado para mejorar y articular esfuerzos por superarse y se logrará un institución más eficiente porque mejorará la imagen de la entidad”* (pg.11). Es decir la optimización del servicio de atención al cliente tiene que ser de calidad para que tanto el servidor como el ciudadano se sientan satisfechos, esta relación debe consolidarse con el objetivo de mejorar y fortalecer el prestigio de la entidad.
- *“El servicio de atención a los usuarios debe pasar por los estándares de calidad, es decir las cosas dejadas por hacer y hechas deben de estar perennes en cada trabajador ya que esto va impactar en el servicio final que presta la organización al ciudadano”* (pg.13). Es decir la calidad en la atención tiene como resultado una satisfacción plena en el ciudadano, lo que trae como consecuencia un mejor rendimiento.

En consecuencia, encontrar una atención que satisfaga la exigencia de la ciudadanía en estos tiempos es muy difícil debido a la falta de calidad de servicio y al desconocimiento de los ciudadanos de sus derechos, lo que provoca un descontento por los malos servicios al ciudadano.

### **2.2.2.3. La Calidad de Servicio al Ciudadano como Mejora Continua**

Para (Chias, 1995) menciona que la calidad de servicio en las entidades públicas es impulsar un sistema continuo para un mejor control administrativo que permita:

- *“La organización debe de adaptarse a las necesidades del ciudadano”*. Es decir la organización tiene que estar acorde con las demandas del ciudadano
- *“Toda entidad pública o privada deberá de detectar problemas de gestión y la indagación de soluciones”*. Es prever para dar una solución inmediata a cualquier tipo de contingencias.
- *“Alertar de las fallas en las diversas áreas funcionales de la organización”*. Evitar los errores y hacer más dinámicas todas las áreas.
- *“La participación del personal en la búsqueda de fallas en la actuación y en el diseño de estrategias de mejora”*. Mejorar las estrategias de prevención.
- *“La implantación de un sistema de control que permita la inspección del Funcionamiento administrativo”*. Crear un plan de seguimiento para una buena gestión administrativa (pg.22)

#### **2.2.2.4. Factores que Influyen en la Calidad de Servicio al Ciudadano**

Según (Pierre & Langeard, 1989) menciona que existen cuatro factores que influyen en la calidad de servicio al ciudadano:

**a) “Elementos que aportan tangibilidad al servicio”**

Es importante para una mejor comodidad y desarrollo que el establecimiento y el mobiliario estén bien diseñados.

**b) “Elementos que aportan fiabilidad al servicio”**

El personal tiene que tener vocación de servicio y entender que el desarrollo de un buen servicio es la satisfacción del cliente.

**c) “Elementos que aportan capacidad de respuesta al servicio”**

Los servicios dúctiles o cambiantes deben adecuarse a las circunstancias que generen cualquier tipo de contingencia.

**d) “Elementos que aportan seguridad al servicio”**

Dentro de las capacidades o acciones que puede tener la entidad de servicio se encuentran el interés la seriedad y credibilidad de la entidad que va tener como respuesta inmediata la plena satisfacción del usuario.

#### **2.2.2.5. Características de la Calidad de Servicio al Ciudadano**

Para la (Secretaria General de la Republica, 2015) en su manual de atención al ciudadano menciona que la calidad de servicio al ciudadano debe tener las siguientes características:

- Buscar que construir una organización pública innovadora, genuina e impoluta.
- Permitir que el ciudadano tenga información de primera mano que tutele las instituciones del estado.
- Admitir los informes o comunicados en el momento apropiado donde se entiendan con facilidad los servicios que ofrecen estas instituciones.
- Procurar alcanzar los anuncios sobre el itinerario para la atención de los usuarios en lugares de fácil visibilidad y así poder conocer el estado de su trámite.
- Informar en qué etapa se encuentra su diligencia.
- Recibir de parte de los trabajadores del estado una atención solvente que no excluya a las personas por su identidad sexual, raza, color o nacionalidad.
- Ofrecer con respeto un servicio que tenga en consideración las prácticas mínimas de cortesía.
- Admitir un tiempo apropiado para ser atendido.
- Alcanzar la información apropiada para gestionar y ejecutar con los procesos exigidos.
- Facilitar el ingreso de expediente o legajos y que pueda recibir la información o avisos de forma sencilla.
- Someterse y obedecer las leyes de acuerdo a lo estipulado en la carta magna.
- Demandar el respeto a sus derechos por el deterioro o menos cabo producido por la instalación de un servicio público.

- Ingresar a las instituciones del estado sin que nadie se lo niegue o acondicione (pg.4).

En la actualidad los ciudadanos exigen organizaciones públicas o privadas que sean modernas las cuales deberán de tener en consideración suministrar la información y asesoría apropiada a los ciudadanos, sin tener en cuenta los usos y costumbres, raza, lengua, ideología política y religiosa de las personas, dándoles las facilidades para que cubran sus expectativas de tal manera que no encuentren dificultades para acceder a un servicio óptimo y de calidad, el cual es un deber de la entidades proporcionar información que el usuario requiere así mismo el ciudadano debe exigir al funcionario el cumplimiento de sus derechos que son reconocidos por la ley.

#### **2.2.2.6. Cómo Acercamos el Estado al Ciudadano**

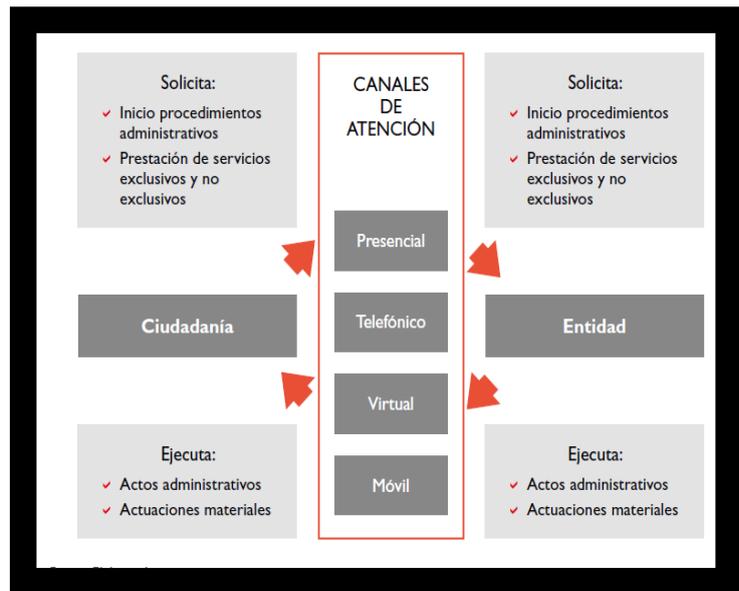
Una manera de que el estado tenga presencia y le brinde facilidades al ciudadano es precisamente mejorando los mecanismos de servicios que le den funcionalidad a todo el proceso que emprenda creando sutilmente estrategias y mecanismos que beneficien a los usuarios. Pues debería estar cada día más cerca con el ciudadano pues muchas veces se concentra en un solo lugar donde se produce la centralización pues según (Secretaría General de la Nación, 2015) el estado debe de conocer las necesidades de la ciudadanía, es decir conocida las necesidades de los usuarios de cada entidad deberá brindar servicios públicos empáticos, sensibles a las necesidades de los ciudadanos como:

- Estableciendo módulos de servicio a la ciudadanía el sector Público en la actualidad la mayoría todavía existe canales de atención presencial ya sean en las oficinas o establecimientos. El progreso de la tecnología y de las comunicaciones está añadiendo otras modalidades como call-centers, plataformas web, e-mail, oficinas itinerantes.
- Reduciendo los tramites (requisitos, tiempos y costos).
- Implantando gobierno abierto.
- Perfeccionando la Administración interna
- Orden en la organización de las entidades. (pg.42).

Es decir la realidad nos indica que debemos ser eficientes, para eso el estado debe entregar las herramientas necesarias para que tanto el servidor público como el usuario estén contentos, el servidor por brindar un servicio de calidad y el usuario por recibir un servicio de excelencia.

#### ***2.2.2.6.1. Accesibilidad y Canales de Atención a la Ciudadanía***

En la actualidad el estado no es, ni debe ser ajeno a las necesidades de los ciudadanos por tal razón existe diferentes tipos de canales de atención a la ciudadanía los cuales hacen que se agilice la atención, sin colas, ni demoras considerando que muchos de ellos hacen uso la tecnología.



**Figura 1**  
**Desarrollo de los canales de atención**  
**Fuente:** (Secretaría de la Gestión Pública, 2015, pág. 36)

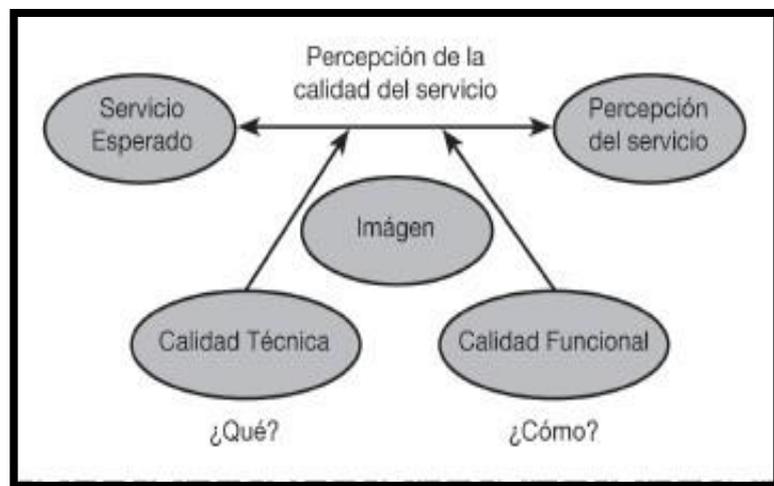
Este gráfico podemos apreciar la relación fluida que existe entre la ciudadanía y una entidad pública a través de los canales de atención al cliente al ciudadano utilizando no solo personal de atención al público de manera presencial sino utilizando las herramientas que nos provee la tecnología (teléfonos, internet, celular, etc) que tiene como fin primordial la prestación de servicio de calidad y satisfacción al usuario.

#### **2.2.2.7. Modelos de Medición de la Calidad de Servicio al Ciudadano**

Según (Oliva & Edinson, 2005) mencionan que existen muchos modelos para medir la calidad de servicio de los cuales destacan el modelo Nórdico y modelo Americano (pp.71-72).

### a) Modelo Nordico

Este modelo fue creado por Grönroos (1984) es decir dicho autor relaciona la calidad con la imagen corporativa de la organización como podemos apreciar en el gráfico, que el éxito se logra un vez que sean cubierto las necesidades básicas lo que se define en la calidad de servicio que se aprecian según los estudios de evaluación que se hacen a través de la calidad de servicio de este y si realmente alcanza una satisfacción que llene las expectativas del cliente. Esta satisfacción influye directamente en el cliente el cual que aprovecha la calidad Técnica a través de las diferentes herramientas que utiliza la institución así como el efecto de la calidad funcional que satisface a través de su servicio.

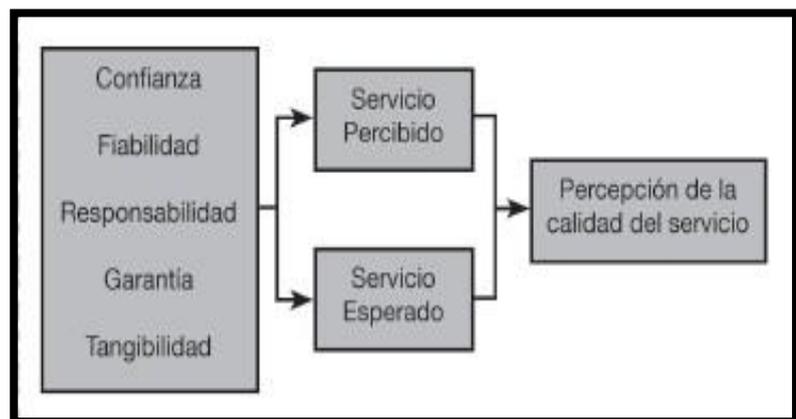


**Figura 2**  
**Modelo Nórdico**

**Fuente:** Christian Grönroos (Pg. 40)

## b) Modelo Americano

En este modelo Americano fue estudiado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que lo denominaron SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado ya que toman en cuenta una serie de elementos para dar una mejor calidad de servicio, podemos apreciar las expectativas y percepciones que tienen el ciudadano son considerados como algo elemental para el buen desarrollo de servicio, todo ello está orientado para la ejecución, atención, accesibilidad de los servicios utilizando un lenguaje fácil y entendible en el usuario todo esto se resume en cinco dimensiones que son la confianza, la fiabilidad, la responsabilidad, la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia, la tangibilidad a través de las instalaciones ,equipos y personal para dar un servicio de excelencia y satisfacción del cliente.



**Figura 3**  
**Modelo SERVQUAL**

**Fuente:** Zeithaml, Berry y Parasuraman (Pag.26)

En conclusión el modelo nórdico se basa en la imagen corporativa de la organización es decir una calidad percibida se obtiene cuando el cliente logra la satisfacción total para modelo Americano analizar los puntos claves donde se pueda realizar ajustes y propone estándares de servicio para la calidad.

#### **2.2.2.8. Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Para nuestra investigación hemos considerado según (Royo D. , 1999) dicho autor realiza un analisis de los factores de calidad de diversos autores para agruparlos en tres dimensiones y 10 indicadores llamados tambien decalogo de factores :

a) **Dimension Tecnica** .- Es la dimension en que el consumidor como recibe el servicio es decir si este servicio es rápido y a traves de que medio.

➤ **La accesibilidad al servicio:** Es un indicador que nos lleva a “*los lugares, horarios, tiempos de espera*”. Serán de fácil y rápido acceso porque se hará uso de los sistemas de comunicación (modernos o clásicos) (situación de las oficinas), “*el material*” (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), “*el temporal*” (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), Contrariamente a las maquinas, el ser humano busca siempre la comodidad y sobre todo que el tiempo sea breve más aún si tiene limitaciones físicas todo esto se va apreciar con el fácil acceso al servicio o una calidad total al producto.

- **El nivel de comunicación:** La organización deberá acercarse al ciudadano con un lenguaje similar a ellos, debe utilizar un lenguaje adaptado a las necesidades del ciudadano en la prestación de los servicios públicos. Se debe considerar que en la administración pública *“está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, y es por ello que su simplificación no puede ser total”*. Es decir que si la comunicación es más fluida con el ciudadano nos encontraremos con una satisfacción al ciudadano que nos llevara al éxito.
  
- **La comprensión del sistema administrativo:** El sistema de información administrativa hace que los ciudadanos tengan una percepción que va dar resultado la equidad y la igualdad al ciudadano como prioridad fundamental. Es necesario enfatizar en la comunicación entre el funcionario y el usuario para lograr un servicio de calidad.
  
- **Capacidad de respuesta flexible y rápida:** En toda organización el proceso Administrativo deben ser susceptibles al cambio de fácil adaptación, para dar una respuesta rápida y con el mínimo costo. A bordar el tema de la satisfacción al ciudadano no solo es cubrir las necesidades del ciudadano a costos mínimos, sino es estar pendiente lo que nos llevará al éxito.

**b) Dimensiones Funcional.-** La calidad funcional es como la organización realiza el proceso del servicio de tal manera que el ciudadano sea tratado de acuerdo a sus necesidades e decir es como entrega el servicio.

➤ **Receptividad del servicio:** El ciudadano al tener la posibilidad de participar y decidir de manera activa asumir con responsabilidad las consecuencias de sus acciones. Cuantas veces el ciudadano termina desconcertado cuando las expectativas que tiene del servicio no satisfacen sus demandas, pues el vínculo entre la pretensión del usuario y el desenlace muchas veces no es el más apropiado (Epstein, 1991).

➤ **Competencia del personal que presta el servicio:** Todo servidor Público deberá de estar capacitado para las exigencias actuales del ciudadano. Que demanda los usuarios estos se reflejará en la complacencia o agrado con que reciban sus servicios.

➤ **Cortesía y amabilidad del personal:** La cortesía como sinónimo de agradable tiene una importancia fundamental más aun cuando está comprometida con la calidad del servicio, no olvidemos que de una buena atención depende mucho la satisfacción del usuario. Transmitir un trato humano al brindar el servicio es la clave para tener una atención de calidad.

c) **Dimensiones Generales.-** Está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, es decir por la percepción ya sea de satisfacción o insatisfacción del ciudadano.

➤ **Credibilidad en la prestación del servicio:** La fiabilidad en la zona de influencia que tenga la gestión pública se obtiene gracias al poder hacer un trabajo excelente basado en los principios y valores que nos presenta como una entidad seria que tiene credibilidad y solidez, como consecuencia esto nos va a dar el reconocimiento del ciudadano por las buenas prácticas en la gestión y eficiencia de la calidad de servicio que traerá consigo la igualdad y la equidad.

➤ **Formalidad y responsabilidad del servicio:** Al trabajar de manera responsable permite crear una relación de confianza de tal manera que el ciudadano tenga una información precisa y correcta, para cumplir con lo ofrecido y crear expectativas positivas en el ciudadano de tal manera que se sienta un servicio óptimo.

➤ **Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles:** Dentro del desarrollo del servicio al ciudadano las instituciones deben tener como punto de referencia la comodidad del cliente, más aun si este tiene habilidades diferentes por lo que deben hacer un estudio de las condiciones de trabajo de qué forma se puede adaptar el trabajador, para un buen desempeño de sus labores, las asistencias y beneficios que se le brinda al usuario debe estar libre

de cualquier tipo de amenazas internas o externas de cualquier índole.

### **2.2.3. Marco Institucional de la Jefatura Zonal de Trabajo y P. E. de Pisco.**

#### **Visión**

Ser una organización gubernamental moderna, que guíe e impulse y produzca el empleo fructífero, en la gestión de trabajo y desde el punto de vista del empleo y un ambiente socio-laboral justo y democrático. También promueve la unión y la comunicación entre la comunidad y el gobierno que contribuye el perfeccionamiento de la calidad de vida de la ciudadanía.

#### **Misión**

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Región Ica es la organización rectora de la gerencia del trabajo y la Promoción del Empleo en la ciudad de Ica y en provincia a través de la Jefaturas Zonales (Pisco, Chincha, Nasca) con aptitudes organizadas para guiar la implantación de políticas y planificación de concepción y avance del empleo, incentivar la previsión social, fomentar la formación profesional, es así que vigila por el cumplimiento de las normas legales y la desarrollar las condiciones propicias laborales, dentro de la discusión y concentración entre la sociedad y el estado.

#### **Funciones de la DRTPE – ICA / Jefaturas Zonales.**

- Impulsar y promover el trabajo, considerando los mecanismos de concentración, el dialogo, y la comunicación en las empresas principales de los empleados y empleadores y sectores de la sociedad vinculados a la formación profesional.
- Impulsar los mecanismos de previsión y resolución de problemas, divulgación de las normas, defensa legalmente y asesoría gratuita del colaborador,

propulsar los vínculos laborales justas y gratuidad de asesoramiento del colaborador, así mismo supervisar, inspeccionar establecidos en las normas.

- Tomar acciones determinadas a divulgar por la ejecución de la normatividad en factor al trabajo y publicidad del trabajo, castigando de acuerdo a las leyes correspondientes.
- Realizar maniobras que propicien el crecimiento del mercado laboral y su vinculación con otros mercados para satisfacción de los usuarios y el ciudadano.
- Impulsar la equidad de convivencia y el acceso al trabajo.
- Organizar y articular los registros gerenciales a su cargo en aplicación de la norma vigente.

### **Manual de organización y funciones de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - MOF**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un escrito que norma la administración institucional donde consigna la estructura, objetivos, funciones primordiales de cada departamento consignando la amplitud, naturaleza y en el campo de acción de la organización, detalla las relaciones jerárquicas, funciones internas y externas de la organización. Precisa los órganos y sus cargos que debe de cumplir cada trabajador.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es importante porque permite que los Funcionarios y Servidores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción Social conozcan su ubicación dentro de la estructura orgánica de su Unidad, sus deberes dentro del cargo que le ha sido asignado así como su dependencia jerárquica y nivel de responsabilidad.

El ámbito administrativo sobre el cual tiene aplicación el Manual de Organización y Funciones (MOF), comprende a todo el Personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción Social - Ica. Los Dispositivos Legales que determinan la formulación del Manual son los siguientes:

- *Decreto Ley N° 25927 - Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y su Reglamento.*
- *Resolución Jefatural N° 095-95-INAP/DNR, que aprueba la Directiva N° 001-95-INAP/DNR, Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones.*
- *Decreto Supremo N° 010-98-PRES, que aprueba la Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones de los CTARs.*
- *Resolución Ministerial N° 159-99-TR, establece la Estructura Orgánica mínima de las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción Social de los CTARs*
- *Resolución Presidencial Regional N° 095-98-CTAR-ICA/PE, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Transitorio de Administración Regional Ica.*

### **Reglamento de Organización y Funciones de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco – ROF**

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ica a fin de dar cumplimiento a las políticas y normatividad emitida a nivel central, sectorial y regional y acorde con la dinámica de los cambios organizacionales, la racionalización y simplificación administrativa, así mismo la satisfacción de las sociales y aborales, cumpliendo con el presente Reglamento de Organización y Funciones – ROF, documento de gestión institucional que orientará su actuación

hacia el logro de los objetivos propuestos . Su elaboración tiene como marco normativo la Ley N° 27711 Ley del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Resolución Ministerial No.173-2002-TR, de ámbito nacional; acorde con la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y la Ley No.27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales. Cuenta con reglamento de Organización y funciones (ROF) donde consigna la naturaleza, finalidad, objetivos, ámbito jurisdiccional, funciones generales y la estructura orgánica; Estableciendo así la relaciones inter organizacionales y su régimen laboral y económico.

### 2.3. Glosario de Términos

- **Gestión:** La finalidad de la Gestión por procesos es hacer compatibles la mejora de la satisfacción del cliente con mejores resultados empresariales.
- **Documento:** Son el aporte en el que se materializa los distintos actos de la administración. El documento administrativo recoge las decisiones del órgano competente que ponen fin a un procedimiento.
- **Archivo:** Es la memoria colectiva de la empresa y, como tal de suma importancia para su supervivencia y buen funcionamiento.
- **Gestión Documental:** La Gestión Documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados. Con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación.
- **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

- **Recepción:** Es la acción de recibir o recepción algo para un fin determinado.
- **Almacenamiento:** Acción de recopilar ya sea en forma ordenada o en desorden documentos que pertenecen a una organización.
- **Acceso:** Facilidad de tener al alcance de nuestras manos algún objeto.
- **Difusión:** Acto de expandir o hacer llegar alguna información a los demás que necesiten.
- **Organización:** Es proceso administrativo que ayuda que la organización logre sus objetivos.
- **Descripción:** Es analizar o calificar un objeto o acto.
- **Seleccionar:** Es aquella acción de elección que hace una persona con mucho cuidado.
- **Servicio:** Consiste en ordenar, organizar y disponer asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad. Es proporcionar mejores servicios al menor costo posible.
- **Calidad:** la calidad es un concepto relativo y depende de la valoración que tiene una persona del producto o servicio y se dice que un producto o servicio es de calidad si satisface adecuadamente las expectativas de dicho usuario.
- **Calidad de servicio:** Es un instrumento que nos ayuda a conocer el funcionamiento de otros servicios en lo que afecta a las necesidades de un buen funcionamiento de nuestro archivo.

- **Servidor Público:** Es una persona que brinda un servicio de utilidad y de orientación que beneficia a otras personas sin generar ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por su trabajo).
- **Ciudadano:** Persona que conforma un estado que tiene deberes y derechos y que son sometidos a ley.
- **Comunicación:** Es el proceso que consiste en transmitir los deseos o inquietudes ya sea oral, escrita, grafica.
- **Capacidad de respuesta:** Es estar atento ante el requerimiento que se hace el cliente brindando de esta manera un servicio eficiente.
- **Aspecto tangible:** Son los valores negociables que se utilizan para lograr el crecimiento del negocio.
- **Confiability:** Es la garantía que tiene una información de no ser divulgada.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis General.

La gestión documental influye positivamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

#### 3.2. Hipótesis Específicas.

a) El Ciclo de vida del documento influye significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

b) La Conservación del documento influye significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

c) El Acceso al documento influye significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

#### 3.3. Identificación de Variables.

**Variable Independiente: Gestión Documental**

- Ciclo de vida
- Conservación
- Acceso

**Variable Dependiente: Calidad de Servicio al Ciudadano**

- Técnico
- Funcional
- General

**Tabla 1.**  
**Operacionalización de Variables.**

**3.4. Operacionalización de las Variables.**

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente</b> Gestión Documental	Conjunto de acciones técnicas, normas que realiza una entidad para lograr un mejor desempeño en el orden de los documentos	Ciclo de Vida	Circulación	Consiste en enviar y recibir el documento dentro de la institución.	1	Cuestionario
			Respuesta	Manera efectiva de solución de un documento	2	
			Archivación	Es la acción de guardar documentos producidos	3	
			Eliminación	Es la anulación de documentos que cumplieron su ciclo de vida	4	
		Conservación	Fiabilidad	Es el buen funcionamiento de algo en forma certera	5	
			Integridad	Es la solidez cuando se refiere a una acción o persona.	6	
			Legalidad	Es cuando hace referencia al cumplimiento de las leyes	7	
			Disponibilidad	Es la posibilidad que tiene una persona u objeto de estar presente	8	
		Acceso	Confidencial	Es la garantía que tiene una determinada información de no ser divulgada	9	
			Seguridad	Es la confianza que tiene la ausencia de un peligro	10	
			Movimiento	Es la acción de trasladarse de un lugar a otro.	11	
			Control	Es la anulación de documentos que cumplieron su ciclo de vida	12	
<b>Variable Dependiente</b> Calidad de Servicio al Ciudadano	Es la manera de asegurarse que el ciudadano tenga una satisfacción respecto a la atención.	Técnico	Accesibilidad al servicio	Aplicación apropiada para un buen desempeño y mejor información del usuario	13	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Es estar atento en la resolución del problema en el momento	14	
			Comunicación	Es la facilidad de comunicación a todo nivel de parte del personal	15	
			Seguridad	Mayormente nos referimos la confianza por la falta de peligro	16	
		Funcional	Comprensión	Está relacionado en el verbo comprender	17	
			Competencia personal	Es la capacidad que tiene el personal para un buen desempeño	18	
			Cortesía / Amabilidad	Se dice de la persona que es atenta y amorosa	19	
			calidad	Es una característica o cualidad del servicio prestado	20	
		General	Receptibilidad	Capacidad que tiene de recibir	21	
			Credibilidad	Es la confianza que tiene una persona o entidad de ser creíble.	22	
			Responsabilidad	Es el valor que es está en la conciencia de la persona	23	
			Ética	Es el valor que está en la conciencia de la persona.	24	

**Tabla 2.**  
**Matriz de Consistencia.**

**3.5. Matriz de Consistencia.**

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA JEFATURA ZONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO EN LA CIUDAD DE PISCO – 2017.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General:</u></b> ¿De qué manera la Gestión Documental influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?</p> <p><b><u>Problema Específicos:</u></b></p> <p>1. ¿De qué manera el Ciclo de ciclo de vida del documento influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?</p> <p>2.-De qué manera la conservación del documento influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?</p> <p>3.- ¿De qué manera el Acceso al documento influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017?</p>	<p><b><u>Objetivo General:</u></b> Determinar de qué manera la Gestión Documental influye en la calidad deservicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017</p> <p><b><u>Objetivos Específicos :</u></b></p> <p>1.-Determinar si el Ciclo de ciclo de vida del documento influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p> <p>2.-Determinar si la conservación del documento influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p> <p>3.-Determinar si el Acceso al documento influye en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p>	<p><b><u>Hipótesis General:</u></b> La Gestión Documental influye positivamente en la calidad de servicio del ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p> <p><b><u>Hipótesis Específicas:</u></b></p> <p>1.-El Ciclo de vida influye significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p> <p>2.-La Conservación del documento influye significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p> <p>3.-El Acceso al documento influye significativamente en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.</p>	<p><b><u>Variable Independiente</u></b></p> <p><b>Gestión Documentaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Circulación</li> <li>-Respuesta</li> <li>-Archivación</li> <li>-Eliminación</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Integridad</li> <li>-Legalidad</li> <li>-Disponibilidad</li> <li>-Confidencial</li> <li>-Seguridad</li> <li>.Movimiento</li> </ul> <p><b><u>Variable Dependiente:</u></b></p> <p><b>Calidad de Servicio al Ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accesibilidad al servicio</li> <li>-Capacidad de respuesta</li> <li>-Comunicación</li> <li>-Seguridad</li> <li>-Comprensión</li> <li>-Competencia personal</li> <li>-Cortesía / Amabilidad</li> <li>-Calidad</li> <li>-Receptibilidad</li> <li>-Credibilidad</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Ética</li> <li>-Accesibilidad al servicio</li> </ul>	<p><b><u>Tipo de la Investigación</u></b></p> <p>-Según su propósito es Aplicada de enfoque cuantitativo. Del tipo de investigación descriptiva / explicativa.</p> <p><b><u>Diseño:</u></b></p> <p>-No experimental de corte transversal.</p> <p><b><u>Población:</u></b></p> <p>La Población total es = usuarios externos (ciudadanos) de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco, que usan el sistema documental.</p> <p>Muestra = 80 ciudadanos.</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b></p> <p>Cuestionario. Con preguntas de tipo cerrada.</p> <p><b><u>Técnica:</u></b></p> <p>Escala de Liker con 5 alternativas.</p>

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo de investigación

##### 4.1.1. Tipo

La investigación realizada fue de tipo aplicada de un enfoque cuantitativa, es decir “que hemos medidos y estimado las magnitudes de los hechos o problemas de investigación” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

##### 4.1.2. Niveles

Los niveles de investigación que se utilizaron son las siguientes:

- **Descriptivo.-** (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) señalan que describe las características de los humanos, ciudadanos, etnias, sistemas, cosas, y otros fenómenos que son objetos de estudio (p.153).
- **Correlacional.-** (Sampier, 2014) indica que es un diseño que analiza la relación entre dos o más variables en un momento determinado. Es decir puede medir la relación de causa –efecto entre las variables (p. 157).
- **Explicativa. -** (Horna, 2016) Este diseño se usa especialmente para las empresas ya que puede explicar cómo es que suceden los fenómenos en dicha organización es decir explica bajo qué circunstancias suceden los hechos y cómo es que las variables se correlacionan.

Este nivel se identifica con la contratación de hipótesis causales, las cuales, se involucran una relación de causalidad entre variables dependientes (los efectos) e independientes (las causas).

#### 4.2. Diseño de la Investigación.

Se planteó el diseño de la investigación como no experimental, donde (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) menciona que no se manipula ninguna de las variables, es decir señala que es un diseño no experimental transversal porque recoge los datos en un solo momento, para analizar y describir su influencia en un momento adecuado (p. 152).

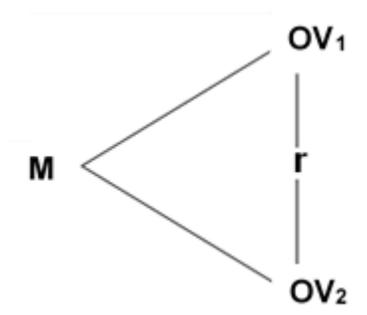
##### Esquema de la Investigación donde:

M : Muestra

V1 : Gestión Documentaria

V2 : Calidad de atención al ciudadano

r : Relación entre la V1 y V2



#### 4.3. Unidad de Análisis.

80 ciudadanos seleccionados el Mes de Diciembre del 2017, que ingresan a la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

#### 4.4. Población del Estudio.

La población estuvo conformada por 80 ciudadanos seleccionados el Mes de Diciembre del 2017, que ingresan a la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco – 2017.

#### 4.5. Tamaño de la Muestra

La muestra es de tipo censal, porque no amerita utilizar formula alguna. Total fueron 80 usuarios externos.

#### 4.6. Selección de Muestra.

Para el cálculo del tamaño de la muestra será: **80 unidades**

**Tabla 3.**

**Muestra**

<b>REFERENTE</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>CIUDADANOS (DIC.-2017)</b>	<b>80</b>
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

#### 4.7. Técnicas de Recolección de Datos.

##### 4.7.1. Métodos

El método utilizado en esta investigación es: Hipotético – Deductivo (Sabino C. , Proceso de Investigación Científica, 1992) nos dice que “es un procedimiento que nos como investigadores para realizar una praxis científica” (p. 151).

El método hipotético-deductivo cuenta con cierto pasos que guiarán para llegar a demostrar la hipótesis científicamente ya que inicialmente nos hemos permitido observa empíricamente para luego atreves del método científico absolver dicha hipótesis planteada.

##### 4.7.2. Técnicas

Según (Sabino C. , Proceso de la Investigación Científica, 1992) Las técnicas a emplearse en la investigación son:

- a) **Técnicas de Recolección de Información Indirecta.** - Se recopilo datos de información fuentes primarias es decir de libros, revistas, manuales del sector público, revistas, periódicos, trabajos de tesis entre otros.

b) **Técnicas de Recolección de Información Directa.**- En esta investigación se recolecto información, al aplicar nuestros instrumentos de recolección de datos a nuestra población en estudio, en el mismo tiempo se realizó la observación directa (pp.109, 114,116).

#### **4.7.3. Instrumentos.**

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario. (Sabino c. , 1999), dicho autor nos menciona que es un conglomerado de preguntas, en nuestro caso de tipo cerradas que nos llevan a conseguir los objetivos de nuestra investigación (Pag. 121).

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**ANEXO N° 2 - CUESTIONARIO**

Señor ciudadano la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer los resultados sobre la Gestión Documentaria y su influencia en la calidad de atención al ciudadano en la dirección Regional de trabajo y promoción al empleo en Pisco.

Se respetará la información proporcionada ya que tiene derecho a su confidencialidad.

**Instrucciones:** Leer con cuidado cada pregunta, para posteriormente marcar con un aspa (x), cada respuesta. Sírvase responder con total sinceridad. Gracias por su apoyo a esta investigación.

**Elegir una de las 5 alternativas: Escoge una de las 5 alternativas:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

**GESTION DOCUMENTAL**

**CICLO DE VIDA:**

1. ¿Considera Ud. que el documento que ingresa a la institución tiene una circulación rápida?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

2. ¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a los documentos que presenta se dan de manera eficiente?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

3. ¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

4. ¿Considera Ud. que su documento es eliminado por la institución después de darle respuesta?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

### CONSERVACION:

5. ¿Considera que es fiable la información que contienen los documentos que le expide la institución?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

6. ¿Considera Ud. Que los documentos manejados por cada área conservan su integridad física?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

7. ¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

8. ¿La institución pone a su disposición los documentos que Ud. presenta?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

### ACCESO:

9. ¿Considera Ud. que los documentos que presenta a la institución guarda la confidencialidad debida?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

10. ¿Considera Ud. que los documentos que presenta guarda la seguridad debida?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

11. ¿Considera Ud. que la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

12. ¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda el control debido por la administración?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

## CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

### TECNICO:

13. ¿Considera Ud. que la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

14. ¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a su solicitud es eficiente?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

15. ¿Considera Ud. que el nivel de comunicación del personal de la institución es claro y preciso?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

16. ¿Cree Ud. que la respuesta brindada por la institución a su documento es guarda la seguridad del caso?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

**FUNCIONALES:**

17. ¿Comprende Ud. al resultado que emite la institución en su documento de interés?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

18. ¿Considera Ud. que el personal de la institución es competente para resolver su problema?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

19. ¿Considera Ud. que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo Pisco es cortés y amable?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

20. ¿Ud. percibe que la atención al ciudadano es de calidad en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo - Pisco?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

**GENERAL:**

21. ¿Considera Ud. que la recepción a su documento se realiza de forma eficiente?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

22. ¿Considera Ud. que la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad del caso?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

23. ¿Considera Ud. que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

24. ¿En términos generales el personal de la Jefatura zonal de trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con ética?

Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

#### 4.8. **Procesamiento y Análisis de Datos.**

Para procesar y analizar los datos se utilizó el software SPSS versión 23, de la siguiente manera.

- **Estadística descriptiva:** Son las tablas de frecuencias que se presentan en esta investigación con su respectivo análisis en los cuadros y gráficos.
- **Estadística inferencial:** Se realizó la constatación de las hipótesis planteadas con la correlación de spearman, donde se determinará si se aceptan o rechazan las hipótesis.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Análisis e interpretación de resultados

La validación de contenido se realizó por juicio de expertos, consiste en medir los ítems individualmente, mediante la validez del contenido, es decir busca que los ítem se encuentren relacionados con, los objetivos de la investigación (Lawshe).

##### 5.1.1. Prueba de confiabilidad Cuestionario N° 01: “Gestión Documental”

La prueba de confiabilidad el instrumento en el cuestionario N° 1 “Gestión documental”, es una prueba estadística de alfa de cronbach que se aplicó. Según Hernández (2010) La confiabilidad es el grado en que el instrumento de medición, mide la consistencia interna del instrumento. Si el resultado se acerca al 1 entonces existe una mayor consistencia interna de los ítems.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * 1 - \frac{\sum Vi}{vt}$$

**Figura 4.**  
**La fórmula de alfa de Cronbach**

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítems

$V_t$  = Varianza del total

Para obtener la confiabilidad del instrumento, Cuestionario N°01: “Gestión Documental” se siguió los siguientes pasos. Se realizó con una prueba piloto, donde se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos, seguidamente se analizó los datos en el software estadístico SPSS versión 22, para analizar la confiabilidad:

### **Cuestionario N° 01. Gestión Documentaria**

**Tabla 4.**

#### **Alfa de Cron Bach – Estadística de Fiabilidad**

Alfa Cronbach	N° elemento
.996	5

#### **5.1.2. Prueba de confiabilidad cuestionario N° 02: “Calidad de servicio al ciudadano”**

Para obtener la confiabilidad del instrumento, Cuestionario N° 02 “Calidad de servicio al ciudadano”, se siguió los siguientes pasos:

Para la prueba de confiabilidad se aplicó una muestra piloto que anteriormente se validó por juicio de expertos a 25 ciudadanos, seguidamente los resultados se analizó en el Software estadístico 23.

### **Cuestionario N° 02: Calidad de servicio al ciudadano**

**Tabla 5.**

#### **Alfa de Cron Bach – Estadística de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.997	25

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se utilizaron criterios para la presentación e interpretación de los resultados a nivel descriptivo correlacional acerca de las variables de estudio: Gestión Documental y Calidad de servicio al ciudadano con los rangos: Nunca, Pocas Veces, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre. Los resultados obtenidos se presentan y analizan en las siguientes tablas dinámicas:

## VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DOCUMENTAL

### DIMENSION 1: CICLO DE VIDA

Tabla 6.

¿Considera Ud. que el documento que ingresa a la institución tiene una circulación rápida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	16,3	16,3	16,3
casi nunca	34	42,5	42,5	58,8
algunas veces	16	20,0	20,0	78,8
casi siempre	9	11,3	11,3	90,0
siempre	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

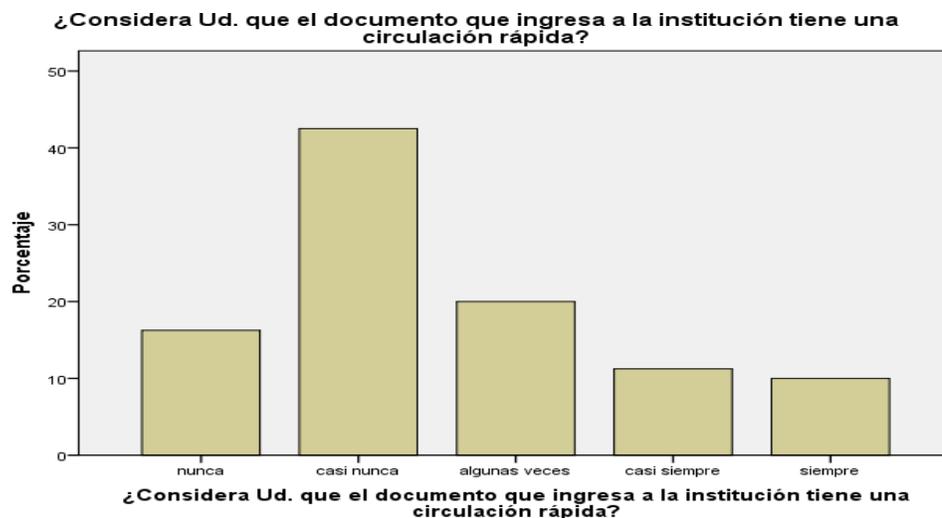


Figura 5.

¿Considera Ud. que el documento que ingresa a la institución tiene una circulación rápida?

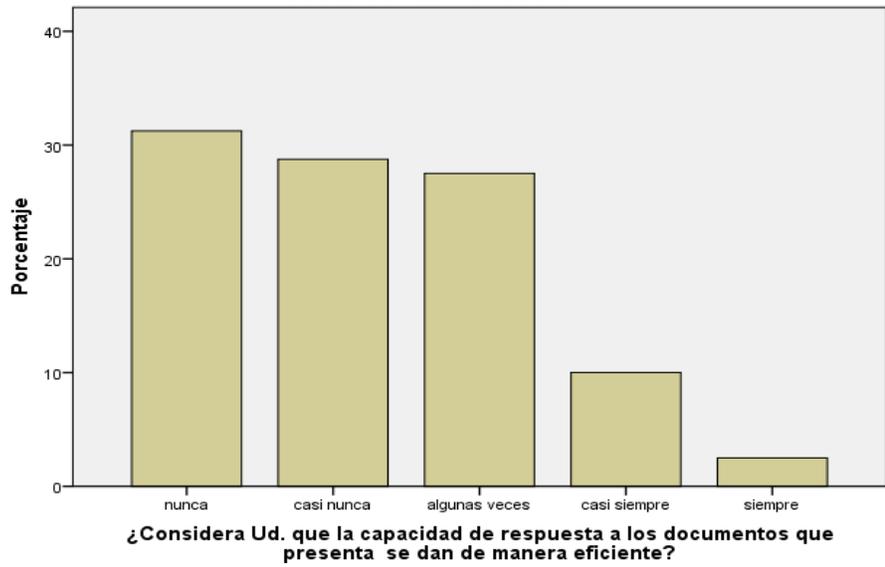
De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 6, se estableció que el 42,5% de los ciudadanos consideran que casi nunca el documento que ingresa a la institución tiene una circulación rápida, el 20% algunas veces, 16,3% considera nunca, 11% casi siempre, 10% considera que siempre. Lo que se concluye en la Figura 5, es que los ciudadanos perciben que los documentos que ingresan a la institución casi nunca circulan rápido.

**Tabla 7.**  
**¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a los documentos que presenta se dan de manera eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	25	31,3	31,3	31,3
casi nunca	23	28,8	28,8	60,0
algunas veces	22	27,5	27,5	87,5
casi siempre	8	10,0	10,0	97,5
siempre	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a los documentos que presenta se dan de manera eficiente?**



**Figura 6.**

**¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a los documentos que presenta se dan de manera eficiente?**

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 7, se estableció que el 31,3% nunca se da en manera eficiente la capacidad de respuesta, el 28% precisó que casi nunca, el 27,5% algunas veces, el 10% indico casi siempre, seguido del 2,5% señaló siempre. Se concluye en la figura 6 que los ciudadanos nunca reciben una respuesta a los documentos de manera eficiente.

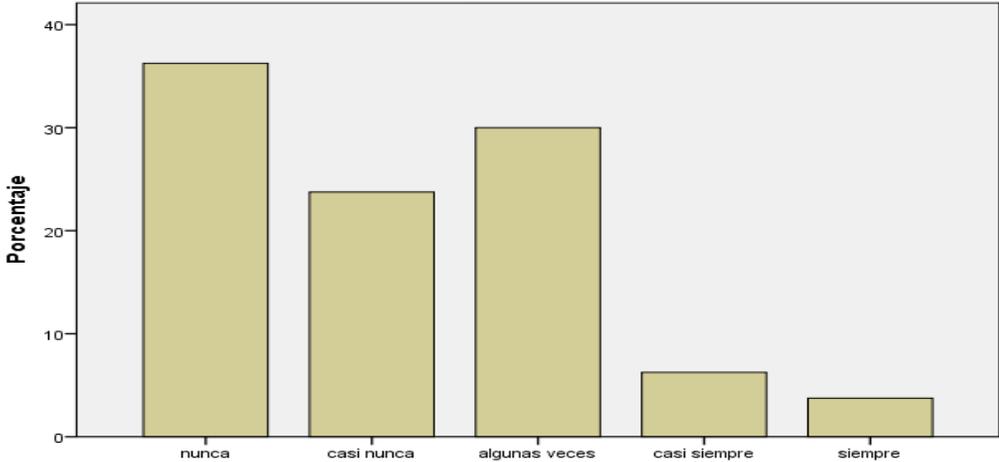
**Tabla 8.**

**¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	29	36,3	36,3	36,3
casi nunca	19	23,8	23,8	60,0
algunas veces	24	30,0	30,0	90,0
casi siempre	5	6,3	6,3	96,3
siempre	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito?**



**¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito?**

**Figura 7.**

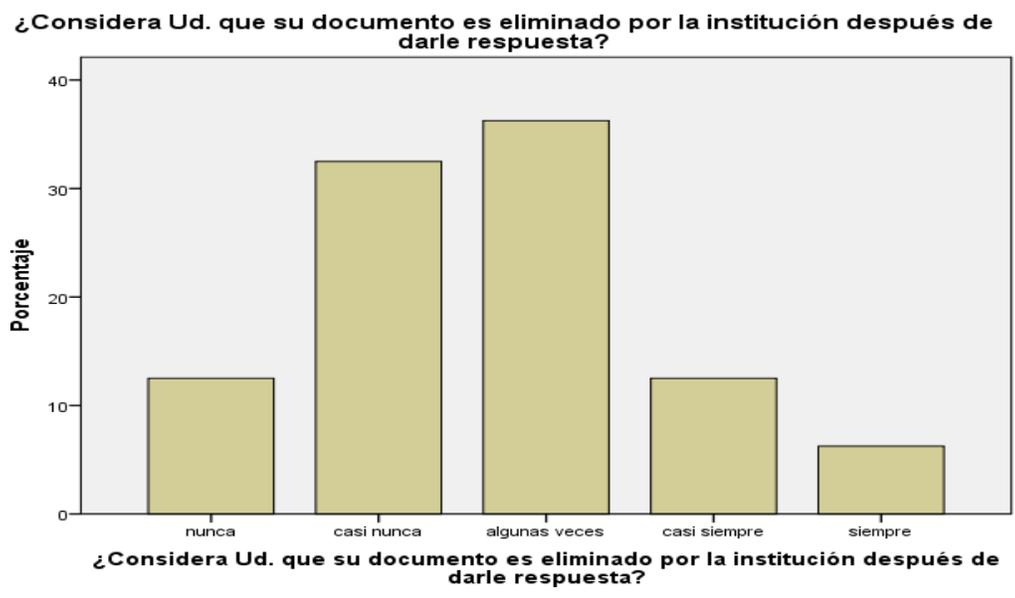
**¿Considera que el documento que Ud. presenta es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito?**

De acuerdo al resultado obtenido en tabla 8, se observó que el 36,3% nunca se archiva el documento después de darle solución a lo consignado en dicho escrito, el 30% considero 30% algunas veces, el 23% indico que casi nunca, 6,3% señalo que casi siempre, el 3,8% indico siempre. Se concluye en la figura 7, que los ciudadanos refieren que nunca el documento es archivado después de darle solución a lo consignado en dicho escrito.

**Tabla 9.**  
**¿Considera Ud. que su documento es eliminado por la institución después de darle respuesta?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	12,5	12,5	12,5
casi nunca	26	32,5	32,5	45,0
algunas veces	29	36,3	36,3	81,3
casi siempre	10	12,5	12,5	93,8
siempre	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 8.**  
**¿Considera Ud. que su documento es eliminado por la institución después de darle respuesta?**

En la tabla 9, se observó que el 36,3% de los ciudadanos algunas veces el documento es eliminado por la institución después de darle respuesta, el 32,5% indico que casi nunca, el 12,5% nunca y casi siempre, el 6,3% señalaron que siempre. En conclusión en la figura 8, los ciudadanos indican que algunas veces son eliminados sus documentos después de darle respuesta.

## DIMENSION 2: CONSERVACION

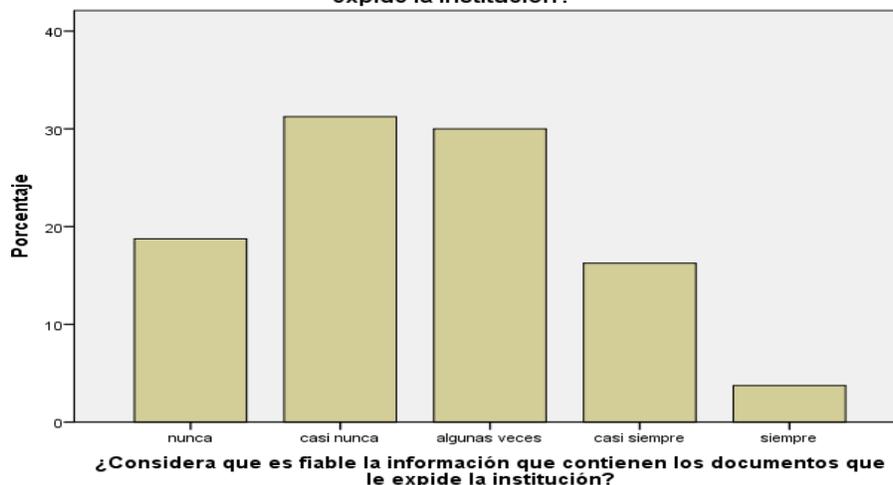
**Tabla 10.**

**¿Considera que es fiable la información que contienen los documentos que le expide la institución?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	18,8	18,8	18,8
casi nunca	25	31,3	31,3	50,0
algunas veces	24	30,0	30,0	80,0
casi siempre	13	16,3	16,3	96,3
Siempre	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera que es fiable la información que contienen los documentos que le expide la institución?**



**Figura 9.**

**¿Considera que es fiable la información que contienen los documentos que le expide la institución?**

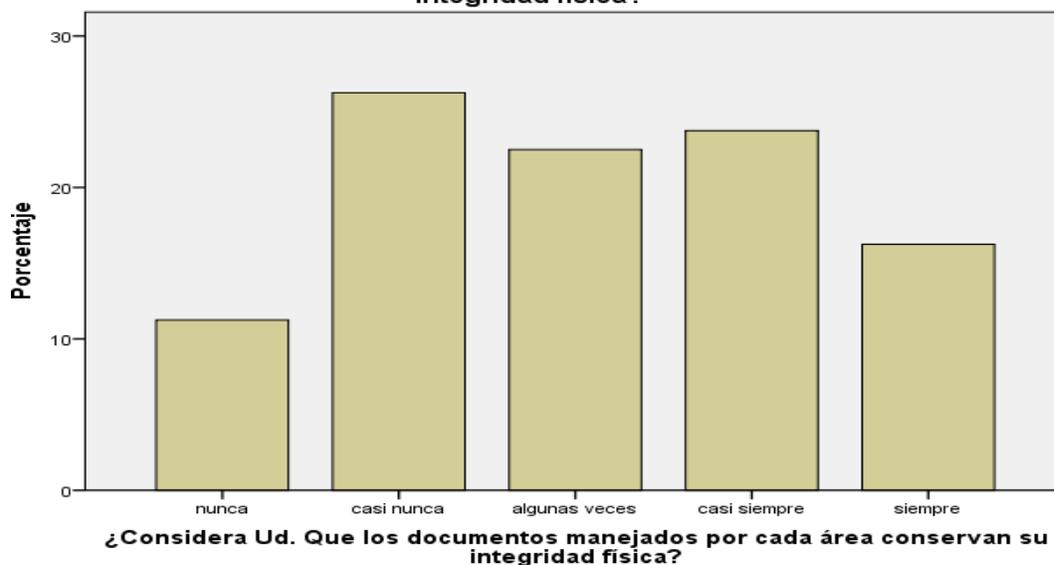
De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 10, se observó que 31,3% de los ciudadanos respondieron que casi nunca es fiable la información que contiene los documentos que le expide la institución, el 30% indicó que algunas veces, seguido de 18,8% nunca, el 16,3% señaló casi siempre, el 3,8% consideró siempre. De la figura 9, se concluye que los ciudadanos casi nunca reciben una información fiable en documento que expide la institución.

**Tabla 11.**  
**¿Considera Ud. Que los documentos manejados por cada área conservan su integridad física?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	11,3	11,3	11,3
casi nunca	21	26,3	26,3	37,5
algunas veces	18	22,5	22,5	60,0
casi siempre	19	23,8	23,8	83,8
Siempre	13	16,3	16,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. Que los documentos manejados por cada área conservan su integridad física?**



**Figura 10.**

**¿Considera Ud. Que los documentos manejados por cada área conservan su integridad física?**

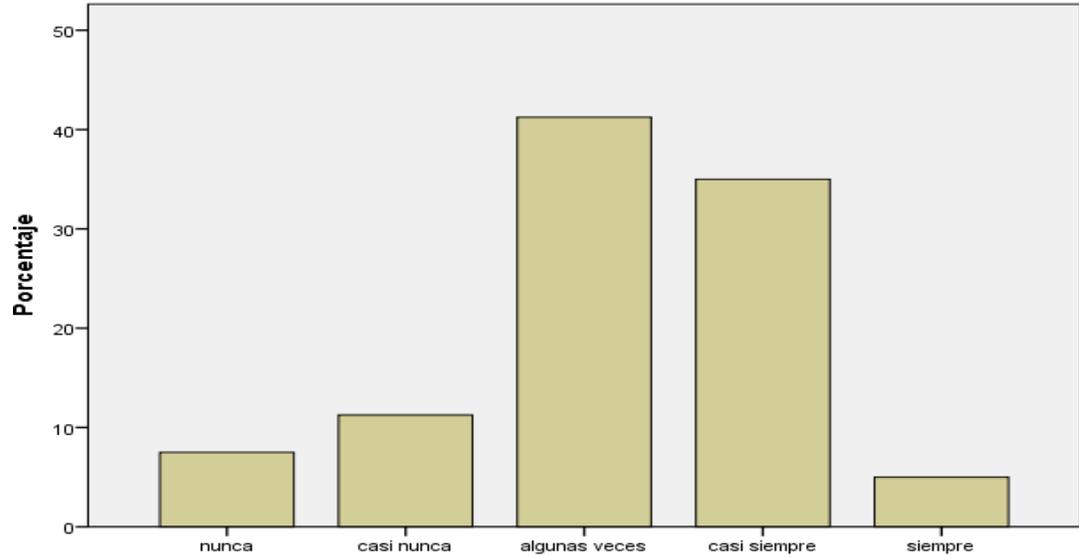
De la Tabla 11, se observa que el 26,3% de los ciudadanos consideran que casi nunca conservan su integridad física los documentos manejados en la integridad, el 23,8% indicó que casi siempre, el 22,5% señaló algunas veces, el 16,3% considera siempre, el 11,3% señaló nunca. En la figura 10, se concluye que los ciudadanos opinan que casi nunca los documentos conservan su integridad física.

**Tabla 12.**  
**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	7,5	7,5	7,5
casi nunca	9	11,3	11,3	18,8
algunas veces	33	41,3	41,3	60,0
casi siempre	28	35,0	35,0	95,0
siempre	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida?**



**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida?**

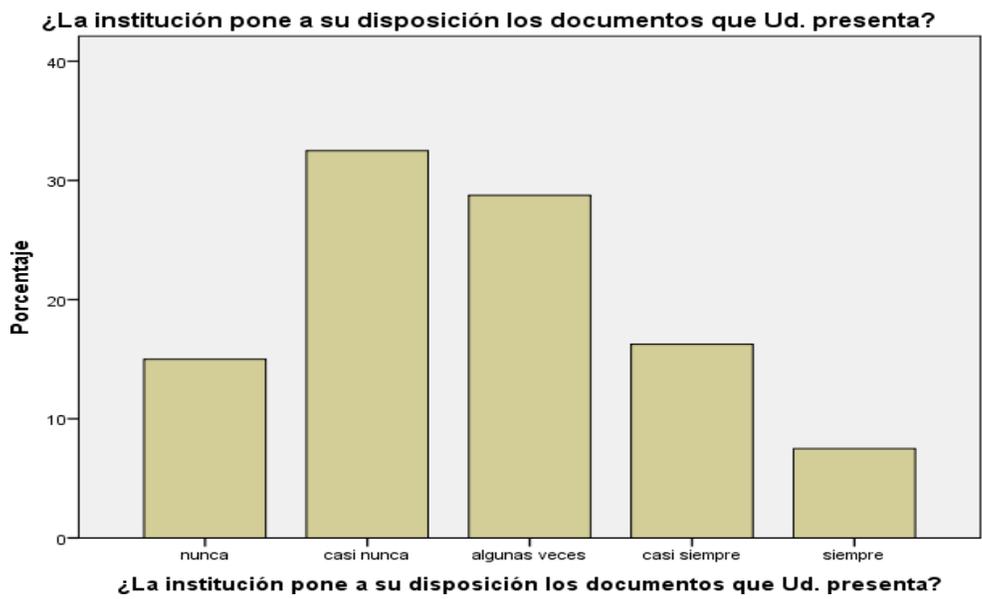
**Figura 11.**  
**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda la legalidad debida?**

En la Tabla 12, se observó que 41,3% de los ciudadanos opinan que algunas veces el documento de su interés guarda la legalidad debida, el 35% opina que casi siempre, el 11% casi nunca, el 7,5% señalo que nunca, el 5% indico siempre. De la figura 11, se concluye que los ciudadanos opinan, que algunas veces los documentos guardan la legalidad debida.

**Tabla 13.**  
**¿La institución pone a su disposición los documentos que Ud. presenta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	15,0	15,0	15,0
	casi nunca	26	32,5	32,5	47,5
	algunas veces	23	28,8	28,8	76,3
	casi siempre	13	16,3	16,3	92,5
	Siempre	6	7,5	7,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 12.**  
**¿La institución pone a su disposición los documentos que Ud. presenta?**

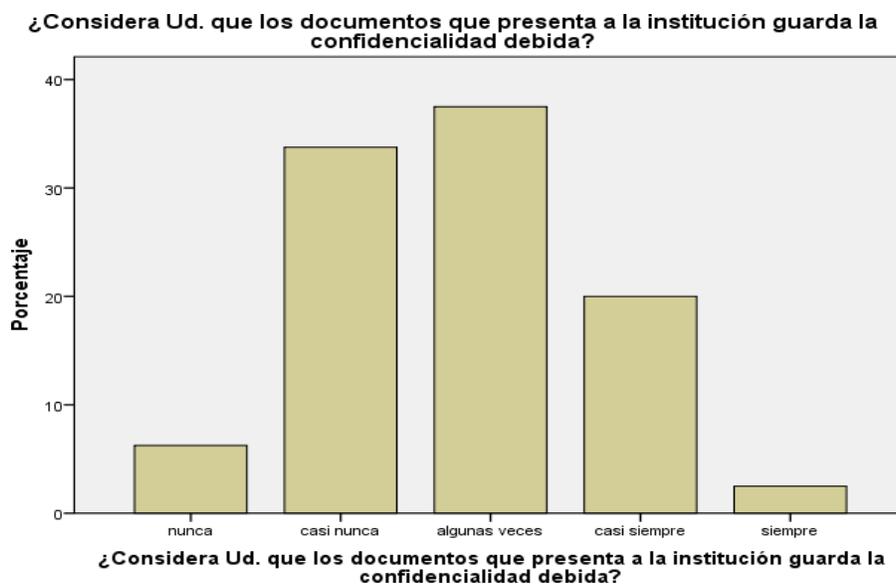
En la tabla 13, se colige que 32,5% de los ciudadanos casi nunca la institución pone a su disposición los documentos que presenta, el 28,8% indico que algunas veces, 16,3% señalaro que casi siempre, el 15% indico que nunca, el 7,5% señalaro que siempre. De la figura 12, se concluye que los ciudadanos respondieron, casi nunca la institución pone a su disposición los documentos presentados.

### DIMENSION 3: ACCESO

**Tabla 14.**  
**¿Considera Ud. que los documentos que presenta a la institución guarda la confidencialidad debida?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	6,3	6,3	6,3
casi nunca	27	33,8	33,8	40,0
algunas veces	30	37,5	37,5	77,5
casi siempre	16	20,0	20,0	97,5
Siempre	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 13.**  
**¿Considera Ud. que los documentos que presenta a la institución guarda la confidencialidad debida?**

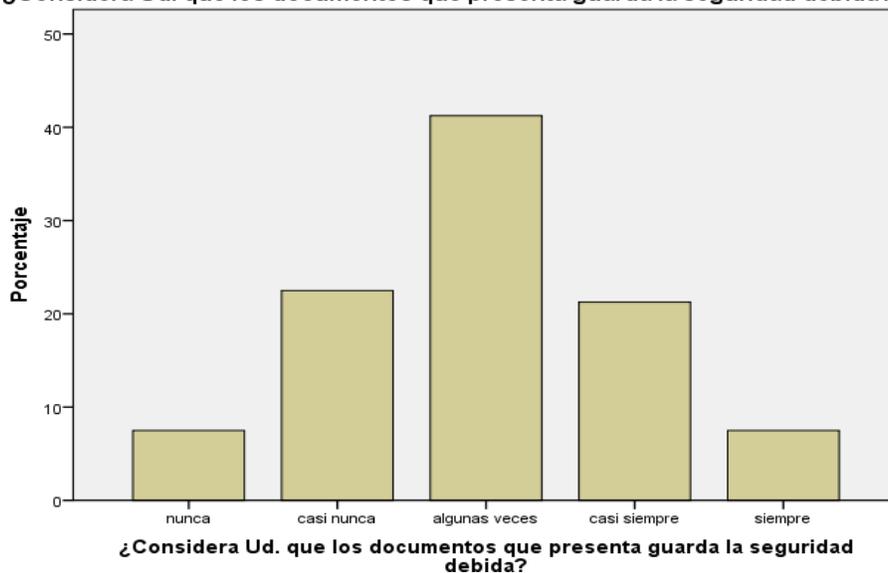
En la Tabla 14, se observó que 37,5% los ciudadanos respondieron que algunas veces los documentos que presenta a la institución guarda la confidencial debida. En la figura 13, se concluye que los ciudadanos opinan algunas veces los documentos que se presenta a la institución guarda la confidencialidad debida.

**Tabla 15.**  
**¿Considera Ud. que los documentos que presenta guarda la seguridad debida?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	7,5	7,5	7,5
casi nunca	18	22,5	22,5	30,0
algunas veces	33	41,3	41,3	71,3
casi siempre	17	21,3	21,3	92,5
Siempre	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que los documentos que presenta guarda la seguridad debida?**



**Figura 14.**

**¿Considera Ud. que los documentos que presenta guarda la seguridad debida?**

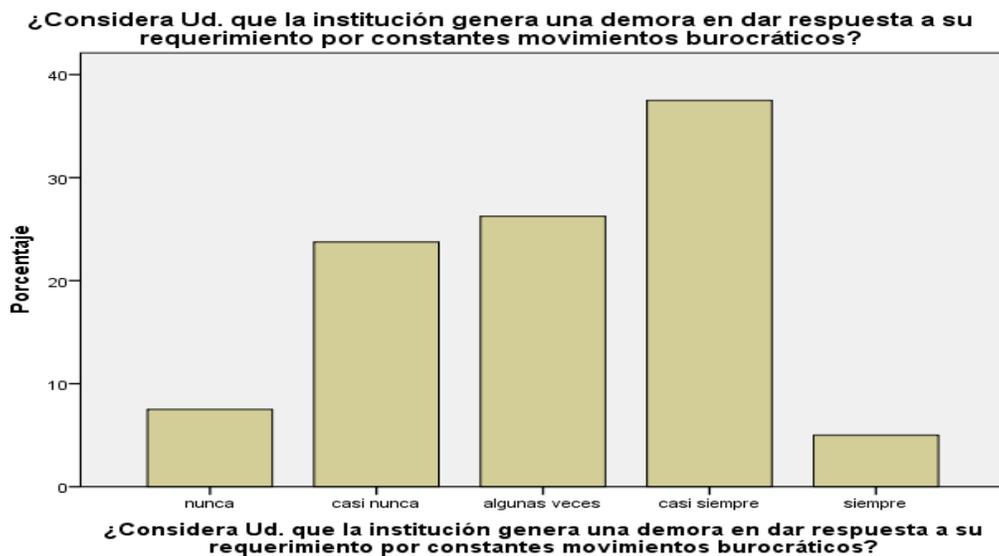
En la tabla 15, se observó que el 41,3% de los ciudadanos opinan que los documentos guarda la seguridad debida, el 22,5% indicó casi nunca, 21,3% señaló casi siempre, el 7,5% indicó siempre y nunca. De la figura 14, se concluye que los ciudadanos opinan, algunas veces los documentos que presenta guarda la seguridad debida.

Tabla 16

**¿Considera Ud. que la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	7,5	7,5	7,5
casi nunca	19	23,8	23,8	31,3
algunas veces	21	26,3	26,3	57,5
casi siempre	30	37,5	37,5	95,0
Siempre	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 15.**

**¿Considera Ud. que la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos?**

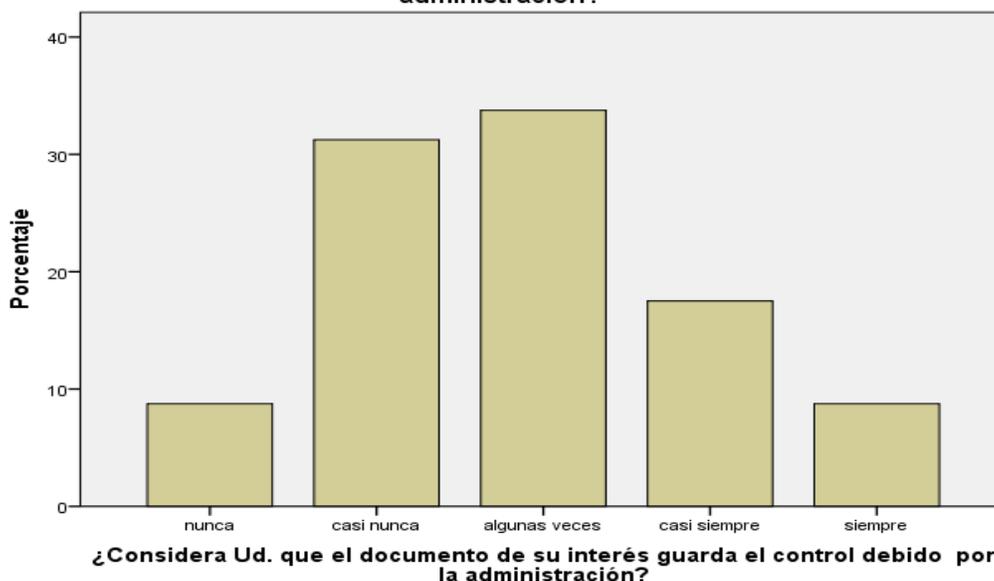
En la Tabla 16, se observó que el 37,5% respondieron que la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos, el 26,3% indicó algunas veces, el 23,8% señaló casi nunca, el 7,5% opinó nunca, el 5% señaló siempre. De la figura 15, se concluye que los ciudadanos opinan que casi siempre la institución genera una demora en dar respuesta a su requerimiento por trámites burocráticos.

**Tabla 17.**  
**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda el control debido por la administración?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	8,8	8,8	8,8
casi nunca	25	31,3	31,3	40,0
algunas veces	27	33,8	33,8	73,8
casi siempre	14	17,5	17,5	91,3
Siempre	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda el control debido por la administración?**



**Figura 16.**

**¿Considera Ud. que el documento de su interés guarda el control debido por la administración?**

En la tabla 17, se observó que el 33,8% de los ciudadanos guarda el control debido por la administración, el 31,3% señaló casi nunca, 17,5% indicó casi siempre, el 8,8% señalaron siempre y nunca. De la figura 16, se concluye que los ciudadanos opinan que algunas veces el documento de su interés guarda el control debido por la administración.

**VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO**

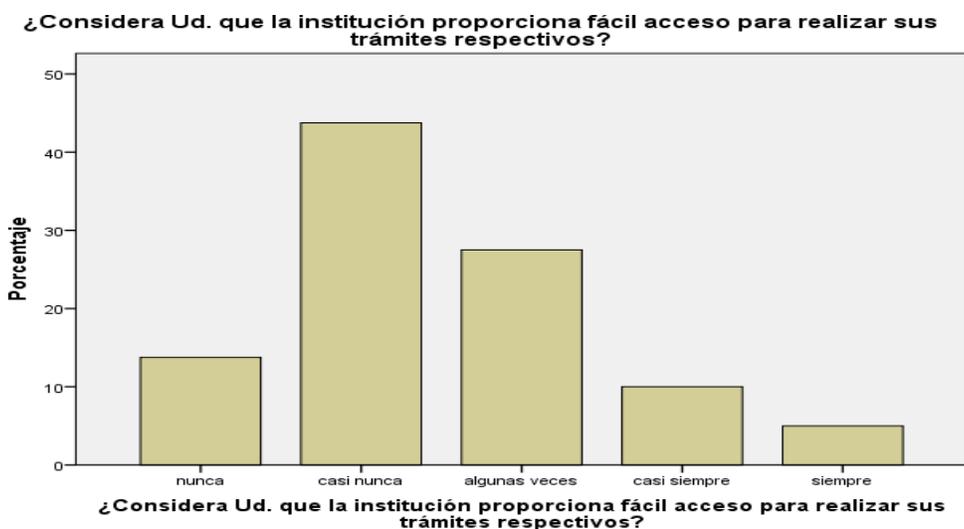
**DIMENSION 1: TECNICO**

**Tabla 18.**

**¿Considera Ud. que la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	13,8	13,8	13,8
casi nunca	35	43,8	43,8	57,5
algunas veces	22	27,5	27,5	85,0
casi siempre	8	10,0	10,0	95,0
Siempre	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 17.**

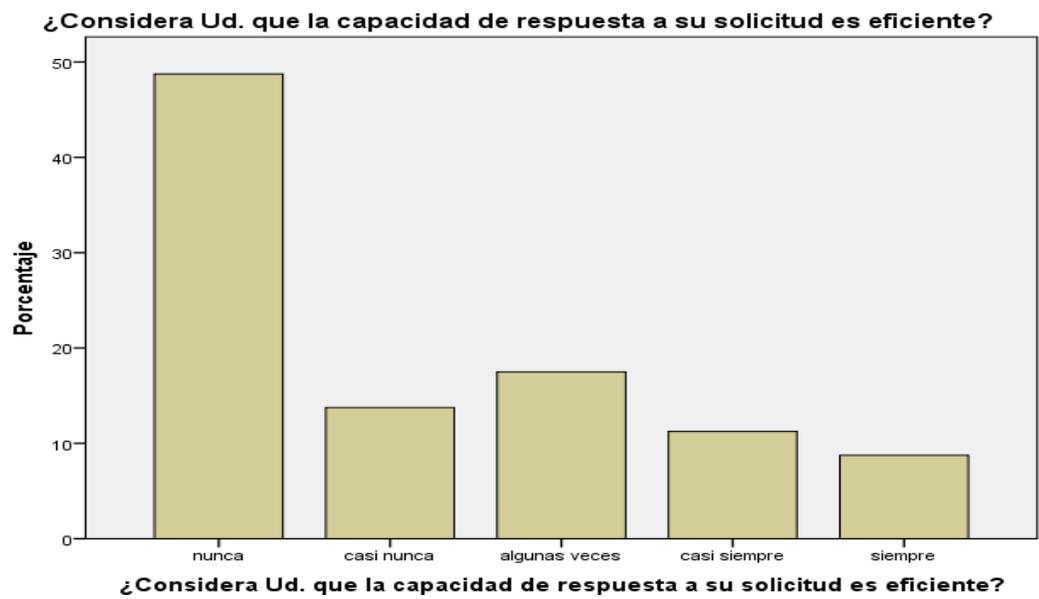
**¿Considera Ud. que la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos?**

En la tabla N° 18, se observó que el 43,8% de los ciudadanos opinan que casi nunca la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos, el 27,5% señaló que algunas veces, 13,8% indicó que nunca, 10% respondieron casi siempre, el 5% indicó siempre. En la figura 17, se concluye que los ciudadanos opinan, casi nunca la institución proporciona fácil acceso para realizar sus trámites respectivos.

**Tabla 19.**  
**¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a su solicitud es eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	39	48,8	48,8	48,8
casi nunca	11	13,8	13,8	62,5
algunas veces	14	17,5	17,5	80,0
casi siempre	9	11,3	11,3	91,3
Siempre	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 18.**  
**¿Considera Ud. que la capacidad de respuesta a su solicitud es eficiente?**

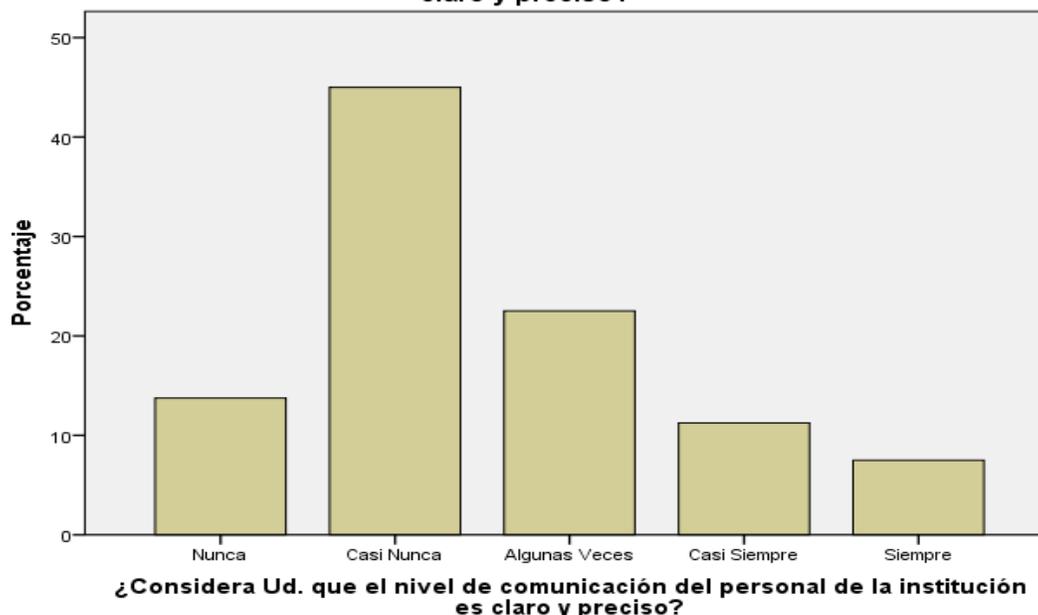
En la tabla 19, se observó que el 48,8% de los ciudadanos respondieron que nunca la institución tiene capacidad de respuesta eficiente a su solicitud, el 17,5% señaló que algunas veces, el 13,8% indicó que casi nunca, el 11,3% señaló casi siempre, el 8,8% respondieron siempre. En la figura 18, se concluye que los ciudadanos respondieron que nunca la institución tiene la capacidad de respuesta eficiente a su solicitud.

**Tabla 20.**  
**¿Considera Ud. que el nivel de comunicación del personal de la institución es claro y preciso?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	13,8	13,8	13,8
Casi Nunca	36	45,0	45,0	58,8
Algunas Veces	18	22,5	22,5	81,3
Casi Siempre	9	11,3	11,3	92,5
Siempre	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que el nivel de comunicación del personal de la institución es claro y preciso?**



**Figura 19.**

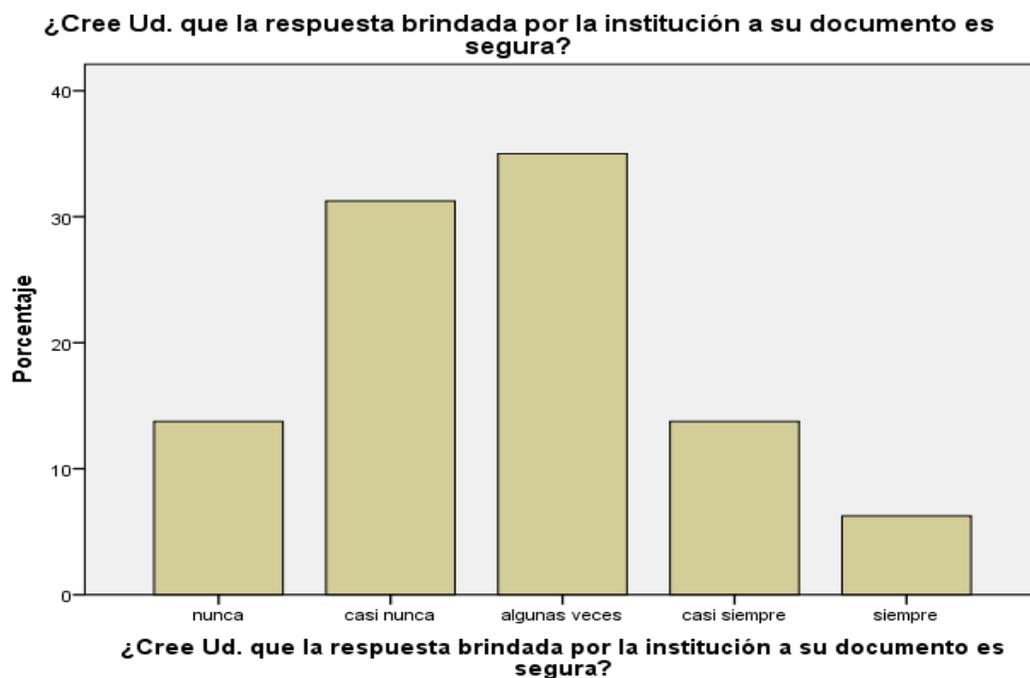
**¿Considera Ud. que el nivel de comunicación del personal de la institución es claro y preciso?**

En la tabla 20, se observó que 45% opinan que casi nunca el nivel de comunicación del personal es claro y preciso, el 22,5% indicó que algunas veces, el 13,8% señaló nunca, el 11,3% indicó casi siempre, el 7,5% respondieron siempre. De la figura 19, se concluye que los ciudadanos opinaron que casi nunca la comunicación del personal de la institución es claro y preciso.

**Tabla 21.**  
**¿Cree Ud. que la respuesta brindada por la institución a su documento es segura?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	13,8	13,8	13,8
casi nunca	25	31,3	31,3	45,0
algunas veces	28	35,0	35,0	80,0
casi siempre	11	13,8	13,8	93,8
Siempre	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 20.**

**¿Cree Ud. que la respuesta brindada por la institución a su documento es segura?**

En la Tabla 21, se observó que el 35% de los ciudadanos respondieron algunas veces la respuesta brindada por la institución es segura, 31,3% indicó que casi nunca, el 13,8% señaló casi siempre y nunca, el 6,3 % respondieron siempre. En la figura 20, se concluye que algunas veces la institución brinda respuesta segura a los ciudadanos.

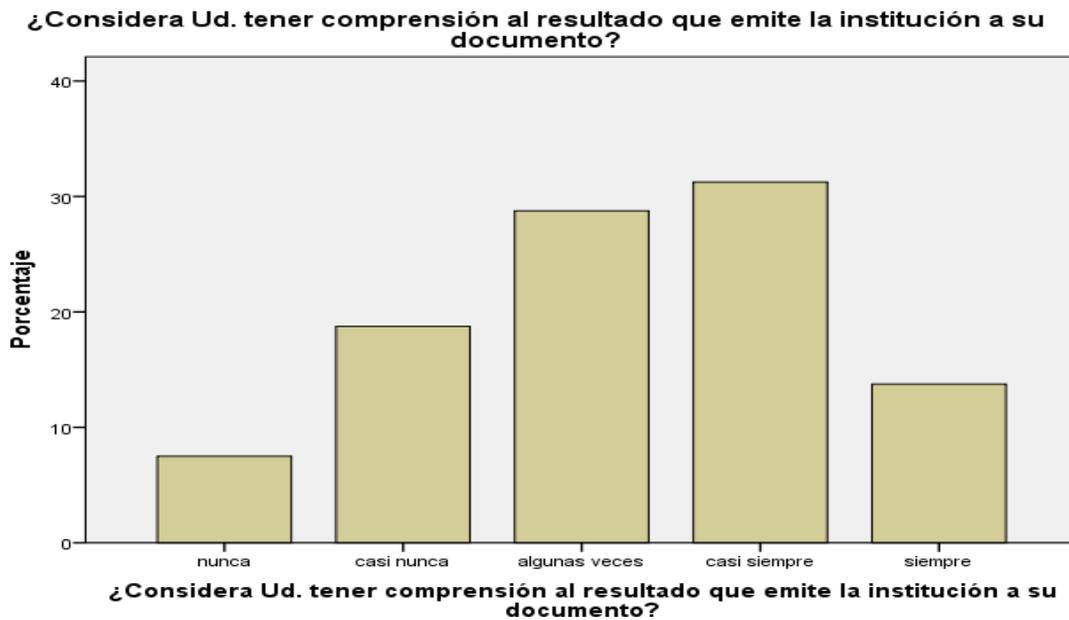
**DIMENSION 2: FUNCIONAL**

**Tabla 22.**

**¿Considera Ud. tener comprensión al resultado que emite la institución a su documento?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	7,5	7,5	7,5
casi nunca	15	18,8	18,8	26,3
algunas veces	23	28,8	28,8	55,0
casi siempre	25	31,3	31,3	86,3
Siempre	11	13,8	13,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 21.**

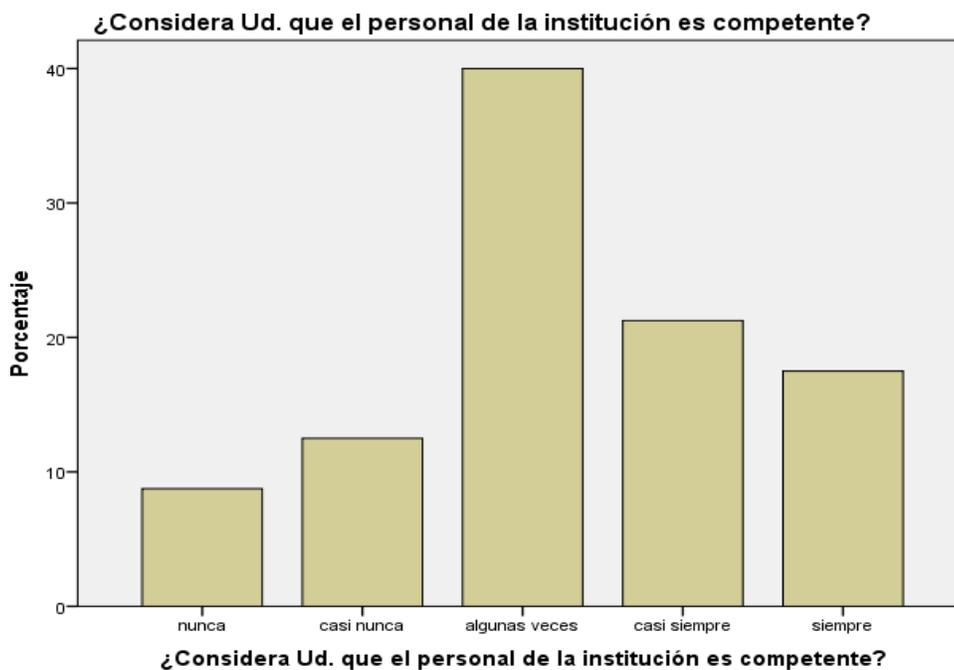
**¿Considera Ud. tener comprensión al resultado que emite la institución a su documento?**

En la figura 21, se concluye que los ciudadanos opinan que los resultados que emite la institución casi siempre guardan comprensión alguna. En la figura 21, se concluye que los ciudadanos opinan que los resultados que emite la institución casi siempre guardan comprensión alguna.

**Tabla 23.**  
**¿Considera Ud. que el personal de la institución es competente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	8,8	8,8	8,8
casi nunca	10	12,5	12,5	21,3
algunas veces	32	40,0	40,0	61,3
casi siempre	17	21,3	21,3	82,5
Siempre	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 22.**  
**¿Considera Ud. que el personal de la institución es competente?**

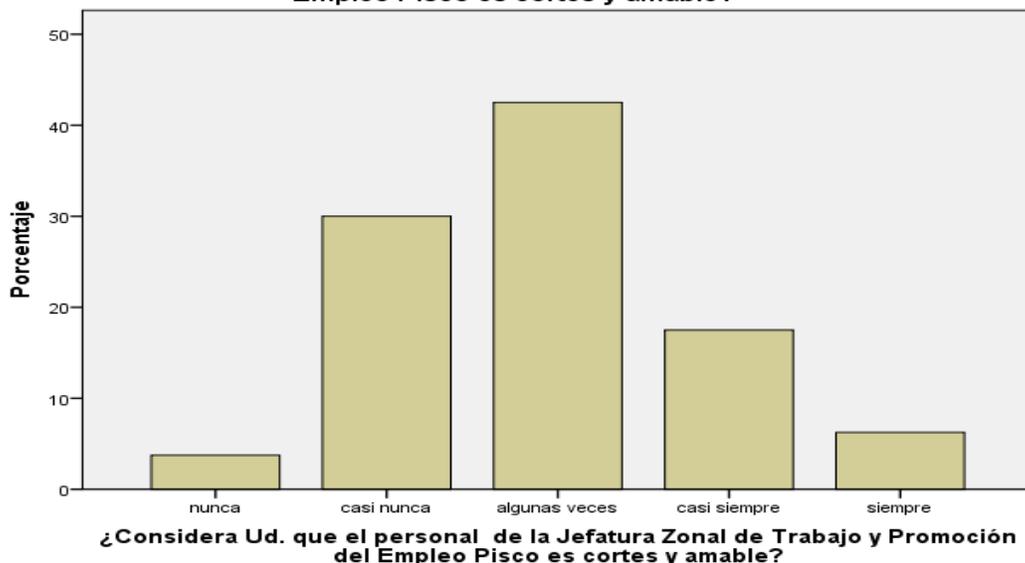
En la Tabla 23, se observó que el 40 % de los ciudadanos respondieron que el personal de la institución es competente, el 21 % indicó casi siempre, el 17,5% señaló siempre, el 12,5% respondió casi nunca, 8,8% indicó nunca. De la figura 22, se concluye que los ciudadanos opinan, que algunas veces el personal de la institución es competente.

**Tabla 24.**  
**¿Considera Ud. que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo**  
**Pisco es cortés y amable?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	3,8	3,8	3,8
casi nunca	24	30,0	30,0	33,8
algunas veces	34	42,5	42,5	76,3
casi siempre	14	17,5	17,5	93,8
Siempre	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo Pisco es cortés y amable?**



**Figura 23.**

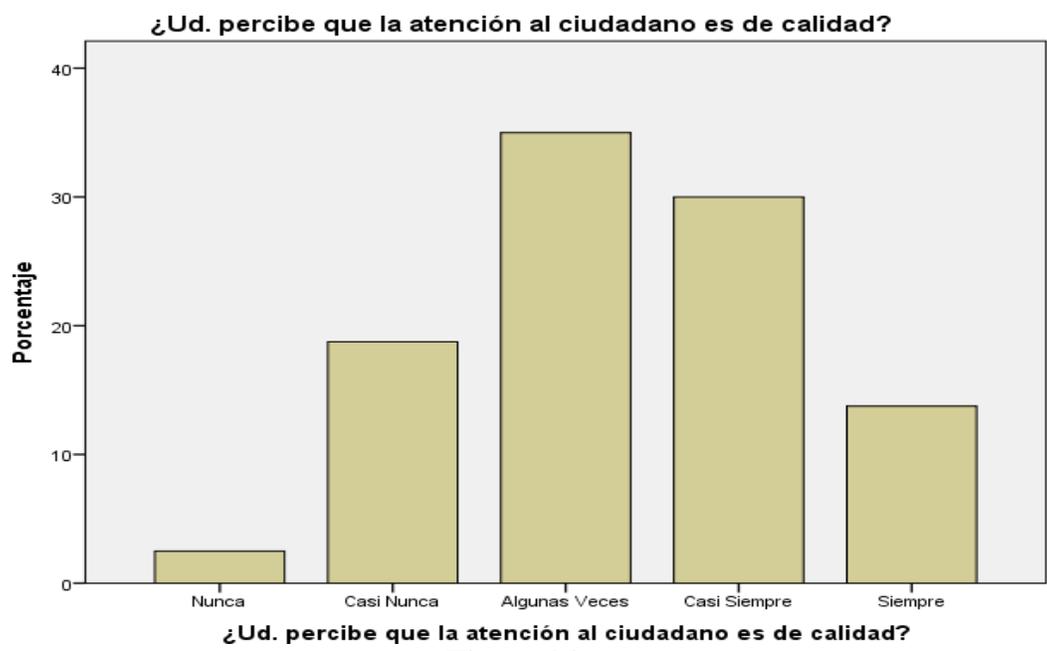
**¿Considera Ud. que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo**  
**Pisco es cortés y amable?**

En la Tabla 24 , se observó que el 42,5% de los ciudadanos opinaron que algunas veces el personal de la jefatura zonal de trabajo y promoción del Empleo Pisco es cortés y amable, 30% indicó casi nunca, 17,5% señaló que casi siempre, el 6,3% indicó siempre, el 3,8% respondieron que nunca. De la figura 23, se concluye que los ciudadanos perciben algunas veces que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo Pisco es cortés y amable.

**Tabla 25.**  
**¿Ud. percibe que la atención al ciudadano es de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	15	18,8	18,8	21,3
	Algunas Veces	28	35,0	35,0	56,3
	Casi Siempre	24	30,0	30,0	86,3
	Siempre	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 24.**  
**¿Ud. percibe que la atención al ciudadano es de calidad?**

En la tabla 25, se observó que 35% de los ciudadanos opinan que algunas veces perciben que la calidad de atención al ciudadano es de calidad, el 30% indicó que casi siempre, el 18,8% señaló casi nunca, 13,8% respondieron que siempre, el 2,5% señalaron nunca. En la figura 24, se concluye que los ciudadanos opinan que algunas veces perciben que la calidad de atención al ciudadano es de calidad.

### DIMENSION 3: GENERAL

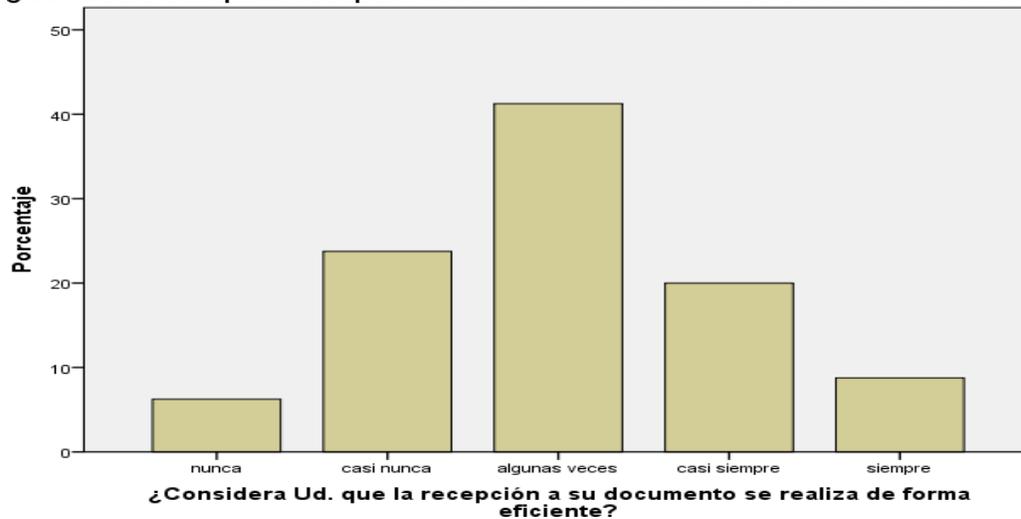
**Tabla 26.**

**¿Considera Ud. que la recepción a su documento se realiza de forma eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	6,3	6,3	6,3
casi nunca	19	23,8	23,8	30,0
algunas veces	33	41,3	41,3	71,3
casi siempre	16	20,0	20,0	91,3
Siempre	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que la recepción a su documento se realiza de forma eficiente?**



**Figura 25.**

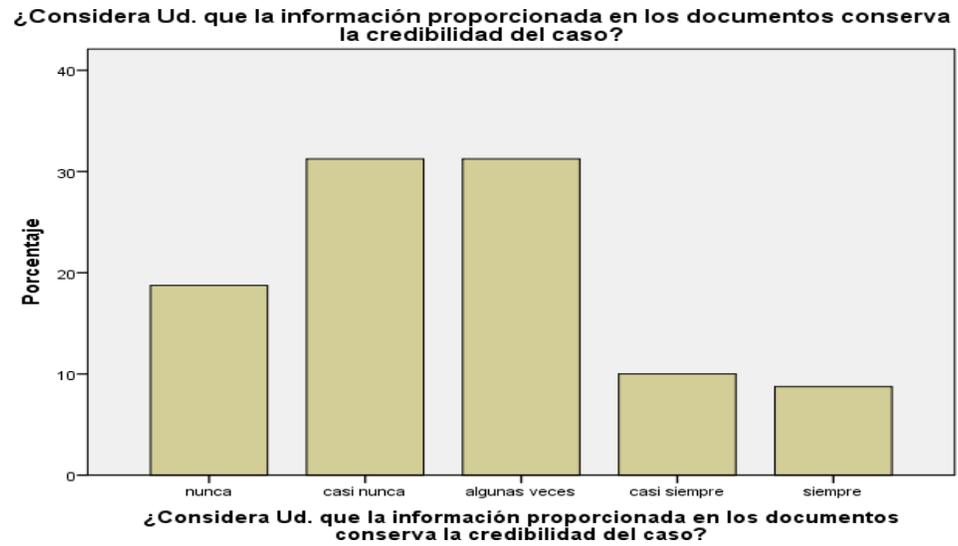
**¿Considera Ud. que la recepción a su documento se realiza de forma eficiente?**

En la tabla 26, se observó que el 41,3% de los ciudadanos opinan que algunas veces la recepción de su documento se realiza de forma eficiente, el 23,8% señaló que casi siempre, el 20% indicó que casi siempre, el 8,8% respondieron que siempre, el 6,3% indicó nunca. Del Gráfico 25, se concluye que los ciudadanos opinan algunas veces la recepción a su documento se realiza de forma eficiente.

**Tabla 27.**  
**¿Considera Ud. que la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad del caso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,8	18,8	18,8
	casi nunca	25	31,3	31,3	50,0
	algunas veces	25	31,3	31,3	81,3
	casi siempre	8	10,0	10,0	91,3
	Siempre	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 26.**  
**¿Considera Ud. que la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad del caso?**

En la tabla 27, se observó que el 31% de los ciudadanos respondieron que algunas veces seguido de casi nunca la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad del caso, el 18,8% indico que nunca, el 10% señaló casi siempre, el 8,8% respondieron siempre. Del gráfico 26, se concluye que los ciudadanos opinan que casi nunca la información proporcionada en los documentos conserva la credibilidad.

Tabla 28.

**¿Considera Ud. que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	8,8	8,8	8,8
casi nunca	30	37,5	37,5	46,3
algunas veces	27	33,8	33,8	80,0
casi siempre	9	11,3	11,3	91,3
Siempre	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿Considera Ud. que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan?**

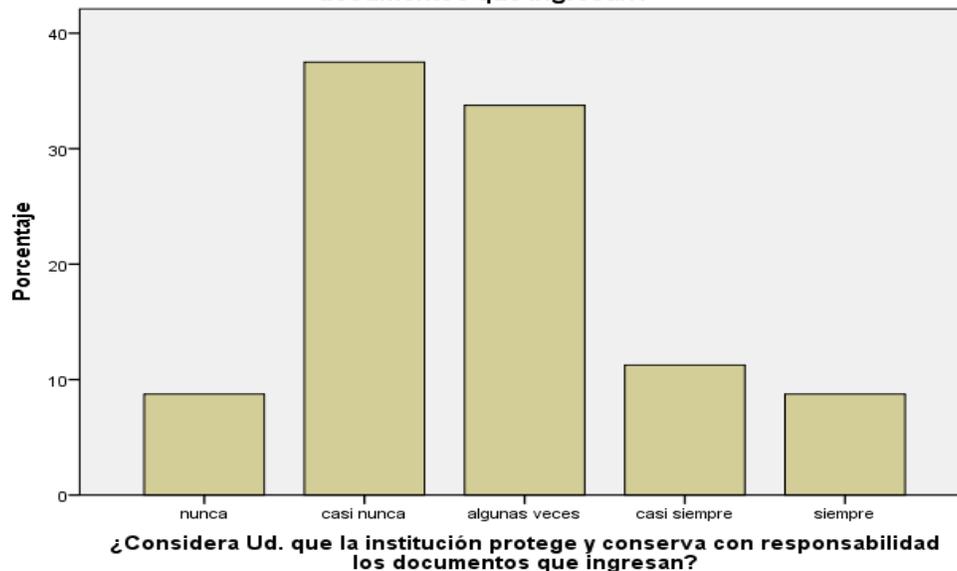


Figura 27.

**¿Considera Ud. que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan?**

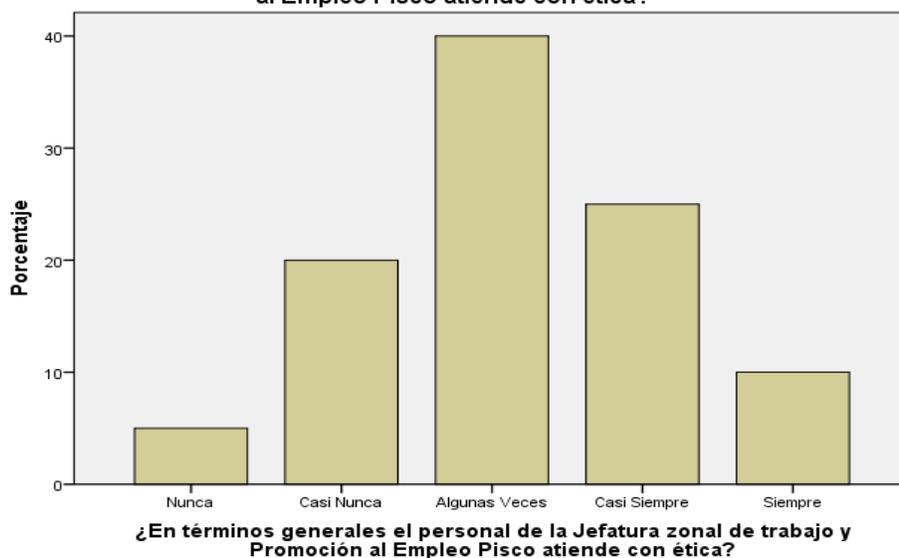
En la tabla 28, se observó que 37,5% de los ciudadanos consideran que la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan, el 33,8% indicó que algunas veces, el 11,3% señaló que casi siempre, el 8,8% señaló que siempre. De la figura 27, se concluye que los ciudadanos opinan que casi nunca la institución protege y conserva con responsabilidad los documentos que ingresan.

**Tabla 29.**  
**¿En términos generales el personal de la Jefatura zonal de trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con ética?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	5,0	5,0	5,0
Casi Nunca	16	20,0	20,0	25,0
Algunas Veces	32	40,0	40,0	65,0
Casi Siempre	20	25,0	25,0	90,0
Siempre	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**¿En términos generales el personal de la Jefatura zonal de trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con ética?**



**Figura 28.**

**¿En términos generales el personal de la Jefatura zonal de trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con ética?**

En la Tabla 29, se observó que el 40% de los ciudadanos opinan que el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con Ética, el 25% indicó que casi siempre, el 20% señaló que casi nunca, el 10% indicó que siempre, 5% respondió nunca. De la figura 28, se concluye que los ciudadanos opinan que algunas veces el personal de la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción al Empleo Pisco atiende con Ética.

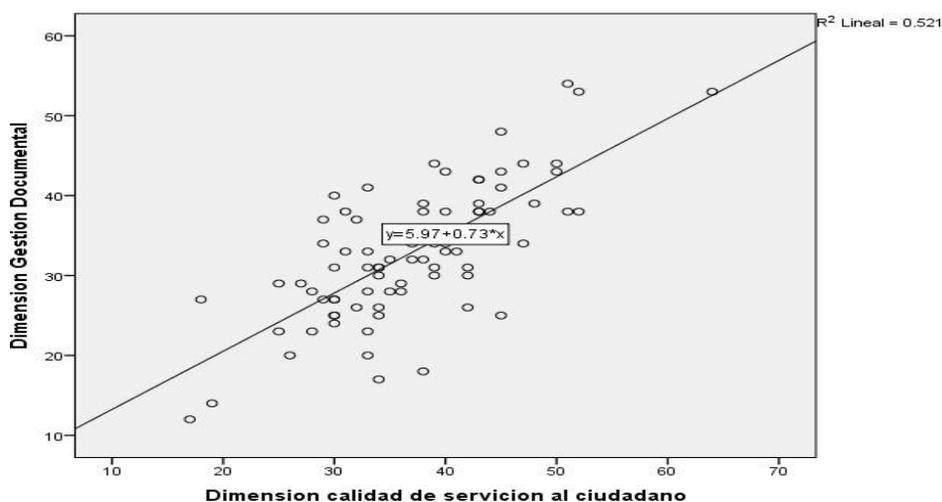
## 5.2. Prueba de la Hipótesis

El análisis de la prueba de hipótesis se empleó el software estadístico SPSS versión 22. A continuación se presenta el análisis de la prueba de hipótesis.

### 5.2.1. Hipótesis General

**Tabla 30.**  
**Relación de la Gestión Documental y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano**

		Dimensión calidad de servicio al ciudadano
<b>Dimensión Gestión Documental</b>	<b>Correlación de Pearson Sig. (bilateral)</b>	<b>.732** .000</b>



**Figura 29.**  
**Gestión Documental y su relación Calidad de Servicio al Ciudadano**

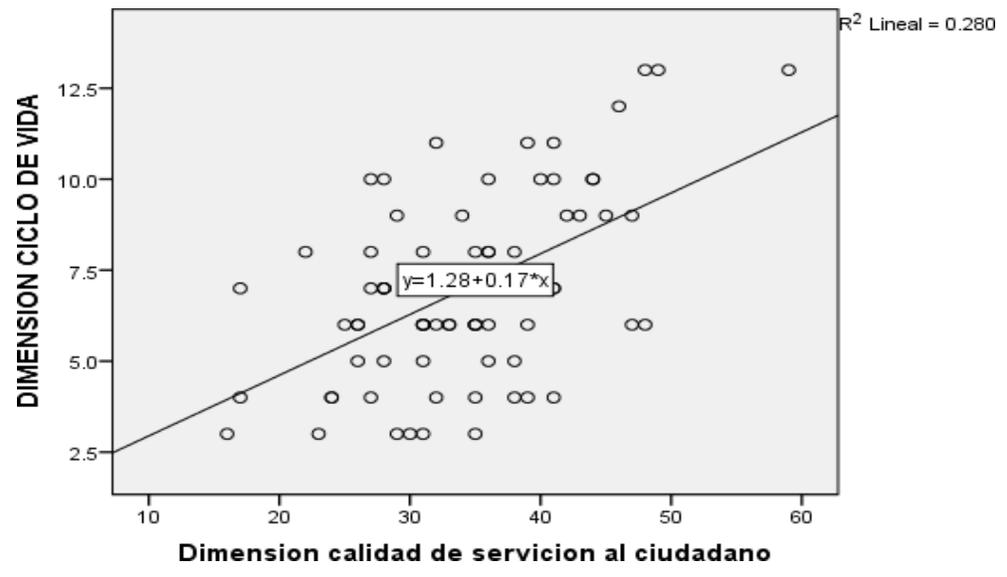
Se interpreta que en la tabla 30, demuestra que existe una correlación entre las variables por lo tanto el valor p (sig.) menor a 0.05, lo que demuestra que ambas variables correlacionan, la figura 29 demuestra que efectivamente existe una

relación directa por lo que se concluye que la Gestión Documental influye positivamente en la Calidad de Servicio al ciudadano.

**Hipótesis Especifica 1**

**Tabla 31.**  
**Relación entre Dimensión ciclo de vida y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano**

			Dimensión calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Dimensión ciclo de vida	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.557** .000



**Figura 30.**  
**Ciclo de vida y su relación Dimensión de calidad de servicio al ciudadano**

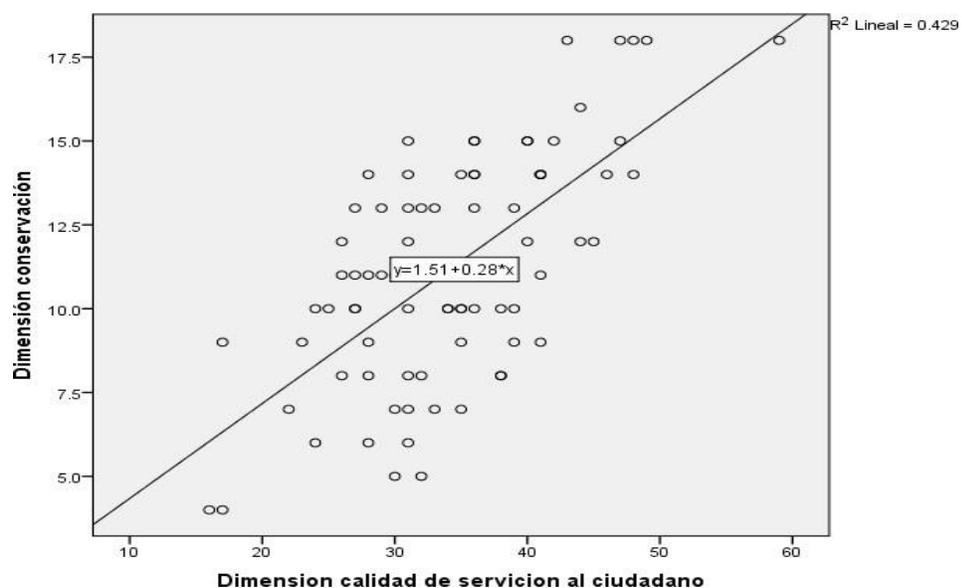
La tabla 31, se analiza la correlación entre las variables se demostró un valor p (sig.) menor a 0.05, donde demuestra la existencia de la relación entre ambas, la figura 30 demuestra que efectivamente existe una correlación directa. Por consecuencia la dimensión ciclo de vida influye positivamente en la dimensión calidad de servicio al ciudadano.

## Hipótesis Especifico 2

**Tabla 32.**  
**Relación entre Dimensión Conservación y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano**

			Dimensión calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Dimensión conservación	Coefficiente de correlación	.587**
		Sig. (bilateral)	.000

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



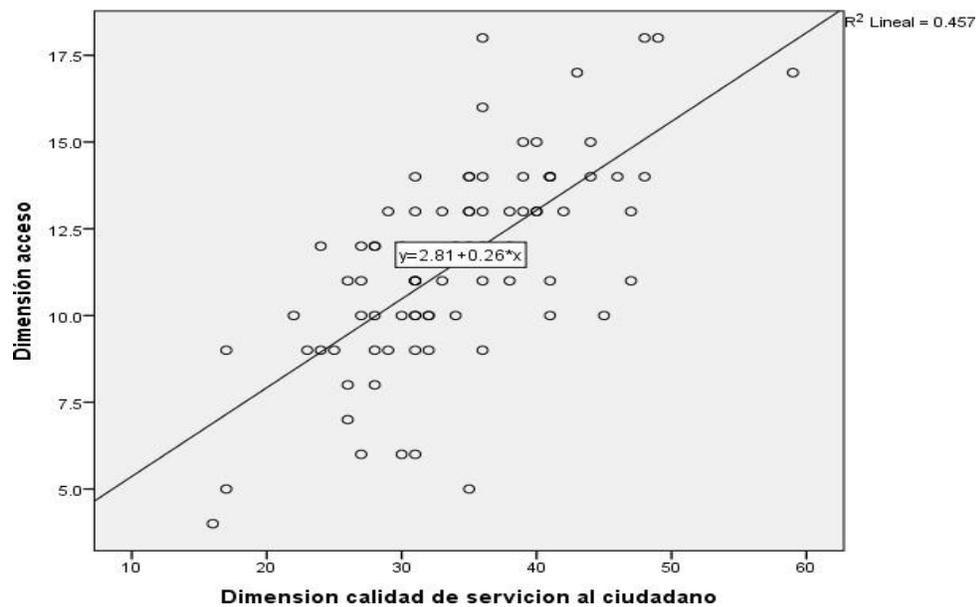
**Figura 31.**  
**Relación entre Dimensión Conservación y Dimensión de Calidad de Servicio al Ciudadano**

La tabla 32, demuestra la correlación entre las variables donde se encontró un valor p (sig.) menor a 0.05, en consecuencia entre ambas se relacionan. Además, en la figura 31 demuestra efectivamente existe correlación directa. Por lo tanto, se infiere que la dimensión conservación influye positivamente en la dimensión calidad de servicio al ciudadano.

### Hipótesis Especifica 3

**Tabla 33.**  
**Relación entre Dimensión acceso y Dimensión Calidad de Servicio al Ciudadano**

			<b>Dimensión calidad de servicio al ciudadano</b>
<b>Rho de spearman</b>	<b>Dimensión acceso</b>	<b>Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)</b>	<b>.681**</b>
			<b>.000</b>



**Figura 32.**  
**Relación entre el ciclo de vida y Dimensión de calidad de servicio al ciudadano** La tabla 33, analiza la correlación entre las variables porque la significancia p.p (sig.) menor a 0.05, en consecuencia existe correlación entre las dos variables, en la figura 32, demuestra que existe una relación directa. Es decir que se infiere que la dimensión acceso influye positivamente en la dimensión calidad de servicio al ciudadano.

**Tabla 34.**  
**Variable Gestión Documental y su relación con la Dimensiones de Calidad de Servicio al Ciudadano**

			<b>DIMENSION TECNICA</b>	<b>DIMESION GENERAL</b>	<b>DIMENSION FUNCIONAL</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Variable Gestion Documental</b>	<b>Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)</b>	<b>.543**</b>	<b>.524**</b>	<b>.611**</b>
			<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>

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

La tabla 34, encontramos que la Gestión Documentaria se relaciona significativamente con todas las dimensiones de la Calidad de servicio al Ciudadano. Es decir se concluye, la dimensión técnica, dimensión general, la dimensión funcional, contribuyen a lograr una buena gestión documental y garantizan a tener una calidad de servicio en el ciudadano. En conclusión, el análisis estadístico de los datos muestra que la Gestión Documental influye positivamente en la Calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Promoción al Empleo en la ciudad de Pisco - 2017.

### **5.3. Discusión de resultados**

Los siguientes resultados analizados estadísticamente nos demostrara la hipótesis general, que existe relación directa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Ciudadano siendo la correlación de 0,732 y el valor  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que se infiere que la Gestión Documental influye positivamente en la Calidad de servicio al ciudadano. Así mismo al revisar la bibliografía de los antecedente para justifica el alcance de esta investigación se logró identificar coincidencia en la tesis Problemática del Área de Archivo

Registral de la SUNARP - Cajamarca referida a la atención a los usuarios: Una propuesta de Plan de Capacitación - 2014". En esta investigación descriptiva determinaron y analizaron los factores y causas que acarrea en el Área de Archivo Registral de SUNARP el cual no admite una buena atención a los usuarios, donde proponen una capacitación para los trabajadores del Área de Archivo Registral de la Zona Registral N° II - Sede Cajamarca, donde tiene la prioridad de implementar nuevos conocimientos, permitir que los trabajadores posean competencias y habilidades que permite disminuir problemas en el área de trabajo para brindar una mejor atención a los usuarios . Así esta investigación tuvo por objetivo crear nuevos conocimientos a través de una capacitación del personal para que estos conozcan del tema los problemas existentes y sugerir posibles mejoras en el Área del Archivo para tener una gestión de acceso más eficiente y así brindar una adecuada atención a los usuarios.

De igual modo al correlacionar la dimensión ciclo de vida y la calidad de servicio al ciudadano se encontró una relación de 557, con un valor p (sig) igual a .000, y menor a 0.05 determina que ambas variables están correlacionadas, por lo tanto la dimensión ciclo de vida influye positivamente en la calidad de servicio del ciudadano al respecto (Barrán, Cook, Millar, & Poper, 2003) Menciona que para *“asegurar que los documentos sean útiles tanto para el gobierno como para los ciudadanos y los investigadores”*. De tal forma que es administrar los escritos de la manera que se encuentren disponibles y en todo el tiempo y que sean seleccionados para su conservación permanente (pg.80)

Al correlacionar la dimensión conservación y la calidad de servicio al ciudadano se encontró una relación de 587, con un valor p (sig) igual a .000, menor a 0.05 significa que

las variables están relacionadas, por lo tanto que se determinan que la dimensión conservación influye positivamente en la calidad de servicio del ciudadano al respecto WYFFES (1972) citado por (Herrera, 2004:173) “una vez recibida la respuesta o solución al tema citado en el documento, existe una posibilidad ha de seguir siendo guardado, con la posibilidad de ser objeto de consulta pero no con la misma frecuencia de la primera etapa desarrollándose así un valor secundario”.

Al correlacionar la dimensión acceso y la calidad de servicio al ciudadano se encontró una relación de .681, con un valor p (sig) igual a .000, menor a 0.05 que determina una relación directa entre ambas variables, por lo tanto que se infiere que la dimensión acceso influye positivamente en la calidad de servicio del ciudadano al respecto Dimensión Acceso. “*La persona quien este encargado a llevar esta operación relacionada a documentos como la creación, consulta, modificación y eliminación deberá informarse previamente de los requisitos legales previamente*”. Así mismo para según (Royo, Gestión de Servicios Públicos o estrategia de Marketing y Calidad, 1999) menciona que La accesibilidad al servicio son “*los lugares, los horarios, los tiempos de espera o el hecho de ser accesible a través de los sistemas de comunicación*” (modernos o clásicos) (situación de las oficinas), “*el material*” (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), *el temporal* (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población).

## CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la investigación sobre Gestión de Documentos y la Calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura zonal de Promoción al Empleo en Pisco se concluyen:

1. Se determinó que hipótesis general Gestión de Documento y la calidad de servicio al ciudadano, se halló un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, el cual nos dice que existe una correlación entre las variables es decir existe una relación directa a 0,73%, por lo tanto se infiere que la Gestión Documental influye positivamente la calidad de servicio al ciudadano, se encontró una correlación significativa menor a 0.05, nos demuestra que existe relación directa entre ambas variables.
2. Se determinó que la hipótesis específica 1, dimensión ciclo de vida y la calidad de servicio al ciudadano se halló una relación de 0,557, por lo tanto se infiere que la dimensión ciclo de vida influye positivamente en la calidad de servicio al ciudadano.
3. Se determinó la Hipótesis Específica 2, dimensión conservación y la calidad de servicio al ciudadano se halló una relación de 0,587, por lo tanto se infiere que la dimensión conservación influye positivamente en la calidad de servicio al ciudadano.
4. Se encontró la Hipótesis Específica 3, dimensión acceso y la calidad de servicio al ciudadano se halló una relación de 0,681, por lo tanto se infiere que la dimensión acceso influye positivamente en la calidad de servicio al ciudadano.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la asignación de un personal especializado y capacitado para el cumplimiento con la organización del archivo de la Jefatura Zonal, este se encargara de clasificar cada documentación que se encuentran actualmente en la jefatura zonal por área dentro de estos elegir los que sean de gran valor para la institución, que se encuentren con alto grado de deterioro o los que sean los más solicitados por los ciudadanos y tendrá que empezar digitalizarlos y descritos en una data Excel así mismo maneja el procedimiento de archivo de los documentos de acuerdo al manual del archivero del Archivo General de la Nación que hemos expuesto en esta investigación. Se muestra un flujograma de la función básica que tendrá el encargado y se irá desarrollando de acuerdo a la práctica y uso de las mismas.



**Fuente: Elaboración Propia**

**Flujograma de Procesos Básicos**

2. Es necesario que esta investigación esté al alcance de todos los trabajadores de esta institución para que tengan una idea clara, real y poder generar conciencia de cuidado y el debido proceso del ciclo completo de los documentos que ingresan a la institución, esto permitirá que los trabajadores logren clasificar y reconocer que cada expediente ingresado tiene un ciclo de vida desde el ingreso hasta su conclusión y archivo, permitiendo que cada expediente recepcionado en el acervo documentario logre estar custodiado y se pueda brindar la información más acertada y reducir los tiempos de atención de las en caso lo requiera el ciudadano.
3. Se sugiere la adquisición de los materiales y equipos de tecnología e inmobiliarios como 20 estanterías de metal como altura máxima de 2.10 mts., 02 máquinas fotocopadoras digitales, 02 computadoras con acceso a internet, 01 mesa de madera de 2 mts de ancho y largo, 5 cajas de hojas bond, 15 archivadores de metal tamaño oficio, así mismo mantener se debe garantizar que no se produzcan fluctuaciones de temperatura y se deberá reparar el sistema eléctrico del edificio o mantener el aire acondicionado permanentemente apagado.
4. Se recomienda crear e implementar un sistema software actual que se pueda utilizar y ser mejorado con el tiempo, que controle cada documento que ingresa a las áreas, desde mesa de parte hasta el área de archivo, cada documentación tendrá un solo código este será único de inicio a fin pasara de mesa de partes a el área designada por el sistema cada encargado que tenga el documento deberá atenderlo y derivarlo de acuerdo al procedimiento que siga, cuando sea concluido por el sistema deberá ser registrado y guardado en el acervo

documentario, ayudando así a la conservación y brindar acceso a la ciudadanía en caso requiera cualquier tipo de información que tengamos en nuestro acervo.

5. Se recomienda mantener medidas de prevención en caso de catástrofes e infestación animal para ello el personal encargado del área de archivo tendrá acceso exclusivo y una correcta manipulación de documentos, se debe de hacer una fumigación anual contra cualquier tipo de animales, limpieza semanal y limpieza profunda cada mes, los documentos más antiguos deberán de estar protegidos en un espacio más cerrado y evitar la manipulación innecesario de estos, así mismo la protección contra incendios aplicando un sistema de extinción automático mediante rociadores de agua o un gas homologado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- al, W. e. (2016). *Sistema de Gestión Documental integrada para sector publico*. Córdoba: Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Córdoba. Obtenido de <http://www.institucional.frc.utn.edu.ar/sistemas/>
- Archivo General de la Nación. (2008). *Breve Manual del Archivero*. Lima: Dirección de Normas Archivísticas.
- Archivo General de la Nación -Peru. (2008). *Manual Breve del Archivero*. Lima: Archivo General de la Nación. Obtenido de [www.archivogeneral.gob.pe](http://www.archivogeneral.gob.pe)
- Barcell, M., & Collado, J. (s.f.). La Gestión Documental en la Administración Pública. I *Congreso de Ciencia Regional Andalucía - Andalucía en el umbral del siglo XXI* (pág. 760). Andalucía: universidad de Cádiz. Obtenido de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/16815/MCP017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrán, A., Cook, M., Millar, L., & Poper, M. (2003). *Gestión de Documento del Sector Público desde una Perspectiva Archivística*. Uruguay: Universidad de la República. Obtenido de [http://www.irmt.org/documents/educ\\_training/spanish/IRTM-libros-alicia-casas.pdf](http://www.irmt.org/documents/educ_training/spanish/IRTM-libros-alicia-casas.pdf)
- Castrejon, E. (2014). *Problemática del área de Archivo Registral de la SUNARP- Cajamarca*. Cajamarca: universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/727>
- Chias, J. (1995). *Marketing Publico de Gobierno*. Mexico: Mc Graw-Hil. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/214886921/Marketing-Publico-JOSEPH-CHIAS-1>

Dante, G. P. (2003). *Gestion Documental, de Información y del conocimiento puntos de Contacto y Diferencias. ciencias de la Informacion, vol.34(nº3)*. Obtenido de [http://www.info.cu/userflis/file/cinfo2003/v34n3a2003/conferencia.htm\(11f11\)02/03/2007](http://www.info.cu/userflis/file/cinfo2003/v34n3a2003/conferencia.htm(11f11)02/03/2007)

Decreto Legislativo N°1310 de Modelo de Gestion Documentaria. (21 de julio de 2017). *Decreto Legislativo* . Obtenido de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-modelo-de-gestion-documental-en-el-marco-del-decret-resolucion-no-001-2017-pcmsegdi-1551640-1/>

Direccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos . (1992). Madrid .

et.al, A. C. (2003). *Gestión de Documentos en el sector publico desde una perspectiva archivística*. Uruguay: Archivo General. Obtenido de [www.rau.edu.uy/universidad/catalogo.htm](http://www.rau.edu.uy/universidad/catalogo.htm)

Gallo, P. R. (2009). *Gestion Documental en las organizaciones*. Barcelona: El ciervo 96 S.A. Obtenido de [www.google.book](http://www.google.book)

Gallo, P. R. (2011). *Gestion Documental en las aoorganizaciones*. Catalunya: UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA). Obtenido de <https://www.casadellibro.com/ebook-gesti0n-documental-en-las-organizaciones-ebook/9788497882934/2012912>

Gomez, E. (2017). *Implementación de un Sistema de Información Bajo Plataforma Web para la Gestión y Control Documental de la Empresa Corporación Jujedu E.I.R.L. Talara -*

2017. Chimbote. Obtenido de

file:///C:/Users/Shandy/Downloads/GESTION\_INFORMACION\_GOMEZ\_RUIZ\_ERIC  
KSON\_PIERE.pdf

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.

Herrera, A. H. (2004). *Teoria y Practica archivistica*. Mexico: UNAM. Obtenido de <https://books.google.com.pe>

Horna, A. V. (2016). *7 Pasos para realizar una tesis hasta la sustentación (2da.ed.)*. Lima: Instituto de Investigación de la Universidad San Martín de Porres.

Horovitz, J. (2000). *La Calidad de Servicio*. Madrid: Pearson Educación.

Instituto de Andalucía de Administración Pública. (2016). *La Gestión Documental en la Junta de Andalucía*.

Instituto Nacional de Administración Pública, Instituto Nacional de Planificación, Contraloría General de la República y Ministerio de Justicia. (1985). *Normas Técnicas del Sistema General de Archivos*. Lima: Archivo General de la Nación. Obtenido de <file:///C:/Users/cesar/Desktop/tesis%20calidad/norma%20tecnicas.pdf>

Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. Madrid: Prentice Hall.

Luis, P. E., & Hernández Alfonso, E. (2017). *Gestión Documental enfocada a la conservación preventiva de documentos*. Habana: Universidad Central Marta Abreu.

doi:<http://dx.doi.org/10.15359/rb.35-1.4>

Machado, A. M. (1999). *La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública*. España: Ed.

Diaz de Santos, S.A. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Morillo, D. (2015). *Implementación de un Sistema de Digitalización y Gestión Documental*

*(DMS) para la empresa Textil "Vicunha" S.A Ecuador*. Ecuador. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4325/1/T-UCE-0011-173.pdf>

Nacarino, E. A. (2014). *Problemática del área del archivo registral de la UNARP-Cajamarca*

*referida a la atención a los usuarios: Una propuesta de plan de capacitación*.

Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de [www.google academico](http://www.google.academico)

Navarro, A. F. (2014). *DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL,*

*FICHAS*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú . Obtenido de [www.google academico](http://www.google.academico)

(2008). *Normas Iso 15489*.

Oliva, D., & Edinson, J. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad de Servicio y sus Modelos de*

*Medición*. *INNOVAR: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 80.

Obtenido de <http://google.academico.com>

Organismo Internacional de Normalización. (2001). *Norma ISO 15489: Un Marco Sistemático*

*de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Obtenido de <http://>

[www.google books](http://www.googlebooks)

- OSCE. (2012). *Plan Actual de organo de Administraci3n de Archivos*. Lima. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2017/hdl\\_2072\\_272658/AguileraRamon\\_TFM\\_ultima\\_version\\_14\\_diciembre\\_2016.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2017/hdl_2072_272658/AguileraRamon_TFM_ultima_version_14_diciembre_2016.pdf)
- Paz, L., & Hernandez, E. (2017). *La gesti3n Documentaria enfocada en la conservaci3n preventiva de Documentos*. Cuba: Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Obtenido de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/9417>
- Pierre, E., & Langeard, E. (1989). *Servuccion: El Marketing de Servicio*. Madrid: McGraw Hill.
- Ponju3n, G. (2003). Gestion Documental e Informaci3n del Conocimiento: Puntos de contacto y Diferencias. 3(34), 12. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/29307333/7.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1551723989&Signature=0JugCqe5YUIIw%2BR%2FVi03pTa%2B%2FNI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion\\_documental\\_de\\_informacion\\_y\\_](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/29307333/7.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1551723989&Signature=0JugCqe5YUIIw%2BR%2FVi03pTa%2B%2FNI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_documental_de_informacion_y_)
- Roberto, H. S. (2014). *Metodologia de la investigaci3n*. Mexico: McGrawHill.
- Rodr3guez, C., & Gait3n, H. (2011). *Sistema de Gestion Documental :: Gu3a practica para el dise1o e implementaci3n*. Bogota: Editorial Bonaventuriana. Obtenido de <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/67501.pdf>
- Rodriguez, C., & Henry, G. (2011). *Sistema de gesti3n Documental: Gu3a pr3ctica para el dise1o e implementaci3n*. Colombia: editoria Bonaventuriana.
- Rodriguez, P. G., V3squez Burguete, J., & Cuesta Vali1o, P. (2010). Valoraci3n de los factores determantentes de la calidad del servicio publico local:un analisis de la percepci3n de los

ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y la calidad. *Revista Innovar*, pp.139-156. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/artde/view/29160/3479>

Rodriguez, P. G., vasquez Burguete, J., & Cuesta Valiño, P. (2010). Valoración de los Factores determinantes de la Calidad del Servicio Público Local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y la credibilidad. *Revista Innovar Journal*, vol.34(n° 3), 139-156. doi:01215051

Rodriguez, P. G., Vazquez Burguete, J. L., & Cuesta Valiño, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad de servicios en el sector público. *Revista innvar Journal*, 139-156. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29160/34792>

Royo, D. S. (1999). *Gestión de Servicios Publicos o Estrategias de Marketing y Calidad*. Madrid: Tecnos.

Royo, D. S. (1999). *Getión de Servicios Publicos* (1° ed.). Mdrid: Tecnos.

Sabino, C. (1992). *Proceso de Investigación Científica*. Caracas: Danapo.

Sabino, c. (1999). *Proceso de investigacion cientifica*. Caracas: Danapo.

Sampier, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.

Sampiere, R. (2014). *Metodología de la Investigación - APA sexta edición*. Santa Fe, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de [http://www.academia.edu/15265809/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_-\\_Sexta\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/15265809/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_-_Sexta_Edici%C3%B3n)

- Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6 °). Mexico: McGraw-Hill.
- Secretaria de gestión publica del Consejo de Mistristos. (2016). *Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadania*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministro. Obtenido de file:///C:/Users/cesar/Desktop/Im
- Secretaría de la Gestion Pública. (2015). *Manual para la Mejora de Atención a la Ciudadania en las Entidades de la Administración Pública*. Lima -peru: PCM - SGP. Obtenido de www.sgp.pcm.gob.pe
- Secretaria General de la Nación. (2015). *Manual de Mejora de atención al cliente*. Lima: Presidencia del Cosejo de Ministro. Obtenido de sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf
- Secretaria General de la Republica. (2015). *Calidad de atenciónn al Ciudadano*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf
- Secretaria General de la Republica. (2015). *Manual de atencion al ciudadano*. Lima: PCM.
- Secretaria Gestión Publica. (2013). *Manual para mejorar la calidad de atención al ciudadano en las entidades de Administración Pública*. Lima: Congreso de la Republica.
- Solano David. (14 de Mayo de 2016). Enfoque : Responsabilidad Social Universitaria en el Perú. *Diario El Peruano*. Recuperado el 07 de Julio de 2016, de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-responsabilidad-social-universitaria-40947.aspx>

TERMCAT, I. d. (2008). *La Norma ISO : Un Marco Sistemático de Buenas Prácticas de Gestión Documental en las Organizaciones*. Cataluña. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)

Universidad Siglo 21. (12 de Setiembre de 2014, s/n). *Responsabilidad Social Universitaria*.

Recuperado el 27 de Mayo de 2016, de Descripción:

<http://www.21.edu.ar/responsabilidad-social.html>

Vallaes, F. (s.f.).

[http://www.ucv.ve/uploads/media/Responsabilidad\\_Social\\_Universitaria\\_Francois\\_Vallaes.pdf](http://www.ucv.ve/uploads/media/Responsabilidad_Social_Universitaria_Francois_Vallaes.pdf). Recuperado el 29 de 05 de 2016

Vara Horna, A. A. (2010). *7 Pasos para una Tesis Exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación* (2da. ed.). Lima, Lima, Peru. Recuperado el 18 de 06 de 2016

Wilkenmann, L., Medina, O., Molina, C., Fuentes, G., Quinteros, S., & Muñoz, R. (2016).

*Sistema de Gestion Integrada Para el Sector Publico*. Cordova: Universidad Tecnologica Nacional. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/58343>