

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE
JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, PERÚ 2023.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora

Bachiller Jhackeline Marité Céspedes Tisnado

Asesor

Maestro Daniel Amadeo Robles Fabián

<https://orcid.org/0000-0002-1975-4406>

Perú

2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad social empresarial (RSE).

Sistemas integrados de gestión.

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA	18167641
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	DR. JORGE EDUARDO LUJAN LOPEZ	17897692
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. WILLIAM MOISES CRUZADO PEREZ	40221700
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Tesis-Maestría

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	14 %	6 %	6 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	spijweb.minjus.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Para la metodología se tuvo en cuenta un tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño transversal – no experimental y bajo un método deductivo. Se consideró una muestra constituida por un total de treinta (30) servidores públicos en el año 2023 que laboran en la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, para ello se empleó el instrumento del cuestionario, el cual cuenta con 19 preguntas de escala tipo Likert. La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, además, se comprobó una fiabilidad alta a través del valor de alfa de Cronbach de 0.878. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de estadística paramétrica de Pearson, se obtuvo un nivel de significancia (Sig. Aprox. =0.001) que es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Además, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.823$), concluyendo en la existencia de una relación positiva alta entre ambas variables, lo cual confirma que mientras exista una mejor gestión documental, se impulsará una mejor calidad de servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Palabras clave: Gestión Documental, Calidad de servicio.

Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship between document management and the quality of the service of public servants of Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos of the Ministerio de Justicia y Derechos Humanos in 2023. The methodology used was applied, with a quantitative approach, correlational level, with a transversal – non-experimental design and under a deductive method. A sample was considered consisting of a total of thirty (30) public servants in the year 2023 who work in Direccion de Conciliacion y Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos, for this the questionnaire instrument was used, which has 19 questions of Likert type scale. The validation of the instrument was carried out through expert judgment; in addition, high reliability was verified through Cronbach's alpha value of 0.878. In order to test the hypothesis, the Pearson parametric statistical test was used, a level of significance was obtained (Approx. Sig. =0.001) that is lower than the level of significance ($\alpha= 0.05$), therefore, the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted. Furthermore, the results showed a Pearson rating coefficient of ($r=0.823$), concluding in the existence of a high positive relationship between both variables, confirming that as long as there is better document management, it will promote a better quality of public services.

Keywords: Document Management, Quality of service.

Dedicatoria y Agradecimientos

A Dios, mi creador, por siempre iluminar mi camino.

A mi madre en el cielo, siempre en mi corazón, Olguita Solís.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.2.1. Pregunta general.....	3
I.2.2. Preguntas específicas	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	4
I.3.1. Objetivo general.....	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación	4
I.4.1. Justificación Teórica	4
I.4.2. Justificación Práctica	5
I.4.3. Justificación Metodológica.....	5
I.5. Alcance de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
II.1. Antecedentes	6
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales	9
II.2. Bases teóricas.....	11
II.2.1. Gestión Documental.....	11
II.2.2. Calidad de servicio.....	13
II.3. Marco conceptual (terminología)	16
III. HIPÓTESIS.....	17
III.1. Declaración de hipótesis	17

III.1.1.	Hipótesis general.....	17
III.1.2.	Hipótesis específicas	17
III.2.	Operacionalización de variables.....	18
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	19
IV.1.	Tipo de investigación.....	19
IV.2.	Nivel de investigación	19
IV.3.	Diseño de investigación.....	19
IV.4.	Método de investigación.....	20
IV.5.	Población.....	20
IV.6.	Muestra	20
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	22
IV.7.1.	Técnica.....	22
IV.7.2.	Instrumento.....	22
V.	RESULTADOS	25
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	40
VI.1.	Discusión	40
VI.2.	Conclusiones.....	44
VI.3.	Recomendaciones	46
	Lista de referencias	48
	Apéndice.....	51

Índice de tablas

Tabla 1.....	18
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	23
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	24
Tabla 6.....	25
Tabla 7.....	26
Tabla 8.....	27
Tabla 9.....	28
Tabla 10.....	29
Tabla 11.....	30
Tabla 12.....	31
Tabla 13.....	32
Tabla 14.....	33
Tabla 15.....	34
Tabla 16.....	35
Tabla 17.....	36
Tabla 18.....	37
Tabla 19.....	38
Tabla 20.....	39

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

A nivel internacional, los gobiernos han tenido que adoptar medidas para afrontar diversos factores políticos, culturales, ambientales, económicos, sociales que se han suscitado en los últimos tiempos y que han influenciado de forma directa e indirecta en la competitividad de los distintos sectores. Es un hecho que la pandemia ha afectado profundamente al sector público y sus organizaciones, por lo que, Esade Business & Law School (2021) manifiesta que las instituciones estatales han empezado a sentir la necesidad de transformar el modelo de gestión pública, sobre todo a raíz del impetuoso aceleramiento de las tendencias económicas mundiales de desarrollo y competitividad causadas por la globalización y la revolución tecnológica que transforman al mundo. Sin duda alguna, a raíz del confinamiento, se han generado grandes cambios en el comportamiento del relacionamiento de la ciudadanía con la administración pública por lo que, es imperativo una mayor notabilidad en la diligencia sistémica digital para conseguir la transformación y simplificación de los procesos y procedimientos administrativos a fin de responder las demandas ciudadanas con mayor prontitud y precisión.

Es bien sabido que los países de la región de América Latina y El Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, a pesar de que el uso de las herramientas digitales e inclusión sigue siendo todo un reto para ellos. De acuerdo con CEPAL (2022), el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, de los países de Uruguay, Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú están posicionados en el nivel muy alto de la región pese a enfrentarse a varios desafíos de enfoques políticos y estrategias en inversión de innovación. Los factores clave del éxito de dichos países son las políticas de Estado de gobierno digital implementadas que promueven el uso de las plataformas integradas de servicios digitalizados.

Sin duda alguna, la digitalización de los procesos gubernamentales viene desarrollándose como un pilar fundamental para la optimización de los servicios digitales para fomentar el bienestar y confianza pública. Sin embargo, pese a que la pandemia ha evidenciado la capacidad y eficiencia de muchos servidores públicos en el país, también puso al descubierto las deficiencias y carencias en cuanto a digitalización, la inflexibilidad, falta de coordinación y lentitud burocrática de muchos procedimientos administrativos. Es por ello, que es de suma importancia que en el Perú se establezcan avances en normativa para el Gobierno Digital y que haya un enfoque en fomentar la competitividad digital mediante una mayor inversión en investigación y desarrollo. En el Perú, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros del Gobierno del Perú (2023) es el ente rector que articula todos los actores involucrados en materia de gobierno digital, entre ellos se

encuentra al sector público, privado, la academia y los ciudadanos. De este modo, es el encargado de liderar la gestión de la Política Nacional de Transformación Digital y la dirección de las estrategias en lineamientos, políticas, proyectos, planes y normativa. De esta forma, para el Estado Peruano, se entiende por Gobierno Digital, al uso estratégico de todos los principios, procedimientos, normativas, herramientas, técnicas digitales para la digitalización de los procesos administrativos e implementación de servicios digitales de valor para el ciudadano.

En el marco del Plan de Gobierno Digital 2022-2023 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021), aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0032-2021-JUS, se han identificado como principales retos la transformación digital y la simplificación administrativa. Y, en sustento a lo mencionado anteriormente, la base para el presente trabajo de investigación será la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), teniendo un enfoque directo en la gestión documental de dicha institución la cual presenta una problemática crucial por la falta de un sistema eficiente de gestión documental que afecta directamente la calidad y eficiencia de los servicios de esta entidad hacia la ciudadanía.

La problemática radica en la inadecuada gestión documental que dificulta el seguimiento y evaluación de los diversos procedimientos y servicios del Sistema Nacional de Conciliación y sus operadores conciliatorios. A consecuencia de ello, mediante Informe de Auditoría N°004-2021-2-0281AC (OCI, 2021), el Órgano de Control Institucional del MINJUSDH realizó recomendaciones a la institución relacionadas a los sistemas de información. En dicho informe, se sugirió que se implementara un sistema con un registro y control de los diversos actos administrativos y actividades desarrolladas en las diversas etapas y plazos para los procedimientos sancionadores, esto se consideró esencial para garantizar un debido control administrativo en la gestión pública del sector Justicia al mejorar la eficiencia y transparencia de los procesos de conciliación y mediación en la DCMA del MINJUSDH.

En la actualidad, la institución cuenta con el Sistema de Procedimiento Conciliatorio - SISCONC en plataforma web, que se enfoca en la gestión de los servicios del Procedimiento Conciliatorio. Además, dispone del Sistema de Conciliación - SISCONCI en plataforma Cliente/Servidor, que se centra en la gestión administrativa. Asimismo, las instituciones del MINJUSDH poseen el Sistema de Gestión Documental – SGD, el cual permite tramitar y organizar de manera oportuna la documentación recibida y producida por todos los servidores públicos que laboran en ellas.

Sin embargo, es importante destacar que ninguno de dichos sistemas cubre la totalidad de los procedimientos y servicios que la DCMA del MINJUSDH presta de manera exclusiva dentro del Sistema Nacional de Conciliación con sus Operadores

Conciliatorios. Lo anteriormente mencionado, planteó la necesidad apremiante de contar con una nueva plataforma que sea capaz de unificar y agilizar la gestión de todos los procedimientos y servicios que ofrece la Dirección de Conciliación. Por ende, la necesidad de abordar esta problemática se vuelve crucial para garantizar la eficiencia, la seguridad y la confiabilidad de los servicios que presta dicha entidad a la ciudadanía.

A partir de ello, la problemática a resolver sería impulsar una mejor calidad del servicio ofrecido por los servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023 mediante una óptima gestión documental.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre la recepción documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la emisión documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el archivo documental y la calidad de servicio la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la conservación documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, año 2023.

I.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la recepción documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
- Identificar la relación entre la emisión documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
- Identificar la relación entre el archivo documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
- Identificar la relación entre la conservación documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

La gestión documental es un elemento crucial en la administración pública y en particular, en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La teoría y la literatura existente resaltan la importancia de una gestión documental efectiva para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas en organizaciones gubernamentales. El presente estudio se basa en teorías y conceptos que subrayan la relevancia de la gestión documental en la calidad de servicio y se busca aportar al conocimiento en el mismo campo. Por ello, se tuvo como base la teoría del Modelo de Gestión Documental del Gobierno del Perú y el modelo SERVQUAL de la calidad del servicio; de esta forma, el contraste de ambas variables podrá servir como referencia teórica para futuras investigaciones.

I.4.2. Justificación Práctica

La investigación sobre la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2023 se justifica prácticamente por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, optimizar recursos, satisfacer al público, cumplir con requisitos legales y promover la transparencia en la entidad gubernamental. La resolución de estos desafíos prácticos es esencial para el correcto funcionamiento y la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por el MINJUSDH.

I.4.3. Justificación Metodológica

La metodología del estudio es cuantitativa. En la redacción científica actual, la confiabilidad se justifica con el uso de instrumento de la encuesta para la recolección de información, y el estudio correlacional para el análisis de datos; el cual permitirá establecer la relación entre la gestión documental y su relación con la calidad de servicio de los servidores públicos. La metodología se ajusta a la naturaleza compleja del tema, lo que permitirá obtener una visión holística y precisa de la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio.

I.4.4. Justificación Social

El presente estudio tiene como finalidad contribuir con el aporte documental a la sociedad en cuestión de gestión documental en el contexto de la calidad del servicio de los servidores públicos de las entidades públicas. Es esencial que cada vez sea más visible la trascendencia del desarrollo de la modernización de la gestión en las entidades en todos los niveles del gobierno para la creación de requisitos, condiciones y/o estándares de obligatoriedad de cumplimiento documental que regulen el control administrativo. Esto recae en la importancia de la presente evidencia donde se refleja que, la optimización de la gestión documental estatal a través del uso eficiente y productivo de los recursos públicos, genera valor agregado mediante la transparencia, acceso igualitario a la información y protección de datos en el servicio que su vez, incrementa el bienestar y confianza de la ciudadanía.

I.5. Alcance de la investigación

La presente es una investigación correlacional, enmarcada en el ámbito de las ciencias sociales que considera principalmente la gestión administrativa. El alcance de la investigación se centra en examinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en Perú, durante el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Castro y Padilla (2021) en su investigación titulada “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público” tuvo como objetivo principal examinar el ingreso y direccionamiento de los documentos al sistema de gestión documental, a través del cual se determinó la importancia de la gestión documental en las actividades del servicio público. El diseño de investigación utilizado fue de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo. La población fue de 30 unidades departamentales y la muestra estuvo conformada de todos los documentos ingresados al sistema de gestión documental entre los meses de enero a diciembre del año 2019, para el tratamiento de la información se utilizó la herramienta tecnológica interna denominada Sistema de Gestión Documental (SGD). Los resultados arrojaron que, la mayor demanda ingresada en relación a la clasificación documental, le pertenece a documentación externa con el 22.38% por lo que existe una relación significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio del personal a los usuarios, y, de acuerdo a la clasificación de los documentos más relevantes, el 73.08% pertenecen al área de servicios generales, datos favorables que indican que la gestión documental da respuestas rápidas a las solicitudes de los requerimientos solicitados. Es esencial realizar un análisis más profundo del proceso de gestión administrativa a fin de agilizar los trámites administrativos desde el ingreso de la documentación para el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios, manteniendo la seguridad en el tratamiento de la información y optimizando los tiempos de atención a las solicitudes.

Mediante el trabajo de investigación de Suárez y García (2021) “El nivel de eficiencia y eficacia como principio fundamental de la gestión documental”, se realizó un diagnóstico del sistema de gestión documental y el nivel de eficiencia y eficacia en la administración de los documentos en la Universidad Técnica de Manabí. Para esto, se desarrolló una metodología mixta (cualitativa-cuantitativa), la primera fase fue de análisis documental para lo cual se usó literatura científica, la siguiente fue la metodología de diagnóstico lo que permitió medir el nivel de eficiencia y eficacia a través de la aplicación del cuestionario de autoevaluación, con una escala valorativa de tipo Likert para la medición del cumplimiento de los procesos de la gestión documental. Como resultado, se evidenció que el 100% de los encuestados concuerdan en que existe un buen nivel de eficiencia y eficacia en la gestión documental de la entidad en estudio, concluyendo en que

la gestión documental es un proceso vital para todas las organizaciones ya que su importancia radica en reconocer que los documentos son la base fundamental de toda institución y un correcto manejo documental permitirá una toma de decisiones oportuna para el mejoramiento del servicio.

En el artículo científico de Triana y Moreno (2021) titulado “Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior”, tuvo como propósito principal determinar la correlación existente entre el sistema de gestión documental y los sistemas de calidad y seguridad de la información, el cual buscaba articular los sistemas de gestión documental en la optimización de los logros y calidad de las actividades en una institución de educación superior. Esto se llevó a cabo con un enfoque mixto, exponiendo los resultados de una investigación descriptiva, orientados hacia el desarrollo de una metodología que integra el sistema de gestión documental y la calidad para la protección de datos y mejora en los procesos. Para la metodología se desarrollaron 4 fases: de diagnóstico, análisis, diseño y validación, se tuvo en cuenta una muestra de 7 personas para las cuales se aplicó el instrumento de la encuesta. Como resultado, se encontró que existe un alto cumplimiento de los procesos y requisitos planteados en la normativa archivística en la institución de estudio. El autor pudo evidenciar que a la gestión documental se le contribuye el reconocimiento de ser un proceso muy importante para el logro del uso integral de la información para los óptimos resultados de la gestión de la calidad bajo el desarrollo organizacional.

Guamán y Ninasunta (2022) en su tesis titulada “La gestión documental en los procesos administrativos en el cuerpo de bomberos del cantón Pujilí” tuvo como objetivo principal determinar como la Gestión Documental incide en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. El diseño de investigación utilizado fue de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo. La población y muestra estuvo constituida por todo el personal que trabaja en la institución, siendo un total de 35 personas, como técnica se empleó la encuesta validada mediante juicio de expertos y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. Según el autor de los resultados obtenidos, se verifica que el 74% de los participantes enfrenta dificultades en la organización de la información, el 97% opina que una gestión eficiente de documentos mejoraría los procedimientos administrativos, y el 100% de los encuestados considera que la Gestión Documental beneficia al cliente. Para la elaboración de un plan de mejoras de la Gestión Documental en el proceso administrativo es esencial realizar un diagnóstico situacional de la institución para poder identificar las necesidades y poder brindar la solución adecuada a través del Plan de Mejora concerniente.

Palma (2023) en su trabajo de investigación titulada “Modelo de gestión documental para la empresa pública de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí” tuvo como finalidad el diseño de un modelo de gestión documental en todas las fases físicas y electrónicas en la empresa de la ULEAM a fin de determinar la importancia de una buena gestión documental y su influencia en cada uno de los procesos de la institución. En relación a la metodología empleada, el autor consideró pertinente un diseño mixto, tipo descriptivo; para ello se usaron las técnicas de observación, revisión bibliográfica para realizar el diagnóstico situacional de la empresa, además que se usaron las herramientas de la encuesta, entrevista para su aplicación en la estadística inferencial con el objetivo del cálculo de la muestra de la investigación a través del software estadístico SPSS-V29. Como resultado, el 93.6% del personal de la empresa pública manifestaron que la documentación se encuentra debidamente organizada, por lo que, se infiere la importancia de llevar a cabo un modelo de gestión documental para agilizar los procesos y obtener un servicio más rápido, eficiente y óptimo, generando calidad en las respuestas inmediatas de los requerimientos de los usuarios. De esta forma, el autor concluyó que los empleados consideran esencial el uso de un modelo de gestión documental puesto que les ofrece seguridad en el procesamiento de la información y atención al usuario final.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Estrada y Pajares (2021) en su tesis titulada “La gestión documental y el desempeño organizacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María 2021” tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la administración de documentos y el rendimiento de la organización en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Jesús María en 2021. La metodología de investigación aplicada fue de tipo no experimental, de diseño transversal, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Para esto, se empleó una encuesta, validada mediante el juicio de expertos, con un cuestionario de 39 preguntas con escala tipo Likert, dicho instrumento se administró a una población de 42 empleados consecuentemente, para el cual, se obtuvo un valor de 0.760 Rho de Spearman con un p-valor (0.000) ≤ 0.05 . Según los autores de los resultados, se encontró una correlación directa entre la gestión de documentos y el desempeño organizacional en el área de la Sub Dirección de Registros Generales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Se pudo determinar que, en la medida que la entidad logre realizar una mejor gestión documental, estos tendrán un mejor resultado en cuanto al desempeño en la ejecución de las labores correspondientes a sus funciones.

En la tesis de Quevedo (2022) titulada “Gestión documental y su relación con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Irazola, 2021” tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión documental en la calidad del servicio ofrecido por los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Irazola, el cual aborda la problemática de bajos niveles de gestión administrativa. Con respecto a la metodología, la investigación fue de tipo aplicada bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con método correlacional. El tamaño de la muestra (52 trabajadores y 288 usuarios) se determinó mediante métodos probabilísticos y el muestreo fue aleatorio, simple y sistemático, a dicha muestra se aplicó el instrumento de la encuesta con preguntas valoradas en la escala de Likert. Los resultados fueron procesados a través del software estadístico SPSS V25, para el cual consideraron el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo un valor de correlación positiva débil de 0.144 y de y el p_valor (0.000) ≤ 0.05 entre ambas variables. Se concluye que, existe una relación entre las variables de la gestión documental y calidad del servicio, sin embargo, no es significativa, por ende, la entidad deberá manejar mejores prácticas administrativas para poder mantener la satisfacción del usuario.

A través del trabajo de investigación de Garay Bazán (2022) denominado “Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022” tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre

la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao en el año 2022. En relación con la metodología utilizada, se desarrolló con una investigación de tipo básica, bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y método correlacional. El tamaño de muestra corresponde a un total de 30 servidores públicos de un gobierno local del Callao, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios como instrumento de medición tipo escala de Likert. Los resultados obtenidos por el autor son concluyentes en que existe una relación significativa positiva media entre la variable gestión documental y la calidad total del servicio público, esto pudo inferirse por los valores arrojados con el SPSS, el estadístico R Pearson con una $p < 0.05$ y un valor de correlación de $r = 0.615$. En conclusión, en la medida que exista una mejor gestión documental esta será determinante para lograr mejores niveles de calidad total del servicio público ofrecido por el gobierno local.

Herencia (2022) en su investigación titulada "Gestión documentaria y su relación con la calidad de servicio del personal de un hospital público de Lima, 2020" tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión documentaria se relaciona con la calidad de servicio del personal de un hospital público de Lima en el año 2021. El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo, de alcance correlacional y de diseño no experimental. Asimismo, el autor necesitó la participación de 60 trabajadores de un hospital público, a quienes se le aplicó un cuestionario tipo Likert. Los resultados obtenidos concluyen un $p_valor < 0.05$ que ha determinado la existencia de relación entre las variables con un grado de correlación positiva alta y significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio mediante la prueba de Rho Spearman, obteniendo un coeficiente de 0.763.

Becerra (2022) en su tesis titulada "Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021" tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. El diseño de investigación utilizado fue de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo-correlacional. La población de estudio estuvo conformada por un total de 180 servidores administrativos y por 251363 habitantes del departamento de Tumbes; y la muestra obtenida fue de 93 servidores públicos y 384 habitantes, para los cuales se obtuvo un coeficiente de 0.659 de Rho de Spearman y el $p_valor (0.000) \leq 0.01$. El autor de los resultados obtenidos concluye que, la gestión documental influye en un 65.9% en la calidad de servicio, de esta forma, el coeficiente de correlación de Spearman respalda la validación.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Gestión Documental

Según Alonso (2019), la gestión documental abarca procesos y prácticas para administrar documentos en una organización desde la creación hasta la disposición final. Su propósito es garantizar la disponibilidad, precisión, confiabilidad y cumplimiento legal de los documentos.

De acuerdo con Herencia (2022), la gestión documental comprende la organización, almacenamiento, acceso y difusión de documentos en una entidad u organización. Su propósito es ejercer control y orden sobre la documentación entrante para facilitar su recuperación, eliminación, extracción o conservación según su importancia y utilidad.

Asimismo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) realizó la publicación de la segunda edición oficial del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, T.U.O. de la Ley N° 27444) en la cual se describe a la gestión documental como el conjunto de actividades para manejar documentos desde su creación hasta disposición final. Incluye recepción, emisión, archivo y conservación. Su objetivo es garantizar eficiencia, transparencia y seguridad, así como facilitar el acceso a la información y preservar la memoria institucional.

En el contexto de la Administración Pública, Padilla (2021) destaca la vital importancia de la gestión documental en el sector público, ya que posibilita la administración y preservación efectiva de información generada en las funciones institucionales. Esto asegura transparencia, rendición de cuentas, eficiencia, eficacia, y reduce costos, mejora la productividad, y minimiza riesgos legales y de seguridad.

Teoría de la gestión documental

Según Asencios y Robledo (2022) la teoría de la gestión documental se refiere al conjunto de estrategias, habilidades y mecanismos aplicados para llevar a cabo un óptimo control de la reserva y acumulación de información, con el fin de conservar y difundir de manera eficiente los datos vinculados a la evolución de los procesos de una empresa. Además, los autores indican que la gestión documental también se centra en la utilización y manejo de reglamentos que se determinan por su eficiencia y eficacia en lo que respecta al manejo de archivos físicos y virtuales.

Hasta la actualidad en el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (2024) a través de la Secretaría de Gobierno y transformación Digital impulsa la

iniciativa Cero Papel mediante el trámite documentario digital para la reducción del uso de papel en las instituciones públicas, es por ello, que en el 2017 se estableció el Modelo de Gestión Documental, el cual cumple un rol importante para precisar el desarrollo de los procesos y procedimientos de las entidades públicas, de la misma forma, provee una mayor transparencia y control documental.

1) Proceso de la gestión documental:

Según, Herencia (2022) la gestión documental involucra la administración, almacenamiento, simplificación y organización de documentos entrantes en una organización. Su propósito es facilitar la ubicación rápida de documentos, ahorrando tiempo y esfuerzo en su recuperación.

Además, destaca que la gestión documental facilita a los trabajadores del área de administración encontrar documentos, estableciendo una conexión con la gestión del conocimiento al proporcionar acceso amplio a la información para los colaboradores.

2) Procesos principales de la gestión documental en la administración pública:

En cuanto a las etapas de la gestión documental, la T.U.O. de la Ley N° 27444 establece que las entidades públicas deben implementar sistemas de gestión documental que permitan una atención rápida y eficiente a los administrados.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2024) las entidades del estado deben implementar los cuatro procesos del Modelo de Gestión Documental para contemplar el desarrollo de su gestión administrativa en los sistemas de gestión documental.

Consecuentemente, se puede contemplar los siguientes procesos principales de la gestión documental:

- a. Recepción:** Dicho proceso implica la recepción de documentos por parte de las unidades de recepción de las entidades públicas, que, conforme a la Presidencia del Consejo de Ministros (2024), se debe llevar un registro del ingreso de los documentos con origen interno de la entidad (comunicaciones internas) y aquellos provenientes de otras entidades de la administración pública (comunicaciones externas) conforme al T.U.O.
- b. Emisión:** La Presidencia del Consejo de Ministros (2024) indica que en el proceso de la emisión, se establece que las entidades deberán generar documentación en formato electrónico con firma digital, se emitirán los

documentos de acuerdo a los formatos establecidos según la tipología documental respetando los plazos establecidos.

- c. **Archivo:** La Presidencia del Consejo de Ministros (2024) lo define como la gestión, clasificación y orden de toda la documentación generada y recepcionada en soporte papel y electrónico.
- d. **Conservación:** Según el Art. 13° y 14° del T.U.O. de la Ley N° 27444, la conservación es el conjunto de medidas y acciones destinadas a garantizar la integridad, autenticidad, disponibilidad y accesibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.

II.2.2. Calidad de servicio

Según Mosquera y Martínez (2018) la calidad de servicio implica la capacidad de una institución para cumplir con las necesidades y expectativas de sus usuarios al ofrecer un servicio. Es esencial para la competitividad y tiene efectos positivos a corto y largo plazo en los resultados institucionales. Asimismo, los autores destacan que un alto nivel de calidad de servicio genera notables beneficios para la institución, como productividad, motivación del personal, diferenciación, lealtad y captación de clientes. La percepción positiva de los clientes es crucial para la posición a largo plazo de la institución, haciendo que la calidad de servicio sea esencial para la competencia global y tenga efectos positivos en los resultados a corto y largo plazo.

Según Herencia (2022) la calidad de servicio se vincula a la percepción del consumidor al adquirir un servicio o producto, siendo la opinión del cliente crucial para la imagen de la Entidad. Destaca que la calidad de servicio es crucial tanto en entidades públicas como privadas, ya que los clientes actuales son más exigentes.

En relación al tema y las definiciones descritas en los párrafos precedentes, se describe que, en la administración pública, la calidad de servicio implica la capacidad de satisfacer las necesidades ciudadanas con eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Se centra en ofrecer servicios gubernamentales efectivos, accesibles y éticos, asegurando una experiencia positiva y continua para los ciudadanos.

Teoría de la calidad de servicio

Según Duque (2005), la calidad del servicio implica superar las expectativas del cliente en comparación con la excelencia. En el ámbito de los servicios, la calidad se percibe subjetivamente debido a su intangibilidad,

diferenciándola de los bienes tangibles. Así, se vincula estrechamente con la satisfacción y cumplimiento de expectativas del cliente.

El autor señala que, en la teoría de calidad de servicio, diversos enfoques y modelos han surgido para entender y evaluar la calidad percibida por los clientes. Destaca el influyente modelo SERVQUAL de las "5 dimensiones de la calidad del servicio" de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que aborda tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1) Dimensiones de la calidad de servicio:

Según Duque (2005), las atribuciones de calidad del servicio pueden cambiar según el enfoque o modelo de evaluación, sin embargo, se pueden reconocer dimensiones comunes. A continuación, se destacan algunas de las características más significativas de la calidad del servicio.

- a. **Fiabilidad:** se vincula con la capacidad de la organización para cumplir las promesas y expectativas del cliente, asegurando un servicio consistente y libre de errores, evidenciando la confiabilidad en el cumplimiento de compromisos. (Duque, 2005, p. 69)
- b. **La capacidad de respuesta:** se centra en la prontitud y eficacia con la que la organización atiende las necesidades y peticiones del cliente, destacando la agilidad en la respuesta a sus requerimientos. (Duque, 2005, p. 69)
- c. **La seguridad:** guarda conexión con la salvaguarda y prevención de riesgos para el cliente durante la entrega del servicio, destacando la importancia de brindar un entorno libre de peligros o contratiempos. (Duque, 2005, p. 69)
- d. **Empatía:** implica la habilidad de la organización para comprender y cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, proporcionando un trato amigable y personalizado, subrayando la importancia de la conexión emocional con el cliente. (Duque, 2005, p. 69)
- e. **Tangibilidad:** aborda los elementos físicos del servicio, incluyendo la presentación de instalaciones, equipos, personal y materiales, destacando la parte palpable y visible que influye en la percepción de calidad por parte del cliente. (Duque, 2005, p. 69)

2) Modelo de medición:

Según la corriente estadounidense encabezada por Parasuraman, Zeithaml y Berry ha concebido el modelo SERVQUAL, ampliamente empleado en evaluar la calidad del servicio. Basado en el paradigma de la desconfirmación, se enfoca en medir la calidad del servicio según las percepciones y expectativas de los clientes.

El modelo SERVQUAL abarca cinco dimensiones esenciales de calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Dichas dimensiones son cruciales para evaluar y comprender la excelencia en la provisión de servicios y la satisfacción del cliente.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, de acuerdo a Duque (2005), se compone de cinco dimensiones clave de la calidad del servicio. A continuación, se presenta una breve descripción de cada una de ellas:

- a. Confianza o empatía: se refiere a la demostración de interés y atención personalizada que las empresas proporcionan a sus clientes. El término engloba los criterios anteriores de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.
- b. Fiabilidad: se refiere a la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera consistente y precisa.
- c. Responsabilidad: abarca la seguridad, conocimiento y atención de los empleados, así como su capacidad para generar credibilidad y confianza. El término incluye las dimensiones previas de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.
- d. Capacidad de respuesta: implica la disposición para asistir a los clientes y brindarles un servicio veloz.
- e. Tangibilidad: se refiere a la presentación de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

II.3. Marco conceptual (terminología)

Calidad: Representa el grado de excelencia o cumplimiento de estándares en un producto, servicio o proceso. En términos generales, la calidad implica la satisfacción de requisitos y la superación de expectativas. (Mosquera y Martínez, 2018, p. 4-6)

Calidad de servicio: Se refiere a la medida en que un servicio satisface las expectativas y necesidades del cliente. Incluye aspectos como fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Duque, 2005, p. 64-67)

Escala Likert: Un tipo de escala de medición que permite a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones, generalmente en una escala ordinal, para evaluar actitudes o percepciones. (Matas, 2018, p. 39)

Gestión: Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar recursos para alcanzar objetivos específicos. En diversos contextos, como negocios o administración pública, implica la toma de decisiones estratégicas y la coordinación eficiente de recursos. (Murray, 2002, p. 3-4)

Gestión documental: Es el conjunto de prácticas y procesos para organizar, almacenar, recuperar y gestionar documentos de manera eficiente durante su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final. (Alonso, 2019, p. 3)

Modelo de medición: Un marco o enfoque estructurado que establece cómo se recopilarán, analizarán y presentarán datos para evaluar un fenómeno específico o medir el desempeño en un área determinada. (Duque, 2005, p. 70-71)

Modelo SERVQUAL: Un modelo de evaluación de calidad de servicio que se basa en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se utiliza para medir y mejorar la calidad percibida por los clientes. (Duque, 2005, p. 72-73)

Servicio: Es la acción o conjunto de acciones que una entidad o individuo realiza para satisfacer las necesidades o requerimientos de otro. Puede incluir actividades tangibles e intangibles destinadas a proporcionar valor. (Duque, 2005, p. 64)

Servidor público: Según el Gobierno del Perú (2002), un servidor público es la persona que trabaja en una entidad gubernamental y presta servicios a la comunidad. Su labor se centra en el interés público, la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente de recursos.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

III.1.2. Hipótesis específicas

- La recepción documental se relaciona de manera positiva y moderada con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
- La emisión documental se relaciona de manera positiva y significativa e con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
- El archivo documental se relaciona de manera positiva y moderada con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
- La conservación documental se relaciona de manera positiva y moderada con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión Documental	Según Alonso (2019), la gestión documental abarca procesos y prácticas para administrar documentos en una organización desde la creación hasta la disposición final. Su propósito es garantizar la disponibilidad, precisión, confiabilidad y cumplimiento legal de los documentos.	La gestión documental se mide a través del nivel de las siguientes dimensiones: recepción, emisión, archivo y conservación (Presidencia del Consejo de Ministros, 2024).	Recepción	Nivel de recepción documental.	01 y 02	Ordinal - Escala de Likert
			Emisión	Nivel de detalle de emisión.	03 y 04	
			Archivo	Nivel de organización de archivo.	05 y 06	
Calidad del Servicio	Según Duque (2005), la calidad del servicio implica superar las expectativas del cliente en comparación con la excelencia. En el ámbito de los servicios, la calidad se percibe subjetivamente debido a su intangibilidad, diferenciándola de los bienes tangibles. Así, se vincula estrechamente con la satisfacción y cumplimiento de expectativas del cliente.	La calidad del servicio se mide a través del nivel de las dimensiones confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad (Duque, 2005).	Confianza	Nivel de claridad y atención de los documentos.	09 y 10	Ordinal - Escala de Likert
			Fiabilidad	Nivel de cumplimiento de los plazos establecidos.	11, 12 y 13	
			Responsabilidad	Nivel de exactitud en la documentación generada.	14 y 15	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta requerido.	16 y 17	
			Tangibilidad	Nivel de calidad visual y organización	18 y 19	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

En base a Hernández et al. (2014) la presente investigación es de tipo aplicada porque busca abordar problemas prácticos y ofrecer soluciones concretas para mejorar la situación existente. Asimismo, tiene un impacto directo en la toma de decisiones y en la práctica de la institución.

IV.2. Nivel de investigación

Según Armijo et al. (2021), en una investigación, el alcance descriptivo se centra en especificar propiedades y características clave del fenómeno estudiado, así como en describir tendencias de un grupo o población.

Asimismo, de acuerdo con Armijo et al. (2021), el alcance correlacional en la investigación se enfoca en evaluar la asociación estadística entre dos o más variables, identificando un patrón predecible en un grupo o población.

La presente investigación se clasifica con un alcance descriptivo-correlacional. Es de alcance descriptivo porque se centra en describir cómo se manejan los documentos y la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos durante el año 2023. El enfoque implica identificar propiedades y características, medir independientemente la eficiencia en la gestión documental y la calidad de servicio; y es de alcance correlacional porque busca identificar si existe una relación entre las variables de estudio, evaluando si existe asociación entre ellas y en qué medida.

IV.3. Diseño de investigación

Según Romero, et al. (2021), un estudio de diseño transversal, también llamado estudio transversal o de prevalencia, es un tipo de investigación observacional donde se recopilan datos en un solo punto temporal, sin seguimiento a lo largo del tiempo. El diseño busca examinar la relación entre una variable de interés y otras en un momento específico.

La presente investigación es de diseño de corte transversal debido a que la recopilación de datos se dará en un momento único para describir y analizar las variables de estudio en ese instante específico. Asimismo, es no experimental, porque se centra en observar, describir y comprender los procesos existentes en un entorno natural, sin la aplicación de tratamientos o manipulación activa de variables.

IV.4. Método de investigación

Según Romero et al. (2021) el método cuantitativo de investigación se centra en medir y analizar numéricamente datos para abordar preguntas e hipótesis. Se apoya en la recolección de datos cuantificables mediante técnicas como encuestas y pruebas, seguido por análisis estadísticos. En resumen, destaca por su énfasis en medición, análisis estadístico y objetividad.

Siguiendo la descripción de Romero, et al. (2021) la presente investigación se basa en el enfoque cuantitativo. En este contexto, se empleará la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para medir aspectos específicos de la gestión documental y la calidad de servicio. El enfoque cuantitativo permitirá la identificación de relaciones causales entre variables clave, utilizando un diseño de investigación estructurado. La recolección de datos objetivos y verificables a través de métodos como encuestas y análisis estadísticos ofrecerá una perspectiva cuantitativa precisa sobre la eficacia de la gestión documental y su relación en la calidad de servicio en una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

IV.5. Población

Según Armijo et al. (2021), la población de investigación abarca todos los elementos que cumplen con los criterios de inclusión establecidos, constituyendo el grupo de interés para obtener información en el estudio. En resumen, se refiere al conjunto sobre el cual se generalizan los resultados de la investigación.

En la presente investigación, la población cuenta con un total de treinta (30) servidores públicos en el año 2023 que laboran en la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que sirve como base de estudio. Se han considerado a aquellos que guardan vínculo laboral en los regímenes laborales 1057 y 276, excluyendo los cargos de confianza y personal por la modalidad locación de servicios.

IV.6. Muestra

Según Armijo et al. (2021), la muestra de investigación es un subgrupo representativo seleccionado de la población para participar en el estudio. El enfoque permite obtener información de manera práctica y eficiente.

Hayes (2022) define que el método de muestreo censal abarca toda la población, en donde cada una de las unidades de investigación son consideradas, la clasificación se usa en caso de que la población es pequeña y sea necesario conocer las percepciones de todas las personas pertenecientes al grupo.

El método de muestreo del estudio se caracteriza por ser censal con el propósito de asegurar la inclusión integral de todos los participantes en el análisis, lo que permite tener una visión más global de las variables. Esto se debe a que la población en cuestión es relativamente pequeña y accesible en su totalidad. El método va a garantizar la representatividad de los resultados obtenidos al reflejar con precisión las características de la totalidad de la población estudiada. Es por esto que, la muestra seleccionada para el estudio es la misma que el 100% de la población, por contener un número manejable de sujetos, la cual consta de 30 servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos del año 2023.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Para la presente investigación, se emplea la encuesta como técnica, de forma física.

Según Armijo et al. (2021), una encuesta es un método de obtención de datos que implica hacer preguntas estandarizadas a un grupo de individuos para recopilar información cuantitativa o cualitativa sobre actitudes, opiniones, comportamientos u otras variables de interés.

IV.7.2. Instrumento

Según Hernández y otros (2014), un cuestionario consiste en preguntas estandarizadas para recolectar datos de una muestra representativa en una investigación. Puede abordar diversos aspectos, como actitudes, opiniones y características demográficas.

Para la presente investigación se consideró al cuestionario como instrumento, de escala ordinal de tipo Likert. El cual está estructurado en relación a las variables de gestión documental y calidad del servicio. Las preguntas se agrupan de acuerdo a lo siguiente:

La variable gestión documental tiene 4 dimensiones: recepción, emisión, archivo y conservación. La variable calidad del servicio posee 5 dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Las preguntas del cuestionario hacen un total de 19 ítems.

Para la valoración del instrumento se tuvo en consideración las siguientes denominaciones:

Tabla 2

Escala de Likert

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

Además, se obtuvo la validación de tres expertos en la materia calificando al instrumento como aplicable.

Tabla 3

Validación de expertos

N	Experto	Especialidad	Calificación del instrumento
1	Dra. Rosa Pedroza San Miguel	Gestión del Talento Humano	Aplicable
2	Mg. Omar Cosme Silva	Gestión Empresarial	Aplicable
3	Mg. Dalton Manuel Barron Curioso	Tecnologías de la Información	Aplicable

Por otro lado, para el instrumento de recolección de datos (cuestionario) se aplicó el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente del alfa de Cronbach. Para ello, se procedió a tabular los datos en el programa SPSS V29, obteniendo lo siguiente:

Tabla 4

Medición fiabilidad instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	19

De esta manera, se obtiene un valor de alfa de Cronbach de 0.878, por lo cual se infiere que, el instrumento contiene una fiabilidad alta, confirmándose la validez del cuestionario.

Consecuentemente, para la recolección de los datos, se procedió a aplicar la encuesta en físico, de forma presencial en la sede de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entidad que sirvió de base para la elaboración del presente trabajo de investigación, la cual está ubicada en la ciudad de Lima.

Se solicitó a los trabajadores de cada área para que llenen el cuestionario impreso de forma anónima, de esta forma, se pudo obtener la información de 30 servidores públicos de dicha institución. Los datos recolectados fueron procesados para su correspondiente análisis estadístico inferencial a través del software estadístico

SPSS V29. La información fue tabulada en tablas simples, en donde se realizó el análisis porcentual por dimensiones y de acuerdo a la escala de Likert.

Por consiguiente, se determinó la prueba de normalidad para las variables en estudio, para esto, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk dado a que la muestra consta de 30 elementos. Con el software SPSS V29, se pudo aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, para determinar la relación significativa entre las variables Gestión Documental y Calidad de Servicio y las dimensiones de estudio.

Para la inferencia, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Tabla 5

Rangos de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 A -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación baja
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

V. RESULTADOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

A continuación, se presentan los resultados de las variables Gestión Documental (con 8 preguntas) y Calidad del Servicio (con 11 preguntas), en la escala de Likert, dirigido a 30 servidores públicos de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Tabla 6

Distribución de Frecuencias - Dimensión Recepción Documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	43.3	43.3
	Alto	17	56.7	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 6 se observa que, un 56.67% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH tienen una percepción de valoración alta sobre la eficiencia y orden de la recepción documental, mientras que el otro 43.33% de los encuestados de la DCMA consideran tener una percepción media sobre la dimensión.

Tabla 7

Distribución de Frecuencias - Dimensión Emisión Documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3.3	3.3
	Medio	17	56.7	60.0
	Alto	12	40.0	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 7 se indica que, el 56.67% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH, menciona tener una percepción media sobre la emisión documental detallada y ordenada que cumple con los requisitos establecidos en la documentación.

Un 40% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH, cree tener una percepción alta sobre la coherencia y el nivel de detalle en la emisión documental de su oficina.

También hay un 3.33% de los encuestados de la DCMA que tiene una percepción baja sobre la emisión documental de la institución.

Tabla 8

Distribución de Frecuencias - Dimensión Archivo Documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	33.3	33.3
	Alto	20	66.7	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 8 se refiere que, el 66.67% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH, indica tener una percepción alta de tener un archivo organizado, con criterios claros y eficientes en su área de trabajo.

Un 33.33% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH tiene una percepción media de que tener un archivo organizado el cual impacta en la eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados por la entidad pública.

Tabla 9

Distribución de Frecuencias - Dimensión Conservación Documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	36.7	36.7
	Alto	19	63.3	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 9 se contempla que, el 63.33% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH, mencionan tener una percepción alta de las medidas de conservación en el área de su responsabilidad que garantizan la integridad, autenticidad, disponibilidad y accesibilidad de la documentación.

Además, se puede inferir que el 36.67% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH considera tener una percepción media de las medidas de conservación en la preservación efectiva de la información en la entidad.

Tabla 10

Distribución de Frecuencias - Dimensión Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	63.3	63.3
	Alto	11	36.7	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 10 se observa que un 63.33% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH señalan tener una percepción media acerca de que los documentos proporcionados son claros, completos y comprensibles para ser atendidos.

Mientras que el 36.67% restante considera tener una percepción alta sobre que la información proporcionada en los documentos institucionales cumple con sus necesidades y expectativas, brindándole la atención adecuada en su labor como servidor público.

Tabla 11

Distribución de Frecuencias - Dimensión Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3.3	3.3
Medio	8	26.7	30.0
Válido Alto	21	70.0	100.0
Total	30	100.0	

En la tabla 11 se establece que un 70% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH señalan tener una percepción alta sobre la consistencia en el cumplimiento de los plazos establecidos para la elaboración de documentos de acuerdo con lo planificado.

Un 26.67% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH consideran tener una percepción media sobre que los plazos establecidos son realistas y factibles en el contexto de la entidad.

El 3.33% de los encuestados de la DCMA indica tener una percepción baja sobre la eficiencia en la entrega de proyectos o tareas asignadas.

Tabla 12

Distribución de Frecuencias - Dimensión Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	23.3	23.3
	Alto	23	76.7	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 12 se indica que el 76.67% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH señala tener una percepción alta sobre la precisión, exactitud que se deriva en la responsabilidad en su labor como servidor público.

Además, se obtuvo que el 23.33% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH tienen una percepción media sobre el nivel de la responsabilidad con la que manejan a la documentación.

Tabla 13

Distribución de Frecuencias – Dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	50.0	50.0
	Alto	15	50.0	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 13 se muestra que el 50% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH señalan tener una percepción alta sobre que la entidad proporciona respuestas eficientes en situaciones que requieren atención inmediata.

Mientras que el otro 50% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH indican tener una percepción media sobre la eficiencia en la capacidad de respuesta proporcionada por la entidad en la que labora.

Tabla 14

Distribución de Frecuencias – Dimensión Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	20	66.7	66.7
	Alto	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

En la tabla 14 se observa que un 66.67% de los servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH indican tener una percepción alta acerca de que los documentos presentados en su entidad pública cumplen con estándares visuales y organizativos.

Mientras que, un 33.33% de los servidores públicos encuestados de la DCMA del MINJUSDH señala tener una percepción media sobre la excelencia en la presentación visual y organización de los documentos.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Para aplicar la prueba estadística que permite probar las hipótesis de investigación, es necesario determinar qué tipo de datos se obtuvo en la recolección de datos. Para eso, es necesario realizar una prueba de normalidad.

Prueba de normalidad de la distribución de datos

Debido a que la muestra consta de 30 servidores públicos, se procede a utilizar la prueba de normalidad Shapiro – Wilk ya que es aplicable para analizar muestras pequeñas de hasta 50 elementos.

El cálculo se realizó a través de la prueba Shapiro – Wilk

Tabla 15

Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Documental	.975	30	.694
Calidad de Servicio	.935	30	.066

Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de datos SPSS V29

Según los datos arrojados por el estadístico, los niveles de significancia de las variables Gestión Documental (Sig= 0.694) y Calidad de Servicio (Sig= 0.066) son mayores a 0.05; por lo tanto, existe distribución normal. Se recomienda la aplicación de una prueba paramétrica, es el caso de la prueba de la correlación de Pearson.

Tabla 16

Correlación de las variables Gestión Documental y Calidad de Servicio

		Gestión documental	Calidad de servicio
Gestión documental	Correlación de Pearson	1	.823**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	30	30
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.823**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	30	30

Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de datos SPSS V29

Regla de decisión de la prueba de hipótesis

Si $p\text{-valor} < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{-valor} \geq \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula.

Donde el α es el margen de error permitido de 0.05, con un nivel de confianza del 95%

Prueba de correlación de la hipótesis general

$H_0 =$ No existe correlación entre las variables “Gestión Documental” y “Calidad del servicio”.

$H_1 =$ Existe correlación entre las variables “Gestión Documental” y “Calidad del servicio”.

El nivel de significancia es un $p\text{-valor} < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), indicándose, que existe correlación entre variables de Gestión Documental y Calidad del Servicio.

Además, los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.823$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva y significativa entre las variables gestión documental y calidad de servicio, lo cual confirma el objetivo general donde se determinó que existe relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Prueba de correlación de las hipótesis específica N° 01

Tabla 17

Correlación de Pearson - Dimensión Recepción Documental y variable Calidad del Servicio - Hipótesis Específica 01

		Recepción Documental	Calidad de Servicio
Recepción Documental	Correlación de Pearson	1	.578
	Sig. (bilateral)		.001
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	.578	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	30	30

Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de datos SPSS V29

Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.578$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva moderada entre la dimensión Recepción Documental y la variable calidad de Servicio, lo cual confirma que, la Recepción Documental se relaciona de manera positiva con la Calidad del Servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Correlación de la hipótesis específica N° 02

Tabla 18

Correlación de Pearson - Dimensión Emisión Documental y variable Calidad del Servicio - Hipótesis específica 02

		Emisión Documental	Calidad de Servicio
Emisión Documental	Correlación de Pearson	1	.748
	Sig. (bilateral)		.001
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	.748	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	30	30

Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de datos SPSS V29

Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.748$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Emisión Documental y la variable Calidad de Servicio, lo cual confirma que, la Emisión Documental se relaciona de manera positiva con la Calidad del Servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Correlación de la hipótesis específica N° 03

Tabla 19

Correlación de Pearson - Dimensión Archivo Documental y variable Calidad del Servicio - Hipótesis específica 03

		Archivo Documental	Calidad de Servicio
Archivo Documental	Correlación de Pearson	1	.651
	Sig. (bilateral)		.001
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	.651	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	30	30

Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de datos SPSS V29

Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.651$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva moderada entre la dimensión Archivo Documental y la variable calidad de Servicio, lo cual confirma que, el Archivo Documental se relaciona de manera positiva con la Calidad del Servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Correlación de la hipótesis específica N° 04

Tabla 20

Correlación de Pearson - Dimensión Conservación Documental y variable Calidad del Servicio - Hipótesis específica 04

		Conservación Documental	Calidad de Servicio	de
Conservación Documental	Correlación de Pearson		1	.508
	Sig. (bilateral)			.004
	N		30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	.508		1
	Sig. (bilateral)	.004		
	N	30		30

Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de datos SPSS V29

Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.508$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva moderada entre la dimensión Conservación Documental y la variable calidad de Servicio, lo cual confirma que, el Conservación Documental se relaciona de manera positiva con la Calidad del Servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La finalidad de la presente tesis fue determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. De acuerdo con los hallazgos de la investigación, al aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, se pudo encontrar un valor (p calculado = 0.001) < (p tabular = 0.05) lo que da a entender que existe una relación entre ambas variables. Con el resultado se infiere que, la gestión documental tiende a relacionarse con la calidad de servicio ya que una sólida y bien planificada gestión documental genera un flujo de trabajo más eficaz, eficiente, ágil, transparente, coherente y distribuido, lo cual resulta en un servicio con mayor exactitud y fiabilidad al ciudadano y público en general. Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde se indica que existe relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Además, los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Pearson de ($r = 0.823$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva alta entre las variables gestión documental y calidad de servicio, confirmando el objetivo general donde se determinó que existe relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Estos resultados son contrastados con los resultados del trabajo de Estrada y Pajares (2021), que comprobaron la correlación positiva alta entre las variables de gestión documental y el desempeño organizacional con valores de p - valor = 0.000 y coeficiente de Rho de Spearman = 0.760, estableciendo la importancia de dicha relación en la consolidación de una óptima gestión pública. Así también refiere el Presidente Ejecutivo del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (2022) que dentro de los objetivos institucionales del estado peruano, se encuentra la mejora continua del Modelo de Gestión Documental y del Sistema de Gestión de la Calidad puesto que, esto propicia el fortalecimiento de la calidad del servicio del recurso humano de las entidades públicas proporcionado al ciudadano. En tal sentido, en relación a lo mencionado anteriormente, y al analizar los resultados, se confirma que, mientras exista una mejor planificación e implementación de un Modelo de Gestión Documental ideal de acuerdo al tipo de entidad pública, mejor será la calidad de servicio ofrecido por los servidores públicos; promoviendo una pronta y eficiente atención y respuesta, haciéndose más productivos e incrementando la capacidad competitiva de la entidad.

De igual manera, se pudo determinar una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la variable gestión documental con la calidad de servicio de los servidores públicos de la institución del MINJUSDH.

Respecto al primer objetivo específico, el propósito fue determinar la relación existente entre la dimensión recepción documental y la variable calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la ciudad de Lima en el año 2023. De acuerdo con los hallazgos de la investigación al aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, se encontró el valor de $(p \text{ calculado} = 0.001) < (p \text{ tabular} = 0.05)$ y el coeficiente de correlación $(r = 0.578)$, por lo tanto, se estima que existe una relación positiva moderada entre la dimensión recepción documental y la variable calidad de servicio. Esto quiere decir que, la verificación del cumplimiento de requisitos de los documentos físicos y virtuales, el control, la priorización de la atención y derivación de la documentación recibida tiende a relacionarse con la eficiencia y adecuadas condiciones en la gestión de la respuesta que se deriva finalmente en una buena calidad de servicio. Ante ello, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, confirmando que, la Recepción Documental se relaciona de manera positiva con la Calidad del Servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Dicho resultado es corroborado por Becerra (2021), quien logró determinar mediante los valores de p - valor = 0.000 y un coeficiente Rho de Spearman de 0.429, que existe una relación de tipo favorable con mediana significancia entre la dimensión recepción de documentos y la variable de estudio calidad de servicio al usuario externo. De igual forma, en el informe de SENAMHI (2020) se expone que, en la fase del procedimiento de la recepción de documentos tanto virtual como física, implicará contar con los requisitos establecidos en el TUPA lo cual dará lugar a una propicia subsanación en caso de incurrir en incumplimiento, de esta forma, se verificará correctamente el control de calidad requerido en el servicio de los servidores públicos. Posteriormente al análisis de estos resultados, se puede inferir que, un correcto procedimiento en la recepción documental se verá reflejado en una posterior emisión responsable y oportuna de la documentación, traduciéndose en una percepción positiva, por parte de los ciudadanos, hacia la calidad del servicio de la labor realizada por parte de los colaboradores de las entidades públicas.

Respecto al segundo objetivo específico, el propósito fue determinar la relación existente entre la dimensión emisión documental y la variable calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la ciudad de Lima en el año 2023. De acuerdo con los hallazgos de la investigación al aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, se encontró el valor de $(p \text{ calculado} = 0.001) < (p \text{ tabular} = 0.05)$ y el coeficiente de correlación $(r = 0.748)$, por lo tanto, se estima que existe una relación positiva alta y significativa entre la dimensión emisión documental y la variable calidad de servicio. Esto quiere decir que, una correcta gestión en la creación y organización documental sistemática tienden a relacionarse con la recepción oportuna y acceso de la información, generando que la calidad del servicio otorgado por el servidor sea percibido como funcional y eficiente.

Es por esto, que se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, confirmando que, la Emisión Documental se relaciona de manera positiva con la Calidad del Servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Tal resultado se contrasta con los resultados de Garay (2022) quien llegó a concluir que, con una Sig. Aprox. 0.000 y un r de Pearson 0.598, los valores de un control adecuado en la emisión de la gestión documental repercuten directamente en la atención de los usuarios. Así también SAP Concur Team (2023) refieren que la información que es emitida por las entidades tienen que garantizar la idoneidad de los datos y salvaguardar la privacidad, esto tendrá un efecto enorme en la integridad, seguridad, acceso y control de los archivos, esto generará resultados relacionados con la optimización de la calidad del servicio del colaborador. Después de haber reflexionado con la contrastación de los resultados, se puede asegurar que, mientras mejor estructurado esté el proceso de emisión documental, la entidad gozará de un nivel más eficiente en la búsqueda, acceso y uso posterior para el trámite que sea requerido por el usuario solicitante, es decir, garantizar la disponibilidad y accesibilidad de la documentación servirá de apoyo para una mejor calidad del servicio hacia usuario final.

Respecto al tercer objetivo específico, el propósito fue determinar la relación existente entre la dimensión archivo documental y la variable calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la ciudad de Lima en el año 2023. De acuerdo con los hallazgos de la investigación al aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, se encontró el valor de (p calculado = 0.001) < (p tabular = 0.05) y el coeficiente de correlación ($r = 0.651$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva moderada entre la dimensión archivo documental y la variable calidad de servicio. Esto quiere decir que, el tratamiento de la forma cómo se organiza el acervo documental o mejor dicho, el sistema de clasificación tiende a relacionarse con el bienestar de la ciudadanía gracias a que ello podrá generar una mejor accesibilidad de la información y atención más eficiente según sus necesidades. Frente a lo mencionado, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, donde se confirma que, el archivo documental se relaciona de manera positiva con la calidad del servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Estos resultados son contrastados por Garay (2022) quien en su trabajo de investigación llega a evidenciar una relación significativa positiva media entre el archivo documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao con un p - valor = 0.000 y un r de Pearson 0.633. En relación a esto, IGECA (2018) el archivo, proceso natural en la gestión de una institución pública cumple un rol importante ya que servirá como fuente para la disposición documentaria de una entidad, persona natural o ciudadanía en general, determinando el grado de eficacia de la capacidad de respuesta en la calidad del servidor público. De esta forma, después de haber analizado los resultados, se

confirma que mientras exista una mejor administración en el archivo documental, mejor será la calidad del servicio ofrecido por el colaborador hacia el usuario.

Respecto al cuarto objetivo específico, el propósito fue determinar la relación existente entre la dimensión conservación documental y la variable calidad de servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la ciudad de Lima en el año 2023. De acuerdo con los hallazgos de la investigación al aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, se encontró el valor de (p calculado = 0.004) < (p tabular = 0.05) y el coeficiente de correlación ($r = 0.508$), por lo tanto, se estima que existe una relación positiva moderada entre la dimensión conservación documental y la variable calidad de servicio. Esto quiere decir que, el proceso técnico archivístico que implica la ejecución de medidas de prevención y protección de la integridad del acervo documentario en formato físico y digital tienden a relacionarse con el bienestar del usuario, ya que la DCMA recibe solicitudes diarias para la copia certificada de documentos originales (actas, expedientes, informes) que datan desde el año 1999, y la conservación de dicha documentación es fundamental para documentación administrativa legal del solicitante (usuarios o instituciones del estado). Ante a lo referido, se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación, donde se confirma que, la conservación documental se relaciona de manera positiva con la calidad del servicio de los servidores públicos de una institución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023. Estos resultados son contrastados por Arellano (2022) quien en su investigación llega a concluir que, mediante un valor $p < 0.05$ y de Rho de Spearman de 0.122, la conservación documental tiene relación positiva con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola. De igual forma, Euroinnova (2022) señala la importancia de asegurar el buen estado de los archivos mediante la prevención ante previstos como los factores ambientales, biológicos o accidentales ya que esto asegura la perdurabilidad del material a través del tiempo para el uso atemporal de los ciudadanos para cualquier gestión que lo requieran. Es así, tras lo indicado previamente, y después de examinar los resultados, se confirma que, mientras exista una mejor gestión de la conservación documental, esto se verá reflejado en la entrega de un mejor servicio en la calidad del servicio ofrecido por las entidades del estado peruano hacia el usuario final.

Las limitaciones inherentes a la presente investigación se centran en la escasa disponibilidad de antecedentes, tanto a nivel internacional como nacional, que aborden de manera conjunta ambas variables estudiadas. Se ha enfrentado a un contexto en el cual la literatura existente no proporciona un corpus extenso de estudios previos que integren de manera significativa las variables de interés de la presente investigación.

VI.2. Conclusiones

Tras el procesamiento de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra, en los programas estadísticos informáticos Microsoft Excel y el software estadístico SPSS V29, se concluyó en lo siguiente:

Se demostró el objetivo general, donde se establece una relación positiva y significativa entre las variables gestión documental y la variable calidad de servicio. Esto se pudo inferir a partir de los resultados de aplicar la prueba estadística paramétrica de Pearson con $p_valor = 0.001$ menor al valor exigido del $\alpha = 0.05$ y un valor de correlación de $r = 0.823$. Se establece que, a mejor gestión documental, esto se verá reflejado en una mejor calidad de servicio de los servidores públicos de la DCMA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Se logró determinar el primer objetivo específico, donde se establece una relación positiva moderada entre la dimensión recepción documental y la variable calidad de servicio. Esto se pudo inferir a partir de los resultados de aplicar la prueba estadística paramétrica de Pearson con $p_valor = 0.001$ menor al valor exigido del $\alpha = 0.05$ y un valor de correlación de $r = 0.578$. Se establece que a mejor recepción documental, se verá reflejado en una mejor calidad de servicio de los servidores públicos de la DCMA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Se encontró el segundo objetivo específico, donde se establece una relación positiva y significativa entre la dimensión emisión documental y la variable calidad de servicio. Esto se pudo inferir a partir de los resultados de aplicar la prueba estadística paramétrica de Pearson con $p_valor = 0.001$ menor al valor exigido del $\alpha = 0.05$ y un valor de correlación de $r = 0.748$. Se establece que a mejor emisión documental, se verá reflejado en una mejor calidad de servicio de los servidores públicos de la DCMA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Se determinó el tercer objetivo específico, donde se establece una relación positiva moderada entre la dimensión archivo documental y la variable calidad de servicio. Esto se pudo inferir a partir de los resultados de aplicar la prueba estadística paramétrica de Pearson con $p_valor = 0.001$ menor al valor exigido del $\alpha = 0.05$ y un valor de correlación de $r = 0.651$. Se establece que, un mejor archivo documental se verá reflejado en una mejor calidad de servicio de los servidores públicos de la DCMA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

Se estableció el cuarto objetivo específico, donde se encontró una relación positiva moderada entre la dimensión conservación documental y la variable calidad de servicio. Esto se pudo inferir a partir de los resultados de aplicar la prueba estadística paramétrica de Pearson con $p_valor = 0.004$ menor al valor exigido del $\alpha = 0.05$ y un valor de correlación de $r = 0.508$. Se establece que a mejor conservación documental,

se verá reflejado en una mejor calidad de servicio de los servidores públicos de la DCMA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.

VI.3. Recomendaciones

Conforme a las conclusiones que se presentaron en el presente estudio, se sugieren las siguientes recomendaciones para futuras investigaciones o para el uso de los hallazgos y propuestas realizadas:

Al haberse determinado una correlación positiva alta entre la gestión documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del MINJUSDH, se recomienda a la entidad impulsar el desarrollo de una nueva plataforma de Sistema de Gestión Documental que integre de forma exclusiva todos los procedimientos y servicios del proceso conciliatorio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a fin de que se pueda cubrir las necesidades de unificar y agilizar la gestión documental hacia los usuarios externos que implica a la sociedad peruana. De la mano de ella, se recomienda incentivar los planes de capacitación en el marco del procedimiento del Sistema de Gestión Documental para todo el personal de la institución con el objetivo de incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. De igual forma, es esencial que se gestionen proyectos de capacitación al personal en relación a los módulos de atención en estrategias de atención al público a través de plataformas virtuales, para mejorar a su vez, la percepción del servicio brindado por parte del personal de la institución.

Considerando la relación positiva moderada entre la recepción documental y calidad de servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del MINJUSDH, se recomienda a la entidad establecer mecanismos de revisión periódica del cumplimiento de los requisitos reglamentados para facilitar la derivación al área usuaria, también es importante tener en cuenta la clasificación por tipo documental, registro de serie documental de acuerdo a su procedencia, a fin de que el servicio otorgado por el servidor sea percibido como funcional y eficiente.

Teniendo en cuenta los resultados en la relación positiva alta entre la emisión documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del MINJUSDH, se recomienda a la entidad implementar indicadores de gestión (KPI's) para el control administrativo para el personal con la finalidad de realizar un seguimiento del cumplimiento óptimo de los plazos establecidos.

Al haberse concluido una correlación positiva moderada entre el archivo documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del MINJUSDH, se recomienda a la entidad, la gestión de los recursos correspondientes para el cumplimiento de los procedimientos de organización documental, descripción

archivística y digitalización con valor legal de todo el acervo documental de la DCMA para un mejor orden de acuerdo a los lineamientos normativos archivísticos vigentes.

Asimismo, al hallarse una correlación positiva moderada entre la conservación documental y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del MINJUSDH, se recomienda a la entidad la adquisición de los materiales necesarios para la conservación de los documentos, en especial el apropiado abastecimiento de unidades de conservación bajo las especificaciones técnicas requeridas para la entidad. Adicional a ello, sería importante gestionar la apertura de información en la nube para un mejor tratamiento digital, ya que, por normativa, los centros de conciliación se encuentran obligados a realizar copias de seguridad de manera mensual de todo lo que contiene el repositorio que utilicen, sea en soporte físico externo y/o en digital con la finalidad de evitar pérdidas de la información ante cualquier eventualidad o siniestro contra la documentación; y de esta manera, lograr la reposición inmediata y completa de todos los archivos de expedientes conciliatorios y de las actas de conciliación, entre otros documentos, garantizando su intangibilidad y perdurabilidad.

Finalmente, se recomienda que el presente trabajo sea considerado para futuras investigaciones bajo un contexto gubernamental en diferentes áreas del sector público a nivel regional. La falta de antecedentes en el campo constituye un desafío al intentar contextualizar y comparar los resultados obtenidos con ambas variables. No obstante, se reconoce que la ausencia de una base de antecedentes en la misma línea de estudio, enriquece la originalidad y aportación única de la presente investigación al campo profesional, al abordar un área temática que hasta ahora ha recibido una atención limitada. A pesar de esto, se confía en que los hallazgos y conclusiones de la presente tesis contribuirán a llenar dicho vacío de conocimiento y motivarán a investigaciones futuras a continuar con una similar dirección del propósito actual tratado.

Lista de referencias

- Alonso Martínez, J. A. (2019). *Elementos de un sistema de gestión documental*. Obtenido de Openaccess:
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/6/GestionDocumental_Modulo2_ElementosDeSistemaDeGestionDocumental.pdf
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., y otros. (22 de Abril de 2021). *Manual de Metodología de Investigación 2021*. Obtenido de Universidad del Desarrollo.
- Asencios Garcia, C., & Robledo Inga, C. T. (2022). *“Gestión documental y la automatización en los procesos del área de cuentas por pagar en las empresas de Outsourcing, en la Av. Primavera - Monterrico - en el distrito de Surco - Lima - Perú - 2019*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2023, de Repositorio UPN:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31414/Asencios%20Garcia%2c%20Cliver%20-%20Robledo%20Inga%2c%20Carmen%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra Gavidia, J. A. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2023, de Repositorio UN Tumbes:
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63508/TESIS%20-%20BECERRA%20GAVIDIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Castro Analuiza, J. C., & Padilla Guamán, H. A. (Setiembre de 2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*. Recuperado el Octubre de 2023, de Repositorio UTA:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- CEPAL. (19 de Diciembre de 2022). *Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío*. Recuperado el 28 de Agosto de 2023, de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-están-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.
- Esade Business & Law School. (03 de Febrero de 2021). *La gestión pública de la pandemia: diez aprendizajes*. Recuperado el 25 de Agosto de 2023, de Esade Business & Law School:
<https://dobetter.esade.edu/es/gestion-publica-pandemia>
- Estrada Paco, Y. A., & Pajares Gamboa, L. M. (2021). *La gestión documental y el desempeño organizacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2023, de Repositorio UCV:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63434/Estrada_PYA-Pajares_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garay Bazan, H. E. (2022). *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022*. Recuperado el 03 de Diciembre de 2023, de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94811/Garay_BHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno del Perú. (Julio de 2002). *Ley del Código de Ética de la Función Pública*. Obtenido de Transparencia : <https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/CET/ley27815.pdf>

Gobierno del Perú. (05 de Noviembre de 2023). *Secretaría de Gobierno y Transformación Digital*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>

Guamán Yupanguí, E. N., & Ninasunta Tocte, K. G. (Agosto de 2022). *La gestión documental en los procesos administrativos en el cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí*. Recuperado el Octubre de 2023, de Repositorio UTC: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9207/1/PI-002055.pdf>

Hayes, B. (2022). *Cómo medir la satisfacción del cliente* (Tercera ed.). Barcelona, España.

Herencia, P. (2022). *Gestión documentaria y su relación con la calidad de servicio del personal de un hospital público de Lima*. Recuperado el Noviembre de 2023, de Repositorio ULAS Americas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2737/1.terminado%20tesis%20PABLO%20HERENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.

Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Obtenido de Revista Electrónica de Investigación Educativa: <file:///C:/Users/oh/Desktop/Dialnet-DisenodelFormatoDeEscalasTipoLikert-6374359.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (24 de Febrero de 2021). *Plan de Gobierno Digital 2020-2022 del MINJUSDH, actualizado y ampliado hasta el 2023*. Recuperado el 20 de Setiembre de 2023, de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/2040669-032-2021-jus>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Julio de 2021). *Texto único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano: https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf

Mosquera, G., & Martínez, L. (2018). *Calidad de servicio*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2023, de Instituto Superior de Investigación y Desarrollo - ISID: <https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf>

- Murray, P. (Diciembre de 2002). *Gestión - Información - Conocimiento*. Obtenido de REDALYC:
<https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- OCI. (2021). *Informe de Auditoría N°004-2021-2-0281AC*. Plataforma del Estado Peruano.
- Padilla Guamán, H. A. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2023, de Repositorio UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Palma Chávez, D. J. (2023). *Modelo de gestión documental para la empresa pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. Recuperado el Noviembre de 2023, de Repositorio UNESUM:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5492/1/Palma%20Ch%c3%a1vez%20Dandy%20Jamileth.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (14 de Enero de 2024). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2024, de Plataforma Digital de Gestión Documental: <https://www.gob.pe/744-plataforma-digital-de-gestion-documental>
- Quevedo Tamayo, G. A. (2022). *Gestión documental y su relación con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Irazola, 2021*. Recuperado el 03 de Diciembre de 2023, de Repositorio USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dc0c0809-9f1c-4f2e-8360-3478d78f311d/content>
- Romero úrrea, H., Real Cotto, J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Edicumbre Editorial Corporativa.
- Suárez Arteaga, C. S., & García Salmon, L. A. (01 de Enero de 2021). *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental*. Recuperado el 28 de Febrero de 2024, de Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso):
<https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/673171218008.pdf>
- Triana Torres, J. W., & Moreno Rodríguez, I. C. (14 de Agosto de 2021). *Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior*. Recuperado el 28 de febrero de 2024, de Redalyc:
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688004/560468688004.pdf>

Apéndice

ANEXO 01. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE OPINIÓN

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario tiene fines netamente de investigación académica y tiene la intención de conocer su percepción en relación a la gestión documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Las respuestas serán confidenciales y se mantendrá discreción con su opinión.

INSTRUCCIONES: Marque con una X el número que representa la valoración de acuerdo a su percepción en cada ítem.

Preguntas Generales

Género: Masculino () Femenino ()
Edad: 18-30 () 31-45 () 46-60 () 61 a más ()
Tipo de trabajo: CAS () 276 () 728 ()

VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	RESPUESTAS				
Dimensión 1: Recepción Documental	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Consideras que una recepción eficaz documentaria impacta en la eficiencia general de los servicios de la entidad pública?	5	4	3	2	1
2. ¿Percibe que la recepción de documentos se realiza de manera eficiente, con detalle y orden?	5	4	3	2	1
Dimensión 2: Emisión Documental	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3. ¿Percibe que se mantiene una emisión documental detallada y ordenada que cumple con los requisitos establecidos?	5	4	3	2	1
4. ¿Considera que la coherencia y el nivel de detalle en la emisión de documentos de su oficina son buenos?	5	4	3	2	1
Dimensión 3: Archivo Documental	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5. ¿Considera tener un archivo altamente organizado, con criterios claros y eficientes en tu área de trabajo?	5	4	3	2	1
6. ¿Considera que un archivo altamente organizado impacta en la eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados por la entidad pública?	5	4	3	2	1
Dimensión 4: Conservación Documental	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7. ¿Percibe que las medidas de conservación en tu área de responsabilidad son excelentes, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y accesibilidad a lo largo del tiempo?	5	4	3	2	1
8. ¿Considera que las medidas de conservación sobresalientes impactan en la preservación efectiva de la información en la entidad pública?	5	4	3	2	1
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	RESPUESTAS				
Dimensión 1: Confianza	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9. ¿Se encuentran los documentos proporcionados claros, completos y comprensibles para ser atendidos?	5	4	3	2	1
10. ¿Siente que la información proporcionada en los documentos institucionales cumple con tus necesidades y expectativas, brindándote la atención adecuada en tu labor como servidor público?	5	4	3	2	1
Dimensión 2: Fiabilidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11. ¿Los plazos establecidos para elaboración de documentos o tareas son consistentemente cumplidos de acuerdo con lo planificado?	5	4	3	2	1
12. ¿Crees que los plazos establecidos son realistas y factibles en el contexto de tu entidad?	5	4	3	2	1
13. ¿Consideras que se realizan esfuerzos adicionales para garantizar la eficiencia en la entrega de proyectos o tareas asignadas?	5	4	3	2	1
Dimensión 3: Responsabilidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
14. ¿Percibes que la documentación generada en tu trabajo como servidor público refleja una alta precisión y exactitud?	5	4	3	2	1
15. ¿Consideras que hay un nivel adecuado de atención a la exactitud en la documentación que manejas?	5	4	3	2	1
Dimensión 4: Capacidad de respuesta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
16. ¿Consideras que la entidad proporciona respuestas eficientes en situaciones que requieren atención inmediata?	5	4	3	2	1
17. ¿Consideras que la eficiencia en la capacidad de respuesta impacta directamente en la calidad general de los servicios proporcionados por la Entidad en la que trabajas?	5	4	3	2	1
Dimensión 5: Tangibilidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
18. ¿Encuentras que los documentos presentados en tu entidad pública cumplen con estándares visuales y organizativos excelentes?	5	4	3	2	1
19. ¿Consideras que la excelencia en la presentación visual y organización de los documentos impacta en la percepción general de la calidad de los servicios de la entidad pública?	5	4	3	2	1

ANEXO 02. VALIDACIÓN DE EXPERTOS N° 01



Trujillo, 11 de enero del 2024

Señor(a): Dra. Rosa Pedroza San Miguel

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría ejecutiva en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, PERÚ 2023.”

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Jhackeline Marité Céspedes Tisnado
Investigadora



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pedroza San Miguel, Rosa
- 1.2 Grado académico: Doctora
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Docente Universitaria
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Privada del Norte
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: **Encuesta**
- 1.6 Autor del Instrumento: Jhackeline Marité Céspedes Tisnado

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%



Rosa Pedroza San Miguel
Fecha: 11 / 01 / 2024



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....

Rosa Pedroza San Miguel
Fecha: 11 /01 / 2024



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Rosa Pedroza San Miguel
Especialidad: Gestión del Talento Humano
Fecha: 25 / 01 / 24

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

2. CONTENIDO:

3. ESTRUCTURA:

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI NO

Rosa Pedroza San Miguel
Fecha: 11 / 01 / 2024

ANEXO 03. VALIDACIÓN DE EXPERTOS N° 02



Trujillo, 29 de diciembre del 2023

Señor(a): Mag. Omar Cosme Silva

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría ejecutiva en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, PERÚ 2023.”

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Jhackeline Marité Céspedes Tisnado
Investigadora



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Cosme Silva, Omar
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Docente Universitaria
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Privada del Norte
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: **Encuesta**
- 1.6 Autor del Instrumento: Jhackeline Marité Céspedes Tisnado

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%


Omar Cosme Silva
Fecha: 29 / 12 / 2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....

Omar Cosme Silva
DNI. 25717320
Fecha: 29 /12 / 2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Omar Cosme Silva
Especialidad: Gestión Empresarial
Fecha: 29 / 12 / 23

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

2. CONTENIDO:

3. ESTRUCTURA:

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

Omar Cosme Silva
DNI. 25717320
Fecha: 29 / 12 / 2023

ANEXO 04. VALIDACIÓN DE EXPERTOS N° 03



Trujillo, 19 de enero del 2024

Señor(a) :

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría ejecutiva en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, PERÚ 2023.”

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Jhackeline Marité Céspedes Tisnado
Investigadora



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de la Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: BARRON CURIOSO DALTON MANUEL
- 1.2 Grado académico: MAESTRO
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: ADMINISTRACION – TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Responsable Informático – Ministerio de Justicia
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: **Encuesta**
- 1.6 Autor del Instrumento: Jhackeline Marité Céspedes Tisnado

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					x
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98%



Fecha: 19 / 01 / 2024



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....

DALTON MANUEL BARRON CURIOSO

Nombre y Firma
Fecha: 19/01/2024



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS

“Gestión documental y calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Perú 2023.”

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Dalton Manuel Barron Curioso
Especialidad: Administración – Tecnologías de la Información
Fecha: 19 / 01 / 2024

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

2. CONTENIDO:

3. ESTRUCTURA:

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI NO

DALTON MANUEL BARRON
CURIOSO
Fecha: 19 / 01 / 2024

ANEXO 05. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS		
GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, PERÚ 2023.		
1. PROBLEMA GENERAL		
¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023?		
2. OBJETIVO GENERAL		
Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, año 2023.		
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS		
Objetivo específico 1	Objetivo específico 2	Objetivo específico 3
Determinar la relación entre la recepción documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.	Determinar la relación entre la emisión documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.	Determinar la relación entre el archivo documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.
Objetivo específico 4	Objetivo específico 5	Objetivo específico 6
Determinar la relación entre la conservación documental con la calidad del servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.		
4. HIPÓTESIS GENERAL :		
La gestión documental se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023.		
5. VARIABLES		
	Gestión Documental	Calidad del servicio
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN	Aplicada	
7. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	Cuantitativo	
8. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	Correlacional	
9. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	No experimental - Transversal	
10. MÉTODOS	Deductivo	
11. MARCO MUESTRAL	La Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	
12. POBLACIÓN	Servidores públicos de la Dirección de Conciliación del MINJUSDH	
13. MUESTRA	30 servidores públicos de la DCMA del MINJUSDH en el año 2023	
14. UNIDAD DE ESTUDIO	Servidor público de la DCMA del MINSJUDH	
15. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	La encuesta	
16. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	Cuestionario: 19 preguntas escala Likert	

ANEXO 06. TABLA DE BASE DE DATOS

ÍTEM PERSONAS	GESTIÓN DOCUMENTAL								CALIDAD DE SERVICIO									SUMATORIA												
	Dimensión Recepción - D1		Dimensión Registro - D2		Dimensión Archivo - D3		Dimensión Conservación - D4		Dimensión Confianza - D5		Dimensión Fiabilidad - D6			Dimensión Responsabilidad - D7		Dimensión Capacidad de Respuesta - D8		Dimensión Tangibilidad - D9			D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	7	7	6	7	8	12	7	8	6	27		
2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	5	3	4	3	3	8	5	7	7	6	11	10	7	6	27		
3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	6	5	8	7	6	8	8	8	7	26		
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	6	7	8	8	8	10	9	8	6	29		
5	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	9	7	8	8	7	12	8	8	6	32		
6	5	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	8	6	9	8	6	11	6	5	8	31		
7	5	1	2	2	1	5	1	5	3	2	2	1	2	3	2	2	3	4	6	4	6	6	5	5	5	5	7	22		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	15	10	10	10	40		
9	4	4	2	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	2	4	2	8	7	8	10	7	13	9	6	5	33		
10	5	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	9	7	8	8	6	10	8	7	6	32		
11	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	9	8	8	6	6	13	9	7	8	31		
12	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	7	5	6	7	7	10	7	6	6	25		
13	5	3	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	8	6	10	8	8	12	8	8	9	32		
14	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	7	8	10	8	7	13	9	6	6	33		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	6	6	6	6	8	10	7	6	6	24		
16	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	9	6	6	6	6	11	8	6	6	27		
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	10	9	10	10	9	13	9	9	10	39		
18	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	6	6	8	10	7	10	7	6	6	30		
19	4	4	3	3	2	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	8	6	7	7	8	13	9	8	6	28		
20	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	8	8	9	9	7	13	8	9	8	34		
21	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	8	9	10	10	8	11	8	10	10	37		
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	8	6	7	8	6	13	8	8	6	29		
23	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	7	8	8	10	8	12	8	7	7	33		
24	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	7	7	7	9	6	11	8	7	7	30		
25	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	8	8	9	9	7	13	8	9	7	34		
26	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	9	9	8	7	7	10	8	7	8	33		
27	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	9	9	7	7	7	12	7	8	9	34		
28	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	7	8	8	10	9	11	8	8	6	33		
29	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	6	10	8	7	8	13	8	7	7	31		
30	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	2	3	4	5	4	3	5	7	7	8	9	6	9	9	7	8	31		

Escala y valores:

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

Dimensiones - Gestión Documental:

- D1: Recepción (2 ítems)
- D2: Registro (2 ítems)
- D3: Archivo (2 ítems)
- D4: Conservación (2 ítems)
- Total: 8 ítems

Dimensiones Calidad de Servicio:

- D5: Confianza (2 ítems)
- D6: Fiabilidad (3 ítems)
- D7: Responsabilidad (2 ítems)
- D8: Capacidad de respuesta (2 ítems)
- D9: Tangibilidad (2 ítems)
- Total: 11 ítems

Niveles y Rangos	Bajo	Medio	Alto
Gestión Documental	[8 - 18]	[19 - 29]	[30 - 40]
Recepción Documental	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Registro Documental	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Archivo Documental	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Conservación Documental	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]

Niveles y Rangos	Bajo	Medio	Alto
Confianza	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Fiabilidad	[3 - 6]	[7 - 10]	[11 - 15]
Responsabilidad	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Capacidad de Respuesta	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Tangibilidad	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]

Likert	Mínimo	1	Niveles
	Máximo	5	

	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D5	D6	D7	D8	D9
N° Preguntas	8	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2
VMIN	8	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2
VMAX	40	10	10	10	10	55	10	15	10	10	10
RANGO	33	9	9	9	9	45	9	13	9	9	9
INTERVALO	11	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3

ANEXO 07. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PARA LA TESIS

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo JULY JANET HIPOLITO ESPEJO, identificado con DNI N° 41848606, como representante legal de la empresa/institución: Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con R.U.C. N° 20131371617, ubicada en la ciudad de LIMA OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) Jhackeline Marité Céspedes Tisnado, con DNI/CE 76142851

Egresado/s de la () Carrera profesional o () Programa de Posgrado de MBA

Para que utilice la siguiente información de la empresa: datos generales de Gestión Documental de la DCMA y resultados de encuesta aplicada a los servidores públicos de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, (X) Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (la fecha no debe superar los tres (3) meses de antigüedad o posterior a la firma del presente documento para Tesis y Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del representante o autoridad competente en ejercicio.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



Firmado digitalmente por
HIPOLITO ESPEJO July
Janet FAU 20131371617
soft
Fecha: 2024.02.15 14:59:09
-05'00'

Lima, 15 de febrero del 2024

**Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 41848606**

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



**Firma del egresado
DNI 76142851**

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				

ANEXO 8. FIGURA PROCESAMIENTO DE DATOS SPSS

*Dimensiones para gráficos.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 39 de 39 variables

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Variable_Gestio n_Documental	Variable_Calidad _Servicio	Dimensión_Recep cion_Documental	Dimensión_Emisió n_Documental	C
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	27	41	7	7	7
2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	5	5	5	4	4	3	3	27	40	8	5	5
3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	26	37	6	5	5
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	29	41	6	7	7
5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	32	41	9	7	7
6	5	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	31	36	8	6	6
7	5	1	2	2	1	5	1	5	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	22	27	6	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	55	10	10	10
9	4	4	2	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	2	4	4	4	2	3	33	40	8	7	7
10	5	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	32	39	9	7	7	
11	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	31	43	9	8	8	
12	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	25	36	7	5	5	
13	5	3	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	32	45	8	6	6	
14	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	33	41	7	8	7	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	24	37	6	6	6	
16	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	27	37	9	6	6	
17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	39	50	10	9	9	
18	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	30	36	6	6	6	
19	4	4	3	3	2	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	28	44	8	6	6	
20	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	34	45	8	8	8	
21	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	37	47	8	9	9	
22	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	29	41	8	6	6	
23	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	33	42	7	8	8	
24	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	30	39	7	7	7	
25	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	34	44	8	8	8	
26	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	33	40	9	9	9	
27	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	34	34	9	9	9	
28	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	4	4	3	33	42	7	8	8	
29	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	31	43	6	10	10	
30	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	31	39	7	7	7	
31																								

3 : EMISION

Visión general Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ACTIVADO

Clásico