



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

TESIS

**SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS
USUARIOS DE LA U.O.O. AGENCIA MUNICIPAL DE LA
MPI - 2022**

PRESENTADO POR:

BACH. RONALD APAZA MAMANI

ASESOR

DRA. YAJAIRA LIZETH CARRASCO VEGA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING

ESTRATÉGICO

MOQUEGUA – PERÚ

2023

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURA	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Definición del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo Principal.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación y Limitaciones de la Investigación.....	5
1.5 Operacionalización de Variables.....	6
1.6 Hipótesis de la Investigación.....	9

1.6.1	Hipótesis General	9
1.6.2	Hipótesis Específicas.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		10
2.1	Antecedentes de la Investigación	10
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	13
2.1.3	Antecedentes Locales	17
2.2	Bases Teóricas.....	19
2.2.1	Software de Gestión Documental.....	19
2.2.2	Calidad de Servicio	26
2.3	Marco Conceptual	36
2.3.1	Gestión	36
2.3.2	Software de Gestión	36
2.3.3	Documento	36
2.3.4	Gestión Documentaria.....	36
2.3.5	Usuario	37
2.3.6	Satisfacción	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		38
3.1	Tipo de Investigación.....	38
3.2	Diseño de la Investigación	38

3.3	Población y Muestra.....	40
3.3.1	Población.....	40
3.3.2	Muestra.....	40
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.4.1	Técnicas.....	44
3.4.2	Instrumentos	44
3.5	Técnicas de Procesamiento y Análisis De Datos	45
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS		48
4.1	Presentación de resultados por variables.....	48
4.2	Contrastación de hipótesis.....	57
4.2.1	Hipótesis General	57
4.2.2	Hipótesis Específica 1	58
4.2.3	Hipótesis Específica 2	59
4.2.4	Hipótesis Específica 3	60
4.3	Discusión de Resultados.....	61
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		66
5.1	CONCLUSIONES	66
5.2	RECOMENDACIONES	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente Software de Gestión Documental	7
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente Calidad de Servicio	8
Tabla 3 Relación de Trabajadores en la U.O.O. Agencia Municipal.....	41
Tabla 4 Relación de Administrados con Tramite Activo en la Agencia Municipal	42
Tabla 5 Niveles de la Variable Software de Gestión Documental.....	48
Tabla 6 Niveles de la Dimensión Usabilidad.....	50
Tabla 7 Niveles de la Dimensión Gestión de Documentos.....	51
Tabla 8 Niveles de Gestión del Archivo	52
Tabla 9 Niveles de la Variable Calidad de Servicio	53
Tabla 10 Niveles de la dimensión Tiempo de Respuesta.....	55
Tabla 11 Niveles de la dimensión Medios de Interacción	56
Tabla 12 Correlación entre las Variable Software de Gestión Documental y Calidad de Servicio	57
Tabla 13 Correlación entre la Dimensión Usabilidad con la Variable Calidad de Servicio	58
Tabla 14 Correlación de la Dimensión Gestión de Documentos con la Variable Calidad de Servicio	59
Tabla 15 Correlación entre la Dimensión Gestión del Archivo con la Variable Calidad de Servicio	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo de Vida del Documento	24
Figura 2 Modelo Servqual	35
Figura 3 Correlación de la Variable Independiente con la Variable Dependiente	39
Figura 4 Variable Software de Gestión Documental	49
Figura 5 Dimensión Usabilidad	50
Figura 6 Dimensión Gestión de Documentos	51
Figura 7 Dimensión Gestión de Archivo	52
Figura 8 Variable Calidad de Servicio.....	53
Figura 9 Dimensión Capacidad de Respuesta.....	54
Figura 10 Dimensión Tiempo de Respuesta	55
Figura 11 Dimensión Medios de Interacción.....	56

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo principal determinar la incidencia del Software de Gestión Documental en la Calidad de Servicio a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal de la MPI – 2022, el estudio está diseñado de estructura básica, según su enfoque es cuantitativo con alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 19 trabajadores administrativos y 88 usuarios con trámite irresuelto, para la recaudación de datos se utilizó un cuestionario independiente para cada variable tomando como referencia la Escala de Likert, para el procesamiento y análisis de datos se empleó el programa Microsoft Excel y el Programa Estadístico SPSS Versión 22, para la validación de instrumentos se efectuó el alfa de Cronbach y para la contrastación de la hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados obtenidos de la variable software de gestión documental, muestran diferentes niveles, los cuales se visualizan en la figura 4, donde 47.368 % es deficiente, 47.368 % es regular y 5.2632 % es bueno, mientras que dentro de los niveles de calidad de servicio un 92.045 % es deficiente, 6.8182 % es regular y 1.1364 % es bueno, estos resultados obtenidos nos muestran que el software de gestión documental no se emplea con mucha frecuencia en la Agencia Municipal y con relación a la calidad de servicio se evidencia deficiencias, esto generado por diferentes factores como velocidad de respuesta, empatía, transparencia, etc. La contrastación de la hipótesis general a través del coeficiente de correlación de Pearson dio como resultado $r = 0.787$, con una Sig. Bilateral = 0.000, del cual se deduce que existe correlación fuerte entre las dos variables de estudio.

Palabras clave: Software de gestión documental, gestión de archivo, calidad de servicio y gestión documental.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the incidence of Document Management Software on the Quality of Service to the users of the U. O. O. Municipal Agency of the MPI – 2022, the study is designed with a basic structure, according to its approach is quantitative with correlational descriptive scope and non-experimental design. We worked with a sample of 19 administrative workers and 88 users with unresolved processing, for data collection, we used an independent questionnaire for each variable taking as reference the Likert Scale, for data processing and analysis we used the Microsoft Excel software and Statistical Program SPSS Version 22, Cronbach's alpha was used to validate the instruments and Pearson's correlation coefficient was used to contrast the hypothesis.

The results obtained from the document management software variable show different levels, which are visualized in Figure 4, where 47.368% is deficient, 47.368 is regular and 5.2632 is good, while within the quality of service levels 92.045% is deficient, 6.8182 is regular and 1.1364 is good. All this indicates that the document management software is not used very often in the Municipal Agency and regarding the quality of service, deficiencies are evidenced, this generated by different factors such as response speed, empathy, transparency, etc. Contrasting the general hypothesis through Pearson's correlation coefficient resulted in $r = 0.787$, with a Sig. Bilateral = 0.000, from which it can be deduced that there is a strong correlation between the two study variables.

Keywords: Document management software, archive management, quality of service and document management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la tecnología viene avanzando de manera inquebrantable y su aplicabilidad se ha convertido en algo imprescindible en el entorno personal y empresarial, en un mundo globalizado donde la tecnología ha llegado a las empresas a ofrecer soluciones inmediatas e eliminando barreras en las organizaciones de diferente índole, a través de sistemas innovadoras para automatizar procesos y que se ajusten a las demandas de los usuarios. En el sector público las instituciones aun muestran deficiencias para adaptarse a la automatización y digitalización de los procesos administrativos, esto generado por el bajo interés que muestran las instituciones públicas para invertir en la tecnología. La U.O.O. Agencia Municipal, entidad encargada de promover y hacer cumplir las disposiciones establecidos en el Reglamento de los Programas Municipales de Vivienda, donde a diario se genera una gran variedad de tramite documentario, la aplicabilidad de un software de gestión documental es regular, por tanto, contar con este tipo de herramientas es indispensable ya que esto reducirá costos, la contrarrestara la burocracia y los procesos innecesarios que generan retrasos en el ciclo de vida del trámite documentario y que a la vez esto genera malestar en los usuarios.

La empleabilidad constante de un software de gestión documental, que cumpla funciones como las de organizar, custodiar, derivar, digitalizar y difundir información a través de un diseño interactivo que sea atractivo y de uso fácil para el personal administrativo y el usuario. Todas estas acciones influyen de forma significativa y positiva en la calidad de servicio a los usuarios mediante

el uso de la tecnología y empleabilidad de un software de gestión documental que sea participativo y logre solucionar las demandas de los usuarios.

Adicionalmente, este estudio de investigación está diseñado en cinco (05) capítulos que se describirán a continuación: Dentro del capítulo I, se describe la problemática de la investigación, se plantea el problema general y las específicas, se propone el objetivo general y las específicas, se presenta las justificaciones, la operacionalización de variables por dimensiones y la designación de la hipótesis general y las específicas. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, el cual está distribuido en tres partes; la primera los antecedentes que guardan una cierta afinidad con las variables de estudio, el cual está dividido en tres dimensiones, internacionales, nacionales y locales; en la segunda parte se desarrolla el marco teórico de las dos variables y como tercer punto se desarrolla el marco conceptual. Dentro del capítulo III, se plantea la metodología de la investigación, donde se establece el tipo de investigación, diseño de la investigación, se puntualiza la población y muestra, se constituye las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los programas utilizados para el análisis y procesamiento de datos de este estudio. En el capítulo IV, se realiza la presentación de los resultados según variables de estudio y sus dimensiones, las contrastaciones de la hipótesis general y las específicas, y la discusión de resultados. Finalmente, en el capítulo V, se plasma las conclusiones y recomendaciones, en las cuales también está incorporado la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente y después de haber superado la pandemia del COVID-19, la mayoría de las Instituciones del estado en nuestro país muestran deficiencias para adaptarse al cambio de lo convencional y tradicional a la transformación digital y automatización de los procesos administrativos y el trabajo híbrido; si bien es cierto, antes de la pandemia la mayoría de las instituciones públicas atendían al público de forma presencial, los trámites documentarios y los procesos administrativos se llevaban de forma manual y en ocasiones con la ayuda de algunos programas como el SAP, SISGEDO, el cuaderno de cargo, etc., era necesario la presencia del personal en la institución; sin embargo, con el cambio y avance acelerado de la tecnología, la conectividad a través del internet, la sistematización de los procesos administrativos y el auge del trabajo híbrido, sumado a eso las nuevas exigencias del público usuario, hacen que sea necesario adaptarse en la modernización y digitalización de procesos dentro de una institución con el objetivo de automatizar procesos y garantizar la calidad de servicio al público usuario, minimizando costos y eliminando procesos innecesarios dentro de la institución.

De acuerdo a los lineamientos de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, las Municipalidades Distritales y Provinciales son los órganos de gobierno encargados de promover e impulsar el desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines y gozan de su autonomía en sus tres dimensiones política, económica y administrativa en los asuntos de su competitividad dentro de su jurisdicción; en ese contexto, la Municipalidad Provincial de Ilo, cuenta con el órgano desconcentrado denominado Unidad Operativa Orgánica Agencia Municipal, responsable de promover el desarrollo integral de la Pampa Inalámbrica del Distrito y Provincia de Ilo, del mismo modo encargado de ejecutar y hacer cumplir las disposiciones establecidas en los Reglamentos de los Programas Municipales de Vivienda (PROMUVI) y a su vez es encargado de efectuar la recaudación de los ingresos generados por los tributos e impuestos vehiculares.

La Agencia Municipal como una de las principales Unidades Orgánicas encargadas de la recaudación, desarrollo y ejecución de los Programas Municipales de Vivienda, a diario se realiza una gran variedad de trámites, desde la recepción por mesa de partes, la distribución por las diferentes áreas administrativas, hasta la aprobación del acto resolutivo, para finalmente dar respuesta al usuario. En todo este trayecto el responsable directo de hacer seguimiento sobre el estado del trámite es el mismo usuario; sin embargo, en el transcurso del procedimiento o conducto regular, se presentan hechos inesperados como la pérdida de expedientes, pérdida de información, demora en la búsqueda de los expedientes y la sobrecarga de papelería, todos estos sucesos hacen que se dificulte dar respuesta dentro del plazo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Provincial de Ilo, admitido mediando Ordenanza Municipal N° 720-2021-MPI.

Si bien es cierto las Municipalidades cuentan con el SAT, SISGEDO, etc., que son aplicativos web utilizado por la mayoría de las instituciones del estado, esto con la finalidad de gestionar de manera eficiente y oportuna los trámites documentarios; sin embargo, dentro del establecimiento de la Agencia Municipal, el uso del SISGEDO por parte del personal administrativo es casi nulo, el control de los expedientes y los tramites se lleva de manera manual, con la asistencia de los cuadernos de cargo y el Programa Microsoft Excel; se evidencia la falta de un software de gestión documental que cumpla la función de gestionar en la creación, recepción, distribución, ubicación, custodia, almacenamientos, recuperación y divulgación de los documentos y con ello evitar la pérdida de documentos, pérdida de tiempo en la búsqueda de expedientes, reducir el uso de papel y ser más sostenibles en el tiempo.

Todas estas problemáticas y deficiencias detectados han ocasionado en los usuarios malestar e insatisfacción por la demora de los tramites, el tiempo perdido en ir al establecimiento de la Agencia Municipal para hacer seguimiento de sus trámites, respuestas poco efectivas proporcionadas por el personal encargado de la atención al usuario, del mismo modo toda esta deficiencia provoca el desprestigio de la misma institución.

Por toda esta problemática identificada es motivo más que suficiente para llevar a cabo este trabajo de investigación, con el fin de contribuir y ayudar en la solución de los problemas manifestados. En ese sentido, la investigación está orientado en saber la correlación que existe entre el software de gestión documental y la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Ilo – 2022.

1.2 Definición del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el software de gestión documental incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal de la MPI - 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo la usabilidad del software de gestión documental incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U. O.O Agencia Municipal de la MPI - 2022?

¿Cómo la gestión de documentos incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U. O.O Agencia Municipal de la MPI - 2022?

¿Cómo la gestión de archivos incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U. O. O Agencia Municipal de la MPI - 2022?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo Principal

Determinar la incidencia del software de gestión documental en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal de la MPI – 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar si la usabilidad del software de gestión documental incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI – 2022.

Determinar como la gestión de documentos incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI – 2022.

Determinar como la gestión de archivos incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI – 2022.

1.4 Justificación y Limitaciones de la Investigación

Un estudio de investigación debe ser justificado explicando las razones por las que se ejecutó, por la relevancia, trascendencia y su valor teórico (Hernandez, 2014, pág. 40); dentro de ese contexto, este trabajo de investigación es importante porque se hizo con el fin de corregir las deficiencias detectadas a través de un software de gestión documental que implique actividades como organizar, preservar, controlar, custodiar y difundir expedientes, cuyo fin es mejorar la calidad de servicio a los usuarios y al mismo tiempo garantizar el buen funcionamiento y logro de los objetivos de la U.O.O. Agencia Municipal.

Asimismo, este trabajo de investigación también está basado en una justificación de relevancia social ya que se planteará una alternativa de solución a través de un software de gestión documental que permitirá digitalizar la gestión de los procesos administrativos, en cuanto a la búsqueda, organización, entrega de documentos según el área que requiera, dar respuesta a los usuarios mediante documentos digitalizados y finalmente devolver al área de almacén para su custodia y preservación. A la vez permitirá que los trabajadores administrativos se desenvuelvan de manera eficiente y sean mucho más productivos con las tareas encargadas, todos estos sucesos

permitirán mejor la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios que realizan diferentes trámites en la U.O.O. Agencia Municipal.

De igual forma, este estudio de investigación tiene una justificación de valor teórico, ya que esto permitirá llenar algunos vacíos de conocimiento y contribuirá en la reflexión y conciencia sobre la importancia de invertir en la tecnología y adaptarse a los cambios de la digitalización y sistematización de los procesos administrativos por parte de la Sub Gerencia de Informática de la Municipalidad Provincial de Ilo. Del mismo modo, la intención de este trabajo de investigación es poner al alcance de otras municipalidades una herramienta que les permita gestionar de manera oportuna y eficiente los procesos administrativos a través de un software de gestión documental que ayude a resolver las deficiencias en la atención al público usuario.

Del mismo modo este trabajo de investigación también es útil y servirá de base para las personas interesadas en realizar futuras investigaciones relacionadas a este tema de investigación y finalmente; los resultados conseguidos en esta investigación servirán como base, para tomar decisiones por parte de la Sub Gerencia de Informática de la Municipalidad Provincial de Ilo, que tendrá la tarea de hacer frente al cambio del sistema burocrático y convencional al cambio de la tecnología y digitalización de los procesos administrativos a través de un software de gestión documental que se ajuste a las necesidades y demandas de los usuarios.

1.5 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente Software de Gestión Documental

Variable Independiente		Software de Gestión Documental		
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
El Software de Gestión Documental es un programa informático, creado para organizar, rastrear, agilizar el flujo de trabajo, digitalizar y almacenar información.	El Software de Gestión Documental es una herramienta que proporciona soluciones eficientes para la gestión de los procesos administrativos como organizar, controlar, disponer y archivado de documentos.	Usabilidad	Uso del sistema de gestión de documentario	Escala de Likert Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Accesibilidad al sistema de gestión de documentos	
			Interactividad	
		Gestión de documentos	Digitalización de documentos	Técnica: Encuesta
			Equipamiento	
			Recepción de documentos	
		Gestión de archivos	Distribución de documentos	Instrumento: Cuestionario con 15 ítems.
			Organización de expedientes	
			Control de expedientes administrativos	
			Difusión de documentos	
			Disposición de un archivo	
			Preservación de documentos	
			Disposición de documentos	
			Acceso a información	

Nota. La tabla muestra la operacionalización por dimensiones e indicadores de la variable software de gestión documental.

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Dependiente Calidad de Servicio

Variable Independiente		Calidad de Servicio		
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Para Horovitz (1991) la calidad de servicio se percibe de diferente forma por los usuarios y/o clientes, independientemente de cada circunstancia.	La calidad de servicio es la apreciación personal de un cliente o usuario, esta apreciación puede variar dependiente de los diferentes escenarios que se pueden presentar en una organización con relación a la calidad de servicio.	Capacidad de respuesta	Profesionalidad	Escala de Likert Ordinal
			Empatía	
			Fiabilidad de respuesta	
			Integralidad	
			Satisfacción	
		Tiempo óptimo de respuesta	Cortesía	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Eficiencia	
			Tiempo estimado de respuesta	
			Tiempo de espera en la atención	
			Tiempo de espera en la orientación	
Medios de interacción	Uso del Software de Gestión Documental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario con 17 ítems.		
	Opciones de pago			
	Canales de comunicación			
	Comunicación asertiva			

Nota. La tabla muestra la operacionalización por dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio.

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis General

Hi: Existe incidencia del software de gestión documental en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal de la MPI – 2022.

Ho: No existe incidencia del software de gestión documental en la calidad de servicio a los usuarios de la U.U.O Agencia Municipal de la MPI-2022.

1.6.2 Hipótesis Específicas

La usabilidad de un software de gestión documental incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

La gestión de documentos incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

La gestión de archivos incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Dentro de este capítulo se desarrolla el marco teórico de la investigación; en ese contexto, se hará la indagación de algunas ideas, conceptos, teorías y demás revisiones bibliográficas de los diferentes autores que hicieron trabajos de investigación con variables similares aplicados para esta investigación, los mismos servirán para entender con mayor claridad el problema de la investigación.

Según Sabino (1992) refiere que “el marco teórico o marco referencial tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar con mayor profundidad el problema” (pág. 48); es decir, el objetivo es integrar el problema en un ámbito en el que tenga sentido, teniendo en cuenta los conocimientos previos pertinentes y organizándolos de forma que sirvan para definir y esclarecer el problema de estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Teniendo en cuenta a Arias (2012) donde refiere que “los antecedentes de la investigación son estudios previos, trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado” (pág. 106), de la afirmación del autor podemos inferir que los antecedentes son eventos, sucesos e investigaciones realizadas anteriormente y que tienen una cierta similitud con las variables planteados para este estudio, estas referencias sirven de base para explicar, evaluar e interpretar los datos obtenidos del estudio. Este concepto clasifica los antecedentes de estudio en tres categorías: internacionales, nacionales y locales.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Quiceno (2019) realiza el trabajo de investigación titulado “software de gestión documental y ventanilla única para administraciones municipales de sexta categoría”, investigación realizada para optar el grado de maestro en gestión y desarrollo de proyectos de software Manizales.

El principal objetivo de este proyecto de investigación es crear un software que soporte y optimice la gestión documental y el manejo de las ventanillas de la alcaldía de El Santuario en Antioquia. El estudio fue descriptivo y se recolectaron datos del Archivo General de la nación a través de publicaciones y artículos que detallan el uso de un programa de archivo y gestión documental. La conclusión a la que se llegó fue que para proponer un sistema de gestión documental que respondiera a las necesidades de la institución, implementar un programa que ofreciera automatización de procesos, mejorar la interacción entre la institución y el usuario, disminuir el uso excesivo de papel y aumentar la productividad del trabajador, era necesario estudiar y aprender el entorno normativo, profesional y tecnológico de la institución.

De los resultados obtenidos en la investigación podemos inferir que para proponer un software de gestión documental se debe involucrar a todos los departamentos de la institución, conocer las necesidades de cada área y estar al tanto de las necesidades insatisfechas de los usuarios, en consecuencia, implementar un software de gestión documental que involucre a todas las áreas con el fin de brindar calidad de servicio a los usuarios, es necesario que esta herramienta tenga las funciones de gestión documental, distribución de documentos, conservación de la información, almacenamiento, la automatización de los procesos administrativos y divulgación de información a través de canales informativos y de diseño interactivo cliente – empresa, estos hechos permitirán cerrar brechas de la burocracia.

Alvarado (2017) realiza el trabajo de investigación titulado “aplicación del modelo de evaluación de la calidad SERVQUAL y establecimiento medidas de intervención para la empresa CooSalud EPS-S Sucursal Boyaca”, investigación realizada para optar el grado de ingeniero industrial. El presente estudio tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico de la calidad del servicio utilizando el modelo SERVQUAL y crear intervenciones en la COOSALUD ESS EPSS sucursal Boyacá, el estudio es de tipo descriptivo, se empleó una muestra de 379 afiliados, el modelo SERVQUAL sirvió como instrumento para la recolección de datos que se ajustó a la percepción de calidad del servicio.

Al emplear el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio prestado a los usuarios de la sucursal de CooSalud en Bocaya, los resultados mostraron que; en promedio, los usuarios estaban insatisfechos con el servicio brindado. El valor del índice global de calidad de servicio fue de - 0,15359, el cual es cercano a cero y muestra que en CooSalud no se cumple con

las expectativas de sus usuarios en un 90 % y 95% de los casos, lo que demuestra que los afiliados de CooSalud desean una atención en oficinas que cumplan con todas sus expectativas.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, el principal problema detectado es la insatisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención y servicio recibido por parte de CooSalud en Sucursal Bocaya, teniendo en cuenta que en las instituciones del sector salud se genera una gran variedad de documentos es necesario contar con un software de gestión documental que ayude a gestionar de manera eficiente todo lo relacionado con los tramites documentales y expedientes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

De la búsqueda de los diferentes repositorios de las universidades nacionales, se encontró los siguientes trabajos de investigación que guardan una cierta afinidad con las variables de estudio planteados para esta investigación.

Cossios (2020) realiza la investigación titulada “sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del SINEACE, Lima 2018”, estudio realizado para optar el grado de licenciado en administración.

El objetivo principal de la investigación fue evaluar la implementación del SISGEDO en la oficina de comunicación SINEACE, Lima 2018, la investigación se enmarca en un diseño no experimental de corte transversal, el nivel de la investigación es descriptivo, se trabajó con una muestra de 12 socios de la Oficina de Evaluación de la Calidad, Sistema de Acreditación y

Certificación de la Educación, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario y el procesamiento y análisis de datos se efectuó a través del Programa Microsoft Excel y el Software SPSS. La conclusión a la que se llegó en la investigación fue que al implementar el SISGEDO en SINEACE facilita la elaboración de documentos, agiliza el ciclo de vida del proceso documental, mejora aspectos relacionados con la pérdida de información, gestiona eficientemente los procesos administrativos y produce mejores resultados en cuanto a productividad por parte de los trabajadores.

Alarcón (2018) realiza la investigación titulada “el sistema de gestión documentaria y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachoc – Pasco”, investigación realizada para optar el grado de maestro en gestión pública.

Analizar la correlación del sistema de gestión documental con la atención al usuario en el rastreo de los documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachoc, fue el objetivo principal de la investigación, el tipo de estudio aplicado para este estudio es descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo cuyo diseño es no experimental de corte transversal correlacional, la muestra empleada para esta investigación es de 50 colaboradores de la Municipalidad de Huanchoc, la recolección de datos se hizo a través de un cuestionario validado mediante el alfa de Cronbach, el programa Microsoft Office Excel y Programa Estadístico SPSS versión 20 sirvieron para el procesamiento y análisis de datos. Los resultados de la prueba Rho Spearman mostraron que existe una relación sustancial entre el SISGEDO y la atención al usuario en el seguimiento de los documentos recibidos en la Municipalidad Distrital de Huachón, con un

valor del coeficiente de correlación de ($r = 0.9012$). De la conclusión podemos inferir que la implementación de un Sistema de Gestión Documentario promueve la gestión eficaz de los procesos administrativos, aumenta la productividad del personal administrativo, ayuda a almacenar y conservar los documentos, facilita el control del proceso en el menor tiempo por parte de los usuarios y al mismo tiempo ayuda a mejorar las deficiencias en la calidad de atención al usuario.

Por su parte Torres (2021) realiza el trabajo de investigación titulado “calidad de atención y modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021”, tesis realizado para optar el grado de maestra en gestión pública.

El objetivo de este estudio es conocer cómo se relacionan la calidad de atención y la modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros. En el estudio se utilizó metodología básica, no experimental, de diseño transversal, de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, se empleó como técnica la encuesta y los instrumentos para ambas variables fueron cuestionarios con escala tipo Likert; se trabajó con una muestra de 50 encuestados, se utilizó el Microsoft Office Excel para crear las fotos y las tablas de frecuencias, el Software SPSS versión 22 se usó para el tratamiento y el análisis de los datos. El valor de la correlación Rho de Spearman es de 0,679, indicador que hace constar que existe correlación entre las dos variables de estudio; es decir, a medida que mejora la calidad de la atención, hay indicadores de progreso en la modernización de la unidad de procesamiento de documentos. De los resultados obtenidos podemos inferir que si se implementa un sistema de gestión documental se simplificarán los procesos relacionados con la documentación, se lograra

evitar los cuellos de botella, se cumplirá con el plazo establecido para dar respuesta al usuario, se incrementara la productividad del personal administrativo, se reducirá el uso excesivo del papel, además los mismos usuarios podrán hacer seguimiento de sus trámites sin la necesidad de recurrir al establecimiento.

Por otro lado, Ruiz (2021) presenta el trabajo de investigación titulado “software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021”, investigación realizada para optar el grado de maestro en gestión pública.

El objetivo principal de este estudio fue comprobar la relación que existe entre el Software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de la Justicia del Santa, Chimbote, esta investigación es de tipo básico de diseño no experimental, se tomó en cuenta 145 trabajadores administrativos como muestra, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario y para el procesamiento y análisis de datos se utilizó Microsoft Excel y SPSS versión 25, la conclusión a la que se llegó según el coeficiente de correlación es $r = 0,732$; por lo tanto, existe una correlación significativa entre la gestión documental y el software de trabajo a distancia. En relación con el software de trabajo a distancia utilizado en la Corte Superior de Santa, el 66% de los encuestados indicaron que tenían problemas para gestionar y controlar el software, el 62% de los encuestados, mencionan que existe problemas con el acceso rápido y efectivo a la información en el sistema de gestión documental del Superior Tribunal de Santa Fe.

2.1.3 Antecedentes Locales

En el contexto local, en la búsqueda implícita de los diferentes repositorios de las universidades locales que hicieron trabajos de investigación que guardan una cierta similitud con las variables de estudio propuestos en esta investigación, se logró encontrar los siguientes trabajos de investigación:

Según Apaza (2018) donde realiza la investigación titulada “la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Pacocha de la Ciudad de Ilo, en el año 2018”, estudio realizado para optar el grado de Licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico.

El objetivo principal de la investigación fue examinar la relación entre el uso del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Pacocha en la Ciudad de Ilo, se efectuó un estudio básico utilizando un diseño descriptivo explicativo transversal, el estudio se desarrolló con una muestra de 30 funcionarios, 60 miembros del personal administrativo y 90 usuarios que realizaron diferentes tramites, se entregó un cuestionario de 16 ítems a los funcionarios, personal administrativos y a los usuarios. Los instrumentos se validaron mediante el coeficiente de fiabilidad de Kuder-Richardson, para determinar la asociación se utilizó el análisis Chi-cuadrado a través del programa SPSS versión 22. La conclusión del estudio fue que existe una clara relación entre el uso del software y el mejoramiento de la calidad en el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Pacocha; a la vez, se ha llegado a la conclusión de que la Municipalidad de Pacocha muestra poco interés en invertir en la tecnología, lo cual genera el malestar del público usuario. Con relación a los resultados obtenidos podemos mencionar que

invertir en la tecnología y automatización de los procesos administrativos, mediante un software de gestión documental, incrementara la productividad de los trabajadores, simplifica los procesos administrativos, permite tener mayor control, organización y disponibilidad de los documentos, todo esto incrementa el porcentaje de complacencia de los usuarios y con ello se crea una imagen positiva sobre la institución.

Por otro lado, Cayla & Sosa (2021) realizan el estudio titulado “calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano en el Distrito de Moquegua – 2020”, tesis para optar el grado de licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico.

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue conocer si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el transporte público urbano del Distrito de Moquegua – 2020, el tipo de investigación que se planteó para este estudio es correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, según datos del INEI, la población de estudio para esta investigación estuvo conformada por 57581 usuarios que utilizan el transporte público urbano en el distrito de Moquegua. Se utilizó una muestra de 382 usuarios, se empleó una encuesta como técnica de recolección de datos, se planteó un cuestionario como instrumento de investigación para ambas variables; IBM SPSS versión 25 y el software Microsoft Excel se utilizaron para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en el cuestionario.

Los principales resultados mostraron que existe una correlación sustancial entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el servicio de transporte público del Distrito de Moquegua. Esto demostrado en el coeficiente de correlación de Rho Spearman cuyo valor arroja $r = 0521$. De

la conclusión se deduce que los clientes de hoy en día son cada vez más exigentes, satisfacer las expectativas de los clientes y ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad son cruciales para fomentar la fidelidad de los clientes y a la vez un valor diferenciador frente a la competencia.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 *Software de Gestión Documental*

Teniendo en cuenta a Miranda & Pacienza (2015) quienes definen el software como un “conjunto lógico e intangible de un sistema informático que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware” (pág. 12).

Del mismo modo Castellanos & Ferreyra (2001) definen el software como un conjunto de instrucciones y datos en tamaño binario que se almacenan en la memoria principal y dan instrucciones a un ordenador, dentro de ese orden de ideas el software y el hardware son componentes fundamentales de un sistema informático.

De acuerdo a Paris (2015) donde refiere que el termino gestión documental aparece por primera vez en los Estados Unidos por el año 1930, en un principio la gestión documental se refería únicamente a la gestión de documentos en físico, ya en los años 80 se empezaron a desarrollar software que incluían la combinación de documentos en físico y en digital.

Teniendo en cuenta la Norma Internacional ISO 15489-1 ISO (2001) donde se afirma que la gestión documental se basa en un control efectivo, ordenado y sistemático sobre la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición y destrucción de los documentos.

Por su parte el Consejo Internacional de Archivos Comité de Archivos de Gestión en Torno Electrónico CONDDE (2005) donde menciona que el software de gestión documental es la información recopilada, organizada y mostrada de acuerdo al campo de una actividad organizacional o personal que almacena información.

De acuerdo al manual del SISGEDO Versión 2.0, el SGD está especialmente diseñado para la gestión de documentos y realizar funciones como recibir, registrar, reenviar, procesar, monitorear y archivar documentos de una institución. Todas estas características permiten a los usuarios conocer y saber el estado de sus trámites en el menor tiempo posible.

Por otra parte, Alvarado (2001) afirma que la gestión documental es el proceso de gestión del ciclo de vida de un documento, es decir, el período desde su creación hasta su última destrucción o transferencia a archivos históricos.

De las definiciones de los autores podemos deducir que el software de gestión documental es una herramienta para gestionar los procedimientos administrativos de forma eficiente. Este sistema realiza tareas como las de organizar, registrar, recopilar información, seguimiento, almacenamiento y conservación de la información. Esta herramienta es crucial para las empresas

ya que ofrece soluciones innovadoras en cuanto a la digitalización, automatización y control de la documentación.

2.2.1.1 Importancia del Software de Gestión Documental. En una organización los activos más importantes son los documentos y a diario se genera una gran cantidad de documentos operativos, administrativos y justificativos, desde su recepción por mesa de partes, la distribución por las diferentes áreas administrativas hasta la emisión del acto resolutorio y emisión de respuesta al usuario. En toda esta travesía suceden hechos fortuitos que dificultan el fluido correcto del trámite documentario provocando retrasos en el tiempo estimado para dar respuesta y pérdida de información.

Contar con un software de gestión documental es primordial para las organizaciones ya que esto facilita en el fluido correcto del desarrollo de las actividades en una organización, en la actualidad cada vez son más las organizaciones que invierten en la tecnología, la modernización y automatización de los procesos en una organización, contar con un software de gestión documental ofrece funciones como:

1. Almacenamiento y conservación de información.
2. Organización de expedientes.
3. Distribución de documentos.
4. Rastreo de expedientes en tiempo real.
5. Digitalizar la documentación.
6. Permitir al usuario hacer sus pagos y trámites a través del sistema web.

7. Simplificar los procesos administrativos.
8. Reducir la carga laboral del personal administrativo.
9. Incrementará la productividad del personal administrativo.
10. Permitirá saber dónde se efectúan los cuellos de botella.
11. Reducir el uso excesivo del papel y ser más autosustentables.

2.2.1.2 Ventajas de la Utilización del Software de Gestión Documental. Desarrollar un software de gestión documental en las instituciones trae consigo múltiples ventajas, como la simplificación de los procesos administrativos burocráticos, evita la pérdida de documentos, facilidad de acceder a la información de manera segura, permite digitalizar los documentos y así evita gastos innecesarios a la vez es más empático con el medio ambiente por el uso excesivo de papel, evitar la pérdida de tiempo en la búsqueda de expedientes ya que estos se encuentran almacenados y distribuidos de forma ordenada.

2.2.1.3 Ciclo de Vida de los Documentos. El ciclo de vida de un documento es la serie de etapas por las que debe pasar un expediente en cualquier organización, desde su creación hasta su archivo o aniquilación completa. En la actualidad, muchas organizaciones acortan el ciclo de vida de un documento utilizando el correo electrónico o un software de gestión documental que les permite simplificar los procesos innecesarios.

Alvarado (2001) plantea la clasificación del ciclo de vida de un documento en 5 fases, los cuales se puntualizan a continuación:

2.2.1.3.1 Creación. Es la etapa donde se hace la creación de documentos, esto generado por la misma empresa según necesidad o a solicitud de los usuarios y/o clientes, estos documentos tienen diferente contenido, puede ser informático y de valor como las resoluciones, solicitudes, informes, cartas, etc.

2.2.1.3.2 Archivo y protección. Una vez que se decide conservar los documentos se hace la elección oportuna del lugar donde se va a conservar durante su tiempo útil, cualquier documento que se guarde debe estar organizado y registrado para su fácil acceso y ubicación.

2.2.1.3.3 Utilización. Los documentos se guardan por un motivo principal que es la de consultar ya que estos en un futuro pueden servir de referencia.

2.2.1.3.4 Remisión o transferencia. A medida que los documentos no se utilizan con tanta frecuencia deben ser sacados de los archivos ya que estos dificultan la buena gestión del archivo y de ocupar espacios, todos estos documentos que no se usan frecuentemente son puestos en otros archivos inactivos y de conservación definitiva.

2.2.1.3.5 Eliminación. Es el último procedimiento del ciclo de vida del trámite documentario, es donde los documentos que ya no se utilizan o que ya no son útiles son eliminados de forma definitiva.

Figura 1*Ciclo de Vida del Documento*

Nota. Ciclo de vida del tramite documentario. Fuente Alvarado (2021).

2.2.1.4 Archivo. De acuerdo a Alberch (2012) donde define al archivo como un “conjunto de documentos recibidos o producidos por las personas físicas y jurídica, público o privado, como resultados de su actividad, organizados y conservados para utilizarlos en la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura” (pág. 18).

Del mismo modo el Archivo General de la Nación del Perú (2008), refiere el archivo como “un conjunto de documentos producidos por personas naturales o jurídicas durante el ejercicio de sus actividades cotidianas y que son administrados, organizados y conservados para difundir la información contenida en ellos” (pág. 7).

De las definiciones de los autores podemos deducir que el archivo es un espacio donde se organiza, controla y conserva todos los documentos creados por las diferentes áreas de una organización y que dichos documentos ya no se usan con mucha frecuencia; sin embargo, se hace la conservación de están para futuras consultas y referencias.

2.2.1.4.1 ***Formación y edades de los archivos.*** Desde la creación de un documento, esto pasa por diferentes áreas administrativas donde recobra sentido sobre un hecho y de acuerdo a su uso estos pasan por tres (3) fases planteados por (Heredia, 1991).

Inicia con la fase de creación donde el documento es de uso frecuente, corresponde a los documentos que son administrados por cada área, el fase de mantenimiento y uso, es la fase donde el archivo debe conservarse en un centro de archivo con el objeto de consulta, son documentos que no son usados con mucha frecuencia y finalmente la fase de expurgo, es la fase donde el documento obtiene valor permanente, de manera que su uso no es frecuente ya que servirá con fines de investigación, la conservación del documento es definitivo.

Estas tres (3) fases se determinan en función al valor que adquieren los documentos desde su creación, la continuidad de uso y la vigencia administrativa, el fin de estas fases es garantizar que los documentos de cada fase estén adecuadamente cuidados y así gestionar eficientemente el archivo.

2.2.2 *Calidad de Servicio*

Al tratarse de un término subjetivo, es difícil describir la calidad de un servicio. El usuario es quien verdaderamente evalúa y valora el nivel de servicio entregado por una empresa, la valoración que asigne el usuario va depender de otros factores que inciden al momento de tomar una decisión.

2.2.2.1 *Definición de Calidad.* Teniendo en cuenta a Harrington (1990) donde define la calidad como un hecho de cumplir o exceder las expectativas de los clientes a un precio que sea capaz de mantener. Por tanto, la calidad es una promesa cuyo objetivo es cubrir y compensar las necesidades insatisfechas de los clientes.

Por su parte la Real Academia Española define la calidad como una propiedad o un grupo de propiedades que forman parte de algo y no puede separarse de ello, lo cual permite juzgar su valor. Dentro de ese contexto; podemos inferir que la calidad es un conjunto de condiciones específicas que determinan si algo es mejor, igual o peor que otros.

Por otra parte, Horovitz (1991) menciona que la calidad es el nivel de plenitud o excelencia que la organización ha designado lograr para satisfacer a sus clientes, representando al mismo tiempo, la medida en que se logra la calidad.

A su vez Juran (2007) describe la calidad como la satisfacción y lealtad del cliente, los cuales se consiguen a través de dos extensiones: Las características y la ausencia de deficiencias; en otras palabras, la calidad lo define el propio cliente.

De las definiciones de los autores podemos deducir que la calidad es una percepción alta o no muy alta, esta calificación lo proporciona el mismo cliente al momento de adquirir el servicio o producto.

2.2.2.2 Definición de Servicio. Con respecto al servicio existen múltiples definiciones de diferentes autores, que nos ayudan a esclarecer con mayor claridad esta variable.

De acuerdo a Kotler & Armstrong (2013) “el servicio son las actividades y/o beneficios ofrecidos por una organización para su venta y que son básicamente intangibles y no se puede poseer” (pág. 196).

Así mismo se refiere que “el servicio son actividades reconocibles e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para cubrir las necesidades de los clientes, lo cual provoca una satisfacción o insatisfacción al momento de ser adquirido” (Staton, et al. Pág. 300).

Según las definiciones de los autores, un servicio se define como actividades destinadas a satisfacer las demandas de los clientes, un servicio es algo intangible, indivisible, no se puede conservar y generalmente un servicio es heterogéneo, esto por diferentes factores y de acuerdo a las necesidades de los clientes.

2.2.2.3 Concepto de Calidad de Servicio. Teniendo en cuenta esta variable donde diferentes autores definen la calidad de servicio de diferentes puntos, se toma los más relevantes, los cuales son:

Según Deming (1989) define la calidad de servicio como el grado de satisfacción de los clientes con el servicio o producto que han recibido, sin embargo, esta definición es subjetiva porque la calidad de servicio depende de la percepción de cada cliente. En consecuencia, un cliente puede calificar un servicio de alta calidad mientras que otro puede calificarlo de baja calidad.

De acuerdo a Kotler & Armstron (2013) la calidad de servicio es la capacidad de una compañía para conservar a sus clientes, esto va depender de lo bien que pueda satisfacer esas demandas y expectativas, a la vez brindar buena calidad de servicio es un factor diferenciador de la competencia.

Por su parte Horovitz (1991) donde refiere que la calidad de servicio es la percepción de cada cliente, quien realmente define si un determinado servicio es bueno o malo es el mismo cliente. Aunque en un principio el cliente opta por aceptar el nivel más básico de servicio, a medida que un cliente va conociendo mejor un producto o servicio, sus expectativas aumentan hasta el punto de alcanzar la excelencia.

2.2.2.4 Satisfacción del Cliente. Cuando se compensan las necesidades, deseos y expectativas de un cliente, se dice que es un cliente satisfecho. Esto depende en gran medida de las percepciones y expectativas del cliente con respecto a la calidad de un producto o servicio; la

satisfacción será mayor cuando el producto o servicio compense o cubra las necesidades insatisfechas de los clientes.

2.2.2.5 Teorías de la Calidad de Servicio. La calidad de servicio ha sido estudiada por diferentes autores, quienes han planteado teorías para mejorar esta variable, para esta investigación se toma como referencia los siguientes autores:

Según Pittaluga (2010) donde hace referencia al modelo de Kano, creado en la década de 1980 por el profesor Noriaki Kano, donde divide las preferencias y distinciones de los consumidores en cinco grupos, que se detallan a continuación:

2.2.2.5.1 Calidad Requerida. Son las características que el cliente da por fijas y que, si no se satisfacen, provocan descontento. Estos aspectos son los que más peso tienen porque la empresa se compromete a cumplirlos y el cliente los considera esenciales, como la limpieza del establecimiento, el orden, un servicio decente, etc.

2.2.2.5.2 Calidad Atractiva. Estas cualidades son gratificantes cuando se ofrecen, pero desagradables cuando no se logran. Estos son los factores que sorprenden al cliente, es decir no son esperados por eso crean satisfacción y le dan a la empresa proveedora la oportunidad de diferenciarse de su competencia.

2.2.2.5.3 *Calidad Unidimensional.* Factores relacionados con el desempeño individual que pueden conducir a la satisfacción o insatisfacción. Suelen ser factores vinculados con exigencias o necesidades especiales que el cliente ha manifestado claramente.

2.2.2.5.4 *Calidad Indiferente.* Son características ignoradas por el cliente, porque no son interesantes, el ofrecimiento excesivo de los productos o servicios generan insatisfacción o rechazo por parte del cliente y/o usuario.

2.2.2.5.5 *Calidad Inversa.* Son características que el cliente no quiere y que le causan insatisfacción o descontento. Por ejemplo, ofrecer un teléfono de alta tecnología a un cliente que prefiere un modelo sencillo y directo.

2.2.2.6 *Modelo de la Calidad Percibida del Servicio (PSQM).* Teniendo en cuenta a Grönroos (1984) quien afirma que es fundamental hacer insistencia en la importancia de prestar atención a lo que el cliente realmente necesita y desea, en base a eso se plantea dos dimensiones:

2.2.2.6.1 *La calidad Técnica o Diseño de un Servicio.* Es donde se aprecia concretamente lo que el cliente desea, en decir, se valora el resultado en físico, en este aspecto la calidad se puede evaluar; lo cual, se ve revelado en la calidad de servicio brindado.

2.2.2.6.2 *La Calidad Funcional.* Se describe a la forma en que se proporciona el servicio, teniendo en cuenta el proceso de creación y producción del producto y no sólo el producto que se recibe. Es la valoración que hace el consumidor de toda la superioridad o calidad del producto o servicio.

La misma fuente Grönroos (1984) añade que la calidad funcional influye la calidad técnica, lo que significa que cada procedimiento o interacción que tenga lugar a lo largo del suministro del servicio repercutirá en los resultados finales del mismo. Este modelo suele denominarse "modelo de imagen", ya que basa la evaluación del servicio en la discrepancia entre las expectativas que el cliente se fija antes de utilizar el servicio y la imagen que se produce como resultado de su experiencia.

2.2.2.7 *Teoría de Deming.* Teniendo en cuenta a Deming (1989) quien revoluciono la calidad y productividad japonesa, planteo 14 principios esenciales para la gestión e innovación institucional, estos principios se ajustan a empresas pequeñas, medianas y grandes, independientemente si brindan servicios o se dedican a la fabricación de productos; estas ideas son esenciales para lograr la calidad y aumentar la productividad empresarial, los cuales se detallan a continuación:

1. Crear coherencia
2. Adquirir una nueva forma de pensar.
3. Eliminar el uso de la inspección masiva.
4. Dejar de hacer negocios únicamente en función del precio.

5. Identificar la raíz de los problemas para poder aplicar la mejora continua.
6. Utilizar métodos para la formación en el puesto de trabajo.
7. Adoptar técnicas de vanguardia para la supervisión de los trabajadores de fabricación.
8. Deshacerse de cualquier ansiedad que impida a los miembros del personal contribuir eficazmente a la empresa.
9. Eliminar los obstáculos que existen dentro de los departamentos.
10. Enfatizar objetivos numéricos, carteles y frases hechas dirigidas a los empleados que exijan mayores niveles de producción sin esbozar cómo llegar a ellos.
11. Acabar con las normas de trabajo basadas en cuotas.
12. Eliminar los obstáculos que impiden a un trabajador de línea ejercer sus derechos legales.
13. Poner en marcha un sólido programa de formación y reciclaje profesional.
14. Crear una estructura de alta dirección que garantice el seguimiento coherente de las 13 recomendaciones anteriores.

Todas estas ideas sirvieron de base para mejorar la productividad y elevar los estándares de calidad, permitiendo a naciones como Japón superar a otras conocidas por su competitividad; todos estos principios brindan la oportunidad de maximizar la eficacia de una organización, todo proceso tiene cierto grado de variabilidad y cuanto menor sea ésta, mayor será la calidad del producto final.

2.2.2.8 Teoría de la calidad total. Teniendo en cuenta a Vargas & Aldana de Vega (2014) quienes hacen referencia a la teoría de la calidad total, creado por Karow Ishikawa, uno de los principales precursores de la calidad en Japón; quien a su vez planteo los siguientes principios:

1. Control de calidad consiste en llevar a cabo las tareas necesarias en cualquier industria.
2. Un control de calidad ineficaz no puede producir resultados.
3. La formación es el principio y la conclusión de la inspección de calidad.
4. El control de calidad saca lo mejor de cada colaborador.
5. Los primeros pasos en el control de calidad deben centrarse en saber las necesidades y motivaciones de los consumidores.
6. Sea consciente de los posibles problemas y quejas.
7. La calidad debe incorporarse en cada diseño y procedimiento.
8. La disciplina del control de calidad mezcla el conocimiento y la acción.
9. Los anillos de control de calidad pueden tener éxito en cualquier parte del mundo, ya que sus acciones son coherentes con la naturaleza humana.
10. Las técnicas estadísticas son la forma más eficaz de control de las operaciones.

2.2.2.9 Importancia de Medir la Calidad de Servicio. Las organizaciones del mundo globalizado actual se esfuerzan por ser más competitivas y un factor importante es la medición de la calidad del servicio. Esto permite diagnosticar brechas insatisfechas respecto a la calidad de servicio percibido por el cliente; a la vez, efectuar periódicamente la evaluación de la calidad de servicio permite a la organización posesionarse con mayor facilidad en el mercado.

Para las instituciones ofrecer un servicio excelente es esencial porque afecta directamente a la experiencia del usuario; por lo tanto, el servicio al cliente debe ser una de las principales prioridades de una organización lo cual permitirá a la empresa evitar malas críticas y mejorar su reputación gestionando eficazmente las quejas o problemas de los consumidores.

2.2.2.10 **Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.** El modelo SERVQUAL que actualmente es uno de los más utilizados en las organizaciones para medir la calidad de servicio, creado por (Parasuraman et al. 1992), el cual es una herramienta de análisis de la calidad basada en la satisfacción del cliente que fue publicada por primera vez en 1988 en Estados Unidos bajo los auspicios del Marketing Science Institute y autorizada en América Latina por Michelsen Consulting con la asistencia del Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicio.

El modelo SERVQUAL, una herramienta para medir la calidad del servicio, su estudio está basado en determinar la calidad de servicio a través de expectativas y percepciones del cliente, esta herramienta también se puede utilizar para difundir la idea de las personas sobre la marca, se puede utilizar para analizar si los medios utilizados son adecuados para llegar al cliente, mostrar si las expectativas presentadas por la empresa son realistas, pero lo más importante, el modelo SERVQUAL ayuda a determinar lo que los clientes quieren encontrar de una marca o empresa. Dentro de las extensiones el método SERVQUAL plantea 5 dimensiones, entre ellas:

2.2.2.10.1 **Elementos Tangibles o Intangibles.** Se refiere a todo lo relacionado con los bienes materiales que perciben las personas al momento de recibir un servicio.

2.2.2.10.2 **Confiabilidad.** Es la capacidad de la empresa de ofrecer de manera eficiente, confiable y efectiva todo lo prometido ante los ojos del cliente.

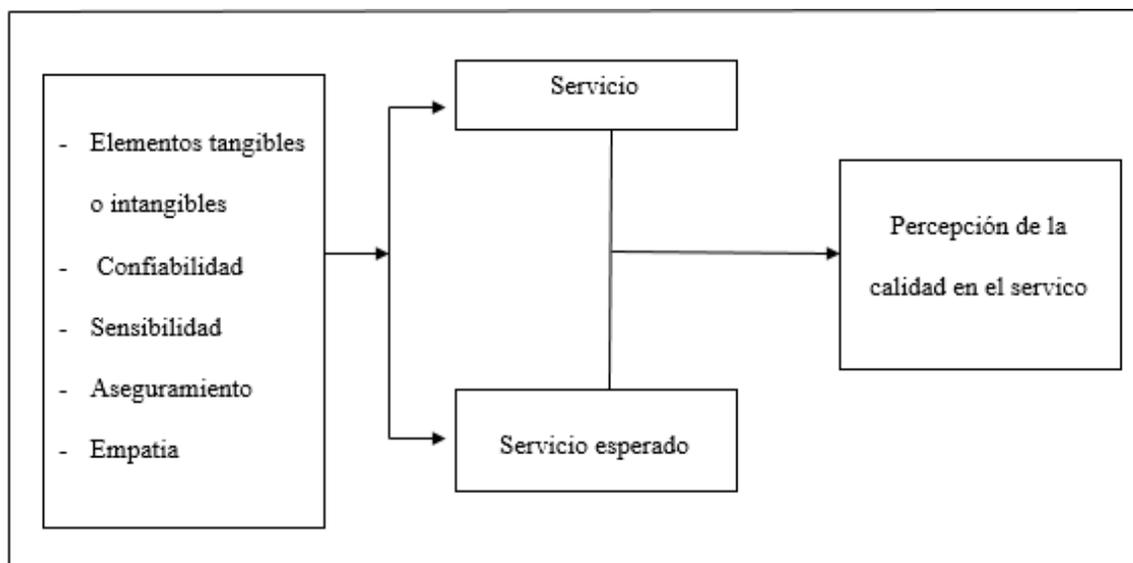
2.2.2.10.3 Sensibilidad. Se refiere a la disposición que existe por parte de la organización para poder ofrecer al cliente todo lo que demande.

2.2.2.10.4 Aseguramiento. Se refiere a las personas que tienen relación directa con los clientes, cuyas cualidades como las del profesionalismo, comunicación asertiva, habilidades de gestión de conflictos, voluntad positiva y confianza son cruciales para transmitir una impresión favorable al cliente.

2.2.2.10.5 Empatía. Se refiere al grado de atención y personalización individual que se presta a cada cliente y/o usuario. Las necesidades y problemas de cada cliente son diferentes y es compromiso de la empresa gestionar de la mejor manera posible para cubrir esas necesidades. La siguiente figura ilustra lo mencionado en los párrafos precedentes.

Figura 2

Modelo Servqual



Nota. La figura muestra el procedimiento del modelo Servqual (Parasuraman et al., 1992).

El modelo SERVQUAL consta de 22 preguntas dispersas en función de la importancia de cada una de las 5 dimensiones, gracias a su adaptabilidad, el modelo SERVQUAL puede ser utilizado por diversas empresas.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 *Gestión*

Es una serie de actos que permiten a una organización organizar, planificar, controlar y gestionar sus actividades para alcanzar los objetivos que se ha fijado.

2.3.2 *Software de Gestión*

El software de gestión es una herramienta que facilita planificar, organizar, controlar y automatizar los procesos administrativos de una organización.

2.3.3 *Documento*

Un documento es un argumento material que puede ser plasmada de forma físico o virtual en la que se manifiestan información sobre hechos o sucesos.

2.3.4 *Gestión Documentaria*

Conjunto de acciones para organizar y gestionar las actividades relacionados con la recepción, organización, distribución, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2009).

2.3.5 *Usuario*

La palabra usuario proviene del latín *usuarius*, que representa usar y se refiere específicamente a las personas que utilizan los bienes y/o servicios de una empresa.

2.3.6 *Satisfacción*

La satisfacción es un sentimiento de placer, generado por el cumplimiento de las expectativas o solución de una necesidad.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El estudio es de estructura básica, con un enfoque cuantitativo, esto debido a que los resultados obtenidos serán cuantificados para su posterior análisis e interpretación de datos. El fundamento de la investigación cuantitativa o tradicional es el análisis de las características de los fenómenos sociales (Bernal, 2010).

Según su alcance es descriptiva – correlacional, los estudios descriptivos permiten identificar las características clave de individuos, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea objeto de investigación y permiten describir detalladamente situaciones y sucesos, o cómo es y se manifiesta un determinado fenómeno (Hernandez, 2014).

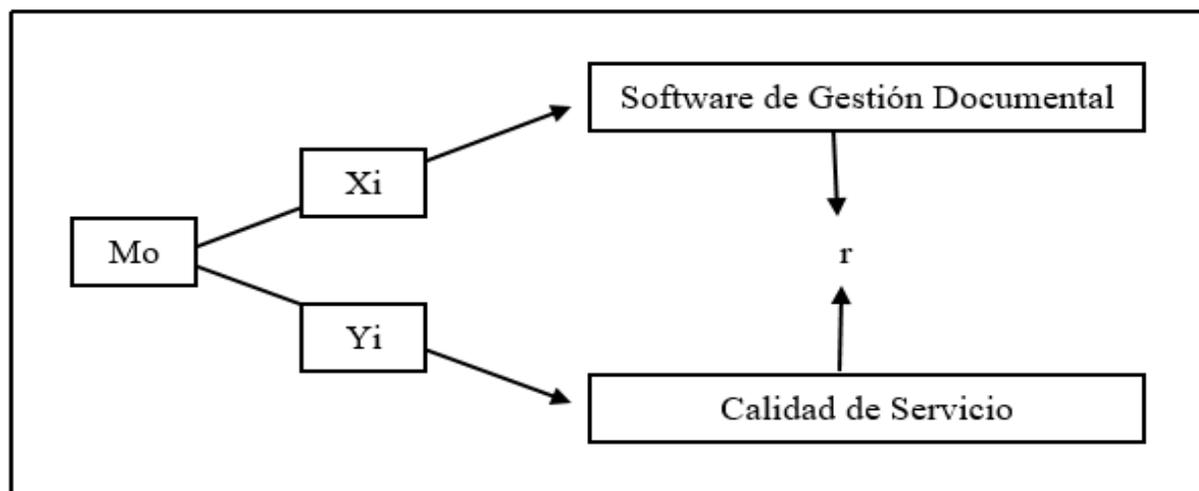
3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, dado que no se alterará intencionadamente las variables; de manera que, se observaran los fenómenos tal y como surgen en su contexto original y se examinara su frecuencia, sus características y sus relaciones (Hernandez, 2014).

De acuerdo a Cortez & Iglesias (2004) el estudio no experimental no altera activamente las variables que se investigan, sino que se limita a observar las cosas tal y como ocurren en su entorno actual para después analizarlas.

Figura 3

Correlación de la Variable Independiente con la Variable Dependiente



Nota: La figura muestra la correspondencia entre la variable independiente y la variable dependiente.

Donde:

M_o : Muestra

Xi : Variable independiente (software de gestión documental)

Yi : Variable dependiente (calidad de servicio)

R : Conexión o correlación

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población de estudio con la que se trabajara esta investigación está conformada por todos los trabajadores administrativos de la Unidad Orgánica Agencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Ilo y usuarios que acuden a realizar diferentes trámites relacionados con el Programa Nacional de Vivienda.

3.3.2 Muestra

De acuerdo a Hernández (2014) donde refiere que la muestra es un subconjunto de la población, que puede consistir en personas, animales, historiales médicos, nacimientos, etc., sobre este sub grupo se recogerán datos y sobre el que se realizará el estudio. Además, esta muestra debe estar definida y delimitada con precisión.

Por su parte Bernal (2010) afirma que la muestra es el subconjunto o parte de la población que se elige, de la que se obtiene información para el desarrollo de la investigación y sobre la que se desarrollará la medición y observación de las variables objeto de estudio.

Teniendo en cuenta que en la U.O.O Agencia Municipal se cuenta con una población reducida de trabajadores administrativos, se considerara como muestra la población total de trabajadores, según el siguiente detalle:

Tabla 3

Relación de Trabajadores en la U.O.O. Agencia Municipal

Trabajadores Administrativos de la U.O.O Agencia Municipal		
Nº	Área de Trabajo	Número de Trabajadores
1	Coordinadora de la U.O.O Agencia Municipal	01
2	Secretaria	02
3	Área Legal	03
4	Área Social	02
5	Área Técnica	03
6	Caja	01
7	Mesa de Partes	01
8	Área de promotores	06
Total, de Trabajadores		19

Nota. Relación de trabajadores administrativos de la Agencia Municipal distribuido por áreas.

La variable independiente calidad de servicio, se trabajará con una población de 114 usuarios que tienen trámite activo con relación a los diferentes conceptos estipulados en el TUPA vigente, esto concerniente a los Programas Municipales de Vivienda, esto detallado en la siguiente tabla.

Tabla 4*Relación de Administrados con Tramite Activo en la Agencia Municipal*

Promuvi	Unidad Vecinal	Numero
Promuvi VII	Sr. De los Milagros	32
	Villa Primavera	
	Bella Vista	
	Ciudad Enersur	
	Vista Azul	
	Vista Alegre	
	Alto Chiribaya	
	Los Arenales	
	Vista al Mar	
	Nueva Generación	
	Mirador del Pacifico	
Villa las Lomas		
Villa Costa Verde		
Nueva Alianza		
Promuvi IX	Cobresur	10
	Villa 06 de mayo	
Promuvi X	Sector A (Las Glorietas)	26
	Sector B (Juan Pablo II)	
	Sector B (Mirador Boca del Sapo)	
	Sector B (02 de marzo)	
Promuvi XI	Junta Vecinal Miraflores	16
	Ampliación Miraflores	
	Ciudad de la Juventud	
	Ciudad Universitaria	
Promuvi XII	Villas Las Palmas	30
	1° de Junio	
	Villa Hermosa	
	Parcela A (Villa Bicentenario)	
	Parcela B (3 de septiembre)	
Parcela C y D (Villa Puerto el Encanto)		
Total		114

Nota. Cantidad de trámites según dirección.

Para hallar la muestra para la variable dependiente, se empleará la siguiente formula, el cual permitirá hallar la muestra con la que se desarrollará el trabajo de investigación.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

Z = Nivel de confianza

e = Error de estimación máximo aceptado

P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

Q = (1 - P) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{114 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (114 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{109.49}{1.2429}$$

$$n = 88 \text{ Total}$$

Se trabaja con una muestra de 88 usuarios, sobre los cuales se les empleara el instrumento de recolección de datos, tomando como referencia la escala de Likert.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1 Técnicas

Arias (2012) define la técnica como un método o un enfoque particular para recopilar datos o información a partir de encuestas, evaluaciones u observaciones.

3.4.2 Instrumentos

Arias (2012) refiere que el instrumento es una herramienta que permite recopilar información, ya sea en formato papel o digital, necesario para efectuar el desarrollo de la investigación.

El instrumentó que se va aplicar en esta investigación es un cuestionario para ambas variables (software de gestión documental y calidad de servicio), establecido con una calificación de escala de Likert.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Hernandez (2014) define el cuestionario como un conjunto de preguntas sobre una o varias variables de estudio que se medirán en un proyecto de investigación.

3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis De Datos

A través del programa Microsoft Excel se hará la tabulación y el procesamiento de los datos obtenidos mediante los instrumentos de recopilación de datos, para desarrollar el análisis de datos, para comprobar la confiabilidad de instrumentos y contrastación de hipótesis se utilizará el Programa Estadístico Statistical Package of Social Science (SPSS) Versión 22, programas que facilitarán el análisis de los datos mediante cuadros y gráficos estadísticos, que serán sujeto a interpretación.

Para hallar el nivel de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se empleará el coeficiente de Alfa de Conbach, de acuerdo a Hernandez (2014) quien menciona la confiabilidad como el grado en que un instrumento produce resultados sólidos y coherentes, dentro de ese contexto se empleará la siguiente fórmula para hallar los resultados pretendidos.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * 1 - \frac{\sum Si^2}{ST^2}$$

Donde:

K = Número total de ítems.

Si² = Sumatoria de varianza de los ítems.

S_T² = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

El resultado obtenido para la variable independiente Software de Gestión Documental, muestra el siguiente resultado:

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	19	21.6
	Excluidos ^a	69	78.4
	Total	88	100.0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.793	15

Según los resultados se aprecia que el coeficiente de Alfa de Cronbach muestra el grado de confiabilidad 0.793 y según los rangos y magnitudes, el resultado obtenido está dentro del rango alto, por lo tanto, el grado de confiabilidad del instrumento de recolección de datos con 15 ítems es favorable para ser aplicado en campo.

Para el instrumento de recolección de datos de la variable independiente Calidad de servicio, se obtiene el siguiente resultado:

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	88	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	88	100.0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.790	17

El resultado muestra el grado de confiabilidad 0.790 y teniendo en cuenta los parámetros, el resultado muestra una confiabilidad alta del instrumento de la variable independiente, lo cual es un indicio de que existe un grado de confiabilidad alto del instrumento de recolección de datos de la variable independiente con 17 ítems.

También, para hacer la prueba de hipótesis se va utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, lo cual permitirá examinar la correlación entre las dos variables de estudio, para ello se empleará la siguiente fórmula:

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

N = Número de valores o elementos

$\sum xy$ = Suma de productos de puntuaciones pareadas

$\sum x$ = Suma de puntuaciones x

$\sum y$ = Suma de puntuaciones y

$\sum x^2$ = Suma de cuadrados de la puntuación x

$\sum y^2$ = Suma de cuadrados de la puntuación y

Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, servirán para comprobar la hipótesis y ayudarán en la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables

En esta sección se presentan los resultados del análisis por variables y dimensiones, considerando niveles, frecuencias y porcentajes acumulados, detallados en tablas y gráficos de barras.

Tabla 5

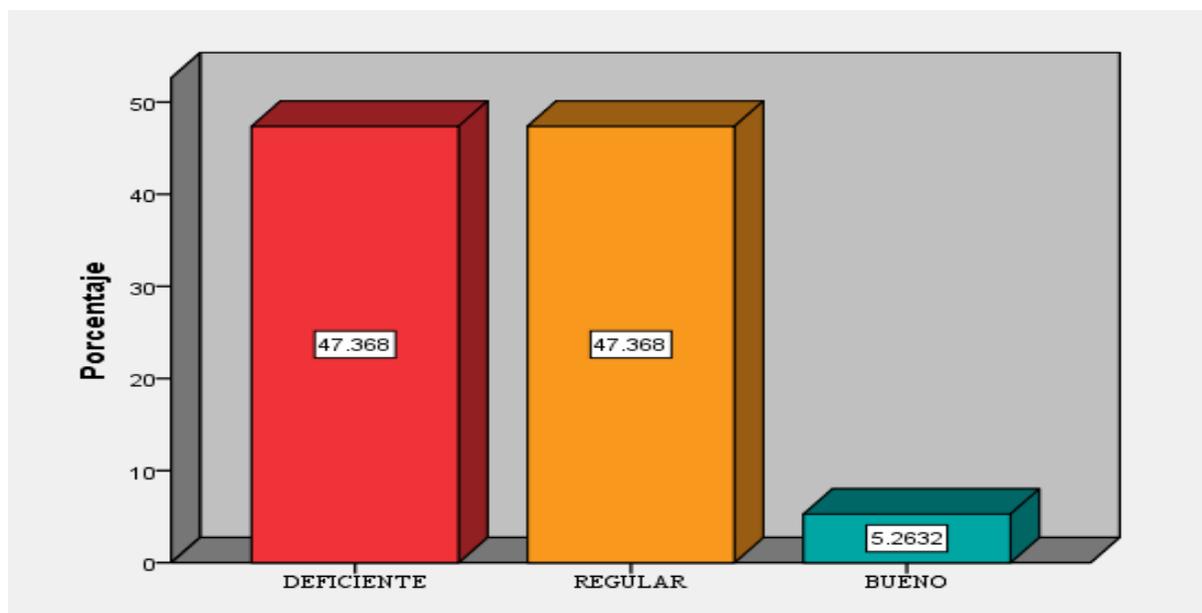
Niveles de la Variable Software de Gestión Documental

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	47.368	47.368
REGULAR	9	47.368	94.737
BUENO	1	5.263	100.000
Total	19	100.000	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 4

Variable Software de Gestión Documental



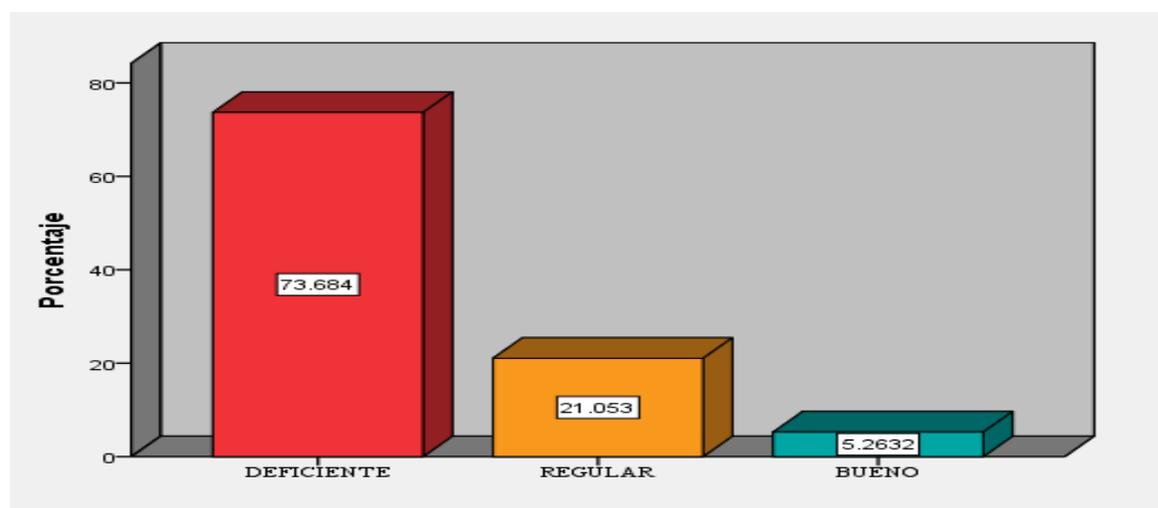
Nota. La figura 4 muestra los niveles del software de gestión documental

En la figura 4 se puede observar que la variable independiente software de gestión documental, ha alcanzado el nivel de deficiente en un 47.368 %, regular en un 47.368 % y bueno en un 5.2632 %, este resultado muestra que el uso o empleabilidad del software de gestión documental por parte de los trabajadores de la U.O.O. Agencia Municipal está dentro del nivel deficiente y regular, lo cual es un indicio de que no se está haciendo el uso permanente de un software de gestión documental que agilice el tramite documentario, esto teniendo en cuenta que en la actualidad el avance tecnológico viene avanzando con más fuerza.

Tabla 6*Niveles de la Dimensión Usabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	14	73.7	73.7
REGULAR	4	21.1	94.7
BUENO	1	5.3	100.0
Total	19	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 5*Dimensión Usabilidad*

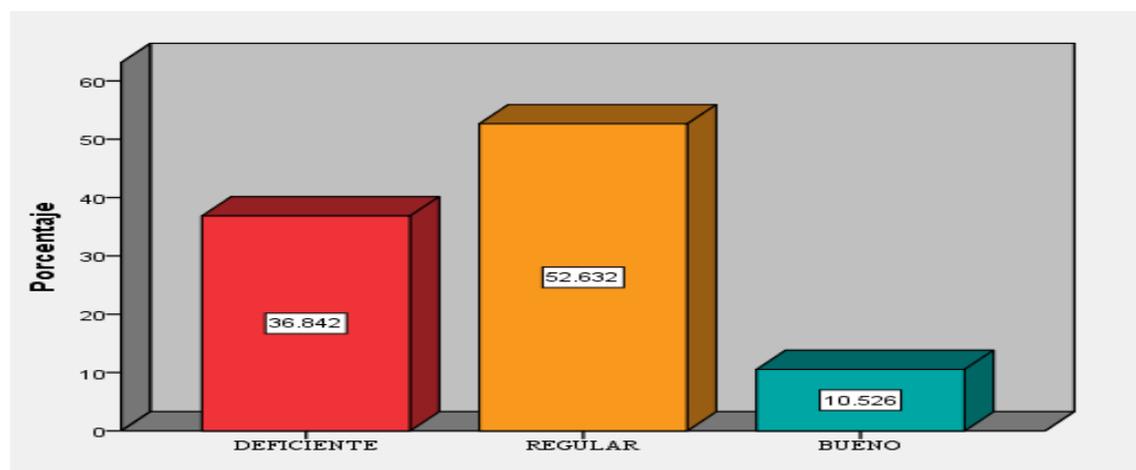
Nota. La figura muestra el nivel de la dimensión usabilidad

En la figura 5 se especifica los niveles de la dimensión usabilidad de la variable independiente software de gestión documental, los niveles obtenidos son deficiente en un 73.684 %, regular en un 21.053 % y buenos en un 5.2632 %, los resultados obtenidos nos muestran que la Usabilidad o aplicabilidad de un Software de Gestión Documental en las actividades relacionados a gestión de documentos es deficiente en un nivel elevado.

Tabla 7*Niveles de la Dimensión Gestión de Documentos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	7	36.8	36.8
REGULAR	10	52.6	89.5
BUENO	2	10.5	100.0
Total	19	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 6*Dimensión Gestión de Documentos*

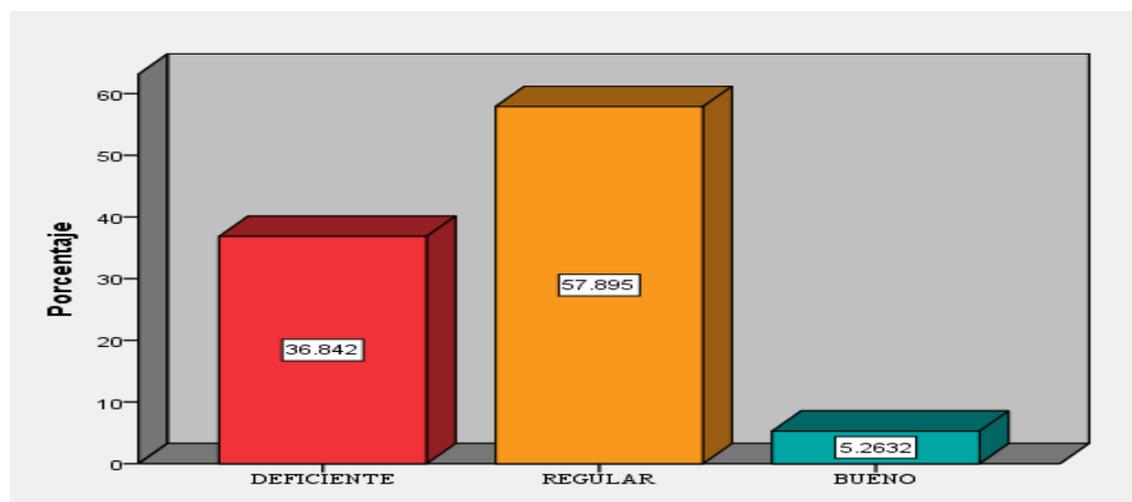
Nota. La figura muestra el nivel de la dimensión gestión de documentos.

En la figura 6 se observa los niveles de la dimensión gestión de documentos de la variable independiente software de gestión documental, los resultados obtenidos son deficiente en un 36.842 %, regular en un 52.632 % y bueno en un 10.526 %, el resultado nos muestra que los niveles más altos son deficiente y regular, lo cual es un indicio de que en la U.O.O. Agencia Municipal de lleva de manera regular la gestión de documentos, mostrando deficiencias por el uso no frecuente de un software de gestión para gestionar documentos.

Tabla 8*Niveles de Gestión del Archivo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	7	36.8	36.8
REGULAR	11	57.9	94.7
BUENO	1	5.3	100.0
Total	19	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 7*Dimensión Gestión de Archivo*

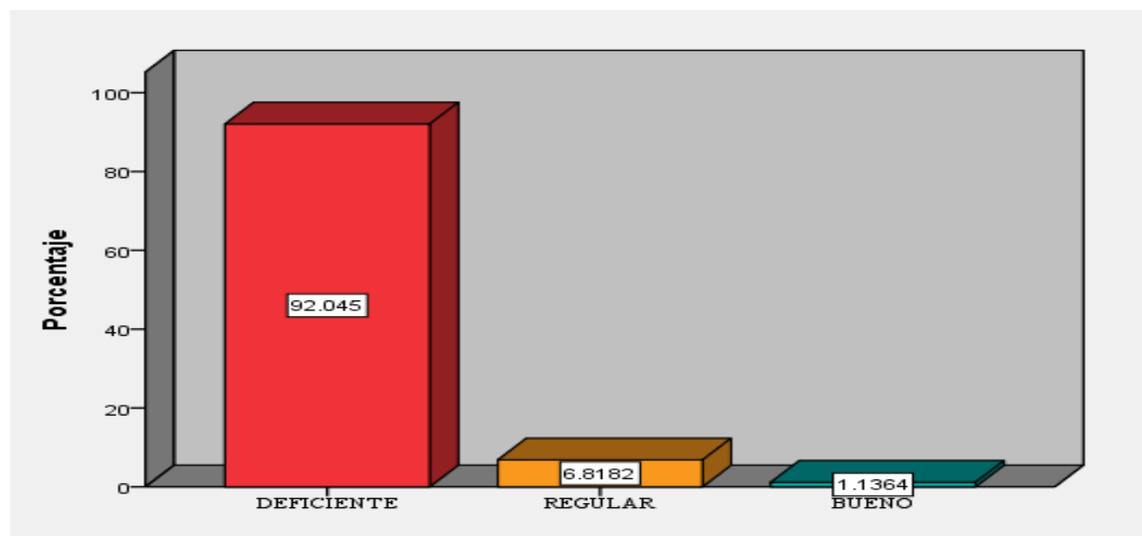
Nota. La figura muestra el nivel de la dimensión gestión de archivo

En la figura 7 se muestra los niveles de la dimensión gestión del archivo, correspondiente a la variable independiente software de gestión documental, donde los resultados son deficiente en un 36.842 %, regular en un 57.895% y bueno en un 5.2632 %. El resultado nos muestra que el nivel más alto es regular, por tanto, la gestión de archivo en la U.O.O. Agencia Municipal es aceptable.

Tabla 9*Niveles de la Variable Calidad de Servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	81	92.0	92.0
REGULAR	6	6.8	98.9
BUENO	1	1.1	100.0
Total	88	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 8*Variable Calidad de Servicio*

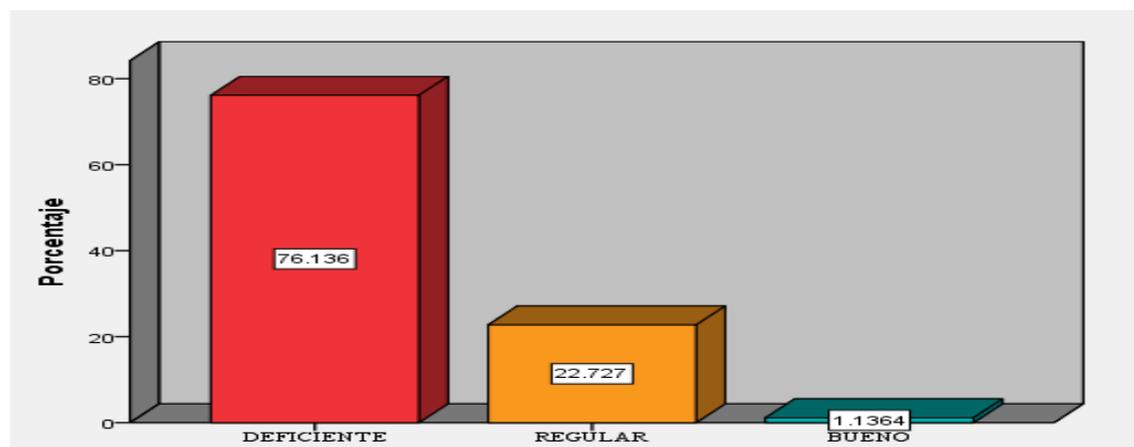
Nota. La figura muestra el nivel de la variable Calidad de Servicio

En la figura 8 se observa los niveles de la variable dependiente calidad de servicio, donde los resultados son deficiente en un 92.045 %, regular en un 6.8182 % y bueno en un 1.1364 %. Según los resultados se puede inferir que la calidad de servicio que se presenta es débil y defectuoso, lo que evidencia que no se está brindando un servicio adecuado a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal.

Tabla 10*Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	67	76.1	76.1
REGULAR	20	22.7	98.9
BUENO	1	1.1	100.0
Total	88	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 9*Dimensión Capacidad de Respuesta*

Nota. La figura muestra el nivel de la dimensión capacidad de respuesta.

En la figura 9 se observa los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, correspondiente a la variable dependiente calidad de servicio, donde los resultados son deficiente en un 76.136 %, regular en un 22.727% y bueno en un 1.1364 %. La respuesta obtenida es defectuosa por el nivel alto de deficiente, esto generado por las carencias que se genera en la capacidad de respuesta a los tramites solicitados por los usuarios, esto generado por un software

de gestión documental que permita gestionar de manera eficiente todo el ciclo del trámite documentario y así proporcionar respuesta eficiente y veras a sus demandas.

Tabla 10

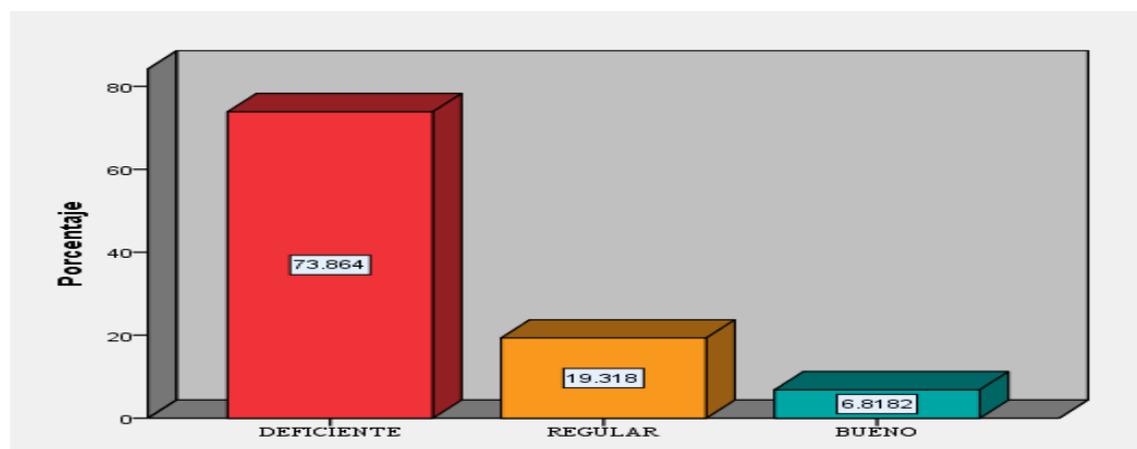
Niveles de la dimensión Tiempo de Respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	65	73.9	73.9
REGULAR	17	19.3	93.2
BUENO	6	6.8	100.0
Total	88	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 10

Dimensión Tiempo de Respuesta



Nota. La figura muestra el nivel de la dimensión tiempo de respuesta.

En la figura 10 se muestra los niveles obtenidos en la dimensión tiempo de respuesta, correspondiente a la variable dependiente calidad de servicio, como resultado muestra deficiente en un 73.864 %, regular en un 19.318 % y bueno en un 6.8182 %. El resultado obtenido nos muestra que el nivel más alto es deficiente, por tanto, el tiempo esperado por un usuario para

obtener respuesta con relación al trámite de cualquier índole es deficiente, esto generado por la baja capacidad del personal de atención al cliente, sobre el control y registro de los trámites.

Tabla 11

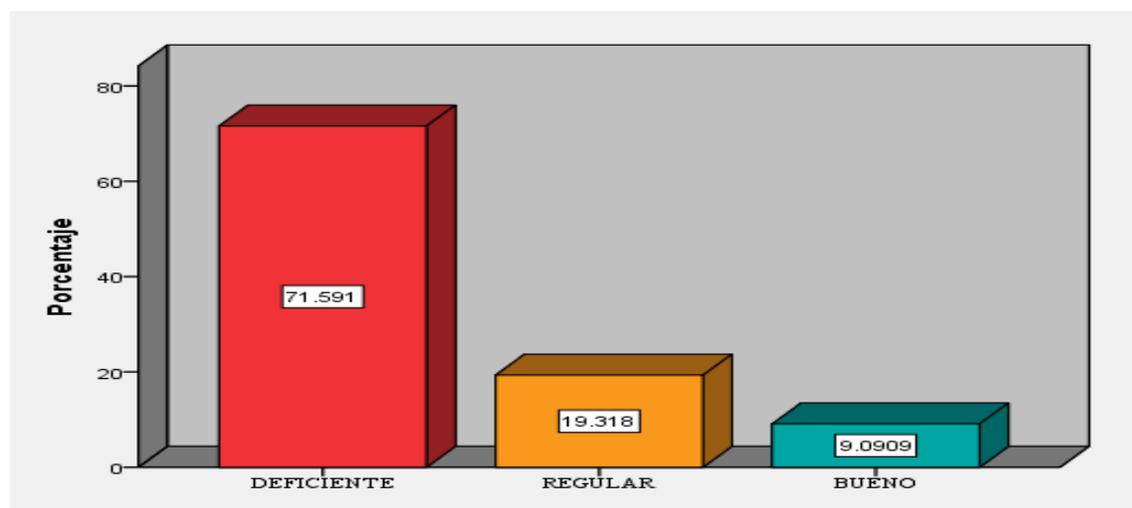
Niveles de la dimensión Medios de Interacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	63	71.6	71.6
REGULAR	17	19.3	90.9
BUENO	8	9.1	100.0
Total	88	100.0	

Nota. Datos procesados para la investigación.

Figura 11

Dimensión Medios de Interacción



Nota. La figura muestra el nivel de la dimensión medios de interacción.

En la figura 11 se muestra los niveles de la dimensión medios de interacción, esto correspondiente a la variable dependiente calidad de servicio, donde el resultado obtenido proyecta deficiente en un 71.591 %, regular en un 19.318 % y bueno en un 9.0909 %. El resultado obtenido

nos muestra que el nivel más alto es deficiente; por tanto, los medios de interacción que se están utilizando para difundir información con relación al trámite documentario muestra deficiencias.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

Hi: Existe incidencia del software de gestión documental en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal de la MPI – 2022.

Ho: No existe incidencia del software de gestión documental en la calidad de servicio a los usuarios de la U.U.O Agencia Municipal de la MPI-2022.

Tabla 12

Correlación entre las Variable Software de Gestión Documental y Calidad de Servicio

		Software de gestión documental	Calidad de servicio
Software de gestión documental	Correlación de Pearson	1	.787**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	19	19
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.787**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	19	88

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

Nota. Contrastación de la hipótesis general a través del coeficiente de correlación de Pearson.

Interpretación:

Se realizó un análisis de correlación entre las variables software de gestión documental y calidad del servicio, y se obtuvo $r=0,787$ a través del coeficiente de correlación R-Pearson, lo que indicó que existía una fuerte correlación entre las dos variables de investigación, de igual forma la significancia bilateral = 0,00, considerando los datos obtenidos se acepte la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula.

4.2.2 Hipótesis Específica 1

Hi: La usabilidad de un software de gestión documental incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

Ho: La usabilidad de un software de gestión documental no incide en la calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

Tabla 13

Correlación entre la Dimensión Usabilidad con la Variable Calidad de Servicio

		Usabilidad	Calidad de servicio
Usabilidad	Correlación de Pearson	1	.608**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	19	19
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.608**	1
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	19	88

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

Nota. Contrastación de hipótesis específica 1 a través del coeficiente de correlación de Pearson.

Interpretación:

Considerando la correlación entre la dimensión usabilidad correspondiente a la variable independiente software de gestión documental y la calidad del servicio de la variable dependiente, el resultado se obtiene a través del coeficiente de correlación R-Pearson, donde $r=0.608$, lo que indica que existe una fuerte relación entre las dimensiones usabilidad y calidad del servicio. Asimismo; la Sig. Bilateral = 0.006, tomando en cuenta este indicador se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3 Hipótesis Específica 2

Hi: La Gestión de Documentos incide en la Calidad de Servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

Ho: La Gestión de Documentos no incide en la Calidad de Servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

Tabla 14

Correlación de la Dimensión Gestión de Documentos con la Variable Calidad de Servicio

		Gestión de documentos	Calidad de servicio
Gestión de documentos	Correlación de Pearson	1	.723**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	19	19
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.723**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	19	88

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

Nota. Contrastación de hipótesis específica 2 a través del coeficiente de correlación de Pearson.

Interpretación:

Después de la correlación entre las dimensiones de gestión documental, correspondientes a la variable independiente software de gestión documental y la variable dependiente calidad del servicio, mediante la aplicación del coeficiente de correlación R-Pearson se llega a $r = 0,723$, lo que demuestra que existe una fuerte correlación entre la dimensión gestión de documentos y la variable dependiente calidad de servicio, con una Sig. Bilateral = 0.000, tomando como referencia este indicador se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula.

4.2.4 Hipótesis Específica 3

Hi: La Gestión de Archivos incide en la Calidad de Servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

Ho: La Gestión de Archivos no incide en la Calidad de Servicio a los usuarios de la U.O.O Agencia Municipal de la MPI 2022.

Tabla 15

Correlación entre la Dimensión Gestión del Archivo con la Variable Calidad de Servicio

		Gestión del archivo	Calidad de servicio
Gestión del archivo	Correlación de Pearson	1	.554*
	Sig. (bilateral)		.014
	N	19	19
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.554*	1
	Sig. (bilateral)	.014	
	N	19	88

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Contrastación de hipótesis específica 3 a través del coeficiente de correlación de Pearson.

Interpretación:

Efectuado la correlación entre la dimensión gestión de archivo, correspondiente a la variable independiente software de gestión documental y la variable dependiente calidad de servicio, aplicado a través del coeficiente de correlación R – Pearson, alcanzando una $r = 0.554$, el cual nos muestra que existe correlación fuerte entre al dimensión gestión de archivo y la variable calidad de servicio, así mismo, se obtiene un Sig. Bilateral = 0.014, tomando en cuenta este indicador se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

4.3 Discusión de Resultados

Luego de haber realizado todo el procedimiento de esta investigación en base al cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos, y luego de la contrastación de la hipótesis general y específicos correspondientes a la variable software de gestión documental y la calidad de servicio y sus dimensiones, se llega a la siguiente conclusión.

Habiendo efectuado el planteamiento de la hipótesis general, se obtiene como resultado $r = 0.0787$, esto logrado a través del coeficiente de correlación de Pearson, con Sig. Bilateral = 0.000, lo cual es un indicador de que existe correlación fuerte entre la variable software de gestión documental y la calidad de servicio, tomando como referencia estos datos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; del planteamiento de la primera hipótesis específica dimensión usabilidad y la calidad de servicio, se obtiene como resultado $r = 0.608$, esto obtenido a través de la contrastación del coeficiente de correlación de Pearson, con un Sig. Bilateral = 0.006, lo cual es un indicio de que existe correlación significativa en la dimensión usabilidad y la calidad

de servicio, por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con relación a la segunda hipótesis específica, se obtiene como resultados $r = 0.723$, esto a través del coeficiente de correlación de Pearson, con una Sig. Bilateral = 0.000, el cual determina que existe correlación fuerte entre la dimensión gestión de documentos con la calidad de servicio, a su vez tomando como referencia estos datos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, finalmente la tercera hipótesis específica gestión del archivo y la calidad de servicio, se obtiene $r = 0.554$ esto obtenido a través de la contrastación de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson, con una Sig. Bilateral = 0.014, lo cual nos muestra de que existe correlación moderada entre al dimensión gestión del archivo con la calidad de servicio, a la vez tomando como referencia los datos obtenidos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Teniendo en cuenta Flores (2021) donde el objetivo general fue determinar la correlación entre la gestión documental y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021, donde la metodología que se empleó según el tipo fue de estructura básica con un diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 132 usuarios, sobre los cuales se aplicó dos cuestionarios diferentes, para la gestión documental se diseñó un cuestionario con 15 ítems dividido en 3 dimensiones y para la variable calidad de atención se planteó un cuestionario con 20 ítems, dividido en 5 dimensiones, para el diseño de los instrumentos de recolección de datos se tomó con referencia la escala de Likert. Los resultados a los que se llegó fueron $r = 0.954$ y un p-valor = 0.000 esto obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde tomando como referencia los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que existe relación significativa y fuerte entre las dos variables de estudio; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Del resultado obtenido podemos inferir que la gestión documental es

fundamental para gestionar de manera eficiente el ciclo de vida del trámite documentario ya que esto repercute de manera positiva o negativa en la calidad de servicio ofrecido al cliente, esto va depender del nivel de empleabilidad de software de gestión de documentos que permitan simplificar los procesos administrativos con el fin de ofrecer un servicio acorde a la demanda de los clientes.

Asimismo el estudio elaborado por Pinto (2022), donde el objetivo principal del estudio es determinar la correlación que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio administrativo IESP “Simón Bolívar en Bellavista, callao 2022, la metodología diseñado para esta investigación según el tipo de investigación es de estructura básica con diseño no experimental, se tomó en cuenta la población de 152 personas dentro de ellas está considerado administrativos y estudiantes, como muestra se consideró 109 personas, el instrumento que se empleo es un cuestionario a través de google drive, el instrumento fue diseñado tomando como referencia la escala de Likert, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el Programa Microsoft Excel y el Programa SPSS Versión 24. El resultado que se obtuvo a través de la prueba de hipótesis determina que existe una correlación significativa entre las dos variables de estudio, esto plasmado en el coeficiente de correlación Rho – Spearman, donde $r = 0.718$ y el valor de la Sig. Bilateral = 0.000, tomando como referencia estos datos se determina aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Del mismo modo los resultados conseguidos en este estudio tienen afinidad con los resultados obtenidos por Becerra (2022), cuyo objetivo principal del estudio fue comprobar la incidencia de la gestión documental con la calidad de servicio brindado a los usuarios externos de

la Universidad Nacional de Tumbes, 2021, la metodología aplicado para esta investigación según su enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, se consideró como muestra 73 trabajadores administrativos nombrados y 384 usuarios externos. El instrumento que se utilizó para la primera variable es un cuestionario con 15 preguntas y para la segunda variable un cuestionario con 15 preguntas, ambas valoradas de acuerdo a la escala de Likert, con una confiabilidad de alfa de Cronbach 0.902 para la variable gestión documental y 0.922 para la variable calidad de servicio. Los resultados a los que se llegó a través de la empleabilidad de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de Rho – Spearman, donde $r = 0.659$, el cual es un indicador de que existe relación favorable y significativa entre las dos variables de investigación, teniendo en cuenta el valor de Sig. Bilateral 0.000, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

A su vez los resultados obtenidos también concuerdan con el trabajo de investigación realizado por Balderrama (2021), donde el objetivo principal fue examinar la correlación de la variable gestión por procesos y calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021, la investigación está diseñado metodológicamente de nivel básico, la investigación fue planteado con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, la población que se considero fue 20 trabajadores y 313 socios de la Cooperativa Nuestra señora del Rosario, Cajabamba, la muestra con la que se efectuó el estudio es con la totalidad de la población de trabajadores y 56 socios, las técnicas e instrumentos empleados para la recaudación de datos fue un cuestionario para cada variable, el cual estaba diseñado mediante la escala de Likert, el procesamiento y análisis de datos se llevó a través del Programa Microsoft Excel y el SPSS. Los resultados a los que se llegó aplicando la

prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Spearman donde $r = 0.606$, por tanto, según el valor obtenido se halla correlación positiva media entre las dos variables de estudio, a su vez el P-valor = $0.00 < 0.05$, por tanto, tomando como referencia el p-valor se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, finalmente se concluye que las dos variables de estudio tienen una correlación aceptable.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERO: Del resultado obtenido se concluye que existe una correlación fuerte entre la variables software de gestión documental y calidad de servicio, esto demostrado a través del coeficiente de correlación de Pearson, donde $r = 0.787$, con una Sig. Bilateral = 0.000, lo cual es un indicador que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna planteado; por consiguiente si se aplica un software de gestión documental que agilice y simplifique el proceso administrativo, el mismo ayudara en brindar un servicio de calidad, acorde a las necesidades y exigencias de los usuarios.

SEGUNDO: Con relación al resultado obtenido se concluye que existe correlación fuerte entre la dimensión usabilidad y la variable independiente calidad de servicio, esto justificado a través del coeficiente de correlación de Pearson donde $r =$

0.608, con una Sig. Bilateral = 0.006; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; de manera que si se hace el uso más frecuente de un software de gestión documental ayudara a ofrecer una mejor calidad de servicio a los usuarios de la U.O.O. Agencia Municipal.

TERCERO: De los resultados obtenidos se concluye que existe correlación fuerte entre la dimensión gestión de documentos y la variable independiente calidad de servicio, esto demostrado a través del coeficiente de correlación de Pearson, donde $r = 0.723$, con una Sig. Bilateral = 0.000; por tanto, tomando como referencia estos datos se plantea rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por consiguiente, emplear una buena gestión de documentos con la ayuda de un software de gestión documental que ayude a simplificar los procesos administrativos y minimiza el tiempo de atención de cada trámite repercute de manera positiva a la calidad de servicio que se desea ofrecer a los administrados.

CUARTO: De acuerdo a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que existe relación fuerte entre la dimensión gestión de archivo y la variable independiente calidad de servicio, esto comprobado a través del coeficiente de correlación de Pearson, donde $r = 0.554$, con una Sig. Bilateral = 0.014; por ende, tomando como referencia los resultados conseguidos se contraría la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; por lo tanto, gestionar de manera eficiente el archivo permite almacenar, custodiar, recuperar, clasificar

y distribuir por rangos atribuibles los archivo internos y externos de la U.O.O. Agencia Municipal, el cual facilita tener el control de los expedientes y al alcance inmediato y eso repercute de manera positiva en brindar una mejor atención a los clientes.

5.2 RECOMENDACIONES

PRIMERO: Teniendo en cuenta que la tecnología viene avanzando y modernizándose de manera permanente y los procesos administrativos y el trabajo híbrido cada vez va tomando mayor relevancia en la actualidad, dejando atrás la burocracia y el uso desmedido de papel por las instituciones públicas; por lo cual, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Ilo y en conjunta coordinación con la Sub Gerencia de Informática, tomar conciencia sobre la necesidad adaptarse e invertir en la tecnología, implementando un software de gestión documental, que involucre la automatización de procesos, digitalización de documentos y gestión eficiente del ciclo de vida de los tramites dentro de la institución, los mismos permitirán mejorar con eficiencia los procesos, ahorrando tiempo y recursos económicos dentro de la U.O.O. Agencia Municipal e inclusive en las distintas área pertenecientes a la MPI, cuyo objetivo principal es ofrecer calidad de servicio a los usuarios mediante automatización de procesos y empleo de la tecnología en el tramite documentario, que facilite realizar trámites en el menor tiempo posible.

SEGUNDO: La Agencia Municipal encargado de promover y hacer cumplir las disposiciones establecidos en los Programas Municipales de Vivienda, donde a diario se genera una gran cantidad de trámites, es necesario dar uso de manera permanente el software de gestión documental, por lo cual se recomienda a la Municipalidad Provincial de Ilo, mediante la Sub Gerencia de Informática, desarrollar y poner en práctica un software de gestión documental que sea interactivo con los trabajadores y usuarios, con diseños atractivos para su aplicabilidad en las actividades cotidianas de los trabajadores y funcionarios.

TERCERO: Tener controlado y organizado lo documentos, evita retrasos innecesarios en el ciclo de vida del trámite documentario; por lo cual, se recomienda a la Agencia Municipal en conjunta coordinación con la Municipalidad Provincial de Ilo, instaurar un software de gestión documental, que cumpla la función de organizar, recepcionar, derivar, almacenar y sobre todo digitalizar los documentos, lo cual es un paso fundamental para la transformación digital y conservar el medio ambiente por el uso excesivo del papel, tener toda la documentación en formato digital incrementa la eficiencia de los procesos administrativos, para realizar esto es necesario digitalizar todo la documentación existente en formato físico, esto a la vez implica innovación en áreas como la aprobación del acto resolutivo a través de la firma electrónica, todo esto agilizará el proceso administrativo con el objetivo de brindar calidad de servicio a los usuarios.

CUARTO: En la actualidad las personas tenemos menos tiempo para realizar actividades, esto generado por que ambos integrantes de la familia trabajan o realizan otras actividades, los usuarios tienen menos tiempo y paciencia a la espera de la respuesta a lo solicitado; por tanto, contar con un centro de archivo, que este diseñado y distribuido por rangos y dimensiones es fundamental para ahorrar tiempo en la localización de documentos y agilizar el trámite documentario, por lo cual, se exhorta y se recomienda a la Municipalidad Provincial de Ilo y en conjunta Coordinación con la U.O.O. Agencia Municipal, construir un centro de acopio para el archivo y almacenamiento de expedientes, instaurar un repositorio corporativo mediante el software de gestión documental, donde esto permita organizar expedientes, almacenar información, preservar y difundir la información a los usuarios a través un código brindado por la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcon, V. (2018). *El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco*. Lima.
- Albarracin, R. (2013). *Analisis del proceso de gestion documental del archivo de boveda de valores del Banco de Credito del Peru aplicando la norma ISO 15489*. Lima.
- Alberch, R. (2012). *Los archivos, entre la memoria historica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: Editorial UOC.
- Alvarado, J. (2017). *Aplicacion del modelo de evaluacion de la calidad de SERVQUAL y establecimiento de medidas de intervencion para la empresa CCOSALUD EPS-S SUCURSAL BOCAYA*. Colombia.
- Alvarado, M. (2001). *Administracion de la informacion*. Costa Rica: Editoreal Universidad Estatal a Distancia.
- Apaza, E. (2018). *La aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del tramite documentario de la Municipalidad Distrital de Pacocha de la Ciudad de Ilo, en el año 2018*. Moquegua.
- Arellano, J. (2022). *Gestion documental y su relacion con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Irazola, 2021*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion: Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas : Editorial Episteme, C.A.
- Balderrama, E. (2021). *Gestion por procesos y calidad de servicio en el area de creditos de la cooperativa de ahorro y credito nuestra señora del rosario Ltda. 222*. Cajabamba.
- Becerra, J. (2022). *Gestion documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. tumbes.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera Edición ed.). (O. Fernández, Ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Castellanos, R., & Ferreyra, G. (2001). *Informática I: La herramienta del nuevo milenio*. Barcelona: Ilustraciones COL. .
- Cayla, B., & Sosa, V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano en el distrito de Moquegua - 2020*. Moquegua.
- CONDE. (2005). *Documentos electrónicos manual para archiveros*. Editorial Secretaría General Técnica.
- Cortez, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. Mexico: Pearson Educación .
- Cossios, G. (2020). *Sistema de gestión documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018*. Huancayo.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- Flores, M. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021*.
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus aplicaciones de marketing. *Revista Europea de Marketing*, 36 -44.
- Harrington, J. (1990). *El coste de la mala calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Heredia, A. (1991). *Archivística general teoría y práctica* (Quinta Edición ed.). Sevilla: Diputación Provincial.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico: Mac Graw Hill Educación .

- Horovitz, J. (1991). *Calidad de servicio*. Madrid: Mac Graw - Hill Interamericana.
- ISO. (2001). *Informacion y documentacion: Gestion de documentos* (Primera Edicion ed.). Suiza.
- Juran, J. (2007). *Metodo Juran: Analisis y planeacion de la calidad* (Quinta Edicion ed.). Mexico: McGRAW-Hill/Iteramericana editores S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Decimoprimera ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Miada, E., & Pacienza, J. (2015). *Metodologias de desarrollo de software*. Argentina.
- nacion, A. g. (2008). *Breve manual del archivero*. Peru.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestion de servicios*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Pinto, M. (2022). *Gestion documental y la calidad de servicio administrativo Instituto de Educacion Superior Publico "Simon Bolivar" en Bellavista, Callao 2022*. Callao.
- Quiceno, J. (2019). *Software de gestion documental y ventanilla unica para administraciones municipalidades de sexta categoria*. Colombia.
- Ruiz, M. (2021). *Software de trabajo remoto y la gestion documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021*. . Chimbote.
- Russo, P. (2009). *Gestion documental de las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la Investigacion*. Caracas: Editorial Panapo.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta ed.). Mexico: Mc Graw - Hill.
- Torres, R. (2021). *Calidad de atención y modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021*. Lima.

Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio, Conceptos y Herramientas*.

Bogota: Ecoe Ediciones.