



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad
Provincial de Picota – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Flores Alvarado, Miriam Elizabeth (ORCID:0000-3332-0196-1351)

ASESOR:

Mgr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi adorada mamá Lily, por haberme dado su apoyo incondicional, amor y comprensión; a mi esposo Cristian, por ser mi soporte y apoyo moral, a mi hija que viene en camino, por ser mi mayor motivación, para esforzarme y seguir con el objetivo de alcanzar cada una de mis metas.

Miriam

Agradecimiento

A nuestro asesor de tesis y todos los profesores, por haber compartido sus experiencias, conocimientos y paciencia, se pudo culminar con la elaboración de la tesis, y a mis compañeros del grupo de Maestría de Gestión Pública A1 de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, por el apoyo moral y humano, que sin conocernos practicamos el valor del compañerismo.

La Autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	19
3.1.Tipo y diseño de investigación	19
3.2.Variables y Operacionalización	19
3.3.Población(criterios de selección),muestra y muestreo y unidad de análisis	19
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5.Procedimiento	23
3.6.Método de análisis de datos.....	23
3.7.Aspectos éticos	23
IV.RESULTADOS	24
V.DISCUSIÓN.....	28
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota- 2021.....	24
Tabla 2.	Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021.....	24
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	25
Tabla 4.	Identificar las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021.....	26
Tabla 5.	Relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021.....	26

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre la gestión documental y la calidad de servicio.....	27
------------------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 2 756 y una muestra de 132 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota- 2021, muestra un nivel regular con 42%. Asimismo, el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021, tiene un nivel regular con un 41%; concluyendo que existe relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,954 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.01.

Palabras clave: Gestión, calidad, usuarios.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between document management and quality of service in the Provincial Municipality of Picota-2021, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 2 756 and a sample Out of 132 users, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of document management in the Provincial Municipality of Picota-2021, shows a regular level with 42%. Likewise, the level of quality of service in the Provincial Municipality of Picota-2021, has a regular level with 41%; concluding that there is a relationship between document management and quality of service in the Provincial Municipality of Picota-2021, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.954 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.01.

Keywords: Management, quality, users.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión documental son un cúmulo de pautas y experiencias utilizadas para gestionar, recibir y crear documentos de todo tipo en una entidad u organización, recuperar data, implantar el tiempo de guardado de documentos, descartar documentos que no valen y certificar la preservación de los documentos importantes, utilizando los elementos de la racionalización y financiera. En ese contexto, la UNESCO (2019) menciona que para promover y aportar al progreso de la vida propone pautas para la gestión documental que contiene reglas directrices y protocolos para el registro, conservación y generación de documentos, además también considera pautas para archivo y recuperación de información de documentos electrónicos.

En el Perú existe una limitada administración de los documentos provocando un gran problema en las entidades públicas como privadas la poca importancia que las entidades le ponen a la administración de los documentos está provocando la poca efectividad en el desarrollo de las tareas cotidianas como también en las más complejas las cuales debido a la limitación que se tiene en la administración documentales suelen ser mal atendidas provocando una baja productividad de las instituciones como también la poca credibilidad debido a la falta de transparencia que ahora es un problemas álgido en nuestro país, así mismo, la gestión de documentos se considera según el ciclo de vida, desde el inicio de los documentos hasta la culminación. Considere toda la información guardada en cualquier medio, como texto automático, visual o táctil y cualquier otro texto de naturaleza similar, y utilice estándares para transferir, generar y almacenar documentos.

Estos factores que pretenden exponer la mayor parte de estos cambios que han evolucionado se basan en la ética, seguridad, eficiencia, sistema de atención. En la región San Martín, la calidad de atención está enfocada en la acción o actividad que desarrolla el individuo y la sociedad, a pesar de todos los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por la sociedad, todavía

existen deficiencias en la calidad de atención el cual es una parte muy importante para las regiones en vías de desarrollo.

A nivel local, en la Municipalidad Provincial de Picota, se evidencia deficiencias en cuanto a la gestión documentaria de la institución, debido a que la gran parte de los documentos no se encuentran sistematizados o guardados digitalmente, no existe un orden documentario que permita la identificación y agilización del personal que requiere dichos documentos de acuerdo a los tramites y requerimientos de los usuarios, todo ello ha generado que la institución no brinde una adecuada calidad de servicio al usuario, evidenciado en la poca capacidad de respuesta del colaborador al usuario ante consulta de sus trámites, poca información virtual que el usuario puede encontrar en sus plataformas virtuales, conllevando a quejas e insatisfacciones de los mismos.

Considerando a la problemática, se definió como **Problema general:** ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021? Como **problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021? ¿Cuál de las dimensiones de la gestión documental tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021?

Esta investigación tiene **por conveniencia**, la investigación es un repositorio de documentos, ya que el objetivo es identificar procesos para una mejor organización y gestión de los repositorios de documentos de la Municipalidad Provincial de Picota, de igual manera creado para gestionar mejor las necesidades internas y externas. **Relevancia Social:** ayuda a mejorar los procesos de atención en cuanto a las solicitudes de documentos elaborados y aporta a la sociedad con plena confianza en el gobierno local de Picota. **Valor teórico**, los resultados teóricamente válidos pueden dar un mayor peso reflexivo al tema en estudio, así como ayudar a mejorar el conocimiento de la gestión documental. Asimismo, los resultados ayudan a llenar los vacíos

teóricos que existen en las variables de investigación. **Implicaciones prácticas:** el resultado es conocimiento e información para los trabajadores, una referencia para las autoridades y un medio de mejora continua en la unidad de gestión documental de una organización. **Utilidad metodológica:** Después de que un experto haya demostrado su eficacia y fiabilidad, las técnicas, metodologías y procedimientos utilizados pueden utilizarse para la investigación. Los resultados se utilizan para un análisis más realista. En base a esto, se pueden realizar ajustes a favor de los sujetos involucrados en el estudio y se pueden establecer mecanismos de mejora.

Asimismo, se han establecido los objetivos, teniendo como **objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021. Como **objetivos específicos:** Medir el nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021. Medir el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021. Identificar las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Asimismo, como hipótesis de investigación se plantearon las siguientes: **Hipótesis general:** H_0 : Existe relación positiva y significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021. **Como hipótesis específicas:** H_1 : El nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021, es buena. H_2 : El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021, es buena. H_3 : Las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021 son ejes transversales y requisitos.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta investigaciones pasadas, esto en mención a enriquecer los resultados de la investigación, a nivel internacional, Soria, K. y Díaz, L. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno de la Universidad de Otavalo*. (Artículo científico). Revista Conrado, Ecuador. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimentación, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica el análisis documental, el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyendo que: el planteamiento de la creación de una herramienta para gestionar los archivos universitarios, responde al cumplimiento de la responsabilidad como institución para con la sociedad mediante el apoyo a desarrollo financiero, social y cultural; por lo que, la implementación de este sistema responde a la necesidad de contribuir con el alcance de información hacia los lectores como herramienta para impulsar la educación y el desarrollo económico del país mediante la adquisición de conocimientos necesarios para hacerle frente a la vida y proponer ideas claras y viables que ayuden al país a sobresalir en todos los aspectos. El sistema documental corresponde a una herramienta capaz de ordenar, estructurar y hacer más dinámico el proceso de selección, cabe destacar que este tipo de sistemas difieren en puntos relevantes respecto a otros instrumentos considerando una base de información convencional, o de desarrollo general, que se usan para la gestión de documentos.

Cáredas, D.; Wilches, A.; Peñate, Y. y Lozada, D. (2018). *La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: Situación actual y retos futuros*. (Artículo científico). Revista espacios, Guayaquil. El tipo fue básico, de diseño no experimental, con población de 10.351 y la muestra fue de 9 personas entre la secretaria y los 8 directivos, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista. Concluyó que: después de haber llevado a cabo el procedimiento de gestión documental en la universidad, se observó que se lograron mejoras significativas en cuanto al manejo y conservación de documentos, se optimizaron los tiempos y se redujeron costos para entidad; sin embargo, aún es necesario la optimización de los procesos, ya que al tratarse de un sistema nuevo, todavía este presenta falencias que se tienen que solucionar luego de observar su desempeño en campo, asimismo, otro

limitante es el escaso personal decidido a capacitarse en el desarrollo de la gestión documental, por lo que el trabajo está limitado solo a un grupo de personas por lo que a veces causa demoras al público; además, se logró determinar que, la gestión de los documentos es una herramienta de suma importancia para incrementar la satisfacción en el usuario, el cual se relaciona en la capacidad para entregar la información de manera oportuna y con la veracidad que demanda el proceso, por ello, es necesario que se potencien estas actividades con miras a mejorar la calidad de los servicios y la entrega de calidad en todas sus dimensiones. Además, por medio del estudio se definió que la gestión documental es la agrupación de procedimientos, que se focalizan en la revisión, el almacenaje y recopilación de los documentos y los datos de relevancia que se desarrollan dentro de una institución. Esto se desarrolla a través del desarrollo de principios que se precisa por su practicidad a la hora de gestionar los archivos.

Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IIESS*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. El tipo fue básico, de diseño no experimental, la población 84 760, la muestra 382, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que: luego de obtener un valor de correlación de 0.876, se determina que la variable está relacionada en un nivel alto y se puede observar que la satisfacción del usuario depende del cliente y de la calidad del servicio que la unidad brinda al usuario. Cuanto mejor esté integrado este recurso, mejor podrá confiar en sus usuarios satisfechos, gracias a una excelente experiencia de compra y la interacción con los representantes de servicio al cliente, el cual será enviado a otros de forma oral o por medios digitales, por lo tanto, se establece que, la satisfacción de las personas, se encuentra condicionado a la calidad de servicio que la entidad brinda hacia sus clientes y usuarios, por lo tanto, cuanto mejor se refuerce a este recurso, la entidad podrá contar con usuarios cada vez más satisfechos, gracias a sus buenas experiencias de compra e interrelación con el personal encargado de llevar a cabo la atención al público, el cual será transmitido de manera verbal o usando los medios digitales, hacia otras personas.

A nivel nacional, Crisín, J.; Torero, N y Martel, C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados*. (Artículo científico). Revista Científica de ciencias sociales y humanidades, Huánuco, Perú. El tipo fue básico, de diseño no experimental, la población fue de 32 000, la muestra fue de 380, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: en lo que respecta a la seguridad se determinó que esta influye en la satisfacción de los clientes, quien afirma que la seguridad impacta positivamente en la satisfacción, dado que ese factor es muy valorado en la sociedad actual, donde hay mucha inseguridad. Pues según, la investigación desarrollada la seguridad es un indicador que causa tranquilidad a las personas, y a su vez permite experimentar un grado de confiabilidad elevada, por tanto, se puede decir que mientras las empresas se esfuercen por desarrollar mayores niveles de seguridad los clientes estarán más satisfechos y permanecerán fieles. Eleva la satisfacción mediante la seguridad, ya que los clientes depositan su confianza en las empresas con la finalidad de que estos resuelvan sus inconvenientes. En cuanto a la relación entre los conceptos de estudio, el 70% de los encuestados mencionaron que la calidad de los productos y la forma como estos son entregados por el personal de atención en los bancos, determinan en gran medida la satisfacción de los clientes para con la institución de servicios financieros.

Iglesias, E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de los usuarios en entidades públicas*, Lima, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo fue básico, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 23 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que: de acuerdo al planteamiento de los objetivos, el valor de correlación Pearson que se obtuvo fue igual a 0.990 con lo cual se determina que las variables poseen correlaciones positivas al mismo tiempo que representan niveles altos casi óptimos de correlación, por lo tanto, se establece que la gestión de los documentos es pieza fundamental para que la satisfacción del usuario sea la más óptima, esto debido a que propicia el manejo de archivos de manera más rápida, disminuye las colas de espera

para quienes necesitan realizar trámites documentarios en las entidades e incrementa la optimización del tiempo tanto para el usuario como para la entidad, aunado a ello, se logró conocer que, la gestión de los documentos en las entidades públicas permite ordenar de manera eficiente la información que se expende a la ciudadanía, por lo que cuando estos recurren a solicitarla, se les pueda entregar sin demoras, por lo tanto, esto influye en su satisfacción con las entidades públicas que desde hace mucho tiempo han sido catalogadas con los organismos menos indicados para brindar calidad en el servicio a los usuarios, de esta manera, los usuarios afirmaron que, prefieren utilizar las plataformas digitales para realizar sus trámites documentarios relacionados con las entidades públicas, debido a la demora que estas presentan para atenderlos, de modo que se identificó que el factor tiempo índice a los usuarios a demandar mayor calidad y eficiencia en el servicio a las entidades, por ello si esto no se cumple, es muy probable incrementar los niveles de insatisfacción, generando que la confianza disminuya y el respaldo hacia la misma se vea deteriorado.

Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población fue de 500 y muestra fue de 217, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que: luego de haber encontrado un valor de correlación de tipo positiva en un nivel alto, sustentado en una representación numérica igual a 0.866, se establece que, la satisfacción del usuario depende de la calidad que una entidad ofrece a sus usuarios, lo que permite a la organización lograr un mayor nivel de satisfacción del servicio al aumentar su capacidad para mejorar su calidad. Por lo tanto, se demostró la importancia de facilitar actividades y procesos sistemáticos destinados a aumentar la satisfacción; asimismo, se conoció que, los usuarios consideran que uno de los recursos que fortalecen su satisfacción es la predisposición para atender a sus diferentes solicitudes, pues considerando que es una entidad pública encargada de gestionar y administrar los recursos públicos para realizar mejoras en cuanto a la calidad de vida, es normal que se eleven

solicitudes para atender a problemas emergentes suscitados de manera ocasional o reiterada, sin embargo, esta no se cumple a cabalidad pues si bien se aceptan las solicitudes y documentos relacionados, pero no se otorga la debida importancia para dar solución al problema, de modo que se incrementa la falta de institucionalidad y la baja cooperación ciudadana con la gestión municipal, lo cual es una gran desventaja para el desarrollo social mancomunado, de esta manera, se probó que la calidad de servicio impacta de manera directa en la satisfacción.

A nivel local, Tejada, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo fue básica, de diseño no experimental, con una población de 3456, de la que se extrajo una muestra de 102 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que: dado el procesamiento a los datos recopilados, se obtuvo un valor Rho Spearman igual a 0.535, con lo cual se realizó la determinación que, las variables se relacionan de manera positiva, pero en un nivel medio. Con ello, quedó claro que la calidad en el servicio es un recurso de suma importancia para lograr incrementar la satisfacción en los usuarios. Asimismo, se conoció que, de los encuestados, el 59.8% considera que la calidad del servicio brindada por la entidad, es bueno. Además, se logró conocer que, los encuestados que mencionaron que la entidad brinda una buena calidad de servicio, son aquellos que valoran al trato amable y profesional como un elemento importante para su satisfacción; de esta manera se evidencia que la calidad en el servicio es un recurso de suma relevancia para lograr incrementar la satisfacción en los usuarios.

Vargas, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo fue básica, de diseño no experimental, población 32 128 y la muestra 146, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que: entre los conceptos de estudio se evidencia que existe relación, no obstante, dado a que el valor de Pearson fue 0.277 hay una correlación (+) baja, dicho

planteamiento se refuerza ya que el r^2 tomo un valor igual a 0.077. Además, entre las dimensiones del gobierno electrónico con la variable dependiente se denota que existe una relación (+) baja ya que el valor de Pearson fue 0.276 para la dimensión gobernanza de datos, 0.238 para accesibilidad, 0.214 para relevancia, 0.275 para interoperabilidad y 0.264 para la seguridad digital. Además, la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es positiva muy baja, además la calidad de servicios se ve reflejado en la atención que se puede brindar al usuario, siendo esta deficiente en la medida que el usuarios e siente satisfecho, no se cumple, con los tramites, demoras en la atención , en los tramites como infraestructura deficiente tanto para la comodidad del personal como el usuario, los costos muchas veces difieren de la calidad recibida, además se menciona que la calidad es la que el usuarios busca, teniendo así una mala percepción de los servicios que ofertan ,además que la institución no cuenta con equipos modernos que ayuden agilizar los procesos, personal no capacitado que ocupa varias áreas de trabajo con poco conocimiento de algunos temas, y no se brinda una atención individualizada que permita al usuario preguntar directamente.

Armas, D. (2019). *Imagen corporativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente en el Banco Internacional del Perú- Interbank Tienda Tarapoto Ramón Castilla, 2019.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población fue de 6 150, la muestra fue de 136 clientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: mientras mejor sea la imagen corporativa en la entidad financiera, mejor será la calidad del servicio brindado hacia el cliente, por lo que es beneficioso fortalecer este recurso importante como parte de las estrategias para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes gracias a las mejoras en el servicio. En este sentido, mejorar la imagen corporativa no solo generará la proyección de una mejor imagen hacia el mercado, sino que también ayudará a mejorar la calidad de los servicios hacia los clientes financieros, además, en cuanto a las determinaciones de correlación entre variables, al haber encontrado un valor

igual a 0,803, se determinó que existe correlaciones altas y positivas entre las variables tomadas en el estudio. Por lo tanto, de acuerdo a estos niveles, se establece que mientras mejor sea la imagen corporativa en la entidad financiera, mejor será la calidad del servicio brindado hacia el cliente, por lo que es beneficioso fortalecer este recurso importante como parte de las estrategias para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes gracias a las mejoras en el servicio. En este sentido, mejorar la imagen corporativa no solo generará la proyección de una mejor imagen hacia el mercado, sino que también ayudará a mejorar la calidad de los servicios hacia los clientes financieros.

En cuanto al fundamento teórico se menciona la variable, **gestión documental**, según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital - N° 001-2017-PCM/SEGDI, Permite que los activos electrónicos administren información documentada sobre las entidades y permite que múltiples entidades se comuniquen entre sí para un procesamiento de información más eficiente. Asimismo, Cruz (2006) sostiene que la gestión documental es la implementación de un sistema integral que permite a las organizaciones, manejar una gran cantidad de documentos a bajos costos gracias al uso de las herramientas digitales (internet, intranet)

En tanto, que según Odalys (2013) la gestión documental, es un sistema completo de tratamiento a los documentos administrativos dentro de las entidades, cuyo proceso inicia cuando alguien construye el documento, es decir, se origina, luego se recepciona para que posteriormente sea utilizado para el fin que se le dio origen, finalmente pasa a la etapa de conservación, que consiste en guardar el documento en espacio virtual para que perdure el tiempo que se estime necesario. Seguidamente Llansó (2011) afirma que la gestión documental puede conceptualizarse como los diferentes tratamientos por los que pasa un documento cumpliendo a cabalidad la función para la cual fueron diseñados, finalizando en su archivamiento para su conservación a cargo del área encargada.

Según Preciado (2017) existen diversas normativas y directivas que aplican a la administración pública para desarrollar de manera eficiente la gestión de

documentos administrativos. El acceso remoto es fácil, oportuno y de bajo costo porque este proceso implica planificar, administrar y organizar toda la información documentada utilizada por la unidad. Para Sánchez (2017) esta no es lo mismo que el archivamiento de documentos, a pesar de que ambos están dirigidos a conservar los mismos, la gestión documentaria implica otros procesos anteriores que desencadenan en la conservación. Asimismo, en la gestión de documentos, se realizan procesos de digitalización de documentos, con la finalidad de poner al alcance de las autoridades, documentos que anteriormente solo podían ser visualizados de manera presencia o física.

Según Font (2017) en el proceso de gestión documental, se lleva a cabo la captación o captura del documento original, se procede a su almacenamiento para que posteriormente sea recuperado por los interesados en el momento que lo requiera, es decir, se almacenan todos los documentos mediante identificadores que hacen posible su identificación posterior. Para el Archivo General de la Nación Mexicana (2015) esta primera variable abarca una amplia variedad de actividades interconectadas que son desarrolladas con la finalidad de tener control de los documentos que se gestan en las entidades, de manera que se tenga control absoluto de la ubicación de los mismos desde el origen hasta el almacenamiento del mismo.

Para el portal de la comunidad Barat (2016), el archivo electrónico, es de suma importancia en la gestión pública, debido a que mediante este las organizaciones pueden conservar una gran cantidad de documentos en un espacio digital, el cual corre menos riesgos, es más rápido y, sobre todo, es menos complicado su gestión, por lo tanto, se convierte en una herramienta indispensable para las entidades eliminando los archivadores físicos y por ende optimizando los espacios físicos. La norma ISO 15489 la define: “La gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemática de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización”. Por otra parte, Fernández (2012), menciona que, el proceso de la gestión documental, comprende todo el tiempo que el documento esté siendo monitoreado por la

entidad; vale mencionar que no todos los documentos pasan a ser almacenados, sino que hay algunos que se desechan de manera permanente, por lo que ahí finaliza la gestión del mismo, pero, en los que se conservan, la gestión se mantiene.

Importancia de la gestión documental, para Flores (2014), sostiene que esta característica cobra relevancia al convertirse en una herramienta importante tanto para la administración pública como privada, para la gestión óptima de sus recursos documentarios, de manera que se mantenga el orden correcto de los mismos, de manera que se garantice su disponibilidad en el momento que estos son requeridos con la prontitud del caso, además que permite acceder a ellos sin necesidad de encontrarse físicamente en el lugar de la entidad u oficina que contiene dichos recursos. Mientras tanto, en cuanto a los fines de esta, para Robergé (2012), los objetivos empiezan por tener un control adecuado de los documentos, permitiendo la accesibilidad tanto a la emisión como la recepción de documentos en las diferentes entidades que se encuentran interconectadas mediante el sistema de gestión documentaria; evitar que se creen documentos que no son necesarios para las actividades de la organización mediante sus lineamientos que rigen esta actividad; cuidar los documentos realmente necesarios, desechando aquellos que ya no son útiles; finalmente se encuentra el objetivo de facilitar la información oportuna para una correcta selección de alternativas.

Beneficios de la gestión documental, para Nayar (2010), los principales beneficios se encuentran relacionados a la eficiencia que provee a la organización en el manejo de información documentaria, permitiendo un acceso menos complicado y la búsqueda exacta de los recursos, optimizando los tiempos que son cruciales dentro de la administración; asimismo, las entidades pueden ahorrar costos en cuanto a materiales que se usan para manejar los documentos cuando estos se almacenan de manera física en las oficinas o almacenes, así como de las actividades de fotocopiado, impresiones, etc. Posibilitan fiabilidad, debido a que, para ser almacenados, atraviesan la fase de selección, el cual permite que los documentos almacenados hayan pasado reuniendo las condiciones de fiabilidad e

importancia; hace posible la eficiencia en la entidad o empresa, gracias a la disponibilidad de información en el momento oportuno; posibilita el uso eficiente de los recursos digitales como aliado para mejorar los procesos internos organizacionales.

Principios de gestión documental, el autor Gavilán (2009), menciona tres principios: Principios Administrativos: son aquellos documentos relacionados a temas administrativos dentro de una organización, tratan de mejorar la transparencia administrativa, la simplificación y buscan mejorar la eficiencia de esta actividad. Principios Económicos: Consiste en reducir los costos que se incurren con una gestión de documentos de manera física, por lo que, mediante la gestión documentaria podrá reducir sus costos en diferentes actividades innecesarias cuando se usa a la tecnología y los recursos digitales para llevar a cabo este proceso. Principios Archivísticos: Todos estos son principios de gestión de documentos promulgados por la Ley de Archivos Nacionales.

Dimensiones de la gestión documental, según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital - N° 001-2017-PCM/SEGD, menciona las siguientes dimensiones: **Ejes transversales;** consiste en la búsqueda constante del cumplimiento de las diferentes normativas y disposiciones aplicadas a la gestión documentaria emitida por el órgano rector de esta actividad, asimismo de encargarse del análisis del desarrollo del proceso para sugerir mejoras a fin de mejorar la eficiencia del mismo. **Requisitos:** El encargado de la gestión documentaria, debe realizar la aprobación de los lineamientos o políticas aplicables a la gestión de los documentos, los cuales deben tener un estrecho vínculo con los objetivos organizacionales de acuerdo a su plan de desarrollo. **Procesos:** El personal que se encuentra designado para el manejo de la gestión documentaria, debe velar por el cumplimiento de los diferentes procesos que hacen posible el desarrollo de la actividad gestora, a fin de lograr los objetivos trazados en aras del desarrollo organizacional mediante la optimización de procesos y recursos que desencadenen la mejora continua.

Y como segunda variable esta la **calidad de servicio**, Decreto Supremo N° 054 (2018), es el régimen en el que los bienes y servicios del estado estén diseñados y adaptados de acuerdo a la realidad de cada población donde opera la entidad, para llegar a ello, los órganos del estado cohesionan sus procedimientos de forma eficiente para optimizar recursos y minimizar las brechas sociales. (p. 4). Asimismo, Casermeiro (2014), señala que, la calidad de servicio se entiende generalmente como dependiente del nivel de atributos del producto, la calidad tiene un impacto directo en el desempeño del servicio y la consecuente satisfacción del consumidor. Por eso, solo percibiendo el impacto que la calidad tiene en el cliente, es posible definir estrategias efectivas.

También, Estrada (2017), enfatiza que la calidad del servicio determina la efectividad de la organización. Esto puede demostrarse mediante un comportamiento de demostración, lealtad, negligencia, agresión o retraimiento. En este caso, el usuario es el principal fin de las políticas públicas y sus reguladores deben brindar un excelente servicio. Esto conduce a la excelencia que conduce a mejores resultados de servicio. Seguidamente para Bustamante, Zerda, Obando y Michelle (2019) el concepto de calidad se concibe como aquel elemento esperado por parte de una persona, de forma independiente que se trate de un bien o servicio. Es, en resumen, el nivel en el que un servicio suple los requerimientos o anhelos de un usuario. Dicho concepto para que sea concebido como excelente debe contemplar los siguientes aspectos: debe en un primer momento ser útil y cumplir debidamente con los fines por los que ha sido diseñado, ser equitativo al monto dinerario que se ha pagado por su accesibilidad, no debe presentar ningún tipo de fallas y debe ser eficiente.

Por otro lado, Lo Storto (2016), sostiene que la calidad en cuanto a los servicios públicos, deben ser determinados haciendo una evaluación de los servicios en sí y el gasto que estos suponen al presupuesto institucional, por lo que su implementación debe responder a planificaciones en función a la disponibilidad de recursos y a los objetivos organizacionales. Seguidamente

González (2015), afirma que, la calidad de servicios está en las características intangibles que las entidades adhieren a la entrega del mismo, considerando aspectos como la forma en la que estos se entregan, la disponibilidad, el soporte posterior, etc.

En opinión de Devoto (2015). La calidad de servicio reconocida por el sector público. Se menciona que la calidad es el resultado de la evaluación del usuario ciudadano, es decir, lo que brinda el municipio según el grado de conformidad con lo que espera el usuario y el caso de la encuesta (se reconoce el servicio). Existen ciertas expectativas en función de los servicios prestados. Por lo tanto, se puede inferir que la calidad de los servicios públicos que ofrece una ciudad se puede medir por lo que los ciudadanos conocen y, ciertamente, por la bondad del encaje con los funcionarios de la ciudad. Su negocio necesita brindar servicios que cumplan con las expectativas de los usuarios (confiabilidad). En conclusión, cuando se trata de la calidad de los servicios públicos, significa la calidad de los resultados (calidad general). Los usuarios ingresan al ámbito catastral y esperan que sus necesidades sean conocidas y consideradas en el proceso (simpatía) para mantener la calidad del servicio que perciben (respuestas responsables), especialmente la comunicación. En contraste con el desconocimiento de lo que esperan los ciudadanos incluso de quienes administran las entidades municipales (alcaldes, gerentes, funcionarios).

En opinión de Abadi (2004) cree que la calidad del servicio público se sujeta en la visión de la organización y en la mejora continua en el tiempo. Esto está muy relacionado con lo que percibimos, lo que ofrecemos y lo que se hace a lo largo del tiempo en la organización. La investigación estará en la ciudad. Esto reitera que la promoción de la competitividad para aumentar la calidad de los servicios es imprescindible cuando la visión y mejora continua debe ser entendida claramente por los ejecutivos y los funcionarios exitosos de la ciudad que voy a hacer.

Según Gadea (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos. Perspectivas de ciudadanos, clientes y usuarios. Recuerda que la mejora de

la calidad está sujeta a la eficiencia (calidad interna) de la administración y las instituciones públicas que dirigen y aplican las políticas públicas, eliminan la burocracia y hacen pública la labor administrativa, enfocándose repetidamente en la satisfacción. Usuario (calidad externa). La tasa de aprobación es baja porque es imposible planificar, los municipios no son competitivos y brindan servicios que no están disponibles para el público, en comparación con las expectativas de la política local. Calidad requerida tanto para cuestiones operativas como administrativas.

De acuerdo a Málaga (2008) las dificultades que se generan en cuanto a la calidad de servicios son: los servicios presentan una peculiaridad más elevada respecto a los productos, pues estos son más perceptibles y valorativos. Cuando existan mayores elementos dentro de las prestaciones de servicios serán más elevadas las posibilidades de error. La estabilidad de relacionamiento posee un impacto directo acerca del riesgo de error. Cuando más tiempo demande el servicio se maximizan las posibilidades de insatisfacción. La planeación de servicios depende de una sinergia entre los recursos disponibles. Dado que la producción y el uso de los servicios efectúan en un mismo momento, su calidad no solo depende de la persona que lo preste sino de la perspectiva del cliente. En relación a negociar y supervisar la calidad de servicio, es importante separar los elementos propios, que se pueden adquirir de los que no están a su alcance. Como último inconveniente se destaca la dispersión geográfica.

Dentro de los beneficios que otorgan la calidad de servicios, Tschohl (2011) menciona que las personas aumentan su nivel de fidelidad, lo que permite aumentar su participación dentro del mercado y las disposiciones de rentabilidad en referencia a las ventas. Las ventas se efectúan con mayor frecuencia incrementando el valor de cada uno de los pedidos. Incremento de los volúmenes de adquisición y portafolio de clientes. Ahorros dentro de los sectores de marketing y de publicidad. Porcentaje menor de reclamo en la recepción. Reconocimiento de la empresa. Cooperación entre la fuerza laboral, los colaboradores se comunican entre ellos, por lo que se comparte

un mejor ánimo, creando un mejor ambiente de trabajo y mayor satisfacción. Existe menor rotación de los colaboradores al interior de la empresa.

Según Vértice (2008) las normas de calidad del servicio son: emitir una percepción desde la óptica del cliente, para que de esta forma se convierta en un factor capaz de crear beneficio, no solo por medio de una actividad, sino que las cláusulas y demás reglas generen una buena convivencia entre todos los agentes. Ser medibles, esto se remota básicamente a las cualidades, tales como: atención, recepción, estima, amabilidad. Cabe destacar que las mediciones por lo general poseen una perspectiva no cualitativa. Las valoraciones pueden permanecer dentro de un determinado tiempo o no. Servir a toda la entidad, es decir, debe ser utilizada o aprovechada por toda la institución.

Seguidamente Salvador (2008) acotó los modelos conceptuales de la calidad del servicio, destacando dos modelos: Modelo de Gronroos: En este primer modelo se puede definir dos dimensiones: Calidad del usuario, hace referencia a la calidad que el usuario percibe, en resumen, el bien que se desprende del proceso. La calidad funcional, la cual está enfocada a determinar de qué forma se está entregando al público el servicio. La experiencia de compra durante el proceso de adquisición es muy importante para evaluar la calidad, no obstante, forma parte de una de sus dimensiones. Sin embargo, cuando una persona evalúa la calidad no presta atención fija a los componentes que integran el proceso de valoración, es decir, la forma en la que se ofreció el servicio. Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry: La calidad de un servicio es entendida como la oposición del servicio que se espera con la visión general de la persona. Es decir, las personas adquieren un bien en función a sus expectativas y criterios.

Dimensiones de la calidad de servicio, según el Decreto Supremo N° 054 (2018), menciona lo siguiente: **Necesidades y expectativas de las personas**; la necesidad de cumplir con los requisitos acordados en pedidos, ofertas, contratos, etc. capacidad constante para satisfacer y esperar un servicio al cliente. **Valor del servicio**: representa nuestro alto grado de

cooperación para hacer la vida de los demás más cómoda, las personas amables se ofrecen como voluntarias para ayudar a otros con una actitud cooperativa a largo plazo. **Fortalecimiento del servicio:** Se pueden desarrollar posibles estrategias estratégicas, en beneficio de la sociedad, aumentando el empleo, mejorando el ambiente que envuelven a los directivos y colaboradores, brindando servicios, mejor servicio al cliente y mejorando al personal, con el objetivo de formar una sociedad. **Liderazgo del servicio:** esto se puede definir como la dedicación de una persona para ayudar a otros a convertirse en la mejor versión de sí mismos, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo. **Cultura de Calidad:** Conjunto de acciones individuales y organizacionales, basadas en creencias y valores compartidos, que persiguen constantemente los objetivos organizacionales relacionados con la calidad y la satisfacción del cliente.

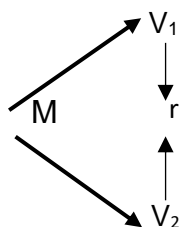
III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Básico, debido a que, busca la mejora de los conocimientos científicos relacionados a las variables, de modo que estas sean de provecho para la sociedad con el pasar del tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 142).

Diseño de investigación: No experimental, debido a que, a lo largo de su desarrollo, en ningún momento se manipuló las variables, sino que estas se analizaron en su propio ambiente, por lo tanto, los resultados que se presentan, corresponden a la realidad de cómo se desarrollan las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 187).

El diseño de la presente investigación corresponde al siguiente esquema:



Dónde:

M = Usuarios
V1 = Gestión documental
V2 = Calidad de servicios
r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión documental

Variable 2: Calidad de servicio

3.3.Población (criterios de selección) muestra y muestreo y unidad de análisis

Población: La población estuvo conformada por 2756 usuarios en promedio por mes según datos recopilados del área de mesa de partes de la institución.

Criterios de inclusión: se incluyó a usuarios mayores de 18 y menores de 65 años, con más de 3 trámites realizados en la institución.

Criterios de exclusión: Se excluyó a usuarios que no radiquen en la zona urbana, alcalde, regidores y trabajadores municipales.

Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la fórmula que a continuación se detalla:

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

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.9)

q= probabilidad de fracaso (0.1)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.09}{2755}$	*	$\frac{2756}{0.345744}$
-----	-------------------------	---	---------------------	---	-------------------------

n =	$\frac{952.870464}{7.23}$	132
-----	---------------------------	-----

La muestra será de 132 usuarios.

Muestreo: Se usó el muestreo probabilístico, dado a que se calculó la muestra a través de formula estadística.

Unidad de análisis: Estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se utilizó a la encuesta; esta posibilita la recopilación de información sobre una muestra de manera eficiente, verás y, sobre todo, a bajo costo, con el cual es posible llevar a cabo el análisis de datos en busca de resultados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 187).

En este sentido, se utilizará una encuesta para cada variable.

Instrumento

Se diseñaron dos cuestionarios los mismos que fueron estructurados y estandarizados. Para la variable Gestión documental, se preparó un cuestionario que consta de 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. Para la variable calidad de servicio se diseñará un cuestionario, que consta de 20 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 5 dimensiones. Para los instrumentos se utilizó la escala tipo Likert con los siguientes valores:

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

Validez

Los cuestionarios diseñados para realizar la recopilación de información correspondiente a las variables, pasaron por un proceso mediante el juicio de expertos, el cual estará conformado por 3 profesionales conocedores del tema, quienes, en base a una rúbrica, definirán si los cuestionarios poseen validez para ser desplegados, con ello se garantizará que los instrumentos van a recoger información de acuerdo a los objetivos del estudio.

La tabla muestra los resultados:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión documental	1	Metodólogo	4.7	Procede su aplicación
	2	Especialista	4.3	Si es aplicable
	3	Especialista	5.0	Si es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.7	Procede su aplicación
	2	Especialista	4.5	Si es aplicable
	3	Especialista	5.0	Si es aplicable

Cada uno de los instrumentos han sido sujetos al proceso de valoración por profesionales expertos en los temas de gestión pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de la primera variable fue de 4.66, representando el 93.33%. La segunda variable fue de promedio fue de 4.73, representando el 94.66 % de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad y garantizar que los cuestionarios recojan la información de manera confiable, se aplicó el coeficiente del Alpha de Cronbach, cuyos resultados se detallan en la siguiente tabla.

Análisis de confiabilidad de gestión documental

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	15

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

3.5. Procedimiento

Comenzamos con el problema de investigación que incluye definir el problema, encontrar investigaciones relevantes para la investigación, construir teorías existentes utilizando métodos empíricos y recolectar información a través de cuestionarios sobre cada variable del estudio fuente. En la secundaria, utilizando datos estadísticos como SPSS y Excel, los datos recolectados con este método fueron procesados y analizados de acuerdo al objetivo propuesto y se extrajo cada conclusión.

3.6. Método de análisis de datos

Este proceso se realiza por medio de datos cuantitativos y se clasifica y procesa mediante el programa estadístico SPSS V.25. Además, las estadísticas descriptivas se utilizan para analizar la tendencia central y las medidas de varianza: frecuencia, porcentaje, media aritmética, desviación estándar y más. Para lograr el objetivo y probar la hipótesis, usamos las estadísticas del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la relación entre las dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Durante la investigación actuaron de manera ética y profesional. La información se procesa con la confiabilidad deseada y se mantiene el anonimato del informante. Se usa la información solo con fines de aprendizaje, pídale permiso al informante y notifique al usuario de ese consentimiento, así mismo, se hizo uso de los principios éticos internacionales, como el respeto, respetando los derechos de autoría y propiedad intelectual, el de justicia, que en todo momento tratando a todos los grupos de investigación por igual.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Tabla 1.

Nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Mala	15 – 35	43	33%
Regular	36 – 55	56	42%
Buena	56 - 75	33	25%
Total		132	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Picota.

Interpretación:

En cuanto a la gestión documental es regular en un 42%, mala en un 33% y buena en un 25%, dichos resultados se deben a el personal de la Municipalidad Provincial de Picota recibe inducciones de manera constante frente a los cambios en la gestión documentaria, se da cumplimiento al manual de organización y funciones brindadas por la institución para una buena atención al usuario.

4.2. Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Tabla 2.

Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Mala	20 – 47	40	30%
Regular	48 – 74	54	41%
Buena	75 - 100	38	29%
Total		132	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Picota.

Interpretación:

En cuanto a la calidad de servicio, es regular en un 41%, mala en un 30% y buena en un 29%, dichos resultados se deben a que los tramites y actividades solicitados por su persona se realizaron en los plazos ofrecidos, los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada para atender al usuario.

4.3. Identificar las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Tabla 3.

Identificar las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Gestión documental	Calidad de servicio	
	correlación	Sig.
Ejes Transversales	0,957	0,000
Requisitos	0,934	0,000
Procesos	0,938	0,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla que existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión documental con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.957; 0.934; y 0.938 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, las dimensiones de la gestión documental se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021. Asimismo, la dimensión de ejes transversales es la que tiene mayor relación con la calidad de servicio, con una correlación de 0,957 y un p valor menor a 0.000.

4.4. Relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

Tabla 4.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	,108	132	,001
Calidad de servicio	,092	132	,009

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 4 se detallan los resultados de la prueba de normalidad desarrollada en base a una muestra superior a 50, por lo que se utilizó el coeficiente Kolmogorov-Smirnov, el cual arrojó un resultado que es inferior a 0.05, de manera que esta información reveló que la distribución en la muestra, no es normal, por lo que se eligió el Rho de Spearman para establecer los valores de correlación.

Tabla 5.

Relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

		Gestión documental	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión documental	1,000	,954**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
	Calidad de servicio	,954**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

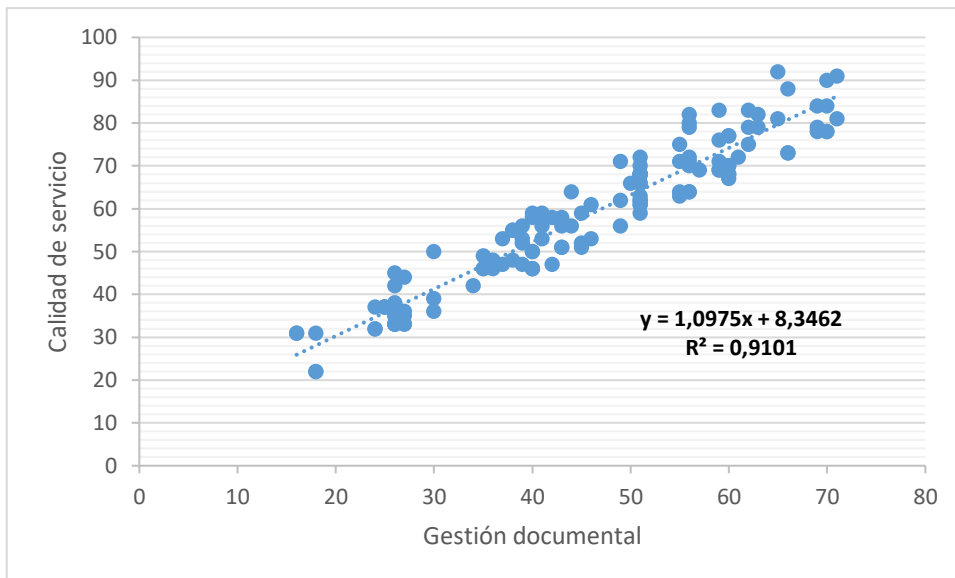


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión documental y la calidad de servicio.

Interpretación:

En la tabla 5 se presenta los resultados de la relación entre la gestión documental con la calidad de servicio, el cual se desarrolló mediante el coeficiente denominado Rho de Spearman, el cual obtuvo un valor igual a 0.954 y un p-valor igual a 0.000, por lo tanto, se determinó que las correlaciones presentes son de tipo positivas y al mismo tiempo son altas; de esta manera, se procedió a realizar el rechazo del planteamiento de la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la alterna, esto quiere decir que, la gestión documental posee una alta relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de gestión documental es regular en un 42%, mala en un 33% y buena en un 25%; dichos resultados se deben a que el personal de la Municipalidad Provincial de Picota recibe inducciones de manera constante frente a los cambios en la gestión documentaria, se da cumplimiento al manual de organización y funciones brindadas por la institución para una buena atención al usuario, la institución innova sus procesos en función a normativas internas para el registro de la entrada y salida de documentos, la institución cuenta con equipos electrónicos y mobiliario para archivar de manera adecuada los documentos tanto físico como digital y los colaboradores le entregan de manera oportuna información solicitada en los plazos establecidos por ley; dichos resultados guardan relación con lo definido por Soria y Díaz (2019) quienes afirman que el planteamiento de la creación de una herramienta para gestionar los archivos universitarios, responde al cumplimiento de la responsabilidad como institución para con la sociedad mediante el apoyo a desarrollo financiero, social y cultural; por tanto, la implementación de este sistema responde a la necesidad de contribuir con el alcance de información hacia los lectores como herramienta para impulsar la educación y el desarrollo económico del país mediante la adquisición de conocimientos necesarios para hacerle frente a la vida y proponer ideas claras y viables que ayuden al país a sobresalir en todos los aspectos. El sistema documental corresponde a una herramienta capaz de ordenar, estructurar y hacer más dinámico el proceso de selección, cabe destacar que este tipo de sistemas difieren en puntos relevantes respecto a otros instrumentos considerando una base de información convencional, o de desarrollo general, que se usan para la gestión de documentos.

Así mismo Cáredas, Wilches, Peñate y Lozada (2018) mencionan que, después de haber llevado a cabo el procedimiento de gestión documental en la universidad, se observó que se lograron mejoras significativas en cuanto al manejo y conservación de documentos, se optimizaron los tiempos y se redujeron costos para entidad; sin embargo, aún es necesario la optimización de los procesos, ya que al tararse de un sistema nuevo, todavía este presenta

falencias que se tienen que solucionar luego de observar su desempeño en campo, además, otro limitante es el escaso personal dedicado a capacitarse en el desarrollo de la gestión documental, por lo que el trabajo está limitado solo a un grupo de personas por lo que a veces causa demoras al público; además, se logró determinar que, la gestión de los documentos es una herramienta de suma importancia para incrementar la satisfacción en el usuario, el cual se relaciona en la capacidad para entregar la información de manera oportuna y con la veracidad que demanda el proceso, por ello, es necesario que se potencien estas actividades con miras a mejorar la calidad de los servicios y la entrega de calidad en todas sus dimensiones. Además, por medio del estudio se definió que la gestión documental es la agrupación de procedimientos, que se focalizan en la revisión, el almacenaje y recopilación de los documentos y los datos de relevancia que se desarrollan dentro de una institución. Esto se desarrolla a través del desarrollo de principios que se precisa por su practicidad a la hora de gestionar los archivos.

En la misma línea Iglesias (2019) indica que de acuerdo al planteamiento de los objetivos, el valor de correlación Pearson que se obtuvo fue igual a 0.990 con lo cual se determina que las variables poseen correlaciones positivas al mismo tiempo que representan niveles altos casi óptimos de correlación, por lo tanto, se establece que la gestión de los documentos es pieza fundamental para que la satisfacción del usuario sea la más óptima, esto debido a que propicia el manejo de archivos de manera más rápida, disminuye las colas de espera para quienes necesitan realizar trámites documentarios en las entidades e incrementa la optimización del tiempo tanto para el usuario como para la entidad, aunado a ello, se logró conocer que, la gestión de los documentos en las entidades públicas permite ordenar de manera eficiente la información que se expende a la ciudadanía, por lo que cuando estos recurren a solicitarla, se les pueda entregar sin demoras, por lo tanto, esto influye en su satisfacción con las entidades públicas que desde hace mucho tiempo han sido catalogadas con los organismos menos indicados para brindar calidad en el servicio a los usuarios, de esta manera, los usuarios afirmaron que, prefieren utilizar las plataformas digitales para realizar sus trámites documentarios relacionados con las entidades públicas, debido a la demora

que estas presentan para atenderlos, de modo que se identificó que el factor tiempo índice a los usuarios a demandar mayor calidad y eficiencia en el servicio a las entidades, por ello si esto no se cumple, es muy probable incrementar los niveles de insatisfacción, generando que la confianza disminuya y el respaldo hacia la misma se vea deteriorado.

El nivel de calidad de servicio, es regular en un 41%, mala en un 30% y buena en un 29%; dichos resultados se deben a que los trámites y actividades solicitados por su persona se realizaron en los plazos ofrecidos, con una apariencia cuidada para atender al usuario, los pasos que toman los empleados para las solicitudes cumplen con las políticas y regulaciones de la organización, los empleados de la organización brindan información oportuna sobre los detalles del servicio y la organización necesita los servicios para brindar un servicio superior y brindar disponibilidad de equipo; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Vargas (2021) quienes mencionan que entre los conceptos de estudio se evidencia que existe relación, no obstante, dado a que el valor de Pearson fue 0.277 hay una correlación (+) baja, dicho planteamiento se refuerza ya que el r^2 tomó un valor igual a 0.077. Además, entre las dimensiones del gobierno electrónico con la variable dependiente se denota que existe una relación (+) baja ya que el valor de Pearson fue 0.276 para la dimensión gobernanza de datos, 0.238 para accesibilidad, 0.214 para relevancia, 0.275 para interoperabilidad y 0.264 para la seguridad digital. Además, la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; es positiva muy baja, además la calidad de servicios se ve reflejado en la atención que se puede brindar al usuario, siendo esta deficiente en la medida que el usuarios se siente satisfecho, no se cumple, con los trámites, demoras en la atención , en los tramites como infraestructura deficiente tanto para la comodidad del personal como el usuario, los costos muchas veces difieren de la calidad recibida, además se menciona que la calidad es la que el usuarios busca, teniendo así una mala percepción de los servicios que ofertan ,además que la institución no cuenta con equipos modernos que ayuden agilizar los procesos, personal no capacitado que ocupa varias áreas de trabajo con poco conocimiento de

algunos temas, y no se brinda una atención individualizada que permita al usuario preguntar directamente; así mismo Maturrano (2019) afirman que, luego de haber encontrado un valor de correlación de tipo positiva en un nivel alto, sustentado en una representación numérica igual a 0.866, se establece que, la satisfacción del usuario depende de la calidad que una entidad ofrece a sus usuarios, lo que permite a la organización lograr un mayor nivel de satisfacción del servicio al aumentar su capacidad para mejorar su calidad. Por lo tanto, se demostró la importancia de facilitar actividades y procesos sistemáticos destinados a aumentar la satisfacción; asimismo, se conoció que, los usuarios consideran que uno de los recursos que fortalecen su satisfacción es la predisposición para atender a sus diferentes solicitudes, pues considerando que es una entidad pública encargada de gestionar y administrar los recursos públicos para realizar mejoras en cuanto a la calidad de vida, es normal que se eleven solicitudes para atender a problemas emergentes suscitados de manera ocasional o reiterada, sin embargo, esta no se cumple a cabalidad pues si bien se aceptas las solicitudes y documentos relacionados, pero no se otorga la debida importancia para dar solución al problema, de modo que se incrementa la falta de institucionalidad y la baja cooperación ciudadana con la gestión municipal, lo cual es una gran desventaja para el desarrollo social mancomunado, de esta manera, se probó que la calidad de servicio impacta de manera directa en la satisfacción.

Por lo tanto, se demostró la importancia de facilitar actividades y procesos sistemáticos destinados a aumentar la satisfacción, asimismo, se conoció que, los usuarios consideran que uno de los recursos que fortalecen su satisfacción es la predisposición para atender a sus diferentes solicitudes, pues considerando que es una entidad pública encargada de gestionar y administrar los recursos públicos para la mejora de la calidad de vida de los pobladores, es normal que se eleven solicitudes para atender a problemas emergentes suscitados de manera ocasional o reiterada, sin embargo, esta no se cumple a cabalidad pues si bien se aceptas las solicitudes y documentos relacionados, pero no se otorga la debida importancia para dar solución al problema, de modo que se incrementa la falta de institucionalidad y la baja cooperación ciudadana con la gestión municipal, lo cual es una gran

desventaja para el desarrollo social mancomunado, de esta manera, se probó que la calidad de servicio, es determinante para la satisfacción del usuario; en la misma línea Crisín, Torero y Martel (2020) afirman que, en lo que respecta a la seguridad se determinó que esta influye en la satisfacción de los clientes, quien afirma que la seguridad impacta positivamente en la satisfacción, dado que ese factor es muy valorado en la sociedad actual, donde hay mucha inseguridad. Pues según, la investigación desarrollada la seguridad es un indicador que causa tranquilidad a las personas, y a su vez permite experimentar un grado de confiabilidad elevada, por tanto, se puede decir que mientras las empresas se esfuercen por desarrollar mayores niveles de seguridad los clientes estarán más satisfechos y permanecerán fieles. Eleva la satisfacción mediante la seguridad, ya que los clientes depositan su confianza en las empresas con la finalidad de que estos resuelvan sus inconvenientes. En cuanto a la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción, el 70% de los encuestados mencionaron que la calidad de los productos y la forma como estos se entregan por el personal de atención en los bancos, determinan en gran medida la satisfacción de los clientes para con la empresa de servicios financieros; así mismo Tejada (2020) indica que dado el procesamiento a los datos recopilados, se obtuvo un valor Rho Spearman igual a 0.535, con lo cual se realizó la determinación que, las variables se relacionan de manera positiva, pero en un nivel medio. Con ello, quedó claro que la calidad en el servicio es un recurso de suma importancia para lograr incrementar la satisfacción en los usuarios. Asimismo, se conoció que, de los encuestados, el 59.8% considera que la calidad del servicio brindada por la entidad, es buena. Además, se logró conocer que, los encuestados que mencionaron que la entidad brinda una buena calidad de servicio, son aquellos que valoran al trato amable y profesional como un elemento importante para su satisfacción; de esta manera se evidencia que la calidad en el servicio es un recurso de suma relevancia para lograr incrementar la satisfacción en los usuarios.

Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión documental con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2020, sostenidas en un coeficiente igual a 0.957; 0.934; y 0.938 con lo cual se

determina que las relaciones son de tipo positivas en un nivel alto, por lo tanto, se asume que, mientras mejor sea la gestión documentaria, mayor será la calidad de servicio; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Armas (2019) quien asevera que mientras mejor sea la imagen corporativa en la entidad financiera, mejor será la calidad del servicio brindado hacia el cliente, por lo que es beneficioso fortalecer este recurso importante como parte de las estrategias para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes gracias a las mejoras en el servicio. En este sentido, mejorar la imagen corporativa no solo generará la proyección de una mejor imagen hacia el mercado, sino que también ayudará a mejorar la calidad de los servicios hacia los clientes financieros, además, en cuanto a las determinaciones de correlación entre variables, al haber encontrado un valor igual a 0,803, se determinó que existe correlaciones altas y positivas entre las variables tomadas en el estudio. Por lo tanto, de acuerdo a estos niveles, se establece que mientras mejor sea la imagen corporativa en la entidad financiera, mejor será la calidad del servicio brindado hacia el cliente, por lo que es beneficioso fortalecer este recurso importante como parte de las estrategias para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes gracias a las mejoras en el servicio. En este sentido, mejorar la imagen corporativa no solo generará la proyección de una mejor imagen hacia el mercado, sino que también ayudará a mejorar la calidad de los servicios hacia los clientes financieros, lo mencionado guarda relación con lo expuesto por Naranjo (2020) quien indica que, luego de obtener un valor de correlación de 0.876, se determina que la variable está relacionada en un nivel alto y se puede observar que la satisfacción del usuario depende del cliente y de la calidad del servicio que la unidad brinda al usuario. Cuanto mejor esté integrado este recurso, mejor podrá confiar en sus usuarios satisfechos, gracias a una excelente experiencia de compra y la interacción con los representantes de servicio al cliente, el cual será enviado a otros de forma oral o por medios digitales, por lo tanto, se establece que, la satisfacción de los usuarios, se encuentra condicionado a la calidad de servicio que la entidad brinda hacia sus clientes y usuarios, por lo tanto, cuanto mejor se refuerce a este recurso, la entidad podrá contar con usuarios cada vez más satisfechos, gracias a sus buenas experiencias de compra e interrelación con el personal encargado de llevar a cabo la atención

al público, el cual será transmitido de manera verbal o usando los medios digitales, hacia otras personas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,954 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$)
- 6.2. El nivel de gestión documental es regular en un 42%, mala en un 33% y buena en un 25%, dichos resultados se deben a que el personal de la Municipalidad Provincial de Picota recibe inducciones de manera constante frente a los cambios en la gestión documentaria, se da cumplimiento al manual de organización y funciones brindadas por la institución para una buena atención al usuario.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio, es regular en un 41%, mala en un 30% y buena en un 29%, dichos resultados se deben a que los tramites y actividades solicitados por su persona se realizaron en los plazos ofrecidos, los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada para atender al usuario.
- 6.4. La dimensión que tiene la relación más alta es ejes transversales, con una correlación de 0.957 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Picota, el personal de la Municipalidad Provincial de Picota debe recibir inducciones de manera constante frente a los cambios en la gestión documentaria dar cumplimiento al manual de organización y funciones brindadas por la institución para una buena atención al usuario.
- 7.2.** Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Picota, innovar sus procesos en función a normativas internas para el registro de la entrada y salida de documentos, contar con equipos electrónicos y mobiliario modernos para archivar de manera adecuada los documentos tanto físico como digital y los colaboradores entregan de manera oportuna información solicitada en los plazos establecidos por ley.
- 7.3.** Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Picota, que los trámites y actividades solicitado deben realizarse en los plazos ofrecidos, los trabajadores deben estar bien uniformados y con una apariencia cuidada para atender al usuario.
- 7.4.** Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Picota, que los procedimientos que realiza el personal respecto a sus solicitudes deben estar conforme a las políticas y normas institucionales.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). La Calidad De Servicio. Administración general. <https://es.scribd.com/document/151125806/La-Calidad-de-Servicio>
- Archivo General de la Nación Mexicana. (2015). Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/56203/Recomendaciones_para_proyectos_de_digitalizacion_de_documentos.pdf
- Armas, D. (2019). *Imagen corporativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente en el Banco Internacional del Perú- Interbank Tienda Tarapoto*. Ramón Castilla, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39263/Armas_MD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante U., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cáredas, D.; Wilches, A.; Peñate, Y. y Lozada, D. (2018). *La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: Situación actual y retos futuros*. (Artículo científico). *Revista espacios*, Guayaquil. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>
- Casermeiro, M. (2014). La calidad en los servicios públicos. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta.
- Comunidad Barat (2016). El proceso de gestión documental en el archivo electrónico. <http://www.comunidadbaratz.com/blog/el-proceso-de-gestion-documental-enel-archivo-electronico/>
- Crisín, J.; Torero, N y Martel, C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados*. (Artículo científico). *Revista Científica de ciencias sociales y humanidades*, Huánuco, Perú. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/212/281>

- Cruz J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide. ISBN: 84-368-2062-2
- Devoto, R. (2015). Calidad de servicios percibida en el sector público. <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/ApuntesDocentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublico RD.pdf>
- Díaz, L. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno de la Universidad de Otavalo*. (Artículo científico). Universidad de Otavalo, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf>
- Estrada, R. (2017). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5582>
- Fernández, L. D. (2012). Proponer la Implementación del Sistema de Gestión Documental Quipux para la Universidad Técnica de Cotopaxi en el Periodo Académico 2011-2012. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Flores, M. (2014). Diseño de Procesos de Gestión Documental del Departamento de Coordinación de Carrera. Israel: Universidad Tecnológica de Israel.
- Font, O. (2017). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Revista Española de Documentación Científica*, 573-598.
- Gadea, A. (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gavilán, M. (2009). Concepto y Función de Archivo clases de archivos el sistema archivístico español. España: temas de Biblioteconomía.
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5136105.pdf>

- Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llansó, J. (2006). Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos: Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Lo Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*(51), 52-63. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Málaga, L. (2008). Aspectos prácticos de la calidad de servicio. (1° ed). España: Vértice.
- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho 2019.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IIESS.* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Nayar, L. (2010). *La Gestión Documental* (Vol. XX). (P. Allendez Sullivan, Ed.) Argentina: Mariana Sabugueiro
- Norma ISO 15489. Guía de la gestión de docuemntos. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. (8° ed). Estados Unidos: Service Quality Institute.

Vargas, J. (2019). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vértice, J. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio al cliente*. (1° ed.). España: Vértice.

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión documental	Es aquella que permite la implementación de servicios públicos por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado. La PIDE es de uso obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática que implementen servicios públicos por medios electrónicos y/o intercambien datos de manera electrónica que requieran de la participación de una o más entidades del Estado. (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital - N° 001-2017-PCM/SEGDI)	La gestión documental se midió mediante un cuestionario. Para la medición de los indicadores se utilizó un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.	Ejes Transversales Requisitos Procesos	- Gestión del Cambio - Política y Objetivos - Roles y Responsabilidades - Procedimientos formalizados - Lineamientos documentados - Herramientas informáticas - Certificados y Firmas Digitales - Innovación y Mejora Continua - Inducción y Capacitación - Interoperabilidad - Recepción - Emisión - Archivo - Despacho	Ordinal
Calidad de servicio	Decreto Supremo N° 054 (2018) es la medida en la que los bienes y servicios del estado estén diseñados y adaptados de acuerdo a la realidad de cada población donde opera la entidad, para llegar a ello, los órganos del estado cohesionan sus procedimientos de forma eficiente para optimizar recursos y minimizar las brechas sociales. (p. 4)	La calidad de servicio se midió mediante un cuestionario. Para la medición de los indicadores se utilizó un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.	Necesidades y expectativas de las personas Valor del servicio Fortalecimiento del servicio Liderazgo y compromiso Cultura de calidad	Libro de reclamaciones Características de los bienes y servicios Necesidades Expectativas Personal Recursos Proveedores Procesos Infraestructura Tecnología Condiciones de entrega Recursos Barrera de cambio Espacios de articulación Trabajo en equipo Uso compartido de conocimiento	Ordinal

Matriz de Consistencia

Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota- 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021?</p> <p>¿Cuál de las dimensiones de la gestión documental tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2020</p> <p>Objetivos específicos Medir el nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota- 2021. Medir el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021. Identificar las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva y significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota- 2021, es buena. H2: El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021, es buena. H3: Las dimensiones de la gestión documental que tienen mayor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021 son seguimiento documentario y fiabilidad.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión documental V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 2756 usuarios en promedio por mes según datos recopilados del área de mesa de partes de la institución.</p> <p>Muestra La muestra fue conformada por 132 usuarios de la municipalidad que realizan trámites documentarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión documental</td> <td>Ejes Transversales</td> </tr> <tr> <td>Requisitos</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Necesidades y expectativas de las personas</td> </tr> <tr> <td>Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y compromiso</td> </tr> <tr> <td>Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión documental	Ejes Transversales	Requisitos	Procesos	Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas	Valor del servicio	Fortalecimiento del servicio	Liderazgo y compromiso	Cultura de calidad
Variables	Dimensiones														
Gestión documental	Ejes Transversales														
	Requisitos														
	Procesos														
Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas														
	Valor del servicio														
	Fortalecimiento del servicio														
	Liderazgo y compromiso														
	Cultura de calidad														

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: GESTIÓN DOCUMENTAL

A continuación, marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados planteados. La encuesta tiene carácter de anónima. Agradecemos su colaboración.

ESCALA: 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre

D1	Preguntas	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1	Considera que el personal de la Municipalidad Provincial de Picota se adapta a los cambios en cuanto a la gestión documentaria de la institución.					
2	Considera que el personal de la Municipalidad Provincial de Picota recibe inducciones de manera constante frente a los cambios en la gestión documentaria.					
3	Considera que los mecanismos electrónicos (Plataforma virtual, correo) brindados por la Municipalidad para los trámites son fáciles de aplicar para los usuarios.					
D2	REQUISITOS	1	2	3	4	5
4	Considera que la institución cumple con sus políticas de atención al usuario en su plataforma conforme a ley.					
5	Considera que se da cumplimiento al manual de organización y funciones brindadas por la institución para una buena atención al usuario.					
6	Considera que los requisitos solicitados por la plataforma virtual de la institución son accesibles por el usuario.					
7	Considera que la institución cuenta con equipos y herramientas informáticas para que se desarrolle una gestión documentaria adecuada.					
8	Considera que la institución cuenta con procedimientos sistematizados en todos los niveles de la institución.					
9	Considera que la institución innova sus procesos en función a normativas internas para el registro de la entrada y salida de documentos.					
10	Considera que la institución capacita al personal sobre el manejo de las plataformas virtuales, manejo documentario digital.					
11	Considera que la institución brinda procedimientos de inducción al personal en temas de gestión documentaria digitalizada.					
D3	PROCESOS	1	2	3	4	5
12	Considera que el personal recepciona trámites y/o documentación de los usuarios de manera virtual					

13	Considera que la institución emite documentos digitalizados en todas las áreas para facilitar su atención al usuario.					
14	Considera que la institución cuenta con equipos electrónicos y mobiliario para archivar de manera adecuada los documentos tanto físico como digital.					
15	Considera que los colaboradores le entregan de manera oportuna información solicitada en los plazos establecidos por ley.					

Cuestionario: CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados planteados. La encuesta tiene carácter de anónima. Agradecemos su colaboración.

ESCALA:

1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre

	Preguntas	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Necesidades y expectativas de las personas					
1	Considera que la institución solucionó sus problemas registrados en el libro de reclamaciones.					
2	El servicio brindado por la institución cumple con sus expectativas.					
3	El monto pagado por el servicio brindado es el adecuado de acuerdo al tipo de trámite realizado.					
4	Consideras que los tramites y actividades solicitados por su persona se realizaron en los plazos ofrecidos.					
D2	Valor del servicio	1	2	3	4	5
5	Considera que los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada para atender al usuario.					
6	Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus dudas o consultas realizadas.					
7	Está conforme con los tiempos de espera por la consulta tramite realizado.					
8	Considera que el personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones.					
D3	Fortalecimiento del servicio	1	2	3	4	5
9	Considera que la comunicación entre trabajadores para solucionar los inconvenientes de los usuarios es el adecuado.					
10	Considera que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio					

11	Consideras que los procedimientos que realiza el personal respecto a sus solicitudes son conforme a las políticas y normas institucionales.					
12	Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a años anteriores.					
D4	Liderazgo y compromiso	1	2	3	4	5
13	Considera que el personal de la institución toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio al usuario.					
14	Consideras que el liderazgo del jefe de la institución influye en la mejora del servicio al usuario.					
15	Considera que la institución cumple con lo ofrecido al usuario en el tiempo establecido.					
16	Considera que el personal de la institución brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios.					
D5	Cultura de calidad	1	2	3	4	5
17	Considera que el comportamiento de los empleados le genera confianza.					
18	Considera que los horarios de atención son adecuados.					
19	Considera que la organización cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
20	Considera que la institución ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios) al usuario.					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Documental
Autor del instrumento : Flores Alvarado, Miriam Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Documental.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Documental.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Documental.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 01 de junio de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gómez Reátegui, Jorge Fernando
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Documental
 Autor del instrumento : Flores Alvarado, Miriam Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Documental.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Documental.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Documental.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 11 de junio de 2021



Dr. Jorge Gómez Reátegui
C.E.L. 00038

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra, Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Documental
 Autor del instrumento : Flores Alvarado, Miriam Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Documental.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Documental.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Documental.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 11 de junio de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Flores Alvarado, Miriam Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gómez Reátegui, Jorge Fernando
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Flores Alvarado, Miriam Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 11 de junio de 2021


 Dr. Jorge Gómez Reátegui
 C.E.L. 09838

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra, Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Flores Alvarado, Miriam Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 11 de junio de 2021



Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PICOTA**
"Una Gestión para todos"

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Picota, 17 de junio del 2021

CONSTANCIA

El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Picota,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Miriam Elizabeth Flores Alvarado**, de la maestría del programa en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada "**Gestión documental y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincia de Picota - 2021**", tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

ATENTAMENTE:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA
Juan Dedioson Tocco Pinedo
ALCALDE

Base de datos estadísticos

Variable 1: Gestión documental

Ejes transversales				Requisitos										Procesos					
Nº	p1	p2	p3	SUB.TOTAL D1	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	SUB.TOTAL D2	p12	p13	p14	p15	SUB.TOTAL D3	TOTAL
1	2	3	3	8	2	2	2	3	3	3	2	2	19	3	2	3	3	11	38
2	3	3	4	10	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	13	51
3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	4	18
4	1	2	2	5	2	1	1	2	2	2	1	1	12	2	1	2	2	7	24
5	3	4	3	10	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	3	4	3	14	51
6	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	14	2	1	2	2	7	26
7	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	59
8	3	2	3	8	2	3	3	2	2	3	3	3	21	2	3	2	3	10	39
9	4	4	5	13	3	3	4	4	4	1	3	4	26	4	4	4	5	17	56
10	5	4	5	14	4	5	5	4	4	1	5	5	33	4	5	4	5	18	65
11	4	4	4	12	5	5	4	4	4	4	5	4	35	4	4	4	4	16	63
12	3	2	4	9	3	2	3	2	2	4	2	3	21	2	3	2	4	11	41
13	2	3	2	7	2	2	2	3	3	4	2	2	20	3	2	3	2	10	37
14	4	3	4	11	2	3	4	3	3	4	3	4	26	3	4	3	4	14	51
15	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	2	1	7	26
16	2	3	3	8	2	2	2	3	3	3	2	2	19	3	2	3	3	11	38
17	3	3	4	10	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	13	51
18	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	4	18
19	1	2	2	5	2	1	1	2	2	2	1	1	12	2	1	2	2	7	24
20	3	4	3	10	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	3	4	3	14	51
21	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	14	2	1	2	2	7	26

22	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	59
23	3	2	3	8	2	3	3	2	2	3	3	3	21	2	3	2	3	10	39
24	4	4	5	13	3	3	4	4	4	1	3	4	26	4	4	4	5	17	56
25	5	4	5	14	4	5	5	4	4	1	5	5	33	4	5	4	5	18	65
26	4	4	4	12	5	5	4	4	4	4	5	4	35	4	4	4	4	16	63
27	3	2	4	9	3	2	3	2	2	4	2	3	21	2	3	2	4	11	41
28	2	3	2	7	2	2	2	3	3	4	2	2	20	3	2	3	2	10	37
29	4	3	4	11	2	3	4	3	3	4	3	4	26	3	4	3	4	14	51
30	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	2	1	7	26
31	2	2	1	5	3	3	2	2	2	1	3	2	18	2	2	2	1	7	30
32	4	4	3	11	2	2	4	4	4	3	2	4	25	4	4	4	3	15	51
33	1	3	1	5	3	3	1	3	3	4	3	1	21	3	1	3	1	8	34
34	3	3	4	10	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	13	51
35	2	3	3	8	3	3	2	3	3	3	3	2	22	3	2	3	3	11	41
36	3	3	2	8	3	3	2	2	3	3	3	3	22	2	3	2	3	10	40
37	3	4	3	10	3	4	3	4	4	4	3	4	29	3	3	3	3	12	51
38	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	16
39	2	2	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	15	1	2	1	2	6	26
40	4	3	3	10	4	3	3	4	3	3	4	3	27	3	4	3	4	14	51
41	2	2	1	5	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	1	2	6	25
42	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	59
43	2	3	3	8	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	3	2	10	40
44	4	5	4	13	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	4	4	4	16	66
45	4	5	5	14	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	4	5	4	18	70
46	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	60
47	2	4	3	9	2	4	3	2	4	3	3	3	24	3	2	3	2	10	43
48	3	2	2	7	3	2	2	2	2	2	3	2	18	2	3	2	3	10	35

49	3	4	4	11	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	14	56
50	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	8	27
51	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	8	27
52	4	3	4	11	4	3	4	4	3	2	4	4	28	4	4	4	4	16	55
53	3	1	1	5	3	1	1	2	1	2	2	1	13	1	3	1	3	8	26
54	3	4	3	10	3	4	3	3	4	3	3	4	27	3	3	3	3	12	49
55	3	3	2	8	3	3	2	2	3	3	3	3	22	2	3	2	3	10	40
56	4	5	5	14	4	5	5	3	5	5	5	5	37	5	4	5	4	18	69
57	3	5	4	12	3	5	4	4	5	4	4	5	34	4	3	4	3	14	60
58	5	5	4	14	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	4	5	18	71
59	2	4	2	8	2	4	2	2	4	3	3	3	23	2	2	2	2	8	39
60	2	3	4	9	2	3	4	3	3	3	3	3	24	4	2	4	2	12	45
61	2	2	4	8	2	2	4	3	2	3	3	3	22	4	2	4	2	12	42
62	3	2	2	7	3	2	2	1	2	3	3	3	19	2	3	2	3	10	36
63	1	5	4	10	1	5	4	1	5	3	3	4	26	4	1	4	1	10	46
64	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	60
65	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	30
66	4	4	3	11	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	3	4	14	55
67	4	3	3	10	4	3	3	4	3	3	4	3	27	3	4	3	4	14	51
68	5	5	4	14	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4	5	4	5	18	70
69	4	4	5	13	4	4	5	2	4	4	4	4	31	5	4	5	4	18	62
70	3	2	3	8	3	2	3	5	2	3	3	3	24	3	3	3	3	12	44
71	4	4	3	11	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	14	56
72	4	5	4	13	4	5	4	3	5	4	4	4	33	4	4	4	4	16	62
73	4	3	3	10	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	4	3	4	14	50
74	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	12	44
75	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	2	4	12	56

76	3	3	2	8	3	3	2	2	3	3	3	3	22	2	3	2	3	10	40
77	3	4	3	10	3	4	3	4	4	4	3	4	29	3	3	3	3	12	51
78	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	16
79	2	2	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	15	1	2	1	2	6	26
80	4	3	3	10	4	3	3	4	3	3	4	3	27	3	4	3	4	14	51
81	2	2	1	5	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	1	2	6	25
82	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	59
83	2	3	3	8	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	3	2	10	40
84	4	5	4	13	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	4	4	4	16	66
85	4	5	5	14	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	4	5	4	18	70
86	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	60
87	2	4	3	9	2	4	3	2	4	3	3	3	24	3	2	3	2	10	43
88	3	2	2	7	3	2	2	2	2	2	3	2	18	2	3	2	3	10	35
89	3	4	4	11	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	14	56
90	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	8	27
91	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	8	27
92	4	3	4	11	4	3	4	4	3	2	4	4	28	4	4	4	4	16	55
93	3	1	1	5	3	1	1	2	1	2	2	1	13	1	3	1	3	8	26
94	3	4	3	10	3	4	3	3	4	3	3	4	27	3	3	3	3	12	49
95	3	3	2	8	3	3	2	2	3	3	3	3	22	2	3	2	3	10	40
96	4	5	5	14	4	5	5	3	5	5	5	5	37	5	4	5	4	18	69
97	3	5	4	12	3	5	4	4	5	4	4	5	34	4	3	4	3	14	60
98	5	5	4	14	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	4	5	18	71
99	2	4	2	8	2	4	2	2	4	3	3	3	23	2	2	2	2	8	39
100	2	3	4	9	2	3	4	3	3	3	3	3	24	4	2	4	2	12	45
101	2	2	4	8	2	2	4	3	2	3	3	3	22	4	2	4	2	12	42
102	3	2	2	7	3	2	2	1	2	3	3	3	19	2	3	2	3	10	36

103	1	5	4	10	1	5	4	1	5	3	3	4	26	4	1	4	1	10	46
104	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	60
105	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	30
106	4	4	3	11	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	3	4	14	55
107	4	3	3	10	4	3	3	4	3	3	4	3	27	3	4	3	4	14	51
108	4	5	4	13	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4	5	4	5	18	69
109	3	4	5	12	4	4	5	2	4	4	4	4	31	5	4	5	4	18	61
110	4	2	3	9	3	2	3	5	2	3	3	3	24	3	3	3	3	12	45
111	5	4	3	12	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	14	57
112	4	5	4	13	4	5	4	3	5	4	4	4	33	4	4	4	4	16	62
113	3	3	3	9	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	4	3	4	14	49
114	2	3	3	8	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	12	43
115	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	2	4	12	56
116	4	3	3	10	4	3	3	4	3	3	4	3	27	3	4	3	4	14	51
117	2	2	1	5	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	1	2	6	25
118	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	59
119	2	3	3	8	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	3	2	10	40
120	4	5	4	13	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	4	4	4	16	66
121	4	5	5	14	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	4	5	4	18	70
122	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	60
123	2	4	3	9	2	4	3	2	4	3	3	3	24	3	2	3	2	10	43
124	3	2	2	7	3	2	2	2	2	2	3	2	18	2	3	2	3	10	35
125	3	4	4	11	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	14	56
126	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	8	27
127	2	3	3	8	2	2	2	3	3	3	2	2	19	3	2	3	3	11	38
128	3	3	4	10	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	13	51
129	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	4	18

130	1	2	2	5	2	1	1	2	2	2	1	1	12	2	1	2	2	7	24
131	3	4	3	10	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	3	4	3	14	51
132	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	14	2	1	2	2	7	26

Variable 2: Calidad de servicio

Necesidades y expectativas de las personas						Valor del servicio					Fortalecimiento del servicio					Liderazgo y compromiso					Cultura de calidad					TOTAL
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	SUB.TO TAL D1	pr5	pr6	pr7	pr8	SUB.T OTAL D2	pr9	pr10	pr11	pr12	SUB.T OTAL D3	pr13	pr14	pr15	pr16	SUB.TO TAL D4	pr17	pr18	pr19	pr20	SUB.T OTAL D5	
1	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	5	3	2	3	13	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	55
2	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	66
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	22
4	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	32
5	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	68
6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	33
7	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	76
8	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	52
9	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	3	3	4	15	5	4	4	4	17	82
10	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	92
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	82
12	4	3	2	2	11	4	3	3	2	12	3	2	3	2	10	4	3	2	3	12	4	3	2	2	11	56
13	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	47
14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	2	3	4	13	4	4	3	3	14	70
15	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	35

16	3	2	3	3	11	3	2	1	2	8	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	48
17	4	3	3	3	13	4	3	1	3	11	2	2	3	3	10	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	62
18	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	4	4	1	1	10	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	31
19	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	1	3	1	2	7	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	37
20	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	68
21	2	1	2	2	7	2	1	3	3	9	2	3	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	38
22	4	4	4	4	16	4	1	3	3	11	3	2	4	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	71
23	3	3	2	2	10	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	56
24	5	4	4	4	17	5	4	1	1	11	1	1	4	4	10	5	3	3	4	15	5	4	4	4	17	70
25	5	5	4	4	18	5	5	2	2	14	2	1	5	4	12	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	81
26	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	79
27	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	2	1	3	2	8	4	3	2	3	12	4	3	2	2	11	53
28	2	2	3	3	10	2	2	4	4	12	4	4	2	3	13	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	53
29	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	2	3	4	13	4	4	3	3	14	68
30	1	2	2	2	7	1	2	5	4	12	5	4	2	2	13	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	45
31	1	2	2	2	7	1	2	5	5	13	5	5	2	2	14	1	3	3	2	9	1	2	2	2	7	50
32	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	2	2	4	11	3	4	4	4	15	72
33	1	1	3	3	8	1	1	3	3	8	3	3	1	3	10	1	3	3	1	8	1	1	3	3	8	42
34	4	3	3	3	13	4	3	2	3	12	2	2	3	3	10	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	63
35	3	2	3	3	11	3	2	4	4	13	4	4	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	59
36	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	50
37	3	4	3	3	13	3	4	2	2	11	2	2	3	4	11	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	61
38	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	4	4	1	2	11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	31
39	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	33
40	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	68
41	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	3	2	1	1	7	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	37
42	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83

43	2	3	3	2	10	2	3	4	4	13	5	4	3	2	14	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	58
44	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	88
45	4	5	5	4	18	4	5	3	3	15	3	2	5	4	14	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	84
46	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77
47	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	3	2	12	3	2	4	3	12	2	4	3	2	11	58
48	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	49
49	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	72
50	2	1	2	2	7	2	1	4	4	11	4	4	2	2	12	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	44
51	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	36
52	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	75
53	3	1	1	3	8	3	1	3	4	11	3	3	1	2	9	1	3	1	1	6	3	1	1	3	8	42
54	3	4	3	3	13	3	4	5	5	17	5	4	3	3	15	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	71
55	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	5	2	2	13	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	59
56	4	5	5	4	18	4	5	3	3	15	3	3	5	3	14	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	84
57	3	5	4	3	15	3	5	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	3	5	4	3	15	77
58	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	91
59	2	4	2	2	10	2	4	3	4	13	3	3	2	2	10	2	2	4	2	10	2	4	2	2	10	53
60	2	3	4	2	11	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	4	2	3	4	13	2	3	4	2	11	59
61	2	2	4	2	10	2	2	4	4	12	4	3	4	3	14	4	2	2	4	12	2	2	4	2	10	58
62	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	3	2	2	1	8	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	48
63	1	5	4	1	11	1	5	4	3	13	4	3	4	1	12	4	1	5	4	14	1	5	4	1	11	61
64	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	1	1	4	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	68
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	39
66	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	71
67	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	3	4	10	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	62
68	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	90
69	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	3	3	5	2	13	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	79

70	3	2	3	3	11	3	2	5	4	14	5	4	3	5	17	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	64
71	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	5	5	3	4	17	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	79
72	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	83
73	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	66
74	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	56
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
76	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	50
77	3	4	3	3	13	3	4	2	2	11	2	2	3	4	11	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	61
78	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	4	4	1	2	11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	31
79	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	33
80	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	68
81	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	3	2	1	1	7	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	37
82	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	2	2	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	69
83	2	3	3	2	10	2	3	2	1	8	1	1	3	2	7	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	46
84	4	5	4	4	17	4	5	1	1	11	1	1	4	5	11	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	73
85	4	5	5	4	18	4	5	1	2	12	1	1	5	4	11	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	78
86	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	1	3	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	70
87	2	4	3	2	11	2	4	1	3	10	1	1	3	2	7	3	2	4	3	12	2	4	3	2	11	51
88	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	1	1	2	2	6	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	46
89	3	4	4	3	14	3	4	1	3	11	1	1	4	4	10	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	64
90	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	33
91	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	2	3	2	2	9	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	35
92	4	3	4	4	15	4	3	1	1	9	1	1	4	4	10	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	64
93	3	1	1	3	8	3	1	1	3	8	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6	3	1	1	3	8	35
94	3	4	3	3	13	3	4	1	1	9	1	1	3	3	8	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	56
95	3	3	2	3	11	3	3	1	1	8	1	1	2	2	6	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	46
96	4	5	5	4	18	4	5	1	3	13	1	2	5	3	11	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	79

97	3	5	4	3	15	3	5	1	1	10	1	2	4	4	11	4	3	5	4	16	3	5	4	3	15	67
98	5	5	4	5	19	5	5	1	2	13	1	2	4	5	12	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	81
99	2	4	2	2	10	2	4	3	2	11	1	1	2	2	6	2	2	4	2	10	2	4	2	2	10	47
100	2	3	4	2	11	2	3	1	1	7	1	1	4	3	9	4	2	3	4	13	2	3	4	2	11	51
101	2	2	4	2	10	2	2	1	1	6	1	1	4	3	9	4	2	2	4	12	2	2	4	2	10	47
102	3	2	2	3	10	3	2	3	1	9	2	3	2	1	8	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	46
103	1	5	4	1	11	1	5	1	3	10	1	1	4	1	7	4	1	5	4	14	1	5	4	1	11	53
104	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	1	1	4	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	68
105	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	36
106	4	4	3	4	15	4	4	1	1	10	2	1	3	3	9	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	63
107	4	3	3	4	14	4	3	1	1	9	1	1	3	4	9	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	59
108	5	5	4	5	19	5	5	1	1	12	1	1	4	4	10	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	78
109	4	4	5	4	17	4	4	1	2	11	1	1	5	2	9	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	72
110	3	2	3	3	11	3	2	3	1	9	1	1	3	5	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	52
111	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	1	3	4	11	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	69
112	4	5	4	4	17	4	5	3	1	13	3	1	4	3	11	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	75
113	4	3	3	4	14	4	3	1	3	11	1	3	3	3	10	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	62
114	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	56
115	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	71
116	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	68
117	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	3	2	1	1	7	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	37
118	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	2	2	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	69
119	2	3	3	2	10	2	3	2	1	8	1	1	3	2	7	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	46
120	4	5	4	4	17	4	5	1	1	11	1	1	4	5	11	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	73
121	4	5	5	4	18	4	5	1	2	12	1	1	5	4	11	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	78
122	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	1	3	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	70
123	2	4	3	2	11	2	4	1	3	10	1	1	3	2	7	3	2	4	3	12	2	4	3	2	11	51

124	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	1	1	2	2	6	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	46
125	3	4	4	3	14	3	4	1	3	11	1	1	4	4	10	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	64
126	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	33
127	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	5	3	2	3	13	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	55
128	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	66
129	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	22
130	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	32
131	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	68
132	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	33