

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Tesis

“GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE
LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022”

**TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES

BACH. REYES CELIS EDGARDO OCTAVIO

BACH. RIVAS CHAPARRO MIGUEL ANGEL

ASESOR: DURÁN HERRERA VICTOR HUGO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO
HUMANO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA










Callao, 2023

PERÚ

Document Information

Analyzed document	TESIS BACHILLERES REYES CELIS Y RIVAS CHAPARRO-1-78 (1).pdf (D178789793)
Submitted	2023-11-14 18:32:00
Submitted by	
Submitter email	fca.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	19%
Analysis address	iinvesfca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 - Lazaro Chumpitaz Claudia.pdf Document USA1 - Lazaro Chumpitaz Claudia.pdf (D154516265) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 TESIS - CHATA - SANCHEZ.pdf Document USA1 TESIS - CHATA - SANCHEZ.pdf (D153166882) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS DE LA CRUZ - GAMERO - VILLANUEVA.pdf Document TESIS DE LA CRUZ - GAMERO - VILLANUEVA.pdf (D153175099) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / U1-SA TESIS_FANNY PORTOCARRERO RAMOS.pdf Document U1-SA TESIS_FANNY PORTOCARRERO RAMOS.pdf (D142190501) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / PRIMERA REVISION - CARRION Y URBINA.docx Document PRIMERA REVISION - CARRION Y URBINA.docx (D151692614) Submitted by: secretaria.academica@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf Document USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf (D150058941) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	UNU_MAESTRIA_TM_ALEXANDRA SAAVEDRA_V1.pdf Document UNU_MAESTRIA_TM_ALEXANDRA SAAVEDRA_V1.pdf (D165482599)	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 TESIS - JOSE ANGEL CORDOVA ROJAS.pdf Document USA1 TESIS - JOSE ANGEL CORDOVA ROJAS.pdf (D151290480) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	T2_TesisTesis2_Vidal Alfaro Richard Angel.docx Document T2_TesisTesis2_Vidal Alfaro Richard Angel.docx (D138603113)	 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Av. Juan Pablo II N° 306 - Bellavista Tel. 429 7296

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Ciudad Universitaria, 14 de Noviembre del 2023

OFICIO N° 285-2023-UIFCA-UNAC-VIRTUAL

Señor
Dr. Narciso Gomez Kennedy
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Nacional del Callao
Presente.

Asunto: REPORTE URKUND DE EDGARDO OCTAVIO REYES
CELIS – RIVAS CHAPARRO MIGUEL ANGEL
Referencia: PROVEIDO N ° 1390-2023-D-FCA-UNAC-VIRTUAL

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez remito el reporte urkund de la tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022", de los bachilleres Reyes Celis Edgardo Octavio y Rivas Chaparro Miguel Angel.

Se adjunta al presente el REPORTE URKUND N° D178789793, para que prosiga el trámite respectivo.

Sin otro particular, a la espera de la atención que brindará al presente, quedo de usted.

Atentamente.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Investigación

Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo
Director (e)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: PREGRADO

TITULO: “GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022”

AUTORES: BACH. REYES CELIS EDGARDO OCTAVIO
Código ORCID: 0000-0002-3756-2205
DNI: 77082278
BACH. RIVAS CHAPARRO MIGUEL ANGEL
Código ORCID: 0000-0001-4027-5442
DNI: 70103001

ASESOR: DR. VICTOR HUGO DURÁN HERRERA
Código ORCID: 0000-0002-5270-8844
DNI: 15580451

LUGAR DE EJECUCIÓN: OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL – LIMA

UNIDADES DE ANÁLISIS: TRABAJADORES Y ASEGURADOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA ONP - LIMA

TIPO DE INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVO
ENFOQUE: 5.00.00 CIENCIAS SOCIALES
TEMA OCDE: 5.02.04 NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

TESIS TITULADA

“GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022”

Presentado por:

Bach. Reyes Celis Edgardo Octavio

Bach. Rivas Chaparro Miguel Ángel

Asesor: Dr. Víctor Hugo Durán Herrera

Miembros del Jurado de Sustentación

Presidente: Dr. De la Torre Collao Luis Alberto

Secretario: Dr. Huarcaya Godoy Madison

Vocal: Dr. Alejos Ipanaque Rufino

Suplente: Mg. Giraldo Ríos Karina Julieta

N° de Libro: N°01

N° de Folio: N°43

N° de Acta: N°28

Fecha de aprobación de la tesis:

Bellavista, 11 de diciembre del 2023

RESOLUCIÓN DEL DECANO N°176-2023-D-FCA-UNAC de fecha 05 de diciembre del 2023

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, a nuestros padres, hermanos, familiares y personas que nos apoyaron emocionalmente y creyeron en nosotros.

A aquellos ángeles, que partieron al cielo y hoy no nos acompañan en vida, pero viven y perdurarán en nuestros recuerdos, porque nos guiaron por el camino del deber y la responsabilidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la bendición de la vida, a nuestras familias y profesores, por su entrega, dedicación y confianza hacia nosotros, porque nos apoyaron en este trayecto y continúan siendo la motivación para cumplir nuestras metas.

INDICE

INFORMACIÓN BÁSICA.....	III
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	4
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.5. Delimitantes de la investigación.....	6
1.5.1 Delimitación teórica.....	6
1.5.1.1 Delimitación Temporal.....	6
1.5.1.2 Delimitación Espacial.....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	7
2.1.2 Investigaciones Nacionales.....	9

2.2.	Bases Teóricas.....	12
2.3.	Marco conceptual.....	13
2.3.1	Gestión documentaria – Procesamiento de documentos.....	13
2.3.1.1	Técnico-científica.....	13
2.3.1.2	Humana.....	14
2.3.1.3	Ambiente.....	14
2.3.2	Calidad de Atención.....	14
2.3.2.1	Técnico – científica	15
2.3.2.1.1	Servicio Estatal.....	15
2.3.2.1.2	La satisfacción del cliente	15
2.3.2.1.3	Humana	15
2.3.2.1.4	Ambiente.....	15
2.4.	Definición de términos básicos.....	16
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	18
3.1.	Hipótesis.....	18
	Hipótesis General.....	18
	Hipótesis Específicas.....	18
	Definición conceptual de variables.....	18
3.1.1	Operacionalización de variables.....	19
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	21
4.1	Tipo y diseño de investigación.....	21
4.2	Método de investigación.....	21
4.3	Población y Muestra.....	21
4.4	Lugar de estudio.....	21
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	22
4.6	Análisis y procesamientos de datos.....	22
4.7	Aspectos Éticos en Investigación.....	22
V.	RESULTADOS.....	23
5.1	Estadística descriptiva variable 1, Gestión Documentaria.....	24
5.2	Estadística descriptiva variable 2, Calidad de atención	40

VI.	Discusión de Resultados.....	59
6.1.	Contrastación y demostración de las Hipótesis general.....	59
6.1.1	Prueba de hipótesis general.....	59
6.1.1.2	Contrastación de hipótesis específica 1.....	59
6.1.1.3	Contrastación de hipótesis específica 2.....	60
6.1.1.4	Contrastación de hipótesis específica 3	61
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	61
6.3.	Responsabilidad ética.....	63
VII.	CONCLUSIONES.....	64
VIII.	RECOMENDACIONES.....	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	66
	ANEXOS.....	70
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	71
	Anexo 2: Escala de Calidad de atención.....	72
	Anexo 3: Escala de Gestión documentaria.....	74
	Anexo 4: Base de Datos.....	76
	Anexo 5: Validación de expertos.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	19
Tabla 2	20
Tabla 3	23
Tabla 4	23
Tabla 5	24
Tabla 6	25
Tabla 7	26
Tabla 8	27
Tabla 9	28
Tabla 10	29
Tabla 11	29
Tabla 12	30
Tabla 13	31
Tabla 14	32
Tabla 15	32
Tabla 16	33
Tabla 17	34
Tabla 18	35
Tabla 19	36
Tabla 20	37
Tabla 21	38
Tabla 22	40
Tabla 23	41
Tabla 24	42
Tabla 25	43
Tabla 26	44
Tabla 27	45
Tabla 28	46
Tabla 29	47
Tabla 30	48
Tabla 31	49
Tabla 32	50
Tabla 33	51

Tabla 34.....	52
Tabla 35.....	53
Tabla 36.....	54
Tabla 37.....	55
Tabla 38.....	56
Tabla 39.....	57
Tabla 40.....	59
Tabla 41.....	60
Tabla 42.....	60
Tabla 43.....	61

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	24
Figura 2.....	25
Figura 3.....	26
Figura 4.....	27
Figura 5.....	28
Figura 6.....	29
Figura 7.....	30
Figura 8.....	30
Figura 9.....	31
Figura 10.....	32
Figura 11.....	33
Figura 12.....	34
Figura 13.....	35
Figura 14.....	36
Figura 15.....	37
Figura 16.....	39
Figura 17.....	40
Figura 18.....	42
Figura 19.....	43
Figura 20.....	44
Figura 21.....	45
Figura 22.....	46
Figura 23.....	47
Figura 24.....	48
Figura 25.....	49
Figura 26.....	50
Figura 27.....	51
Figura 28.....	52
Figura 29.....	53
Figura 30.....	54
Figura 31.....	55
Figura 32.....	56
Figura 33.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión documentaria y su relación con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional – Lima 2022, aplicando un diseño cuantitativo, de tipo no experimental, alcance descriptivo correlacional y análisis deductivo, sobre una muestra de 20 colaboradores con la ayuda de dos cuestionarios, se obtuvo como resultado, respecto a la relación de las variables de estudio el p valor es mayor a 0,05, por lo que se establece que no existe relación entre la gestión documentaria y la calidad de atención al asegurado. En tal sentido se recomienda desarrollo de otras investigaciones que conlleve al estudio de criterios como la implementación de una gestión documentaria digital y el desarrollo de habilidades en los colaboradores que conforman la institución de gobierno en análisis.

Palabras clave: gestión, documentaria, calidad, atención, usuario.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between document management and its relationship with the quality of care for the insured of the Pension Standardization Office - Lima 2022, applying a quantitative design, of a non-experimental type, correlational descriptive scope and analysis. deductive, on a sample of 20 collaborators with the help of two questionnaires, the result was obtained, regarding the relationship of the study variables, the p value is greater than 0.05, so it is established that there is no relationship between the document management and the quality of service to the insured. In this sense, it is recommended to develop other investigations that lead to the study of criteria such as the implementation of digital document management and the development of skills in the collaborators that make up the government institution under analysis.

Keywords: management, documentary, quality, attention, user.

INTRODUCCIÓN

La gestión documentaria o gestión documental siempre ha estado presente en todas las actividades de las organizaciones, porque ha sido, sigue y seguirá siendo fundamental, por la información enviada, recibida y organizada - almacenada. La misma que ha permitido tomar decisiones para una mayor productividad, competitividad y un mejor funcionamiento organizacional. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer de qué manera se relaciona la Gestión documentaria con la Calidad de atención al asegurado en la Oficina de Normalización Previsional ONP.

El trabajo de investigación se desarrollará considerando la directiva para la presentación de proyecto e informe final de tesis de la Universidad Nacional del Callao. En la parte I Planteamiento del Problema; es donde se planteará e identificará y se formulará el problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. En la parte II Marco Teórico; se expondrán las bases teóricas de las variables de estudio, el marco referencial de investigaciones que nos otorgarán antecedentes previos. En la parte III Variables e Hipótesis; se formularán las hipótesis; General y específicas, así como la operacionalización de las variables. En la parte IV Metodología de la investigación, es donde se detallará el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y plan de análisis estadístico de datos. En La parte V Los Resultados obtenidos se presentarán de acuerdo al análisis e interpretación de los mismos. En la parte VI Contrastación de las hipótesis con los resultados obtenidos. En la parte VII se indicarán las conclusiones a las que nos ha llevado el trabajo de investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, cada institución mantiene sus propios archivos de documentos relevantes para atender las demandas de personas, entidades y sus espacios internos que solicitan información para diversas actividades o tareas. Desde la antigüedad vemos también que había manejo de documentos, encontrando información sobre varias culturas, y que ahora ayuda a obtener información sobre lo que pasó.

En Perú, hasta 1972, el sistema de archivo nacional se basó en la Ley de Protección, Conservación y Mejoramiento del Patrimonio Documental del país (Ley 1914 de 1972) y su reglamento, que autorizó al "Inspector de Archivos". "El Estado asegura la protección, conservación y adición del patrimonio documental de las personas de acuerdo con las normas técnicas del sistema estatal de archivos" (DS N° 022-75- ED, 1985, art.1)

Las instituciones públicas como empresa privadas siempre se han encontrado con las constantes solicitudes de búsqueda de documentos del original y la copia conducen a una mala gestión del almacenamiento de documentos, ya que cuando se busca un documento, el documento no se devuelve a su arca original y al espacio reservado para él, sino a otro lugar, lo que provoca ruptura en los almacenes, no cuentan con procesos de gestión de registros estratégicos, ni cuentan con personal calificado para que el almacén de archivos realice las tareas de recuperación y entrega de documentos.

En la Oficina de Normalización Previsional, se presenta cierta falta de interés por parte de las autoridades en llevar a cabo un proceso de talleres o programas de capacitación para los trabajadores en el área de atención al asegurado, que les permita mejorar sus habilidades tanto blandas como duras y que logre dar una mejor la atención de calidad al asegurado, teniendo en cuenta la predisposición de los mismos trabajadores en el ordenamiento y organización de la gestión documentaria.

El presente estudio se llevará a cabo con el propósito de mejorar la atención al asegurado en una atención de calidad y que la gestión documentaria acceda relacionarse con la calidad de atención en la Oficina de Normalización Previsional

–Lima.

Línea de investigación prioritaria: Ciencias sociales y de desarrollo humano.

Línea de investigación específica: Administración de empresas, administración estratégica

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General:

¿De qué manera la Gestión Documentaria se relaciona con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?

1.2.2 Problemas Específicos:

¿De qué manera la vida útil se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?

¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?

¿De qué manera la accesibilidad se relaciona con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión documentaria se relaciona con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera la vida útil se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022.

Determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

Determinar de qué manera la accesibilidad se relaciona con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

1.4 Justificación de la investigación

Este plan de investigación ha sido adaptado para dar seguridad básica a la investigación que afirma que la gestión documentaria es una función fundamental en las organizaciones a través de la cual se obtienen una mayor productividad y competitividad a través de los servicios de calidad en su conjunto que puede ofrecer la entidad pública. Por lo tanto, el estudio otorga mayor validez al concepto de oferta y calidad asistencial, y otorga validez y confiabilidad al tema discutido en la entidad previsional en relación con la gestión documentaria de calidad adaptadas a la unidad de atención al asegurado en estudio.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1 Delimitación Teórica

Un elemento un poco limitante ha sido las referencias bibliográficas, cuando se ha tratado de su actualización, asintiendo que nos hallemos con poca orientación a la información, asimismo; con expertos en el tema.

1.5.2 Delimitación Temporal

Teniendo en cuenta el tiempo, el mismo que no se puede controlar, por lo tanto, todas nuestras actividades laborales siguen siendo de manera remota, como también semipresenciales.

1.5.3 Delimitación Espacial

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo en la oficina de normalización previsional en la ciudad Lima; dado que se encuentra cerca a actividades comerciales y de obras públicas las mismas que se encuentran por el camino que lleva a la entidad, asimismo; la recopilación de la información primaria será un poco limitada, asimismo, algunos colaboradores, que se denominan indispensable, están asistiendo a la entidad de manera presencial, otros trabajadores realizan sus labores de manera semipresencial.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Investigaciones internacionales

Palacios-Vega et al. (2021), en su investigación que tuvo como objetivo mejorar la gestión de la calidad de atención que se brinda al personal del Hospital General de Machala, Ecuador; mediante la elaboración de una propuesta de modelo administrativo. Los métodos utilizados en este estudio fueron descriptivos, no experimentales y transversales. El 59% de las personas estaba insatisfecha con el trato recibido en el Hospital General de Machala, citando como razones más destacadas que el personal no las trataba con cortesía, falta de habilidades para resolver problemas, tomaba tiempo para recuperarse y no recibía una buena atención y tratamiento. El personal de atención al cliente se encuentra insatisfecho con las funciones que realiza debido a que no existe un buen ambiente laboral y sus lugares de trabajo no son los adecuados, lo que genera un mal servicio a los usuarios. La investigación muestra la necesidad de determinar los niveles de satisfacción en la calidad de atención al cliente en los diversos servicios que brinda el gobierno.

Carvajal Hernández (2017), investigación desarrollada para diseñar un instrumento que permita medir la satisfacción del servicio operativo en EMCALI EICE ESP, Colombia. El diseño de las herramientas de medición de la satisfacción del cliente en este estudio se divide en cuatro fases: En la primera fase se plantean las preguntas de investigación, objetivos, justificación, marco de referencia, marco teórico y marco legal. En la segunda fase se realiza el análisis documental descriptivo-experimental de los modelos de gestión de la calidad más representativos de la industria y se podría seleccionar los modelos adecuados para el desarrollo de la herramienta. La tercera fase es una herramienta de medición de la satisfacción del servicio estructurada sobre la base del modelo de servicio de Pierre Eiglier y Eric Langeard y el modelo de calidad total del servicio de Karl Albrecht. En la cuarta fase se aplicó la herramienta de medición de satisfacción del cliente al Departamento de Servicios Operativos para reportar y asegurar clientes que han cortado conexiones a la red de distribución (red troncal) y acueductos en la ciudad de Santiago de Cali en los años 2015, 2016, 2017, con contratistas físicos

para los servicios de reparación. En conclusión, podemos decir que la Dirección de Atención Operacional, que forma parte del Negocio EMCALI EICE ESP, se beneficia de esta herramienta porque muestra el estado actual del servicio de acueducto y las variables que intervienen en él y cómo, eso sí, afectan la calidad del servicio. La investigación toma el aporte del diseño del instrumento para la elaboración del instrumento de medición de la variable calidad de atención.

Morales Quiceno, (2019) en su investigación que tuvo por objetivo fijar atributos que se deben considerar en aras de lograr una mejor prestación del servicio a los usuarios de los canales tanto presenciales como virtuales, lo que lleva al diseño de un plan de servicio estratégico en el cual se plasmen actividades focalizadas e integrales. Esto genera una alerta y un llamado de atención a la entidad para que implementen mejores tácticas para los servicios en el gobierno. En los últimos años, la atención al cliente ha sido una estrategia importante para las organizaciones globales porque puede generar ventajas competitivas y diferenciadoras, y para SIC Colombia es importante brindar un servicio satisfactorio que se traduzca en una experiencia única y altamente valorada por SIC Colombia. al público en general. Al ser una institución pública, no busca alcanzar fines económicos, pero es necesario e imprescindible que sea reconocida y elogiada por su excelente servicio. Sus esfuerzos para lograr este objetivo se reflejan en las actividades educativas tradicionales; sin embargo, estas medidas educativas no parecen ser suficientes, ya que los residentes continúan presentando quejas y reclamos sobre los servicios que reciben; crea ansiedad e incita a las unidades de sensibilización a implementar estrategias de servicio innovadoras, ya que tienen altas expectativas de satisfacción del usuario. Además, al desarrollar las preguntas abordadas en este trabajo, se identifican los atributos que se deben considerar para atender mejor a los usuarios del canal presencial y virtual, lo que da como resultado un plan de servicio estratégico que refleja el enfoque y la integración actividad. Esto genera ansiedad y orienta a las entidades a implementar estrategias de servicio innovadoras porque tienen altas expectativas de satisfacción de los usuarios. Con esta investigación se busca establecer la importancia de la calidad en la atención al cliente.

Fontalvo-Herrera et al. (2020), en su investigación desarrollada en Colombia, evaluó la calidad del servicio al cliente en las empresas prestadoras de servicios turísticos. Aplicó técnicas Six Sigma, para comprender la evaluación, desempeño y

nivel sigma, de los servicios prestados, así como los indicadores técnicos definidos. El estudio mostró que, de acuerdo con los resultados obtenidos, el desempeño de la dimensión calidad no fue satisfactorio, con desempeño de cada dimensión por debajo del 93% y nivel sigma por debajo de 3%. Se concluyó que el nivel de crecimiento es continuo. Las mejoras observadas en los últimos años también determinan el método de evaluación de los nuevos proveedores de servicios. Se apoya en el enfoque teórico del Six Sigma para la evaluación de la calidad del servicio.

Gyamfi et al. (2020), investigó sobre las percepciones de los consumidores y los MHP sobre los servicios de recuperación y las expectativas de recuperación en entornos comunitarios en Ghana. Se recopilaron datos de 24 participantes (5 MHP y 19 consumidores) utilizando métodos cualitativos que incluyen entrevistas en profundidad y observaciones. El análisis del tema se utiliza para el análisis de datos. El estudio determinó tres temas globales y nueve organizaciones. Los temas clave incluyen servicios de recuperación para consumidores, expectativas de recuperación individuales y problemas relacionados con la recuperación. El estudio encontró que se espera que los servicios de recuperación mejoren los procesos de recuperación internos y externos de los consumidores. El proceso de recuperación interno es la vida independiente, mientras que el proceso de recuperación externos el manejo de enfermedades, el empoderamiento económico y la inclusión social. Una serie de factores sistémicos y relacionados con el consumidor influyen en las expectativas de los consumidores y de MHP sobre el proceso de recuperación. El estudio concluyó que el gobierno debe priorizar el uso de los servicios a través de políticas, incentivos financieros, apoyo a la infraestructura y capacitación adecuada de los MHP. Considerando la actuación del gobierno respecto a la prestación de servicios y como la percepción y expectativa de los usuarios o consumidores buscan alcanzar niveles máximos de satisfacción, es el principal aporte de esta investigación realizada en Ghana para la presente tesis.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

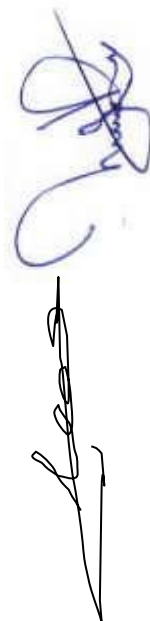
Terrones (2021), en su investigación realizada en una municipalidad de Lima, el objetivo principal de este trabajo de investigación es aclarar la relación entre la motivación del talento y el servicio al ciudadano. Se obtuvo una muestra de 343 con un nivel de confianza del 95% de 3192 empleados municipales. El instrumento

utilizado para la recolección de datos fue una encuesta utilizando una escala de Likert. Según los resultados, las variables “motivación de los talentos” y “preocupación por los ciudadanos” se correlacionan positivamente (0,57). Las dimensiones de la variable estimulación del talento son: “motivación intrínseca” y “motivación extrínseca”, la dimensión de la variable servicio al ciudadano es “servicio al empleado”. Se concluyó que los incentivos al talento estaban relacionados con el servicio a la población. La investigación es relevante con los criterios desarrollados para la variable y dimensiones de calidad de atención al cliente.

Zarzo Tolentino (2020), en su tesis para optar el grado académico de maestro en Administración, que tuvo por objetivo demostrar la relación entre el modelo de gestión documental y la administración documentaria, aplicado en la institución pública Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, RENIEC, se realizó con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional, transversal; el instrumento fue aplicado a 30 funcionarios, obtenido que la relación entre las variables es significativa, analizando las dimensiones digitalización, administración electrónica y tiempo de atención entre las más importantes. En tal sentido se considera que es un aporte para el análisis de la variable análisis documentario en la Oficina de Normalización Previsional, ONPE.

Chipana Quispe (2019), en su investigación realizada en el Banco de la Nación presentó una propuesta de enfoque basado en procesos para la Gestión Documentaria, en un diseño no experimental, descriptivo y transversal, se aplicó un instrumento a todos los colaboradores del área, además se recopiló datos del intranet, así como se realizaron entrevistas a los líderes a cargo del proceso en la entidad bancaria, con los resultados obtenidos se demuestra reducción en asignación de actividades en los procesos, responsabilidades; asimismo establecieron recomendaciones respecto a orientación y capacitación para lograr una mejor interacción con el usuario, y trazabilidad de los servicios en esta institución. La relevancia de este antecedente para esta tesis proporciona los resultados obtenidos con el enfoque de procesos aplicado a la Gestión Documentaria, materia de estudio.

Meza García (2022), realizó un estudio para crear un sistema de gestión documental para el área de archivo UGEL de Huancabamba - Piura; analizó el



funcionamiento del sistema físico; determinó los requisitos funcionales y no funcionales; la tecnología informática adecuada para poder modelar el sistema de gestión de documentos, modelar bien los diagramas UML y la base de datos. Se utilizaron encuestas cuantitativas, niveles descriptivos y diseños no experimentales y transversales. Utilizando una muestra de 15 empleados, obtuvieron los siguientes resultados: el 73% del personal administrativo estaba insatisfecho con el sistema actual y el 93% estaba convencido de que se debía desarrollar un sistema de gestión de documentos. Por lo tanto, se concluyó que la zona de archivos de la UGEL en Huancabamba necesita desarrollar un sistema de gestión documental que cumpla con todos los requisitos y ayude a mejorar los procesos administrativos. La presente investigación apoya la necesidad de automatizar la gestión documentaria en las instituciones del Estado.

Aroquipa Jara (2018), realizó un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación agencia Ayaviri, buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, el estudio fue del tipo descriptivo correlacional, lo que permitió determinar el nivel de significación de la relación entre las variables, la muestra se determinó en 380 clientes. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, los resultados demostraron que el desempeño del servicio y comunicación en la atención al cliente presenta deficiencias destacando que una mejor calidad de atención también conduce a una mejor satisfacción del cliente. Con la referida investigación se demuestra que es necesario trabajar en atención al cliente en las instituciones de gobierno, a fin de optimizar el servicio que brindan, por lo que será de apoyo para la revisión de los resultados descriptivos de la presente investigación.

Carranza Alva (2021), en su tesis estudió la optimización de procesos y herramientas informáticas para mejorar la atención e imagen de la organización en la Municipalidad Provincial de Huari. Se centró en la atención al cliente tradicional y servicio de venta de empresas privadas. La imagen de la empresa se fundamenta en el servicio al cliente, lo que da credibilidad a la eficiencia de la agencia, por lo que se implementó diferentes modelos de atención en la organización. Una vez que se establezca el nivel de servicio requerido, el próximo desafío es la estandarización del desempeño del servicio. El rendimiento del servicio varía incluso dentro de la misma organización. La atención al cliente en la organización, carece de lineamientos estratégicos que orienten el comportamiento, capacidades y actitudes

de los socios; dado la ausencia de infraestructura adecuados para fortalecer la calidad de los servicios que se brindan, se debe mejorar la satisfacción de los usuarios y crear una imagen institucional que se mueva hacia lo común y genere condiciones efectivas para la participación ciudadana en la provincia; ejercicio de sus derechos y deberes como ciudadanos peruanos. En consecuencia, la atención que se brinda actualmente se califica entre regular y buena; pero un análisis de los aspectos tangibles e intangibles concluye que es incompleto. En la observación de la presente investigación se fundamenta la necesidad de determinar la calidad de atención al usuario y cliente en las organizaciones de la sociedad peruana.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable Gestión Documentaria

Según la UNESCO, se define como: los procesos destinados a garantizar la accesibilidad permanente de los objetos digitales, con la finalidad de asegurar la permanencia de los documentos físicos, evitar el detrimento de los documentos físicos, tanto como de los digitales, dado la versión del procesador de textos que sea compatible, permitirá la preservación de la información digitalizada. En Perú la digitalización de la gestión documentaria, en las entidades de gobierno se debió instalar en el año 2018; debido a la pandemia esto se ha apresurado; sin embargo, la interoperabilidad aún debe esperar para que se concrete completamente tener una plataforma conjunta, que interconecte los datos y sea una realidad la era digital en el país. (Vásquez et al., 2021)

Al respecto la Resolución Jefatural N°087-2021-ONP-J/F. La Oficina de Normalización Previsional, asume responsabilidades de implementación, establece los componentes de un Modelo de Gestión Documental y los principios en los que se fundamenta mantenimiento y mejora continua, asumiendo el cumplimiento de la normativa aplicable, y la importancia de proporcionar: garantía permanente de integridad, autenticidad, exactitud, confiabilidad de la información según parámetros técnicos, organización, seguridad, cuidado, gestión, protección y disposición; inclusión de nuevas tecnologías de la información y la comunicación que permitan proporcionar con eficiencia la información que requiera el asegurado, usuario y servidores.

2.2.2 Variable Calidad de atención

2.2.2.1 Calidad de servicio

Como se puede apreciar, el estudio coincide en que los residentes se encuentran insatisfechos con la atención brindada, lo que se puede explicar por la falta de motivación del personal. Esto se ve reforzado por las palabras de Kotler y Armstrong (2012): "La calidad del servicio está determinada en gran medida por la calidad de la interacción" (p. 13). 240). Esto ocurre "en el proceso de prestación de servicios a medida que interactúan con los empleados" (Lovelock y Wirtz, 2009, p. 1 630). Gutiérrez (2014) argumenta que "los ciudadanos satisfechos requieren la atención de empleados motivados y satisfechos" (p. 6). 56. La conexión entre la motivación interna y el cuidado de los ciudadanos es fundamental, pues se observó que la falta de reconocimiento de los empleados afecta el cuidado de los ciudadanos de diferentes maneras. Esto también se refleja en otros estudios, como el de Ortiz y Guachamin (2016) y Ramírez (2017), donde los empleados coinciden en que el reconocimiento es un factor importante en su buen hacer. Así, las personas están motivadas por el reconocimiento del desempeño o de la acción, no por gratitud, sino como confirmación del desempeño de la tarea (Herzberg, 1966), y se sienten valoradas. La calidad del servicio se centra sobre todo en el nivel de cumplimiento de los deseos y requisitos y en la coherencia de la ejecución para responder al nivel de expectativas de los clientes o usuarios de una determinada organización (Sabrang et al., 2021). La satisfacción del cliente es un factor adecuado no solo para empresas privadas, esto también se aplica en particular a las instituciones estatales que tienen una obligación para mejorar la calidad de vida de las personas, los aspectos se vuelven complejos cuando es necesario gestionar la responsabilidad social, la finalidad que el gobierno debe cumplir es generar servicios caracterizados por la calidad.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión documentaria - Procesamiento de documentos.

2.3.1.1 Técnico – científica

Las tecnologías digitales proporcionan los medios para crear y difundir el conocimiento. Los documentos y datos en formato digital son muy importantes para

el desarrollo científico, educativo, cultural y socioeconómico, pero asegurar su durabilidad sigue siendo una tarea desalentadora. Aunque cada país utiliza políticas diferentes para garantizar el acceso a los recursos digitales, los desafíos fundamentales son comunes a todos. (Lacunza, 2020).

2.3.1.2 Humana

Garantizar el derecho a la información de todos los ciudadanos; desarrollo Política nacional para preservar el patrimonio digital en el medio ambiente rápidos cambios tecnológicos; promover la cooperación con las bibliotecas, Un marco para archivos, museos y otras organizaciones relevantes Leyes que promuevan la protección y el acceso al patrimonio digital. (Lacunza, 2020).

2.3.1.3 Ambiente

Actualmente, existe un gran número de información que tiene significado desconocido, por falta de regulación legal e instituciones para asegurar su protección, financiación y una mejor capacitación de los servidores públicos. Para analizar estos problemas en profundidad y encontrar soluciones. La UNESCO realiza una conferencia internacional "El mundo en los tiempos de la memoria Digital: digitalización y preservación", 26-28 de septiembre de 2012 en Vancouver (Columbia Británica, Canadá). Más de 500 participantes de 110 países discutieron Factores clave que influyen en el contenido de los registros, documentos y datos digital. Incluyendo temas relacionados con la digitalización de materiales analógicos y preservación a largo plazo y disponibilidad de contenido digital auténtico y confiable. Los Estados miembros han logrado más en la Declaración de Vancouver. Asesoramiento en preservación digital, como la creación y aplicación de legislación. (Lacunza, 2020).

2.3.2 Calidad de atención

La definición ISO se refiere al concepto de calidad y las expectativas de los clientes, sus deseos, las características de los productos, servicios y su cumplimiento mutuo. La calidad está íntimamente relacionada con las necesidades de los clientes o contribuyentes, por lo que es un componente subjetivo importante. Dependiendo del público objetivo del producto o servicio, las características requeridas pueden variar. (Fernández, 2015)

2.3.2.1 Técnico – científica

2.3.2.1.1 Servicio Estatal

Este es un evento exclusivo en el país organizado de acuerdo a las reglas que la ley actual exige seguir cumpliendo. Por ello, interesa la necesidad de cohesionar y regular el carácter colectivo. Esto generalmente se hace a través de la administración pública, todas estas acciones son necesarias para el cliente, es decir para el ciudadano. Por lo que el Estado debe ser capaz de proveer a través de la administración estatal servicios de igualdad, con una gestión eficaz de los recursos públicos. (Fernández, 2015)

2.3.2.1.2 La satisfacción del cliente

El contentamiento es un estado mental que crea felicidad y autosatisfacción en las personas que efectúe plenamente las necesidades y expectativas creadas. Philip Kotler lo definió como "el nivel del estado mental de una persona. El resultado de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con su desempeño esperado". La satisfacción es una función del desempeño percibido y las expectativas. Si el bien o servicio esperado no está a la altura de las expectativas y los clientes no están contentos. Por el contrario, si el servicio cumple con las expectativas, el cliente se encontrará satisfecho y si el rendimiento supera las expectativas, los clientes están muy satisfecho. (Fernández, 2015)

2.3.2.1.3 Humana

La calidad de la atención al usuario debe proporcionar niveles de satisfacción para ello los servicios que se presta al ciudadano debe de cumplir características que impliquen satisfacer las demandas de la gente, en cumplimiento de los objetivos de la política de estado basado en niveles que busquen reducir la desigualdad social. (Yagual & Santillán, 2014).

2.3.2.1.4 Ambiente

En la actualidad nos encontramos en la era digital, el Estado dictaminó que desde el año 2018 se debe implementar sistemas en la gestión documental a fin de garantizar la calidad en la prestación de la seguridad para la información de los ciudadanos en los servicios que brinda a nivel institucional. En tal sentido la gestión

documentaria implementó la digitalización, hecho que fue acelerado en su proceso por el contexto de virtualización de los servicios en los años 2019 y 2020. (Vásquez et al., 2021)

2.4 Definición de términos básicos

Atención al cliente: Prestación del servidor público hacia los ciudadanos con principios de calidad para optimizar el nivel de cumplimiento para la entidad que representa.

Accesibilidad: Posibilidad de brindar seguridad de la integridad de la información, así como que sea utilizada por el usuario bajo consideraciones de confidencialidad.

Calidad: Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

Calidad de atención: Atención centrada en las personas, las familias y las comunidades con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad que proporcione niveles de satisfacción al usuario por los servicios que genera el gobierno.

Conservación: Los datos de los usuarios deben mantenerse cumpliendo el principio de integridad a fin de que sea de utilidad para los servidores del Estado y para el ciudadano que se beneficia del servicio.

Confianza: Los documentos contienen información veraz que se debe salvaguardar, a fin de proporcionar probidad ante la comunidad.

Flujo de información: Para la gestión documentaria es necesario seguir un proceso que permita brindar un input para los datos que se ingresan a fin de brindar un servicio que genera los outputs.

Escala de Likert: es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta si/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos.

Gestión documentaria: administración de los documentos generados por la entidad del estado que debe cumplir con preservarse en su integridad para asegurar el servicio y la calidad de la atención al ciudadano.

Interoperabilidad: Es la conexión entre los sistemas de gestión documental del gobierno a fin de generar una base de datos que funcione en su totalidad como una fuente para proporcionar servicios de calidad.

Normatividad: Las instituciones públicas se rigen por los dispositivos legales que emanan del mismo, y que deben cumplirse a cabalidad.

Seguridad: Consiste en la protección de los datos que se generan en la prestación de servicios públicos, y que deben resguardarse para cumplir su objetivo.

Servicio: es un bien intangible que debe cumplir características de calidad, superando las barreras de la estandarización y depende principalmente de las personas, para el caso servidores públicos.

Usuario: Ciudadano que acude a las instituciones de gobierno para solicitar los servicios que brinda el Estado en condiciones de calidad.

Vida Útil: Los documentos en físico pueden tener un periodo de uso en buenas condiciones, al digitalizarse permite conservar los datos y ampliar su vigencia.



III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión documentaria con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional - Lima - 2022.

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la Vida útil con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

Existe relación significativa entre el Almacenamiento con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

Existe relación significativa entre la Accesibilidad con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

Definición conceptual de variables

Gestión documentaria

“Es una serie de actividades administrativas y técnicas destinadas a planificar, administrar y organizar los documentos elaborados y recibidos por la entidad desde su origen hasta su finalización con el fin de facilitar su uso y conservación.” (Espacacias 2012)

Calidad de Atención

La calidad de atención consiste en proporcionar un cuidado con esmero, individualizado, humano constante y eficaz, que dedica el profesional, con el objetivo de satisfacer al usuario. (Lizana 2018)

3.1.1 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable *Gestión documentaria*.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y rangos
Gestión documentaria	Agrupación de técnicas, normas y conocimientos que se aplican a los documentos desde el inicio del diseño hasta su permanente conservación. Actividades que pretenden asegurar la atención adecuada a los documentos (CAA, 2011 p. 18)	La variable se descompone en las dimensiones Vida útil, Almacenamiento, Accesibilidad	Vida útil	Flujo / trayecto	Escala Likert
				Conservación	
				Retiro / separación	
			Almacenamiento	Disponibilidad	Siempre (5)
				Normatividad	Casi siempre (4)
				Confianza / credibilidad	A veces si (3)
					A veces no (2)
			Accesibilidad		Nunca (1)
				Seguridad / aval	
				Verificación / seguimiento	
	Desplazamiento / traslado				

Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de atención.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y rangos
Calidad de atención	La calidad de atención Es el conjunto de técnicas y estrategias fundamentales que garantizan la satisfacción plena de los clientes, y consecuentemente garantiza la vida de la institución (E. Caravaca Feel Quality 2022)	La variable se descompone en las dimensiones: Empatía, Aseguramiento del servicio, Ambiente	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensional asegurado - Cordialidad al asegurado - Atención individualizada 	Escala Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces si
			Aseguramiento del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo necesario de atención - Prestación del servicio optimo - Normativas de servicio 	(3) A veces no (2) Nunca (1)
			Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Orden y Limpieza - Tecnologías de la Información 	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación.

El presente plan de tesis será no experimental transversal correlacional simple. Tipo aplicada. Decimos que es no experimental debido a que en el lapso del desarrollo del trabajo no se considerarán elementos externos en la muestra o población de análisis. Igualmente, expresamos que es transversal porque la comprobación de las variables será de forma impar y en un tiempo determinado. Asimismo, que es de forma correlacional simple porque buscamos establecer el nivel de asociación de dos o más variables. La investigación recogida se resolverá a través de la estadística matemática, por lo tanto, la investigación tendrá una orientación cuantitativa.

4.2 Método de investigación.

El método de investigación que se utilizó en el presente plan de tesis será el hipotético-deductivo, porque parte de la investigación del trabajo en estudio, ante el cual se expresa la hipótesis que admite darle explicación. Karl Popper (1980) consiste en la reproducción de hipótesis a partir de dos premisas, una universal (leyes y teorías científicas, denominada: enunciado nomológico) y otra empírica (denominada enunciado entimemático, que sería el hecho notorio que crea el problema y causa la indagación), para llevarla a la contrastación empírica.

4.3 Población y Muestra

Considerando que, durante el año 2021-2022 en plena emergencia sanitaria nacional, la cantidad de trabajadores registrados en la oficina de normalización previsional – Sede Lima, que corresponde al área de Gestión Documental continúa siendo de 20 personas en total. La cantidad de la población coincide con la cantidad de la muestra, por lo cual indica que es una muestra probabilística, en la que todos los elementos tienen la posibilidad de ser elegidos como tal (Sampieri 2018).

4.4 Lugar de estudio

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la entidad pública Oficina de Normalización Previsional ONP, ubicada en Jr. Bolivia N° 109 int.16 - Lima, donde se generan los datos e informaciones.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1 Técnica

En este plan de investigación, se contará con la técnica de la encuesta estructurada considerando que esta es una ocupación de recopilación de información para las variables Gestión documentaria y la Calidad de atención. Se utilizará la Encuesta estructurada porque no se va a considerar emplear interrogaciones añadidas o ítems extras en su elaboración.

4.5.2 Instrumento

Los instrumentos se aplicarán bajo un sistema de medición de escala Likert (Rensis Likert) para medir ambas variables de Gestión documentaria y Calidad de atención. Asimismo, los instrumentos serán validados a través del juicio de expertos de manera externa y fiabilidad interna por la herramienta de Alfa de Cronbach cuya finalidad tiene en determinar que los ítems a aplicarse no se repitan.

4.6 Análisis y procesamiento de datos.

La parte estadística será utilizada para el estudio y proceso de datos. Será examinada en un primer momento por la estadística descriptiva con su distribución de frecuencias y porcentajes por cada dimensión con su respectiva variable. En segundo lugar, se aplicará la estadística inferencial para que la hipótesis general y específicas sean corroboradas, se aplicará la prueba de correlación Pearson. Se utilizará el programa paquete estadístico SPSS y el programa Microsoft Excel para realizar el estudio y proceso de datos, los datos cuantitativos serán procesados y posteriormente analizados por medios sistematizados, clasificados a las unidades correspondientes de acuerdo con las variables en estudio.

4.7 Aspectos Éticos en Investigación

Los instrumentos para utilizar en el presente trabajo de investigación tienen la intención de que se empleen y permitan la reproducción o generación de nuevos conocimientos en favor de la comunidad científica. para las citas, referencias y demás reglas de redacción, Se utilizó el estilo APA 7ma edición siendo ésta reconocida a nivel internacional y validadas para las ciencias sociales y empresariales, dentro del marco ético de los profesionales de la investigación.

V. RESULTADOS

Al realizar la confiabilidad de los datos recopilados en la ONP, a 20 trabajadores, se tiene según el coeficiente Alfa de Cronbach a los resultados obtenidos de las variables de estudio, se obtuvo que es de 0.783, considerado muy buen nivel de confiabilidad como se observa en la tabla 3 y 4.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	34

Por el estadístico de prueba se tiene que los datos presentan confiabilidad y se procede a realizar el análisis estadístico correspondiente, para la presente tesis.

5.1 Estadística descriptiva variable 2, Calidad de atención

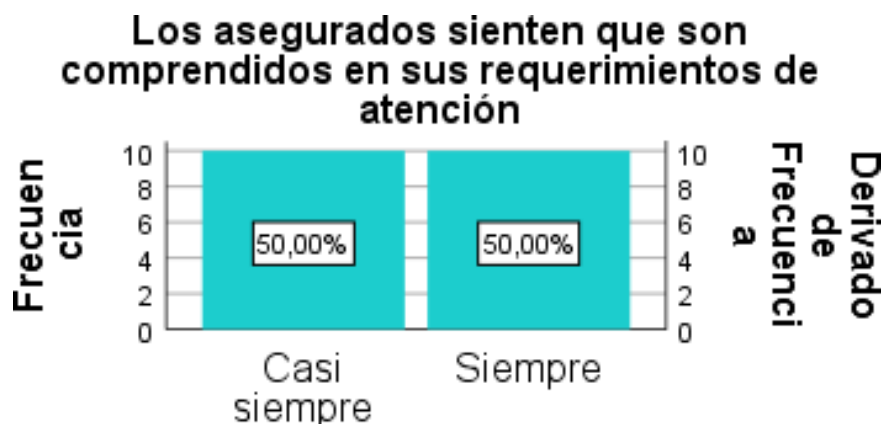
Tabla 5

Los asegurados sienten que son comprendidos en sus requerimientos de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	50,0	50,0
	Siempre	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 1



En la tabla 5 y figura 1 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que son comprendidos en sus requerimientos de atención, 50% siempre y 50% casi siempre.

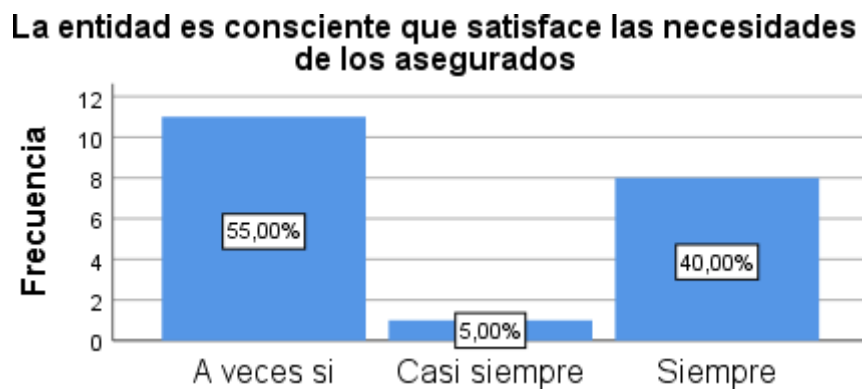
Tabla 6

La entidad es consciente que satisface las necesidades de los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	11	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 2



En la tabla 6 y figura 2 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que satisfacen las necesidades de los asegurados, 50% a veces si, 40% siempre y 5% casi siempre.

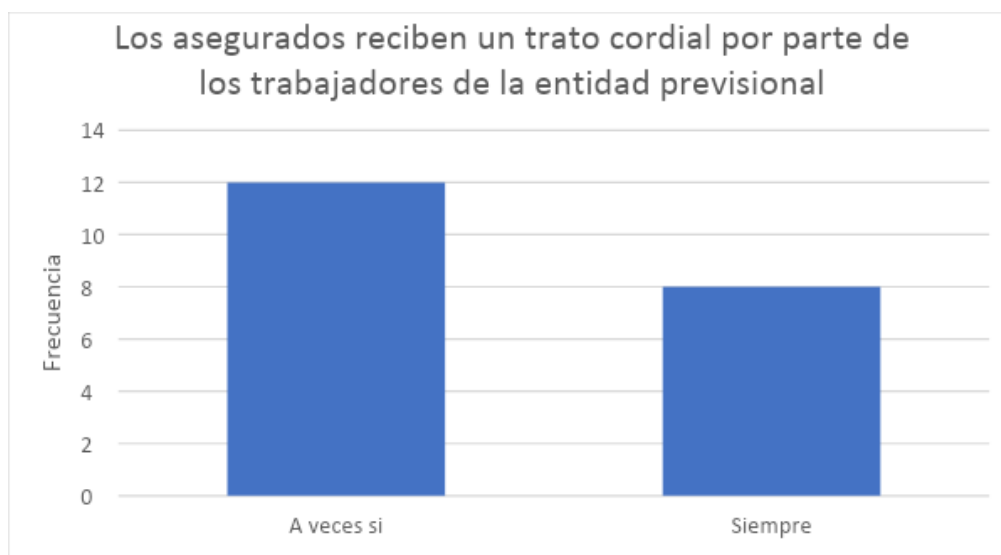
Tabla 7

Los asegurados reciben un trato cordial por parte de los trabajadores de la entidad previsional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	12	60,0	60,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 3



En la tabla 7 y figura 3 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que reciben un trato cordial por parte de los trabajadores de la entidad previsional, 60% a veces si y 40% siempre.

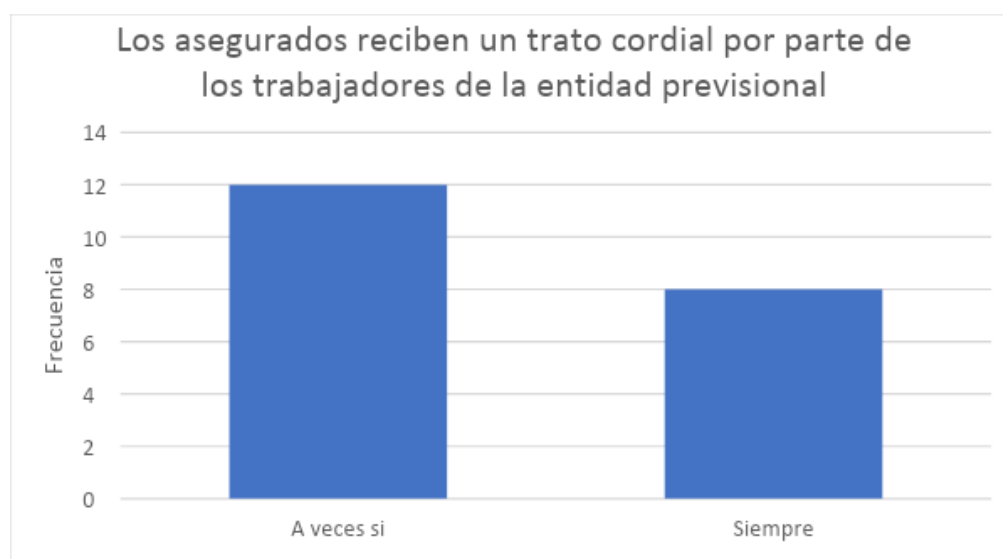
Tabla 8

Los asegurados son conscientes que reciben un servicio de calidad por parte de la entidad previsional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 4



En la tabla 8 y figura 4 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que reciben un trato cordial por parte de los trabajadores de la/los trabajadores, 55% casi siempre y 45% siempre.

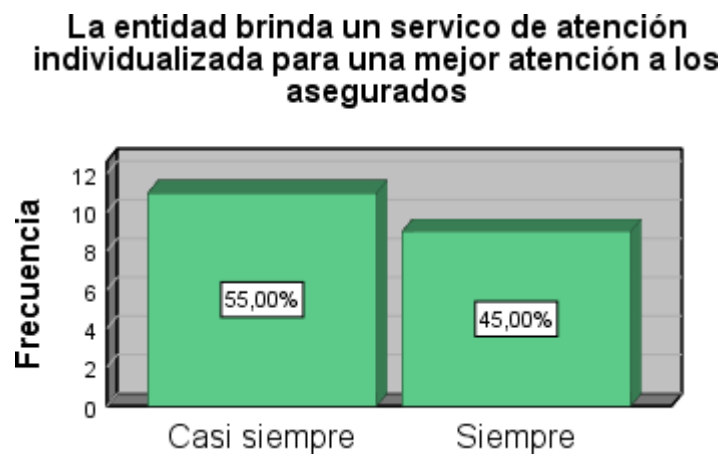
Tabla 9

La entidad brinda un servicio de atención individualizada para una mejor atención a los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 5



En la tabla 9 y figura 5 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la entidad brinda un servicio de atención individualizada para una mejor atención a los asegurados, 55% casi siempre y 45% siempre.

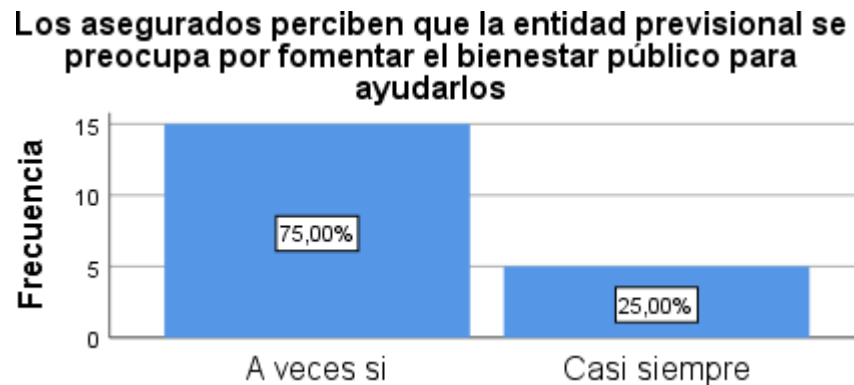
Tabla 10

Los asegurados perciben que la entidad previsional se preocupa por fomentar el bienestar público para ayudarlos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	15	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 6



En la tabla 10 y figura 6 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la entidad previsional se preocupa por fomentar el bienestar público para ayudarlos, 75% a veces si y 25% casi siempre.

Tabla 11

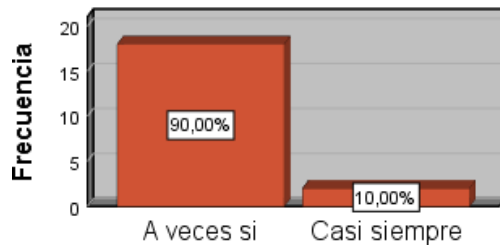
Los asegurados cuentan con un tiempo adecuado para la atención en sus trámites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	18	90,0	90,0	90,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS

Figura 7

Los asegurados cuentan con un tiempo adecuado para la atención en sus trámites



En la tabla 11 y figura 7 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la entidad que cuentan con un tiempo adecuado para la atención en sus trámites, 90% a veces si y 10% casi siempre.

Tabla 12

El servicio de atención que reciben los asegurados por parte de la entidad previsional es óptimo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	18	90,0	90,0	90,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 8



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

En la tabla 12 y figura 8 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que el servicio de atención que reciben los asegurados por parte entidad previsional es óptimo, 90% a veces si y 10% casi siempre.

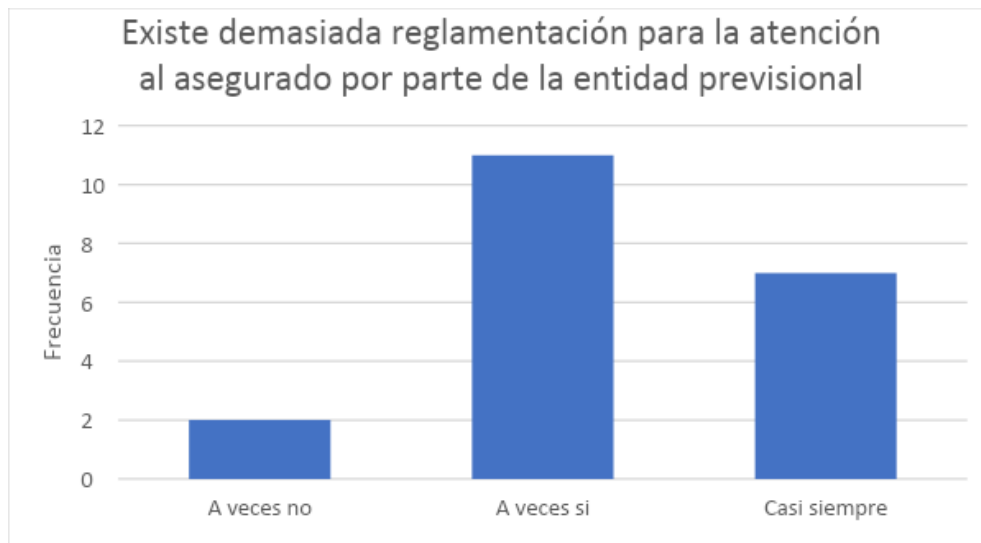
Tabla 13

Existe demasiada reglamentación para la atención al asegurado por parte de l entidad previsional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulac
Válido	A veces no	2	10,0	10,0	10,0
	A veces si	11	55,0	55,0	65,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS

Figura 9



En la tabla 13 y figura 9 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que existe demasiada reglamentación para la atención al asegurado por parte de la entidad previsional, 55% a veces si, 35% casi siempre y 10% a veces no.

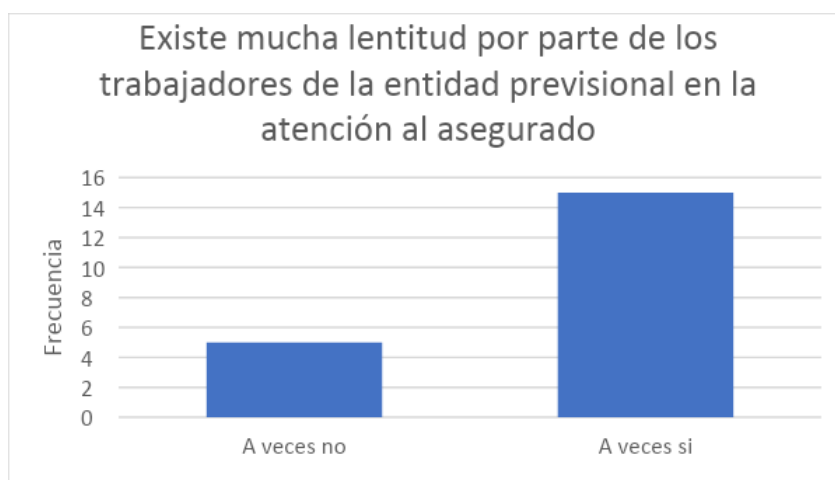
Tabla 14

Existe mucha lentitud por parte de los trabajadores de la entidad previsional en la atención al asegurado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	5	25,0	25,0	25,0
	A veces si	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS

Figura 10



En la tabla 14 y figura 10 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que existe mucha lentitud por parte de los trabajadores de la entidad previsional en la atención al asegurado, 75% a veces si y 25% a veces no.

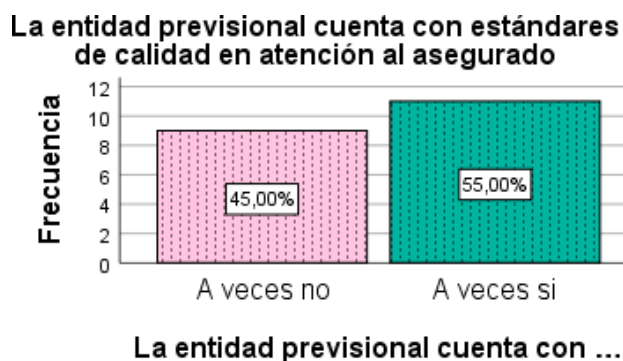
Tabla 15

La entidad previsional cuenta con estándares de calidad en atención al asegurado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	9	45,0	45,0	45,0
	A veces si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 11



En la tabla 15 y figura 11 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la entidad previsional cuenta con estándares de calidad en atención al asegurado, 55% a veces si y 45% a veces no.

Tabla 16

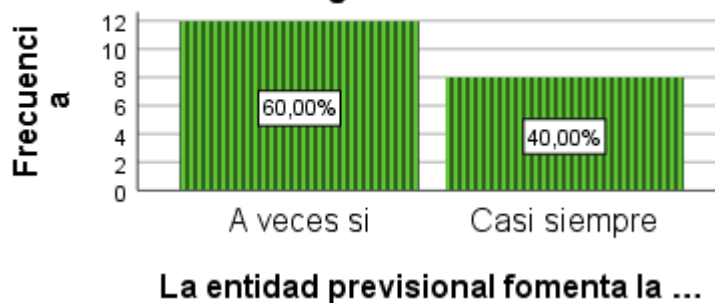
La entidad previsional fomenta la iniciativa de trabajo en sus colaboradores en la atención al asegurado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	A veces si	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 12

La entidad previsional fomenta la iniciativa de trabajo en sus colaboradores en la atención al asegurado.



En la tabla 16 y figura 12 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que en la entidad previsional se fomenta la iniciativa de trabajo en sus colaboradores, en la atención al asegurado, 60% a veces si y 40% casi siempre.

Tabla 17

La entidad previsional cuenta con oficinas descentralizadas para un mejor servicio de atención al asegurado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	6	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 13



En la tabla 17 y figura 13 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la entidad previsional cuenta con oficinas descentralizadas para un mejor servicio de atención al asegurado, 55% casi siempre, 30% a veces si y 15% siempre.

Tabla 18

Es política institucional de la entidad previsional el orden y limpieza de sus oficinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	20	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaborado del SPSS.

En la tabla 18 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que es política institucional de la entidad previsional el orden y limpieza de sus oficinas, el 100%, respondió siempre.

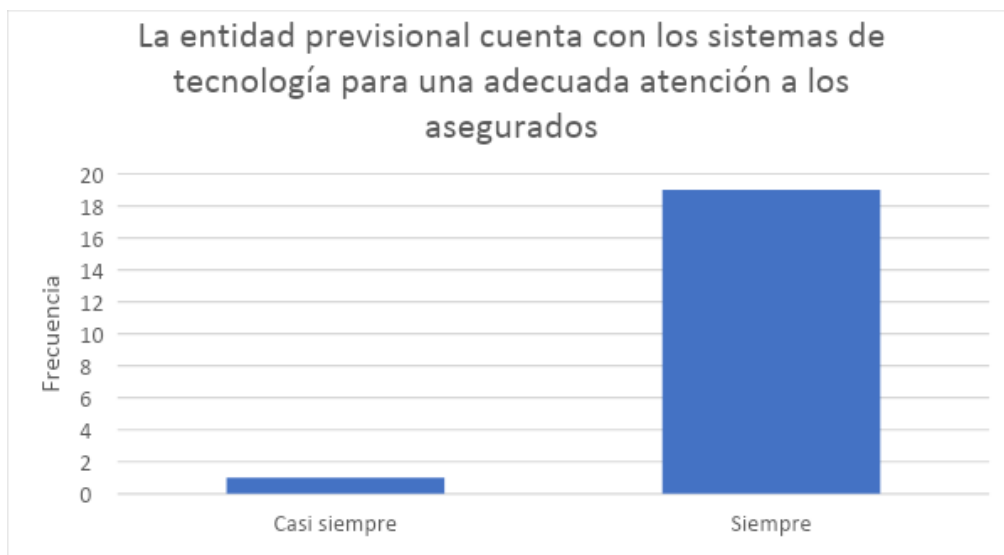
Tabla 19

La entidad previsional cuenta con los sistemas de tecnología para una adecuada atención a los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	5,0	5,0	5,0
	Siempre	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 14



En la tabla 19 y figura 14 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la entidad previsional cuenta con los sistemas de tecnología para una adecuada atención a los asegurados, respondieron el 95% siempre y el 5% casi siempre.

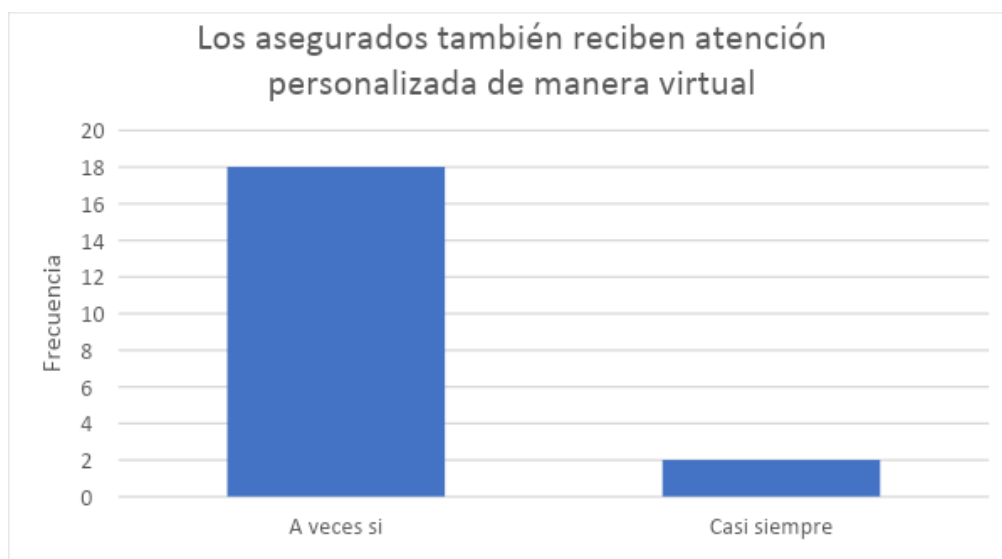
Tabla 20

Los asegurados también reciben atención personalizada de manera virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	18	90,0	90,0	90,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 15



En la tabla 20 y figura 15 se observa del total de asegurados encuestados, perciben que los asegurados también reciben atención personalizada de manera virtual, respondieron el 90% a veces si y el 10% casi siempre.

Tabla 21

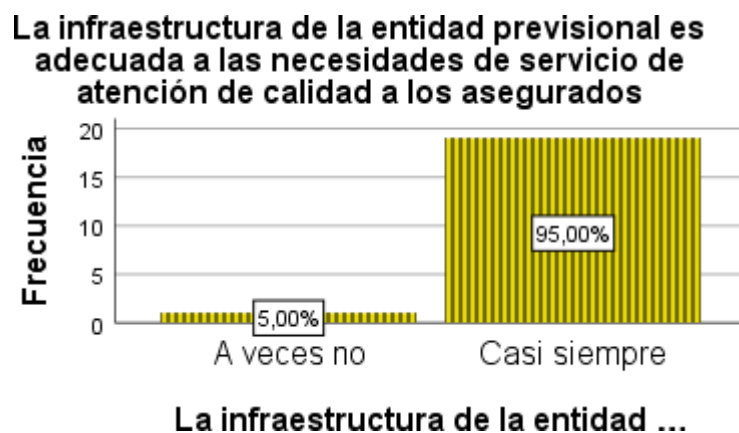
La infraestructura de la entidad previsional es adecuada a las necesidades de servicio de atención de calidad a los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.



Figura 16



En la tabla 21 y figura 16 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la infraestructura de la entidad previsional es adecuada a las necesidades de servicio de atención de calidad a los asegurados, respondieron el 95% casi siempre y el 5% a veces no.

5.2 Estadística descriptiva variable 1, Gestión documental.

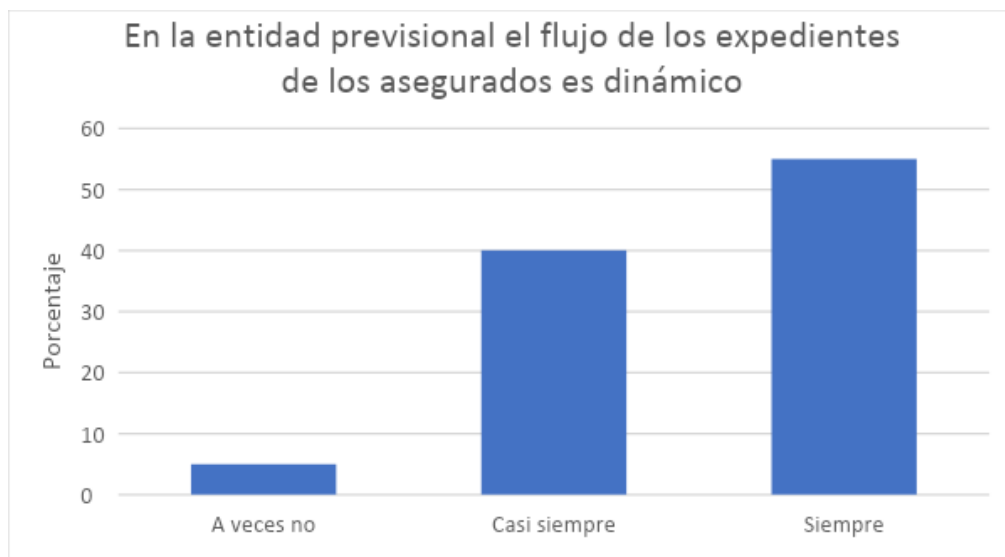
Tabla 22

En la entidad previsional el flujo de los expedientes de los asegurados es dinámico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 17



En la tabla 22 y figura 17 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben que la infraestructura de la entidad previsional es adecuada a las necesidades de servicio de atención de calidad a los asegurados, respondieron el 95% casi siempre y el 5% a veces no.

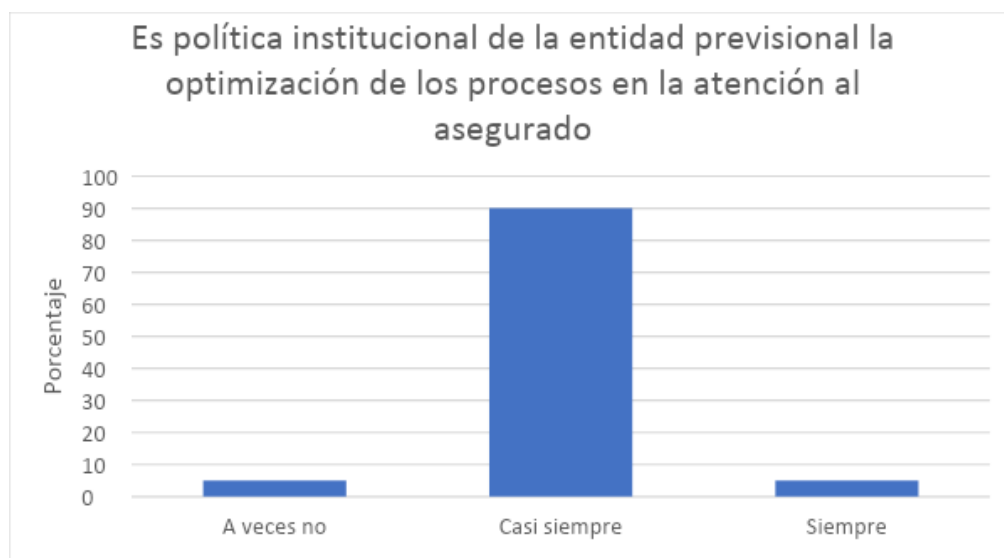
Tabla 23

Es política institucional de la entidad previsional la optimización de los procesos en la atención al asegurado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	18	90,0	90,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 18



En la tabla 23 y figura 18 se observa que, del total de asegurados encuestados perciben es política institucional de la entidad previsional la optimización de los procesos en la atención al asegurado, respondieron el 90% casi siempre, el 5% siempre y el 5% a veces no.

Tabla 24

Los asegurados saben que sus expedientes se encuentran a buen recaudo en las oficinas de la entidad previsional

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	16	80,0	80,0	85,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 19



En la tabla 24 y figura 19 se observa que los asegurados saben que sus expedientes se encuentran a buen recaudo en las oficinas de la entidad previsional, respondieron el 80% a veces si, el 10% casi siempre, 5% siempre y el 5% a veces no.

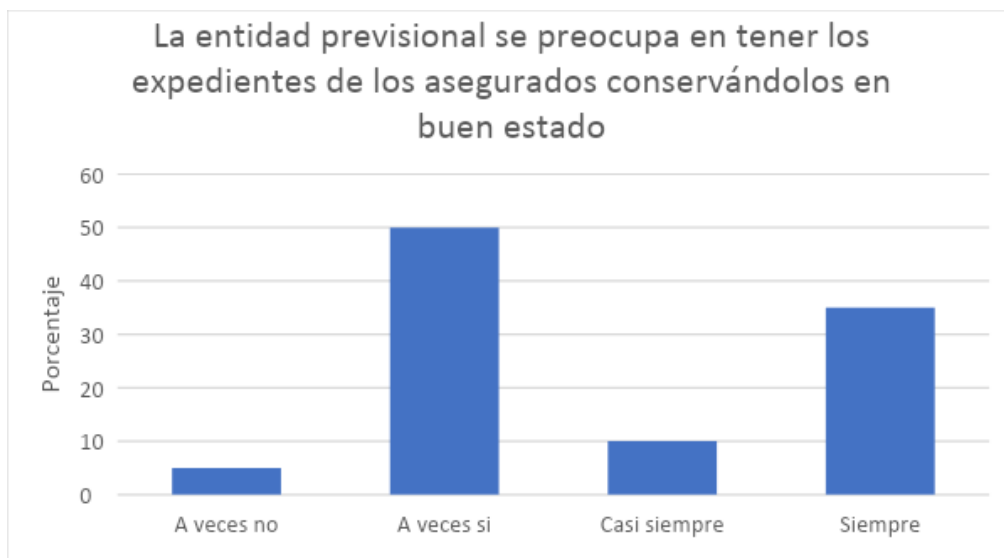
Tabla 25

La entidad previsional se preocupa en tener los expedientes de los asegurados conservándolos en buen estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	10	50,0	50,0	55,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 20



En la tabla 25 y figura 20 se observa que los asegurados saben que sus expedientes se encuentran a buen recaudo en las oficinas de la entidad previsional, respondieron el 80% a veces si, el 10% casi siempre, 5% siempre y el 5% a veces no.

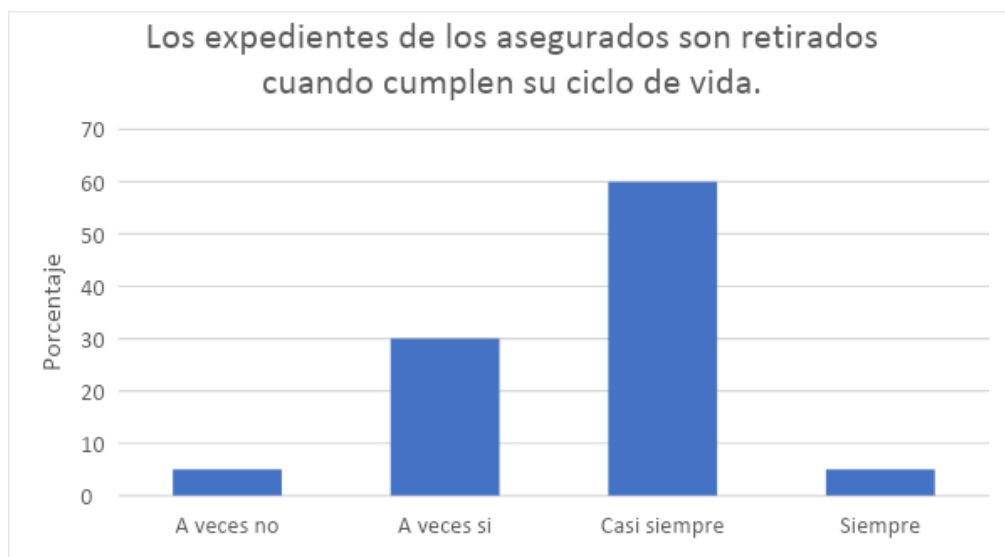
Tabla 26

Los expedientes de los asegurados son retirados cuando cumplen su ciclo de vida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	6	30,0	30,0	35,0
	Casi siempre	12	60,0	60,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 21



En la tabla 26 y figura 21 se observa que los expedientes de los asegurados son retirados cuando cumplen su ciclo de vida, respondieron el 60% casi siempre, el 30% a veces si, 5% siempre y el 5% a veces no.

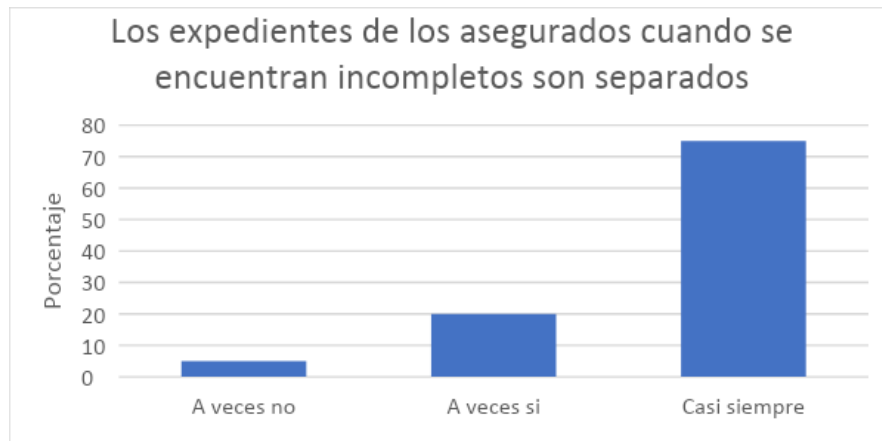
Tabla 27

Los expedientes de los asegurados cuando se encuentran incompletos son separados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	4	20,0	20,0	25,0
	Casi siempre	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 22



En la tabla 27 y figura 22 se observa que los expedientes de los asegurados cuando se encuentran incompletos son separados, respondieron el 60% casi siempre, el 30% a veces si, 5% siempre y el 5% a veces no.

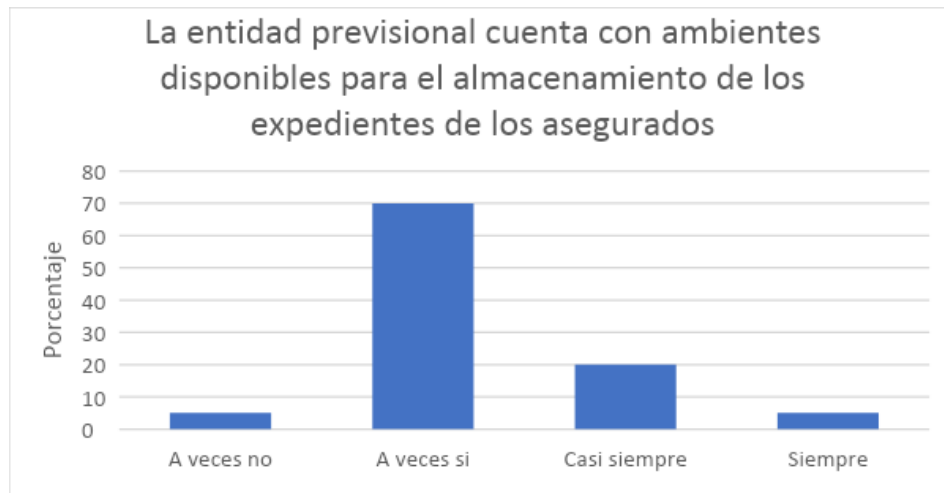
Tabla 28

La entidad previsional cuenta con ambientes disponibles para el almacenamiento de los expedientes de los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	14	70,0	70,0	75,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 23



En la tabla 28 y figura 23 se observa que los expedientes de los asegurados cuando se encuentran incompletos son separados, respondieron el 70% a veces si, el 20% casi siempre, 5% siempre y el 5% a veces no.

Tabla 29

La entidad previsional cuenta con reglamentos que ayudan al área de logística en el almacenamiento de los expedientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	11	55,0	55,0	60,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 24



En la tabla 29 y figura 24 se observa que ante la pregunta la entidad previsional cuenta con reglamentos que ayudan al área de logística en el almacenamiento de los expedientes, respondieron el 70% a veces si, el 20% casi siempre, 5% siempre y el 5% a veces no.

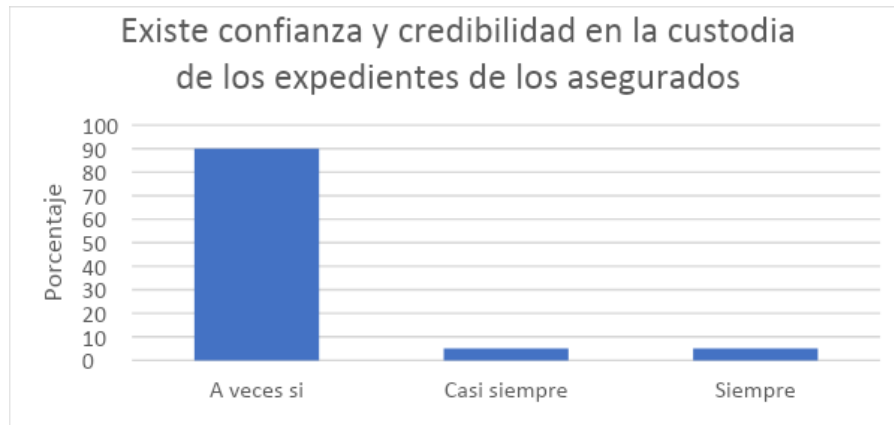
Tabla 30

Existe confianza y credibilidad en la custodia de los expedientes de los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	18	90,0	90,0	90,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 25



[Handwritten signature]

En la tabla 30 y figura 25 se observa que ante la pregunta existe confianza y credibilidad en la custodia de los expedientes de los asegurados, respondieron el 90% a veces si, el 5% siempre y casi siempre 5%.

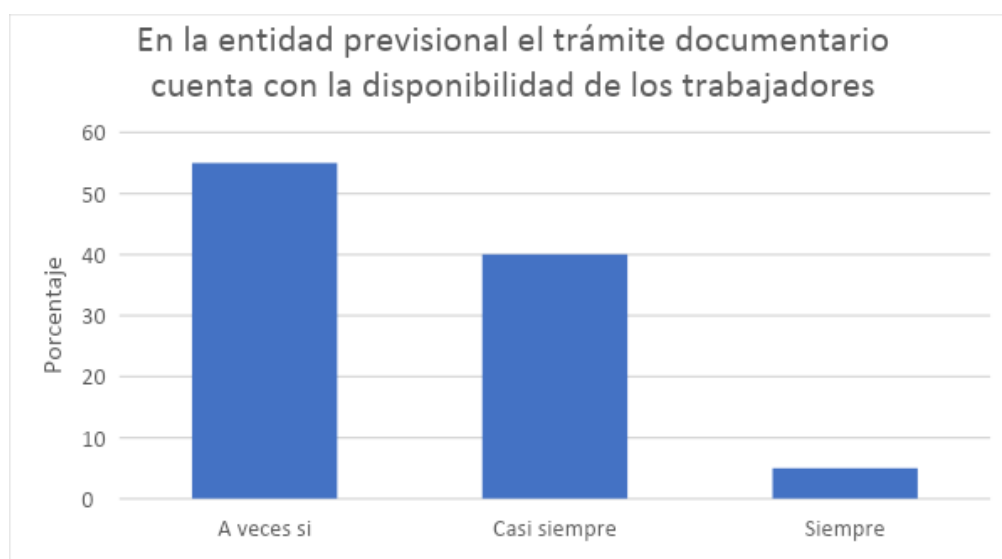
Tabla 31

En la entidad previsional el trámite documentario cuenta con la disponibilidad de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	11	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 26



[Handwritten signature]

En la tabla 31 y figura 26 se observa que ante la pregunta en la entidad previsional el trámite documentario cuenta con la disponibilidad de los trabajadores, respondieron el 55% a veces si, el 40% casi siempre y, siempre 5%.

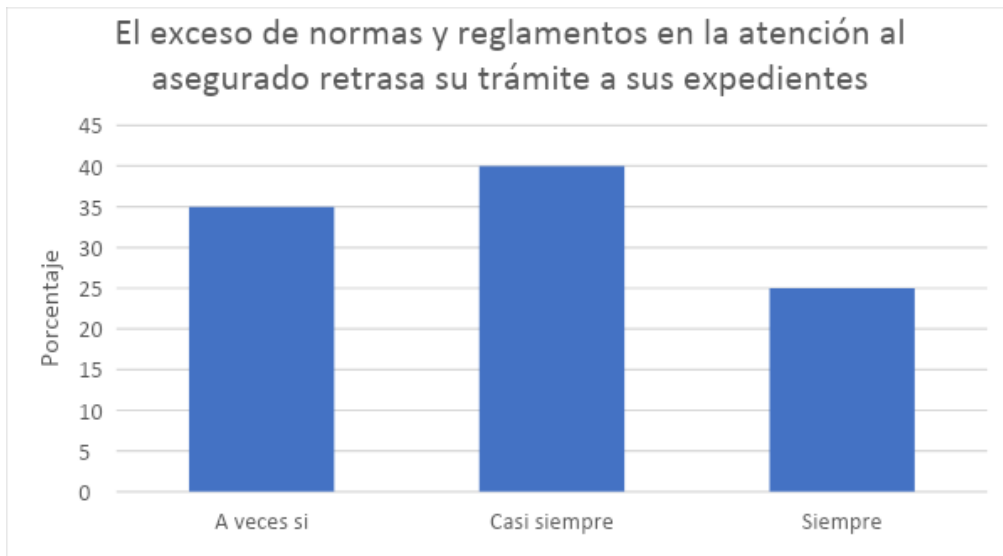
Tabla 32

El exceso de normas y reglamentos en la atención al asegurado retrasa su trámite a sus expedientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 27



[Handwritten signature]

En la tabla 32 y figura 27 se observa que ante la pregunta el exceso de normas y reglamentos en la atención al asegurado retrasa su trámite a sus expedientes, respondieron el 40% casi siempre, el 35% a veces si y, siempre 25%.

[Handwritten signature]

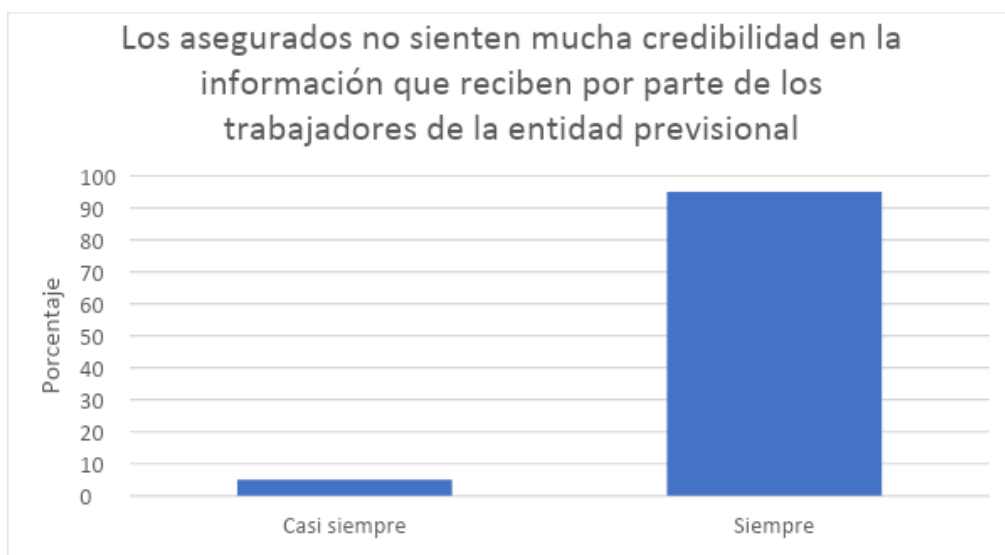
Tabla 33

Los asegurados no sienten mucha credibilidad en la información que reciben por parte de los trabajadores de la entidad previsional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	5,0	5,0	5,0
	Siempre	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 28



En la tabla 33 y figura 28 se observa que ante la pregunta los asegurados no sienten mucha credibilidad en la información que reciben por parte de los trabajadores de la entidad previsional, respondieron el 95% casi siempre; y, siempre 25%.

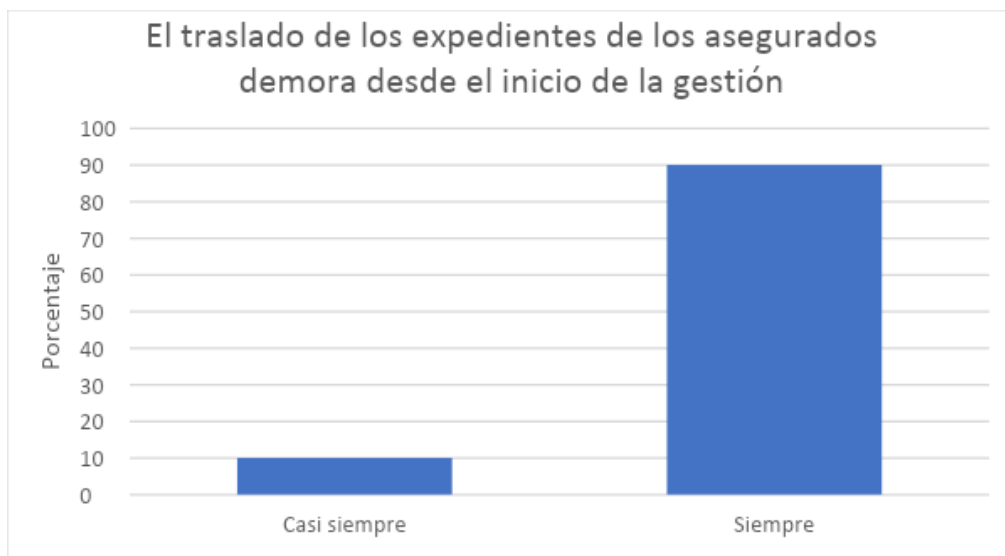
Tabla 34

El traslado de los expedientes de los asegurados demora desde el inicio de la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	10,0	10,0	10,0
	Siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 29



[Handwritten signature]

En la tabla 34 y figura 29 se observa que ante la pregunta el traslado de los expedientes de los asegurados demora desde el inicio de la gestión, respondieron el 90% siempre; y, casi siempre 10%.

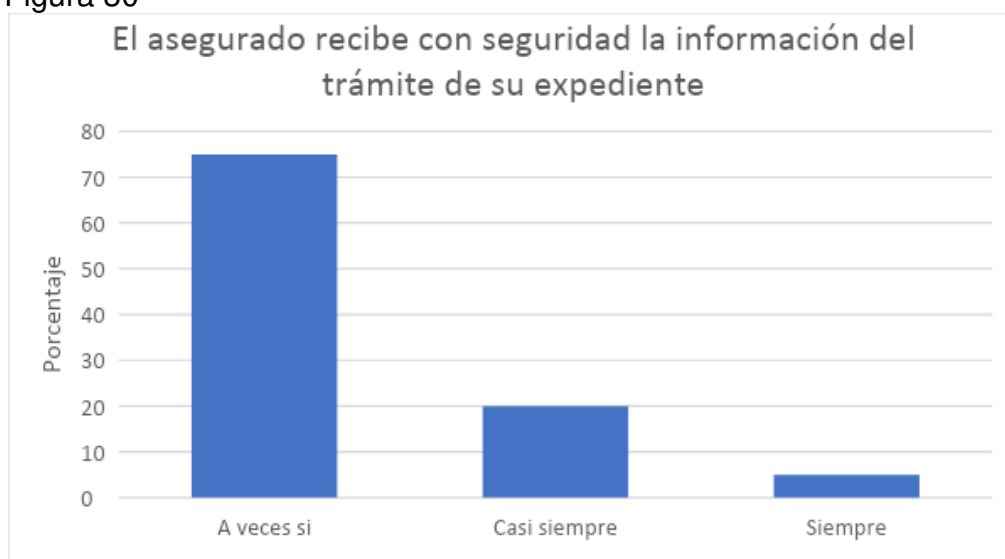
Tabla 35

El asegurado recibe con seguridad la información del trámite de su expediente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces si	15	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 30



En la tabla 35 y figura 30 se observa que ante la pregunta el asegurado recibe con seguridad la información del trámite de su expediente, respondieron el 75% a veces si, casi siempre 20% y 5% siempre.

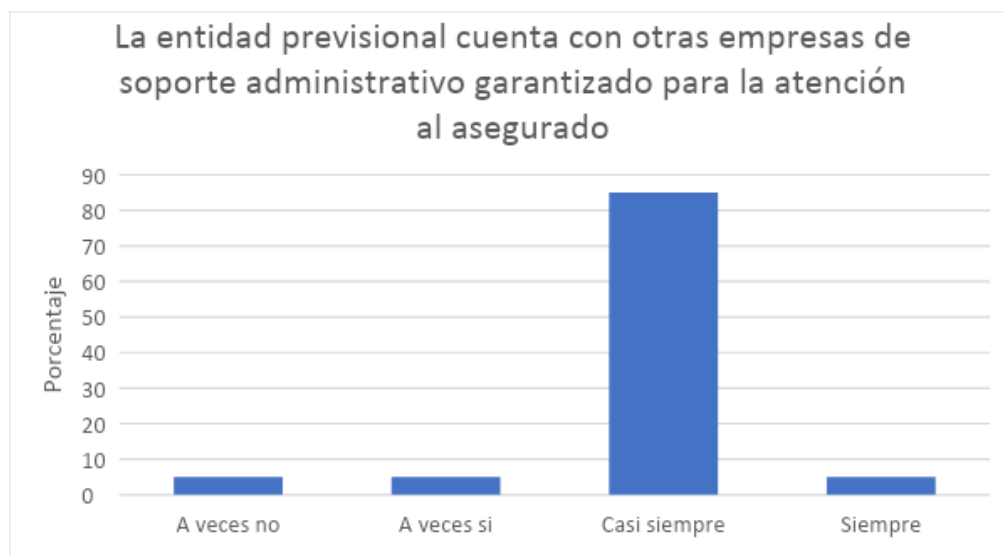
Tabla 36

La entidad previsional cuenta con otras empresas de soporte administrativo garantizado para la atención al asegurado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	1	5,0	5,0	10,0
	Casi siempre	17	85,0	85,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 31



En la tabla 36 y figura 31 se observa que ante la pregunta la entidad previsional cuenta con otras empresas de soporte administrativo garantizado para la atención al asegurado, respondieron el 85% casi siempre, 5% siempre, 5% a veces si y 5% a veces no.

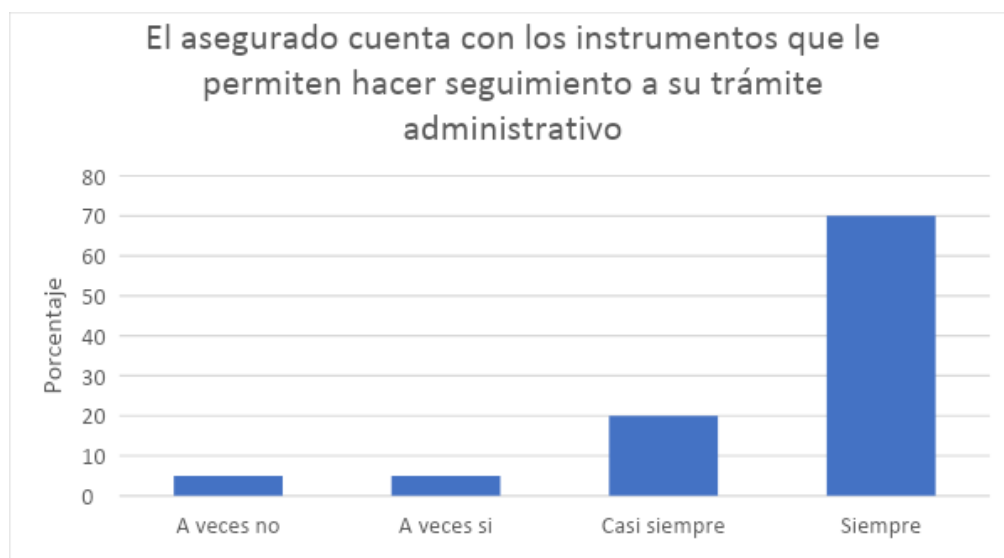
Tabla 37

El asegurado cuenta con los instrumentos que le permiten hacer seguimiento a su trámite administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	1	5,0	5,0	10,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 32



En la tabla 37 y figura 32 se observa que ante la pregunta el asegurado cuenta con los instrumentos que le permiten hacer seguimiento a su trámite administrativo, respondieron el 70% siempre, 20% casisiempre, 5% a veces si y 5% a veces no.

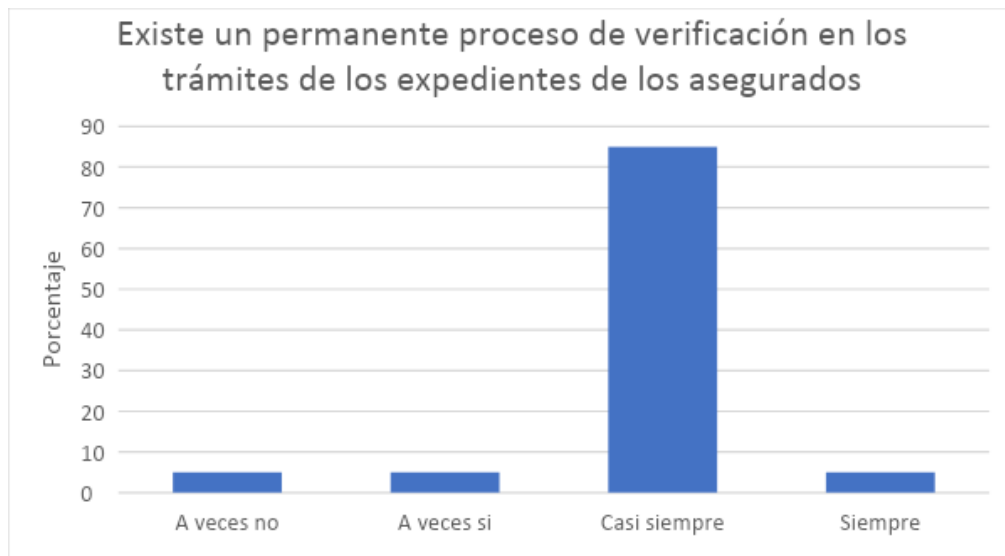
Tabla 38

Existe un permanente proceso de verificación en los trámites de los expedientes de los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces no	1	5,0	5,0	5,0
	A veces si	1	5,0	5,0	10,0
	Casi siempre	17	85,0	85,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del SPSS.

Figura 33



En la tabla 38 y figura 33 se observa que ante la pregunta existe un permanente proceso de verificación en los trámites de los expedientes de los asegurados, respondieron el 85% casi siempre, 5% siempre, 5% a veces si y 5% a veces no.

Estadística Inferencial

Tabla 39

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,148	20	,200*	,952	20	,396
V2	,242	20	,003	,810	20	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado del SPSS.

La normalidad de los datos recopilados a 20 trabajadores de la ONP, sede Lima, según la prueba de Shapiro-Wilk, se formula la hipótesis:

H0: los datos presentan una distribución normal

H1: los datos no presentan una distribución normal

Se observa que el valor de la variable gestión documentaria= 0,396 y para la variable calidad de atención al cliente =0,001, de acuerdo con el estadístico de prueba se determina que los datos son paramétricos, por lo que se acepta la H0 y se debe realizar la prueba para datos paramétricos Pearson.



VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión documentaria con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional - Lima - 2022.

6.1.1 Prueba de hipótesis general

H0: no existe correlación entre la gestión documentaria y la calidad de la atención.

H1: Existe correlación entre la gestión documentaria y la calidad de la atención.

Tabla 40

Correlación entre Gestión Documentaria y Calidad de la atención

		V1	V2
V1 Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	1	,022
	Sig. (bilateral)		,928
	N	20	20
V2 Calidad de la atención	Correlación de Pearson	,022	1
	Sig. (bilateral)	,928	
	N	20	20

Observando los resultados, p valor $> 0,05$, se obtiene sig, bilateral de ,928, según Molina (2017), se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna.

6.1.1.1 Contrastación de Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre la Vida útil con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022.

Prueba de hipótesis:

H0: no existe correlación entre la vida útil y la calidad de la atención al asegurado.

H1: Existe correlación entre la vida útil y la calidad de la atención al asegurado.






Tabla 41

Correlaciones entre vida útil y calidad de atención al asegurado

		V1D1	V2
V1D1	Correlación de Pearson	1	,121
Vida Útil	Sig. (bilateral)		,610
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	,121	1
Calidad de atención al asegurado	Sig. (bilateral)	,610	
	N	20	20

Se obtuvo como resultado que el p valor= ,610 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

6.1.1.2 Contratación de Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre el Almacenamiento con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022

Prueba de hipótesis:

H0: No existe correlación entre el almacenamiento y la calidad de la atención al asegurado.

H1: Existe correlación entre el almacenamiento y la calidad de la atención al asegurado.

Tabla 42

Correlaciones entre almacenamiento y calidad de la atención

		V1D2	V2
V1D2	Correlación de Pearson	1	-,394
Almacenamiento	Sig. (bilateral)		,086
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	-,394	1
Calidad de la atención	Sig. (bilateral)	,086	
	N	20	20

Observado los resultados, p valor > 0,05, se obtiene sig, bilateral de ,086, se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna.

6.1.1.3 Contratación de Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre la Accesibilidad con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022.

Prueba de hipótesis:

H0: No existe correlación entre la accesibilidad y la calidad de la atención al asegurado.

H1: Existe correlación entre la accesibilidad y la calidad de la atención al asegurado.

Tabla 43

Correlaciones entre Accesibilidad y Calidad de la atención al cliente

		V1D3	V2
V1D3 Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	,218
	Sig. (bilateral)		,357
	N	20	20
V2 Calidad de la atención	Correlación de Pearson	,218	1
	Sig. (bilateral)	,357	
	N	20	20

Observado los resultados, p valor > 0,05, se obtiene sig, bilateral de ,357, se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna.

6.2. Contratación de los resultados con otras investigaciones

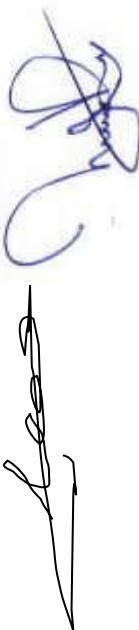
Los resultados obtenidos muestran que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en tal sentido los resultados indican que en cuanto a la hipótesis general que indica existe relación significativa entre la Gestión documentaria con la Calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional - Lima – 2022, mostrando los resultados a una muestra de 20 entrevistados, sig de ,920 y correlación de Pearson de ,022. Según el planteamiento del problema se formula la importancia de que la gestión documentaria, con procesos óptimos, adaptado a al modelo de gestión documentaria digital, conforme lo señara Zarzo Tolentino (2020) y Morales Quiceno (2019) que analizó los canales de atención al usuario en modo virtual y presencial, y la expectativa del usuario en ambos canales; en tal sentido se

observa que no se determinó que exista relación entre la gestión documentaria y la calidad de atención al usuario, aún está pendiente de determinar si el usuario de la ONP, si la gestión documentaria digital puede cambiar las tendencias de percepción determinadas en esta investigación.

Con respecto a la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre la Vida útil con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, estando a los resultados obtenidos sig ,610 y correlación de Pearson ,121; denotando que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en tal sentido no se ha demostrado que existe relación entre la vida útil y la calidad de atención al asegurado, por lo que se debe considerar a Meza García (2022), en su estudio concluye que la gestión administrativa tiene relación con la implementación de un sistema de gestión documental que contribuya a mejorar el proceso administrativo, y Zarzo Tolentino (2020), coincide en que la gestión documental tiene relación con la administración documentaria, a fin de reducir el tiempo de atención los entornos digitales brindan esta mejora.

Con respecto a la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre el Almacenamiento con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, observando los resultados obtenidos sig,086 y correlación de Pearson de -,394, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; en tal sentido no se ha demostrado que existe relación entre almacenamiento y calidad de atención al asegurado, al respecto Aroquipa Jara (2018), sostiene que existe necesidad de mejorar la atención al usuario, en el entorno estatal, por lo que se analiza los resultados conforme a su experiencia en organizaciones de gobierno.



Y finalmente con respecto a la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre la accesibilidad con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, se obtuvo sig ,357 y correlación de Pearson de ,218; por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; al respecto Vásquez el tal (2021), sostiene que la gestión documentaria debe digitalizarse para lograr mejores condiciones de accesibilidad, además Morales Quiceno, (2019), coincide al analizar la percepción del usuario, respecto al uso de canales de atención virtual y presencial en referencia a la accesibilidad al servicio. Asimismo, tenemos a Palacios-Vega et al. (2021), quién sostiene que la deficiencia



de habilidades puede originarse en un inadecuado ambiente laboral, criterio importante a considerar en el análisis de los resultados obtenidos.

6.3. Responsabilidad ética

La presente investigación se ha desarrollado considerando la ética que exige la institución para con los titulado, quienes nos hemos conducido con total autonomía y libertad a fin de mostrar los resultados que garanticen un adecuado contenido ha sido debidamente citada a través de las normas APA.

VII. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se determinó que respecto a la gestión documentaria y su relación con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional – Lima 2022, dado tiene un p valor $> 0,05$, por lo que no existe relación entre las variables de estudio. Esto refiere a que se debe incidir en primer lugar, en pensar en la gestión documental como tal dentro de la misma organización para poder identificar las posibles falencias que se encuentren presentes, y a partir de allí tomar decisiones que puedan influir en la calidad de atención al asegurado propiamente dicha.
2. Con relación al objetivo 1, determinar si existe relación entre la vida útil y la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, se obtuvo un p valor $> 0,05$, por lo que no existe relación entre las variables de análisis. Respecto a la vida útil de los documentos, siempre se espera que cumpla su función original de manera efectiva y segura, por lo cual debe beneficiar de manera integral al asegurado como parte del proceso.
3. Con relación al objetivo 2, determinar si existe relación entre el almacenamiento y calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional se obtuvo un p valor $> 0,05$, por lo que no existe relación entre las variables en la presente tesis. De igual manera se debe primero potenciar e identificar las fortalezas y debilidades dentro del proceso de almacenamiento, ya que es de suma importancia dentro de la gestión documental.
4. Con relación al objetivo 3, determinar si existe relación entre la accesibilidad y la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional se obtuvo un p valor $> 0,05$, por lo que no existe relación entre las variables en la presente investigación. La accesibilidad es una parte muy importante dentro de la gestión documental, por lo cual debería de estar relacionada con la calidad de atención, ya que los asegurados son el usuario final dentro del proceso por el cual se beneficia, e incrementa la competitividad de la misma organización.



VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un nuevo sistema documentario que permita brindar un mejor servicio al usuario de la ONP. Además, priorizar en el ambiente laboral favorable para brindar una calidad de atención al usuario, desarrollando habilidades en la gestión. El nuevo sistema documentario debería ser implementado y pensado de manera holística, añadiendo nuevos elementos que ayuden e innoven al proceso documentario, no solamente tomando en cuenta los miembros de la organización, si no a su vez a los beneficiarios del mismo, los cuales son los mismos asegurados.
2. Implementar el uso de entornos digitales para el trámite documentario de la ONP a fin de mejorar la experiencia del usuario y optimizar la efectividad de la gestión documentaria. Los usos de los entornos digitales deben potenciarse tomando en cuenta ambas aristas, la de los colaboradores del área de gestión documental y los asegurados como tales, para que ambos ámbitos puedan confluir en un rendimiento competitivo del mismo.
3. Las instituciones de gobierno deben mejorar la calidad de atención al usuario y el trámite documento para ello la capacitación debe ser el principal criterio que genere el cambio. Dicha capacitación debe realizarse de manera periódica y haciendo uso de los diversos canales de comunicación (virtual y/o escrito), así como la difusión de los logros de la misma hacia otras áreas de la institución para que pueda servir como ejemplo en cada una de ellas.
4. La accesibilidad al trámite documentario es requerida por parte de los usuarios, por lo que el gobierno debe preocuparse en brindar una atención de calidad y tiempos más cortos en el trámite documentario. Cuando la atención al asegurado se transforma en una atención de calidad, por consiguiente los tiempos dentro de la gestión documental se acortan y se optimizan para beneficio del asegurado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroquipa Jara, E. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016. *Repositorio Institucional - UNAP*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3220534>
- Carranza Alva, M. A. (2021). Propuesta de mejora del modelo de atención al cliente para optimizar los servicios en la Municipalidad Provincial de Huari. Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5567>
- Chipana Quispe, M. A. (2019). Propuesta del enfoque basado en procesos para la gestión documentaria en el Banco de la Nación. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10180>
- Damián Saavedra, J. L., & Ayala Paz, A. D. (2016). Implementación de la firma digital en un Sistema Web de gestión documentaria para mejorar el sisgedo del Gobierno Regional de Lambayeque. *Repositorio Institucional - USS*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2812699>
- Diaz Rodriguez, L. K. (2016). Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la dirección regional de educación de Lima Metropolitana. *Repositorio Institucional*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3051814>
- Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. *instname:UniversidadFASTA*. <http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/852>
- Fontalvo-Herrera, T., Díaz-Sarmiento, L., & Segura-Fuentes, E. (2020). Valoración de la calidad del servicio Seis Sigma en el sector turístico: Assessment of Six Sigma service quality in the tourism sector. *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1–18. <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3686>
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- O. A. L. Zawati and F. Dweiri, "Application of Quality Function Deployment to improve smart services applications, Dubai public entity as a case study," 2016 IEEE International Conference on Industrial Engineering and

Engineering Management (IEEM), Bali, Indonesia, 2016, pp. 881-885, doi: 10.1109/IEEM.2016.7798003.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGra-Hill.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Estado de México, México: Pearson Educación.

Lacunza, A. C. (2020). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la UNLP* [Tesis, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/115287>

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. Estado de México, México: Pearson Educación.

Manterola, D., Carlos y Pineda N., Viviana. (2008). Interpretación de estadísticas médicas. *Revista chilena de cirugía*, 60 (1), 86-89. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262008000100018>

Molina Arias, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p?. *Pediatría Atención Primaria*, 19(76), 377-381. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322017000500014&lng=es&tlng=pt.

Morales Quiceno, C. (2019). *Plan estratégico de servicio para usuarios de la oficina de atención al cliente de la Superintendencia de Industria y Comercio* [Master Thesis, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9499>

Meza Garcia, Y. (2022). *Diseño de un sistema de gestión documentaria para el área de archivo de la UGEL de Huancabamba – Piura; 2018*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28495>

Ortiz, E., y Guachamin, V. (2016). *Modelo de gestión para optimizar el proceso de servicio al cliente en tres sucursales principales del registro civil de la ciudad de*

Quito, en el período 2014-2015. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica, Ecuador.

Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7, 67–96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Purisaca Vigil, A. (2008). Implementación de un sistema informático de gestión documentaria para mejorar el servicio de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jayanca. *Repositorio Institucional - USS*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2814978>

Gyamfi, N., Badu, E., Mprah, W. K., & Mensah, I. (2020). Recovery services and expectation of consumers and mental health professionals in community-based residential facilities of Ghana. *BMC Psychiatry*, 20(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02768-w>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Terrones, M. P. C. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2). <https://www.redalyc.org/journal/816/81669876010/>

Vásquez, M. E. P., Vásquez, J. M. R., Ríos, L. Á., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y quality of care , efficiency and finance. BMC Health Services Research*, 21(449), 1–8. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06472>

-

Zarzo Tolentino, I. J. (2020). Modelo de gestión documental en la administración documentaria en el registro nacional de identificación y estado civil, 2018.

Universidad

Nacional

Federico

Villarreal.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4566>

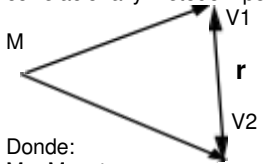



ANEXOS

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Gestión documentaria y Calidad de atención al Asegurado de la Oficina de Normalización Previsional - Lima 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión documentaria se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional – Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la vida útil se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?</p> <p>¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?</p> <p>¿De qué manera la accesibilidad se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la gestión documentaria se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional – Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera la vida útil se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022</p> <p>Determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022</p> <p>Determinar de qué manera la accesibilidad se relaciona con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión documentaria con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional – Lima 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la vida útil con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022</p> <p>Existe relación significativa entre el almacenamiento con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la accesibilidad con la calidad de atención al asegurado de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2022.</p>	<p><u>Variable 1</u> Gestión documentaria D1: Vida útil D2: Almacenamiento D3: Accesibilidad</p> <p><u>Variable 2</u> Calidad de atención D1: Empatía D2: Aseguramiento del servicio D3: Ambiente</p>
<p>Diseño de investigación</p> <p>Tipo aplicada, no experimental de corte transversal, diseño correlacional y método hipotético-deductivo.</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión documentaria V2= Calidad de atención r = Relación entre variables</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: Para el estudio se contará con una población de 20 trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional – Lima, sede Lima, del área de gestión documentaria.</p> <p>Muestra: La muestra será conformada por 20 trabajadores de la entidad pública previsional</p>	<p>Técnica e Instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Validez: Juicio de Expertos Confiabilidad: Alta de Crombach del 0.894 para gestión documentaria y 0.939 para calidad de atención</p>	

Elaborado por los autores

Anexo 2: Escala de Calidad de atención

CUESTIONARIO

Escala de Calidad de atención

Fecha:05/01/2023

Instrucciones

En el presente cuestionario anónimo, se le pide responder con sinceridad, colocando una X debajo de las opciones de respuesta siguientes, considerando la calidad de atención que se presenta en la Oficina de Normalización Previsional de la siguiente manera: siempre (1), a veces si (2), casi siempre (3), a veces no (4) y nunca (5).



ITEM	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Los asegurados sienten que son comprendidos en sus requerimientos de atención?					
2	¿La entidad es consciente que satisface las necesidades de los asegurados?					
3	¿Los asegurados reciben un trato cordial por parte de los trabajadores de la entidad previsional?					
4	¿Los asegurados son conscientes que reciben un servicio de calidad por parte de la entidad previsional?					
5	¿La entidad brinda un servicio de atención individualizada para una mejor atención a los asegurados?					
6	¿Los asegurados perciben que la entidad previsional se preocupa por fomentar el bienestar público, para ayudarlos?					
7	¿Los asegurados cuentan con un tiempo adecuado para la atención en sus trámites?					

8	¿El servicio de atención que reciben los asegurados por parte de la entidad previsional es óptimo?					
9	¿Existe demasiada reglamentación para la atención al asegurado por parte de la entidad previsional?					
10	¿Existe mucha lentitud por parte de los trabajadores de la entidad previsional en la atención al asegurado?					
11	¿La entidad previsional cuenta con estándares de calidad en atención al asegurado?					
12	¿La entidad previsional fomenta la iniciativa de trabajo en sus colaboradores en la atención al asegurado?					
13	¿La entidad previsional cuenta con oficinas descentralizadas para un mejor servicio de atención al asegurado?					
14	¿Es política institucional de la entidad previsional el orden y limpieza de sus oficinas?					
15	¿La entidad previsional cuenta con los sistemas de tecnología para una adecuada atención a los asegurados?					
16	¿Los asegurados también reciben atención personalizada de manera virtual?					
17	¿La infraestructura de la entidad previsional es adecuada a las necesidades de servicio de atención de calidad a los asegurados?					



Anexo 3: Escala de Gestión documentaria

CUESTIONARIO

Escala de Gestión documentaria

Fecha:05/01/2023

Instrucciones

En el presente cuestionario anónimo, se le pide responder con sinceridad, colocando una X debajo de las opciones de respuesta siguientes, considerando la Gestión documentaria que se presenta en la Oficina de Normalización Previsional de la siguiente manera: siempre (1), a veces si (2), casi siempre (3), a veces no (4) y nunca (5).

ITEM	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿En la entidad previsional el flujo de los expedientes de los asegurados es dinámicos					
2	¿Es política institucional de la entidad previsional la optimización de los procesos en la atención al asegurado?					
3	¿Los asegurados saben que sus expedientes se encuentran a buen recaudo en las oficinas de la entidad previsional?					
4	¿La entidad previsional se preocupa en tener los expedientes de los asegurados conservándolos en buen estado?					
5	¿Los expedientes de los asegurados son retirados cuando cumplen su ciclo de vida?					
6	¿Los expedientes de los asegurados cuando se encuentran incompletos son separados?					
7	¿La entidad previsional cuenta con ambientes disponibles para el almacenamiento de los expedientes de los asegurados?					
8	¿La entidad previsional cuenta con reglamentos que ayudan al área de logística en el almacenamiento de los expedientes?					
9	¿Existe confianza y credibilidad en la custodia de los expedientes de los asegurados?					
10	¿En la entidad previsional el trámite documentario cuenta con la disponibilidad de los trabajadores?					
11	¿El exceso de normas y reglamentos en la atención al asegurado retrasa su trámite a sus expedientes?					
12	¿Los asegurados no sienten mucha credibilidad en la información que reciben por parte de los trabajadores de la entidad previsional?					

13	¿El traslado de los expedientes de los asegurados demora desde el inicio de la gestión?					
14	¿El asegurado recibe con seguridad la información del trámite de su expediente?					
15	¿La entidad previsional cuenta con otras empresas de soporte administrativo garantizado para la atención al asegurado?					
16	¿El asegurado cuenta con los instrumentos que le permiten hacer seguimiento a su trámite administrativo?					
17	¿Existe un permanente proceso de verificación en los trámites de los expedientes de los asegurados?					




Anexo 4: Base de Datos - Estadística Aplicada

En el presente anexo, podemos observar los diferentes resultados obtenidos en base a la estadística aplicada, la cual se muestra a continuación.

Sexo	Edad	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	V1	V2	V1D1	V1D2	V1D3
1	35	5	5	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	67.00	70.00	28.00	18.00	21.00
1	42	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	70.00	67.00	29.00	20.00	21.00
1	37	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	68.00	65.00	28.00	19.00	21.00	
1	40	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	67.00	66.00	28.00	18.00	21.00	
1	29	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	69.00	67.00	28.00	20.00	21.00
1	27	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	66.00	66.00	28.00	18.00	20.00
1	32	5	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	4	64.00	68.00	26.00	17.00	21.00
1	39	5	5	5	4	5	3	4	3	2	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	4	66.00	64.00	27.00	18.00	21.00
2	28	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	64.00	63.00	25.00	18.00	21.00	
2	30	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	64.00	63.00	22.00	20.00	22.00	
2	23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	4	60.00	66.00	21.00	19.00	20.00
2	36	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	5	4	59.00	64.00	21.00	18.00	20.00	
2	25	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	57.00	65.00	21.00	16.00	20.00	
2	22	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	2	2	2	62.00	59.00	21.00	19.00	22.00
2	29	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	59.00	64.00	22.00	17.00	20.00	
1	35	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	60.00	68.00	22.00	17.00	21.00
1	32	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	61.00	47.00	23.00	19.00	19.00
2	25	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58.00	79.00	22.00	16.00	20.00
2	22	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64.00	68.00	22.00	19.00	23.00
1	35	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	60.00	68.00	22.00	17.00	21.00



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ANEXO 5: Validación de expertos **FORMULARIO 01 DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:


Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
REYES DORIA JOSÉ LUIS	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	REYES CELIS EDGARDO OCTAVIO RIVAS CHAPARRO MIGUEL ÁNGEL
Título del estudio: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															75						
Objetividad	Está expresado en conducta o actividades observables en una organización														69							
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															75						

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

CALLAO, 10-01-2023	08445583		970553396
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA

- 2.

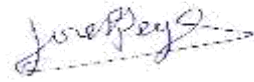
- 3.




4. _____

5. _____

FECHA: 10/01/2023



Firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO 02 DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
SANTURIO RAMIREZ JUAN CARLOS	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	REYES CELIS EDGARDO OCTAVIO RIVAS CHAPARRO MIGUEL ÁNGEL
Título del estudio: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022			


ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															73						
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															70						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

CALLAO, 09-01-2023	25838289		992212302
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA
2. _____
3. _____



4.

5.

FECHA: 09/01/2023



Firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO 03 DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	REYES CELIS EDGARDO OCTAVIO RIVAS CHAPARRO MIGUEL ÁNGEL
Título del estudio: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022			

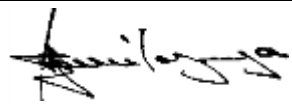
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															75						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

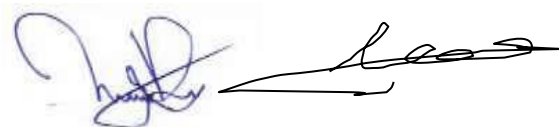
Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

CALLAO, 10-01-2023	08614040		946201269
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA

2. _____

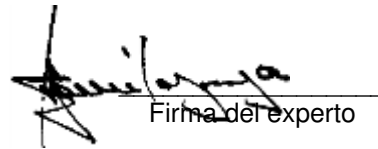


- 3. _____

- 4. _____

- 5. _____

FECHA: 10/01/2023


Firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO 04 DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	REYES CELIS EDGARDO OCTAVIO RIVAS CHAPARRO MIGUEL ÁNGEL
Título del estudio: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															75						

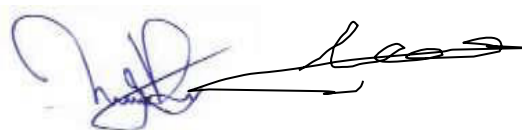
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

CALLAO, 09-01-2023	09738378		945647355
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA
- 2.
- 3.



4.

5.

FECHA: 09/01/2023



Firma del experto

