

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



**“LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PROPIEDAD
INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX -LIMA”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

AGÜERO TRIBEÑOS BETSABE

AGUILAR MARCELO RICHARD JAIME

MUÑANTE TOLEDO EDWARD CIRO

ASESOR: Dr. CARLOS RICARDO ANTONIO ALIAGA VALDEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: 5.02.04 Ciencias Sociales y

Desarrollo Humano- Gestión Administrativa

CALLAO, 2024

PERÚ

Bismillah *[Signature]* *[Signature]*

INFORMACIÓN BÁSICA
FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: PREGRADO

TÍTULO: LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX -LIMA

AUTORES:

BACH. AGÜERO TRIBEÑOS BETSABE CÓDIGO ORCID: 0009-0000-5045-2230 D.N.I. N°72409428

BACH. AGUILAR MARCELO RICHARD JAIME CÓDIGO ORCID: 0006-4312-2819 - D.N.I. N°72725305

BACH. MUÑANTE TOLEDO EDWARD CIRO CÓDIGO ORCID: 0009-0003-8355-4188 D.N.I. N°42048160

ASESOR: CARLOS RICARDO ANTONIO ALIAGA VALDEZ CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2451-890X D.N.I. N°08737267

LUGAR DE EJECUCIÓN: ÁREA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX -LIMA

UNIDADES DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DEL ÁREA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX -LIMA

TIPO/ENFOQUE/DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

TEÓRICO/CUANTITATIVO/NO EXPERIMENTAL

LINEA DE INVESTIGACION: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO-GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TEMA OCDE: 5.00 DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
 conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



Handwritten mark

ACTA N° 06 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CON CICLO TALLER DE TESIS DE FECHA 13 DE ENERO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 07 ACTA N° 06 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CON CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

A los 13 días del mes enero del año 2024, siendo las 13:10 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Consejo de Facultad N° 112-2023-CF-FCA-UNAC y 155-2023-CF-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

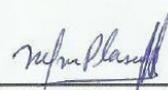
- | | |
|--|--------------|
| Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto | : Presidente |
| Mg. Maibi Ana Plasencia Alva | : Secretaria |
| Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga | : Vocal |
| Dr. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez | : Asesor |

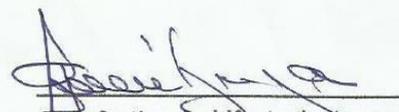
Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres **AGÜERO TRIBEÑOS BETSABE, AGUILAR MARCELO RICHARD JAIME y MUÑANTE TOLEDO EDWARD CIRO**, quienes habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX - LIMA" cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por Aprobado por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa MUY BUENO y calificación cuantitativa (10), la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrada la Sesión a las 14:00 horas del día 13 de enero del 2024.


 Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
 Presidente


 Mg. Maibi Ana Plasencia Alva
 Secretaria


 Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga
 Vocal









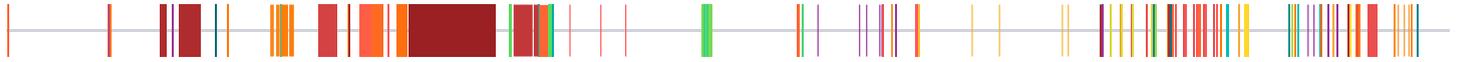
TESIS_AGÜERO_AGUILAR_MUÑANTE

22%
Textos
sospechosos

22% Similitudes
1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

<p>Nombre del documento: TESIS_AGÜERO_AGUILAR_MUÑANTE.pdf ID del documento: b266c8c7ca524903996fd2c736c9a0bff57aa218 Tamaño del documento original: 2,01 MB</p>	<p>Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION Fecha de depósito: 2/1/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 2/1/2024</p>	<p>Número de palabras: 25.144 Número de caracteres: 167.080</p>
---	--	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	cdn.www.gob.pe https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2793374/RES_030-2022-SUNARP-GG_DIRECTIVA_001... 10 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (1494 palabras)
2	hdl.handle.net Gestión documental y satisfacción del usuario de la Municipalida... https://hdl.handle.net/20.500.14077/2858	2%		Palabras idénticas: 2% (551 palabras)
3	scielo.org.co Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de med... http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-50512005000100004 15 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (355 palabras)
4	repositorio.utc.edu.ec Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Gad M... http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9201 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (309 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/12800/1/Fuentes_MJM.pdf 31 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (328 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	1library.co La Calidad percibida - LA EXPERIENCIA DE CLIENTE Y LA SATISFACCIÓN https://1library.co/article/calidad-percibida-experiencia-cliente-satisfacción.yevgr30z	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	www.clubensayos.com ENSAYO IMPORTANCIA DE LA CALIDAD - Ensayos - gerard... https://www.clubensayos.com/Negocios/ENSAYO-IMPORTANCIA-DE-LA-CALIDAD/4890180.html#:~:t...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
3	repositorio.une.edu.pe Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacie... http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4957	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
4	www.archivogeneral.gov.co https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicac...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
5	Documento de otro usuario #9a7036 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://studylib.net/doc/8454630/
2	https://hdl.handle.net/11362/5582
3	https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159
4	https://books.google.com.pe/books?id=00b5JMpuxdEC
5	https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion



DEDICATORIA

Dedicado a nuestros profesores que nos guiaron en la elaboración de este trabajo de investigación. A la próxima generación de estudiantes que nos induce a ser mejores y servir como ejemplo de mejora continua. Y, por último, a nuestra universidad que nos brinda oportunidades para lograr desarrollar nuestras competencias siguiendo el camino al éxito





AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres, compañeros por ayudarnos y orientarnos constantemente para realizar esta investigación; también a nuestros asesores por brindarnos sus conocimientos, motivación y dedicación durante el desarrollo de la tesis



INDICE



INDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación	19
1.5. Delimitantes de la investigación.....	20
1.5.1. Delimitación teórica.....	20
1.5.2. Delimitación temporal.....	20
1.5.3. Delimitación espacial	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22



2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Gestión documental	31
2.2.2. Calidad de servicio	42
2.3. Marco conceptual	61
2.3.1. Administración de archivo	61
2.3.2. Conservación de documentos.....	62
2.3.3. Servicios archivísticos	63
2.3.4. Organización de documentos	65
2.3.5. Capacidad de respuesta	66
2.3.6. Aspectos personales.....	66
2.3.7. Competencias personales.....	67
2.3.8. Complacencia	67
2.4. Definición de términos básicos	68
2.4.1. Gestión documental	68
2.4.2. Calidad de servicio.....	68
2.4.3. Sistemas de gestión documental (DMS):.....	69
2.4.4. Experiencia del cliente	69
2.4.5. Gestión de la calidad de servicio.....	70
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	71
3.1. Hipótesis	71
a. Hipótesis general	71

b.	Hipótesis específicas	71
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	73
4.1.	Diseño metodológico	73
4.1.1.	Tipo de investigación	73
4.1.2.	Diseño de investigación	73
4.2.	Método de investigación	74
4.3.	Población y muestra	74
4.3.1.	Población	74
4.3.2.	Muestra	74
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado	75
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	75
4.5.1.	Técnicas	75
4.5.2.	Instrumentos	75
4.6.	Análisis y procedimiento de datos.....	76
4.7.	Aspectos éticos en investigación	76
4.8.	Si la orientación es hacia un proyecto de inversión	77
4.9.	Si el proyecto se orienta al impacto ambiental	77
V.	RESULTADOS	78
5.1.	Resultados Descriptivos	78
5.2.	Resultados Inferenciales.....	120
5.3.	Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la Hipótesis	126
VI.	DISCUSION DE RESULTADOS	129

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	129
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	134
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	137
VII. CONCLUSIONES	138
VIII. RECOMENDACIONES	140
IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	141
ANEXOS	146
- Matriz de consistencia	146
- Instrumentos validados	147
- Consentimiento informado	153
- Base de datos	154
- Otros anexos necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema	155

INDICE DE TABLAS

Tabla 2-1 <i>Tipos documentales generales y específicos en el SGD</i>	36
Tabla 2-2 <i>Clasificación de la información</i>	38
Tabla 3-1 <i>Operacionalización de las variables de investigación</i>	72
Tabla 5-1 <i>Validación del instrumento con opinión de expertos</i>	78
Tabla 5-2 <i>Confiabilidad gestión documental</i>	78
Tabla 5-3 <i>Confiabilidad Calidad de Servicio</i>	79
Tabla 5-4 <i>Edad de los colaboradores</i>	79
Tabla 5-5 <i>Género de los colaboradores encuestados</i>	80
Tabla 5-6 <i>Condición laboral de los colaboradores encuestados</i>	80
Tabla 5-7 <i>Descripción de custodia de archivos</i>	81
Tabla 5-8 <i>Descripción de registro de archivos</i>	83
Tabla 5-9 <i>Descripción de clasificación de documentos</i>	84
Tabla 5-10 <i>Descripción de control de documentos</i>	86
Tabla 5-11 <i>Descripción de almacenamiento de documentos</i>	87
Tabla 5-12 <i>Descripción de control de documentos</i>	89
Tabla 5-13 <i>Descripción de preservación de documentos</i>	90
Tabla 5-14 <i>Descripción de disposición de información</i>	92
Tabla 5-15 <i>Descripción de rapidez de servicio</i>	93
Tabla 5-16 <i>Descripción de soporte de documentos</i>	95
Tabla 5-17 <i>Descripción catalogación de documentos</i>	96
Tabla 5-18 <i>Descripción de clasificación de archivos</i>	98
Tabla 5-19 <i>Descripción de evaluación de documentos</i>	99

Tabla 5-20 <i>Descripción de rapidez de servicio</i>	101
Tabla 5-21 <i>Descripción de orientación oportuna</i>	102
Tabla 5-22 <i>Descripción de documento efectivo</i>	104
Tabla 5-23 <i>Descripción de equipos modernos</i>	105
Tabla 5-24 <i>Descripción de materiales</i>	107
Tabla 5-25 <i>Descripción de instalaciones</i>	108
Tabla 5-26 <i>Descripción de desempeño personal</i>	110
Tabla 5-27 <i>Descripción de atención al personal</i>	111
Tabla 5-28 <i>Descripción de empatía</i>	113
Tabla 5-29 <i>Descripción de capacidad</i>	114
Tabla 5-30 <i>Descripción de cumplimiento de servicios</i>	116
Tabla 5-31 <i>Descripción de personal atento</i>	117
Tabla 5-32 <i>Descripción de reconocimiento</i>	119
Tabla 5-33 <i>Correlación entre la gestión documental y la calidad de servicio</i>	121
Tabla 5-34 <i>Contrastación de la primera hipótesis específica</i>	122
Tabla 5-35 <i>Contrastación de la segunda hipótesis específica</i>	123
Tabla 5-36 <i>Contrastación de la tercera hipótesis específica</i>	124
Tabla 5-37 <i>Contrastación de la tercera hipótesis específica</i>	125
Tabla 5-38 <i>Prueba de normalidad</i>	126
Tabla 6-1 <i>Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre la gestión documental y la calidad de servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima</i>	129
Tabla 6-2 <i>Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre</i>	

*administración de archivos y la calidad de servicio en el área de
Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.* 130

Tabla 6-3 *Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre
conservación de documentos y la calidad de servicio en el área de
Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.* 131

Tabla 6-4 *Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre
servicios archivísticos y la calidad de servicio en el área de Propiedad
Inmueble* 132

Tabla 6-5 *Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre
organización de documentos y la calidad de servicio en el área de
Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.* 133

INDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 <i>Flujograma del proceso</i>	16
Figura 2-1 <i>Niveles de calidad del servicio</i>	51
Figura 2-2 <i>El modelo SERVQUAL</i>	59
Figura 5-1 <i>Descripción de custodia de archivos</i>	82
Figura 5-2 <i>Descripción de registro de archivos</i>	83
Figura 5-3 <i>Descripción de clasificación de documentos</i>	85
Figura 5-4 <i>Descripción de control de documentos</i>	86
Figura 5-5 <i>Descripción de almacenamiento de documentos</i>	88
Figura 5-6 <i>Descripción de control de documentos</i>	89
Figura 5-7 <i>Descripción de preservación de documentos</i>	91
Figura 5-8 <i>Descripción de disposición de información</i>	92
Figura 5-9 <i>Descripción de rapidez de servicio</i>	94
Figura 5-10 <i>Descripción de soporte de documentos</i>	95
Figura 5-11 <i>Descripción catalogación de documentos</i>	97
Figura 5-12 <i>Descripción de clasificación de archivos</i>	98
Figura 5-13 <i>Descripción de evaluación de documentos</i>	100
Figura 5-14 <i>Descripción de rapidez de servicio</i>	101
Figura 5-15 <i>Descripción de orientación oportuna</i>	103
Figura 5-16 <i>Descripción de documento efectivo</i>	104
Figura 5-17 <i>Descripción de equipos modernos</i>	106
Figura 5-18 <i>Descripción de materiales</i>	107
Figura 5-19 <i>Descripción de instalaciones</i>	109

Figura 5-20 <i>Descripción de desempeño personal</i>	110
Figura 5-21 <i>Descripción de atención al personal</i>	112
Figura 5-22 <i>Descripción de empatía</i>	113
Figura 5-23 <i>Descripción de capacidad</i>	115
Figura 5-24 <i>Descripción de cumplimiento de servicios</i>	116
Figura 5-25 <i>Descripción de personal atento</i>	118
Figura 5-26 <i>Descripción de reconocimiento</i>	119
Figura 5-27 <i>Gráfico Q-Q normal de Variable Independiente Gestión</i>	
<i>Documental</i>	127
Figura 5-28 <i>Gráfico Q-Q normal de Variable Independiente Calidad de</i>	
<i>Servicio</i>	128

RESUMEN



El estudio de "La Gestión Documental y su Influencia en la Calidad de Servicio en el Área de Propiedad Inmueble" se centra en analizar cómo la organización y administración de documentos en el ámbito de la propiedad inmueble afecta la calidad de servicio proporcionada a los usuarios internos y externos.

La tesis comienza contextualizando la importancia de la gestión documental en el sector de la propiedad inmueble y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios. Se destaca la relevancia de mantener registros precisos y accesibles en un entorno altamente regulado y transaccional. Se aborda la teoría detrás de la gestión documental y su relación con la calidad de servicio. Se describen conceptos clave como la Administración de documentos, la importancia de la información, la seguridad de los documentos y la satisfacción del cliente.

El estudio de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal y método deductivo.

Se recopila información a través de encuestas, involucrando a los registradores del área de propiedad inmueble. Los resultados muestran que una gestión documental efectiva tiene un impacto positivo en la calidad de servicio. Se observa una correlación entre la disponibilidad de documentos actualizados y la satisfacción del cliente. La gestión eficiente de registros también reduce errores y tiempos de respuesta.



ABSTRACT



The study of "Document Management and Its Influence on Service Quality in the Real Estate Sector" focuses on analyzing how the organization and administration of documents in the real estate industry affect the quality of service provided to users.

The thesis begins by contextualizing the importance of document management in the real estate sector and its influence on service quality for users. The significance of maintaining accurate and accessible records in a highly regulated and transactional environment is emphasized. The theoretical framework explores document management theory and its connection to service quality, encompassing key concepts such as records management, the importance of information, document security, and customer satisfaction.

The study employs a mixed-method approach, incorporating both quantitative and qualitative methods. Information is gathered through surveys involving professionals and users in the real estate sector. The results demonstrate that effective document management has a positive impact on service quality. A correlation is observed between the availability of updated documents and customer satisfaction. Efficient records management also reduces errors and response times.



INTRODUCCIÓN



La gestión documental es un pilar importante dentro de las entidades ya sean públicas o privadas, ya que depende de una buena gestión documental que los procesos archivísticos sean eficientes y aporten en las estrategias para alcanzar metas y objetivos señalados en el Plan anual de trabajo archivístico que cada entidad elabora para su ejercicio anual generando esto una calidad de servicio tanto a los usuarios externos e internos, teniendo en cuenta que:

El tratamiento de la documentación en las organizaciones del mundo ha dejado de ser un problema perenne, ya que la mayor parte han incluido dentro de su planificación estrategias de gestión documental. En los últimos años a partir del incremento de trámites principalmente administrativos y de personal, se ha empezado a utilizar los sistemas de agilización de trámites e integración documental, con el objetivo de evitar las pérdidas y/o suplantaciones de documentos. Los gobiernos alrededor del mundo han empezado a utilizar diversos sistemas de gestión documental con el propósito de optimizar los trámites y mantener una información organizada (Malaverry, 2018).

Se debe tener en cuenta que la calidad de servicio en las organizaciones ha adquirido gran importancia y se mide como resultado de la percepción, opinión que da el usuario en este caso interno, respecto al servicio que recibe con relación a la eficiencia, rapidez y la atención del personal

Es por ello que con este estudio buscamos investigar si la entidad cumple con la correcta gestión documental y como influencia a los usuarios internos del área de Propiedad Inmueble.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La gestión documental, según el Archivo General de la Nación, es un conjunto de acciones y estándares que se aplican a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. La calidad de servicio es un indicador de éxito de la entidad, ya que al brindar un servicio de calidad se genera lealtad y confianza por parte de los clientes y/o usuarios internos y externos. (*DIRECTIVA N 001-2023-AGN-DDPA - Norma de administración de archivos en las entidades públicas.pdf*, s. f.)

A nivel mundial el estudio realizado por la compañía Iron Mountain nos muestra que España es el país que actualmente lidera el segundo lugar en cuanto a la automatización de negocio y sexto en la digitalización de documentos el cual es parte importante de la gestión documental. (*Gestión documental*, 2021)

En Latinoamérica la mayor parte de los países hace 20 años que han implementado normatividad referente a la gestión documental, con el objetivo de estandarizar el proceso documentario en las organizaciones públicas, siendo uno de los principales cambios en enfoque de digitalización, permitiendo introducir tecnología informática en la gestión documental. Bajo este principio las organizaciones públicas de Latinoamérica tienen cierta similitud en la gestión y estructura administrativa documental; los principales factores que impiden una gestión documental eficiente es el sistema



presupuestal y las malas inversiones, adquiriendo materiales, herramientas y equipos informáticos no idóneos que faciliten la puesta en marcha de los sistemas de gestión documental y principalmente la electrónica. Además, se considera como otro de los factores que impiden el funcionamiento adecuado de la gestión documental, la falta de profesionales especialistas en gestión documentaria, que permita capacitar de manera adecuada a los colaboradores, lo que implicaría superar la problemática. (Mendoza, 2010)

En nuestro país la gestión documental ha tenido gran importancia desde la creación del Archivo Nacional el 15 de mayo de 1861, durante el gobierno de Ramón Castilla; desde ese periodo se han implementados diversas estrategias y mecanismos que permiten a las organizaciones públicas desarrollar sus actividades de desarrollo organizacional. Actualmente la gestión documental en Perú se ha visto influenciada por la digitalización, en ese sentido se ha implementado algunas leyes y normas públicas para proteger y transparentar la información frente a los ciudadanos. El Archivo General de la Nación es el ente rector en la gestión documental de las organizaciones públicas, quienes a través de la descentralización del gobierno promueven la transparencia, el acceso a la información pública, la protección de datos personales y los procesos técnicos archivísticos realizadas en las entidades públicas. Los profesionales en gestión documental son actualmente altamente demandados, ya que todas las organizaciones buscan personal idóneo para el manejo de documentos, y a pesar de que existe entidades que forman este tipo de profesionales no existe gran aceptación para los ingresos. Finalmente, la gestión documental busca



fortalecer el vínculo entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo una participación conjunta en la administración pública, contribuyendo a minimizar la corrupción y fortalecer la gobernabilidad del estado (Suárez, 2021).

A nivel local, las entidades tanto públicas y privadas han agilizado e implementado los temas de gestión documental, principalmente la digitalización, la interoperabilidad y el ingreso de solicitudes de manera digital, para hacer frente a las nuevas demandas de los usuarios, modificando sus procedimientos para brindar un servicio de calidad.

Por ello las entidades están en la obligación de presentar su plan de trabajo archivístico que está regulado con la resolución Jefatural N°21 -2019 AGN/J, donde se busca identificar los objetivos, acciones a realizar durante el año y capacitar al personal en el adecuado manejo de los procesos archivísticos e identificar problemáticas.

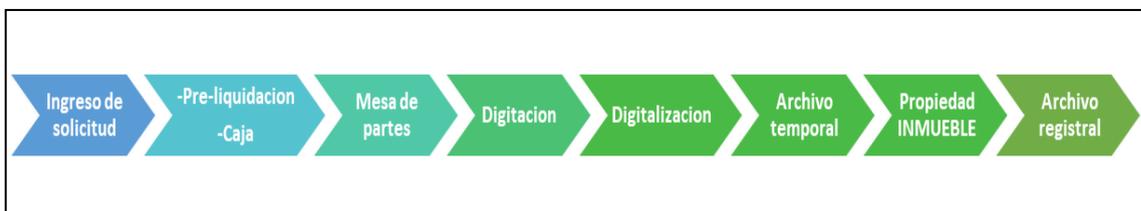
La entidad no ha sido ajena a la implementación de la gestión documental que ha sido de requerimiento, para adaptarse a la nueva etapa que viven las instituciones, debido a las consecuencias dejadas por la pandemia del COVID 19 y exigencias de atención a las solicitudes por parte de los usuarios internos y externos.

Es por ello que han tenido que adaptarse a los cambios tecnológicos, implementando el SID (sistema de intermediación digital), mesa de partes virtual y digitalización de documentos, para evitar inconvenientes en cuanto a los servicios brindados.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) es una entidad del Estado peruano encargada de administrar los registros públicos en el país. Su principal función es garantizar la seguridad jurídica y publicidad de los actos y derechos inscritos en sus registros públicos y está conformado por cuatro (4) grandes registros a través de los cuales realiza sus actividades. El Registro de Propiedad Inmueble es uno de los cuatro registros que Comprende las inscripciones de todos los actos y contratos relacionados a bienes inmuebles registrables, como tierras, casas, edificios, departamentos, fábricas, entre otros.

Figura 1-1

Flujograma del proceso



En el área de Propiedad inmueble tienen como función la de calificar, registrar títulos archivados que son presentados por los usuarios siendo estos de diferentes actos (Declaratoria de Fabricas, Subdivisión, Habilitación Urbana ,Compra y venta ,Hipotecas y levantamiento de hipotecas),teniendo un plazo determinado para esta función, posteriormente deben ser despachados por el sistema implementado SGTD (Sistema de Gestión Documental de títulos digitalizados) en un plazo de 1 día hábiles según RES. 167-2021-SUNARP-ZRN°IX-JEF, el cual muchas veces no es posible, ya sea

debido a que no cuentan con los títulos que le anteceden para su calificación, tienen una demanda laboral, el sistema SGTD tiene funciones limitadas y muchas veces es lenta.

Con esta investigación queremos determinar qué tan importante es el correcto manejo de los documentos y cómo estos influyen en la calidad de servicio que perciben los servidores del área de Propiedad inmueble y qué soluciones se pueden plantear al respecto.

El presente trabajo de investigación se basará en el tipo documental solicitud (títulos archivados).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera la Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿De qué manera la Administración de Archivos influye en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?
- b. ¿De qué manera la conservación de documentos influye en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?
- c. ¿De qué manera los Servicios Archivísticos influyen en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?
- d. ¿De qué manera la organización de Documentos influye en la calidad de

Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de influencia de la Gestión Documental en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar si existe influencia de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima
- b. Determinar si existe influencia de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima
- c. Determinar si existe influencia de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima
- d. Determinar si existe influencia de la organización de Documentos en la calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima

1.4. Justificación

En la realidad en la que vivimos donde la gestión documental está teniendo mayor valor y las entidades no aplican los procesos técnicos archivísticos adecuados y la calidad de servicio que se genera no es percibida por los usuarios internos como buena, buscamos identificar las problemática y posibles soluciones.

Existe una intersección clara entre la gestión documental y la calidad de servicio. La información y la documentación adecuadamente gestionadas pueden facilitar la toma de decisiones, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la comunicación. Sin embargo, la falta de una gestión documental eficiente puede dar lugar a errores, retrasos y una disminución general de la calidad del servicio. Una gestión documental eficiente reduce el tiempo y los recursos necesarios para acceder a la información clave. Cuando los empleados pueden encontrar y utilizar documentos de manera rápida y precisa, se aceleran los procesos internos. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa, lo que a su vez reduce los tiempos de respuesta y mejora la capacidad de la organización para cumplir con las expectativas de los clientes. Una gestión documental que mejore la calidad del servicio puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios. La gestión documental ineficiente puede llevar a costos operativos significativos, como la pérdida de tiempo de los empleados en la búsqueda de información, la impresión innecesaria de documentos y el uso excesivo de espacio de almacenamiento físico. Al investigar cómo una gestión documental eficiente puede reducir estos costos, la tesis puede ofrecer a las organizaciones la oportunidad de

ahorrar recursos económicos.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica.

La presente investigación se centrará en la gestión documental en el contexto organizativo. Esto incluye la creación, organización, almacenamiento, recuperación y distribución de documentos en entornos empresariales y gubernamentales. Se analizarán las prácticas, los sistemas y las tecnologías relacionadas con la gestión documental. El concepto de calidad de servicio se definirá y evaluará en función de las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios. Se considerará la calidad del servicio desde diversas perspectivas, como la satisfacción del cliente, la eficiencia en la entrega de servicios y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente.

1.5.2. Delimitación temporal.

La investigación se centrará en un período de tiempo contemporáneo y se limitará a los últimos 2 años. Esto significa que se considerarán datos y desarrollos desde el año 2021 hasta el presente, lo que proporcionará una visión actual de las prácticas de gestión documental y su influencia en la calidad de servicio. Se desarrollará en cuatro meses, del mes de agosto a noviembre del 2023

1.5.3. Delimitación espacial

El estudio se realizará en el área de Propiedad Inmueble de la Zona
Registral IX-Jr. Domingo Cueto 520 - Jesús María - Lima.

Three handwritten signatures in blue ink, arranged horizontally. The first signature is a stylized 'B' with a horizontal line underneath. The second is a more complex, cursive signature. The third is a signature that appears to read 'Domingo Cueto'.A single handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' followed by a vertical line.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bravo (2019) investigación titulada “Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador”. Proyecto de investigación para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública. Quito - Ecuador 2019. El objetivo general de la presente investigación es el implementar un modelo archivístico basado en la Norma de Gestión Documental para Entidades de la Administración Pública, para fortalecer la transparencia y el acceso a la información. Respecto al tipo de investigación es investigación de campo y una investigación documental bibliográfica de carácter descriptivo de tipo encuesta. La población donde está dirigida la presente investigación es a las unidades de gestión documental y archivo de las instituciones de administración pública ecuatoriana. La técnica a ser utilizada en esta investigación es la encuesta mediante un cuestionario previamente diseñado, con preguntas cerradas. La aplicación del Modelo Archivístico propuesto en el presente trabajo ayudará a complementar toda la información existente y establecer un fin común, para que la implementación de la Gestión Documental sea exitosa en las entidades del Estado.

Ayala & Moreno (2018) investigación titulada: “Guía para

implementar la gestión documental armonizada con la gestión de la calidad y la ley general de archivo”. Tesis como requisito para la Maestría en Calidad y Gestión Integral del Convenio USTA -ICONTEC. Bogotá D.C. – 2018. El objetivo de la investigación es elaborar una guía para implementar la gestión documental, armonizada con la gestión de la calidad y la ley general de archivo, con el fin de lograr una documentación efectiva en las organizaciones. La investigación con enfoque mixto con preponderancia cualitativa se desarrolla en cuatro secuencias para dar respuesta a los objetivos propuestos. La investigación se enmarca en un enfoque mixto del pragmatismo “Postura que consiste en usar el método más apropiado para un estudio específico. Es una orientación filosófica y metodológica, como el positivismo, pospositivismo o constructivismo”, con preponderancia cualitativa, para el desarrollo de los objetivos se utilizó el método hermenéutico. El levantamiento de la información necesaria para validar a Propuesta se realizó en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses; la técnica para recolectar datos se hizo a través de entrevistas a los líderes de los procesos misional y de apoyo. Con los resultados obtenidos en la aplicación de la metodología se plantean algunos ajustes a la misma, entre ellos: Identificar los sistemas de gestión que se encuentran implementados en la organización, establecer su relación y si están coordinados por un sistema de gestión global.

Aguiar & Conterón (2019) investigación titulada: Sistema de gestión documental para el registro de la propiedad inmobiliaria y mercantil del cantón Latacunga. Tesis para optar al título de Ingeniería en informática y

sistemas computacionales. Universidad técnica de Cotopaxi. El objetivo es desarrollar un sistema de gestión documental mediante el uso de herramientas de desarrollo de software para el manejo eficiente de documentos, satisfacer el seguimiento y manipulación acorde a las necesidades del personal del Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del Cantón Latacunga. Para el desarrollo del proyecto se utilizó técnicas e instrumento de investigación como es la observación, encuesta y entrevista, dando un resultado favorable de nuestro proyecto. Además de ellos se empleó el modelo Iterativo-Incremental debido a que se ajusta a las necesidades del sistema, permitiendo construir una aplicación estructurada de acuerdo con los requerimientos del sistema. Las herramientas empleadas en este proyecto fueron: PHP (Framework Laravel 5.6) y Base de Datos MySQL. Se determinó que se pudo reducir el tiempo de búsqueda, un mejor control de la información permitiendo obtener información más confiable en varios departamentos de la entidad pública.

Velastegui (2023) investigación titulada: “Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo”, 2023 tesis para la obtención del título de Magister en Administración Pública, universidad técnica de Cotopaxi. Tiene como objetivo general determinar de qué manera son utilizados los indicadores de calidad en el departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo, y estos como inciden en la satisfacción de los usuarios, además de la implementación de un plan de mejora que ayude a tener una buena calidad en la atención al cliente por

parte de los funcionarios. La investigación es de enfoque cuantitativo se utilizó para la aplicación de la estadística descriptiva la cual nos permitió la interpretación de los resultados de la encuesta aplicada, la muestra tomada para el estudio fue de 347 clientes del departamento a los cuales se les realizó la encuesta de manera online mediante la página encuesta.com Los resultados obtenidos nos arrojó las necesidades del departamento, identificando que se aplica muy pocos indicadores de calidad , y que la satisfacción de los usuarios es moderada, de esta manera se puede tener una claridad de cómo se deberá aplicar el plan de mejora, he identificar que indicadores de calidad se deben aplicar dentro del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo, además de como los funcionarios pueden mejorar la atención al cliente, y con ello la satisfacción del mismo, ayudando esto a cumplir con los objetivos internos.

Jácome (2022) investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del Cantón Salcedo” tuvo como objetivo general evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Se utilizó el método deductivo para verificar el problema existente. El universo de la población sobre la cual se ha trabajado estuvo establecido por 65,000 habitantes, del cantón Salcedo. La muestra fue constituida por 382 usuarios, este número ayudó a evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se utilizó el enfoque cuantitativo por ser una metodología de investigación que permitió el uso de un cuestionario para recopilar datos cuantificables y en base a esto realizar un análisis estadístico para analizar la calidad de servicio y la satisfacción de los

usuarios se aplicó un instrumento modelo SERVQUAL de 30 preguntas con temas referentes a las dos variables del estudio. Con un diseño no experimental, mediante estudios transversales o transaccionales porque la investigación se efectuó sobre una situación y población concreta en un tiempo determinado, se hizo la respectiva tabulación de datos a través del programa Excel que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: regularmente y casi siempre es adecuada la calidad de servicio, por lo que la satisfacción del usuario también se encuentra en el mismo rango. De esta manera al evaluar las dos variables que fueron estudiadas se concluyó que el 35,1% como porcentaje mayor determinó que regularmente y casi siempre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es adecuada, debido a que el personal es amable y educado al momento de brindar el servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Salcedo. Ante la problemática existente se elaboró un plan de mejoramiento que consiste en la implementación de cuatro estrategias que servirán como herramienta con el propósito de fortalecer la calidad de servicio y lograr la satisfacción en los usuarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Calle (2021) investigación titulada Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en su tesis para su Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Piura- Perú. Tiene como objetivo establecer un

vínculo entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Ayabaca. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y un diseño correlacional no experimental; en cuanto a la muestra estuvo formada por 53 usuarios internos que fueron elegidos por muestreo censal; el método de investigación fue una encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario para evaluar ambas variables. Los resultados mostraron que, hay vinculación entre ambas variables, demostrado con la correlación de Pearson de ,649 y $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$. Se logró concluir que, mientras que el sistema de gestión documental sea eficaz, los usuarios estarán satisfechos y si la institución continúa atendiendo la gestión documental, tiene garantizado el éxito.

Ramírez (2021) investigación titulada “Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021”. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote - Perú. Planteó como objetivo definir la relación entre la gestión documental y la satisfacción del administrado de dicha entidad. Para desarrollar la metodología del estudio se utilizó un diseño no experimental no correlacional con un enfoque aplicado cuantitativo. La muestra utilizada para el estudio fue información de las atenciones del periodo 2020, específicamente identificando 100 atenciones durante el mes de julio de dicho periodo. Se utilizó la técnica de la encuesta, y el cuestionario sirvió como instrumento para la recolección de datos. Según el estudio, la gestión documental y la satisfacción del gerente con la mencionada entidad se correlaciona positivamente.

Concluyendo que, mediante el Rho de Spearman 0.698 y p-valor = 0.000, se concluyó que hay asociación de las variables de estudio, estableciendo que dicha asociación es positiva y alta.



Meza (2019) investigación titulada Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. El objetivo es identificar de qué manera se relaciona la administración documental con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018, la metodología que se utilizó fue el enfoque cualitativo y cuantitativo con diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional, la población empleada estuvo conformado por 92 usuarios que concurren en un lapso mensual a la municipalidad provincial de Huari, en el periodo 2018, la recopilación de los datos se realizó con prueba piloto con 20 preguntas en ambas variables, empleando la técnica, alfa de Cronbach con los respectivos cuestionarios de 20 preguntas en escala Likert, los resultados comprobaron la existencia de relación moderada entre la administración documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018 mostrándonos la relación moderada similar de 0,838 en la variable, de 0,864 en la variable 2 posteriormente se resolvieron los datos empleando el programa SPSS en versión 23.0 Como conclusión se arribó a la existencia relación con administración documental y las satisfacciones de beneficiarios en la municipalidad Provincial Huari, periodo 2018, cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.920, al



comprobar con las hipótesis específicas asimismo podemos observar que tiene relacionarse moderadamente con sus dimensiones trabajadas.

Choquehuanca (2022) investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, región Puno – 2021, tesis para optar por el grado de Magister en Administración, Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población fue de 174 funcionarios y la muestra se consideró a 120 colaboradores, determinando por un tipo de muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Para la recolección de datos se usó técnica encuesta, que, a través de la aplicación de los instrumentos, mediante los cuestionarios de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, que fueron ambos de elaboraciones propias y destinadas a medir las variables en cuestión. Los resultados indican que el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la Gestión administrativa es regular y el 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado. Se concluyó que, si existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de $p= 0,001$), afirmando la hipótesis general (H1) y evidenciando una correlación positiva baja entre ambas variables.

Bazan (2022) investigación titulada: “Calidad de servicio y

satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash”. Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote - Perú. El objetivo de la investigación es analizar la calidad de servicio y la relación que presenta con una entidad pública. La hipótesis refiere a que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. Para el desarrollo del estudio se enfocó al diseño no experimental realizando observaciones sobre el comportamiento que presenta la muestra, logrando concluir: Se ha determinado un nivel de Rho de 0.117 analizado como positiva baja, con un valor de significancia de 0.022, dando a conocer como resultado que se determinó relación significativa (Rho= 0.679; sig.= 0.000<0.01) entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, concluyendo que la calidad que brinda el archivo registral y las acciones que se realizan son determinantes para que los usuarios presenten una satisfacción positiva del servicio brindado. De la misma manera se comprobó la hipótesis propuesta en el estudio.

Herrera (2018) investigación titulada Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018, Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú, el objetivo general fue determinar la estructura óptima del modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Lajas, 2018; la metodología del estudio fue de carácter descriptivo prospectivo, utilizando

como técnica la encuesta, a través de modelos estadísticos por distribución normal porque la muestra será mayor a 30 datos; se ha logrado determinar como conclusión final que existe deficiencias en la calidad de servicios que la Municipalidad distrital de Lajas brinda al público usuario, el análisis estadístico descriptivo ha demostrado que los datos han sido extraídos de una muestra de 384 personas, que es la muestra estadística significativa para validar los resultados. Finalmente, en la presente tesis se concluye que al analizar e interpretar los resultados, se determinó la aceptación de la hipótesis que confirma mediante juicio de expertos con amplio conocimiento en la gestión pública que la propuesta de un modelo de gestión basada en los pilares de la gestión pública moderna mejoraría la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Lajas, 2018.

2.2. Bases teóricas

La profundidad del marco teórico se relaciona con la naturaleza del problema de investigación; de tal manera que se exponen y argumentan las teorías sustantivas del problema a investigar.

2.2.1. Gestión documental

Los documentos suponen la base sobre la que se sustentan las actividades de gran cantidad de organizaciones, pues contienen información vital que es utilizada como materia prima en sus procesos. Es lógico pensar, por tanto, que es necesaria la aplicación de unas adecuadas técnicas de gestión a toda esa documentación, para lograr que

sirva y responda de forma eficiente a las necesidades de la organización.

(Rodríguez & González, 2002)

Comprende el flujo del documento o expediente a través del Sistema de Gestión Documental, involucrando a uno o más usuarios en el ciclo vital del documento, pasando por cada uno de los siguientes procesos:

- Recepción
- Emisión
- Despacho
- Archivo

Recepción de documentos externos

Para la recepción de documentos en la Sunarp, se generará el número correlativo del expediente externo en forma automática en el Sistema de Gestión Documental. Se tienen habilitados los siguientes canales digitales de atención:

- Para la presentación de documentos en soporte digital de personas naturales y personas jurídicas se realizará a través de la Mesa de Trámite Documentario Virtual (MTDV).
- Para el envío de documentos en soporte digital de las entidades públicas se podrá usar la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- Los documentos que sean presentados en soporte papel deberán digitalizarse y cargarse en un solo archivo al SGD, formando un expediente único. Los documentos recibidos en soportes magnéticos son

anexados al expediente electrónico que corresponde, salvo que se trate de información confidencial, por lo que se conservará en el soporte original. Luego de ello, se deriva y/o asigna a través del SGD. Esta actividad estará a cargo del personal de Trámite Documentario o quien haga sus veces en la Sede Central o en las Zonas Registrales

Recepción de documentos internos

Consiste en la recepción de documentos digitales de los Órganos y unidades orgánicas mediante el sistema de gestión documental. En caso de que la documentación no corresponda al Órgano o unidad orgánica, a efectos de proseguir su trámite, se procederá a derivar o encauzar el documento o expediente mediante el SGD al Órgano o área correspondiente, dentro del mismo día, máximo al día siguiente hábil. Es constancia de recepción de los documentos por parte de la unidad orgánica destinataria, la efectuada a través del SGD, dentro del horario de la jornada laboral establecida. En el caso que se reciban copias informativas para las diversas unidades orgánicas, se registrará el documento que va dirigido a la unidad orgánica y las copias se registrarán como copia informativa en el SGD.

Digitalización de documentos

El servidor del área de Trámite Documentario de la Sede Central o de la Zona Registral, deberá digitalizar el documento o la integridad del expediente con sus respectivos anexos, debiendo constar la cantidad total

de folios en el SGD. Los documentos son digitalizados en formato PDF con una resolución mínima de 200 ppp (píxeles por pulgada), siendo lo recomendable 300 ppp.



Los documentos digitalizados que se carguen al SGD, son considerados reproducciones idénticas al documento físico original, formando parte del expediente electrónico. Todos los documentos físicos originales escaneados son entregados al Órgano o unidad orgánica, ya que es responsable de su documentación y posterior transferencia al siguiente nivel de archivo, según los periodos de retención establecidos en el Programa de Control de Documentos Archivísticos.

En el caso, que no se requieran los documentos físicos originales, se custodiarán en el Archivo de Trámite Documentario, por un plazo de hasta 03 meses, hasta su disposición final.

Los documentos digitalizados formarán parte del repositorio digital institucional (cuando éste haya sido implementado), que será administrado por el Archivo Central de la Sede Central o de la Zona Registral, así como por el Coordinador de Trámite Documentario y Archivo de la Gerencia General de la Sede Central.



Emisión documental

Los documentos que generan o producen los Órganos o unidades orgánicas de la Sunarp, serán correlativos y automáticos en el SGD, generando el número de correlativo interno del documento o expediente, que estará disponible para su consulta y seguimiento.

Los documentos que se emitan en la Sunarp para las comunicaciones internas y externas se generan en formato digital a través del SGD, los cuales se encuentran normalizados, en la presente Directiva, respetando los principios y demás normas que la regulan.

Para el registro de documentos en el SGD, se deberán tener en consideración los siguientes campos:

- Asunto concreto que trate el documento.
- Destinatario: Órgano, Oficina, Unidad, Área, Zona Registral o externo al cual va dirigido un documento o expediente.
- Tipo de documento: elegir el tipo documental aprobado en la Presente Directiva (Ver Anexos - Tabla N° 01).

Tabla 2-1

Tipos documentales generales y específicos en el SGD

TIPO DOCUMENTAL
ACTA
ADENDA
APELACIÓN
AYUDA MEMORIA
CANCELACIÓN DE ASIENTOS
CARTA
CARTA CIRCULAR
CARTA MÚLTIPLE
CARTA NOTARIAL
CEDULA DE NOTIFICACIÓN
CERTIFICADO DE TRABAJO
CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN
CONSTANCIA DE PRESTACIÓN
CONSTANCIA DE TRABAJO
CONTRATO
DICTAMEN
DIRECTIVA
HOJA INFORMATIVA
INFORME
INFORME DE CONFORMIDAD
INFORME DE CONTROL
INFORME TÉCNICO
MEMORÁNDUM CIRCULAR
MEMORÁNDUM MÚLTIPLE
MEMORÁNDUM
NOTA INFORMATIVA
OFICIO
OFICIO CIRCULAR
OFICIO MÚLTIPLE
PROVEIDO
RESOLUCIÓN
SOLICITUD

Fuente: Directiva: “Lineamientos que regulan la gestión de documentos digitales en la Sunarp”

- Plazo: el servidor o funcionario puede fijar manualmente la cantidad de días que tiene la unidad orgánica para dar respuesta al documento, caso

contrario, podrá elegir sin plazo, por lo que se regirá por lo establecido en la ley de la materia.

- Prioridad: los documentos que emiten los funcionarios o servidores de la Sunarp se clasifican en:
 - i) Muy urgente: la atención debe realizarse en el día o hasta un máximo de 02 días hábiles
 - ii) Urgente, la atención puede ser hasta un máximo de 05 días hábiles
 - iii) Normal: la atención se realizará en el plazo previsto por ley.

Clasificación de la Información (Ver Anexos - Tabla N° 02)

Tabla 2-2

Clasificación de la información

CLASIFICACIÓN	CONCEPTO	EJEMPLOS
Información confidencial	Información cuyo contenido no debe ser divulgado ni distribuido a personas que no sean autorizadas y cuya difusión genere un impacto importante en la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Información que contenga opiniones producidas como parte del proceso deliberativo y consultivo previo a la toma de una decisión de gobierno, salvo que dicha información sea pública. • La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil. • La información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública. • La información preparada u obtenida por asesores jurídicos o abogados de la Administración Pública cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la tramitación o defensa en un proceso administrativo o judicial. • Información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar. • Información que tenga características de información confidencial por mandato legal como por ejemplo, la información vinculada al principio de reserva por trámite de denuncias por actos de corrupción, información reservada relacionada a la Ley N° 26702 y Ley N° 27482, entre otros que establezca la Ley.
Información de uso interno	Información cuyo contenido sólo debe ser de uso y divulgación para el personal interno de la institución y que solo podrán ser divulgados a terceras partes teniendo firmado un acuerdo de confidencialidad, siempre y cuando su divulgación no impacte a la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación o informes para la gestión de actividades internas de la organización, a excepción de la catalogada como confidencial. • Reportes de indicadores u otras mediciones de los procesos.
Información pública	Activos de información cuyo contenido no es sensible de acceso público y que su divulgación no genera impacto en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones emitidas. • Documentos normativos. • Planes institucionales.

Fuente: Directiva: “Lineamientos que regulan la gestión de documentos digitales en la Sunarp”

- Referencias: es el o los documentos creados en el SGD que son antecedentes del documento que se está generando.
- Vincular el documento generado con el documento al que se da

respuesta.

Principios de la emisión documental

Constituyen principios para la emisión documental a cargo de los diferentes Órganos y unidades orgánicas y Órganos desconcentrados de la Sunarp, los siguientes:

- a. Principio de legalidad: los documentos emitidos deben respetar las disposiciones y derechos contenidos en la Constitución Política, las leyes, los reglamentos y las normas administrativas de interés particular o general.
- b. Principio de presunción de veracidad: en la tramitación del procedimiento administrativo se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman.
- c. Principio de privilegio de controles posteriores: la tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior, reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso de que la información presentada no sea veraz.
- d. Principio de verdad material: los documentos emitidos deben corresponder a los hechos que sustentan su contenido, debiendo

adoptar las medidas probatorias necesarias.

- e. Principio de oportunidad: los documentos deben emitirse dentro del plazo asignado por el Órgano y/o unidad orgánica que requiere la información o el señalado por la normatividad vigente, procurando una emisión pronta y oportuna.
- f. Principio de confidencialidad: el titular del banco de datos personales, el encargado y quienes intervengan en cualquier parte de su tratamiento están obligados a guardar confidencialidad respecto de estos y de sus antecedentes. 
- g. Principio de suficiencia de la información: la información contenida en los documentos emitidos debe ser necesaria, precisa, no abundante, que atienda directamente el motivo por el cual fue requerida o que sustente debidamente el pedido que se formula.
- h. Principio de Conducta Documental: la redacción empleada en los documentos emitidos debe guardar el debido respeto al destinatario interno o externo.
- i. Principio de Uniformidad: los documentos emitidos deben mantener un criterio uniforme en su forma, presentación, redacción y estilo, primando sobre el criterio de originalidad de los emisores.
- j. Principio de Ecoeficiencia: los documentos emitidos deben adaptar al uso del no papel orientado a la ecoeficiencia, buscando minimizar el consumo de recursos y el impacto negativo en el ambiente, sin afectar la calidad de los procesos y servicios, todo ello de manera consistente con la normatividad vigente.



- k. Principio de Digitalización: favorece la transición de los procesos de creación y administración de documentos en un entorno digital, facilitando la interoperabilidad entre las entidades de la Administración Pública, dentro del marco del Modelo de Gestión Documental.
- l. Principio de equivalencia funcional: permite que todo aquello que se pueda realizar por un medio físico o tradicional pueda ser realizado por medios electrónicos con el mismo valor jurídico y probatorio.



Despacho de documentos

Para el despacho de documentos emitidos por los diferentes Órganos y/o unidades orgánicas y los digitalizados por el área de Trámite Documentario de la Sunarp, se empleará el Sistema de Gestión Documental.

Despacho de documentos digitales: Son los documentos digitales que son emitidos a través de las plataformas digitales, por lo que se debe verificar que el destinatario interno este registrado en el SGD. El envío debe incluir el documento principal, así como anexos y otros documentos relacionados que se mencionen en el documento.

Notificación: Cuando se trate de documentos destinados a usuarios externos debe mantenerse con firma digital, y de corresponder ser notificados utilizando cualquiera de las modalidades establecidas en la



Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, se podrá hacer uso de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), así como de la casilla electrónica cuando esta haya sido implementada e integrada al SGD

Archivo

Referente a los procesos técnicos archivísticos tales como: organización, descripción, valoración, conservación y servicio archivístico. Se debe tener presente los lineamientos en gestión documental de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM y del Archivo General de la Nación, para los documentos emitidos electrónicamente.

2.2.2. Calidad de servicio

En una revisión de la literatura sobre las estrategias que se han utilizado para mejorar la calidad del servicio en una variedad de industrias, el autor identifica cinco estrategias clave que han demostrado ser efectivas para mejorar la calidad del servicio:

- Enfoque en el cliente: Las empresas que se centran en las necesidades y expectativas de sus clientes tienen más probabilidades de proporcionar un servicio de alta calidad. Esto implica escuchar a los clientes, comprender sus necesidades y desarrollar productos y servicios que satisfagan esas necesidades.
- Empoderamiento de los empleados: Los empleados que están capacitados y empoderados para tomar decisiones tienen más

probabilidades de proporcionar un servicio de alta calidad. Esto implica dar a los empleados la autoridad para resolver los problemas de los clientes y tomar decisiones sobre cómo mejorar el servicio.

- Procesos eficientes: Los procesos eficientes son esenciales para proporcionar un servicio de alta calidad. Esto implica simplificar los procesos, reducir la burocracia y utilizar la tecnología para mejorar la eficiencia.
- Cultura de calidad: Una cultura de calidad es esencial para proporcionar un servicio de alta calidad. Esto implica crear un entorno en el que los empleados estén comprometidos con la calidad y se sientan responsables de proporcionar un servicio de alta calidad.
- Medición y retroalimentación: La medición y la retroalimentación son esenciales para mejorar la calidad del servicio. Esto implica recopilar datos sobre la calidad del servicio y utilizar esos datos para identificar áreas que necesitan mejorar.

Las cinco estrategias clave identificadas por el autor son esenciales para proporcionar un servicio de alta calidad y pueden ser utilizadas por empresas de todos los tamaños y sectores (Estrada, 2017).

Conceptualización del término

Catarina (2016, cita a Ishikawa, 1986): “Desarrollar, diseñar y mantener un servicio de calidad que sea el más oportuno, útil y siempre satisfactorio para el usuario” (p.13). En las instituciones públicas la forma de trabajar con calidad es mejorar constantemente el servicio y adecuarlo

a las necesidades del usuario en tiempos, atención y solución a su problema.

Catarina (2016, cita a Deming, 1989): “Conseguir un eficiente servicio con la calidad que espera obtener el usuario”. (p.13). El servicio debe poseer propiedades que potencien el servicio de tal manera que las expectativas del usuario sean realidad a través de sus percepciones. 

Catarina (2016, cita a Juran y Gryna, 1998): “Es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del usuario. (p.13).” La inversión pública en calidad es casi nula pero aun así con ingenio, innovación y una correcta planificación se puede conseguir calidad en el servicio, conociendo de antemano los requerimientos del usuario y con un programa de mejoramiento continuo.

Catarina (2016, cita a La Norma ISO 9000, 000): “Grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con los requisitos”. (p.13). Esto se consigue desde que se inicia el proceso para entregar un servicio, desde la llegada del usuario, su primer contacto, su atención y su nivel de satisfacción una vez que culmina el servicio.

Catarina (2016, cita a Vásquez, 2007): “Debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las instituciones públicas como el logro de la satisfacción de los usuarios a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de estos con procesos eficientes”. (p.14). Cuando el usuario califica la atención como muy buena se considera que se trabaja con calidad, las instituciones públicas no tienen fines de lucro, pero deben de cumplir con





lo que necesita el usuario.

Duque, (2005).” Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (p.1). Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Juran (1990, citado por Duque, 2005) “La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto” (p.1). Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Ishikawa (1986, citado por Duque, 2005). “Calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”. (p.1) La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Horovitz (1990, citado por Duque, 2005). “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico,

como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este”. (p.7).
Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste
quede satisfecho con dicha actividad.

Lovelock (1990, citado por Duque, 2005). “El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional”. (p.491). El servicio al cliente es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación.

Grönroos (1994, citado por Duque, 2005). “La calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido”. (p76). Los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

Bou (1997, citado por Duque, 2005). “El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella”. (p.251).

Calidad de Servicios

Valerie (2012), define calidad de servicios como: Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez

en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación con un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, “... un servicio de calidad no es solo “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes – independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando u servicio de calidad la Calidad de servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente: tomando en cuenta lo que es el servicio aumentado y el potencial, definimos la Calidad de servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente-proveedor. Ahora bien, la Calidad de servicio es tanto realidad como percepción: Los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio depende de cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas. Según esto la calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definido como calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (p.45).

La calidad en el servicio consiste en prestar atención y cuando se hace esto las organizaciones se convierten más eficientes ya que se cumplen con los requisitos indispensables para serlo: preguntar y

escuchar. La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones, sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior.

Conceptualización de la calidad de servicio

Entre los aportes de diversos autores, que se ha tomado de la bibliografía analizada en lo concerniente al significado de calidad del servicio. En términos concretos, Grönroos (1984), menciona que, la calidad del servicio debe ser vista desde la percepción de los clientes, detallando que es el resultado de realizar el proceso de evaluación, donde resalta que el consumidor una comparación entre sus expectativas y la percepción del servicio que recibido. Por lo tanto, del análisis se afirma que el autor da una mayor importancia al cliente, indicando que todo lo concerniente a la calidad del servicio es un concepto que se encuentra vinculado a la figura del cliente. Así también en el análisis realizado, se ha obtenido la definición desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), estos autores señalan que “la calidad del servicio se mide por el nivel de discrepancia que existe entre las percepciones y las expectativas de los clientes”. Por otro lado, Witt y Stewart (1996), “afirman que la calidad del servicio depende de la coincidencia de las expectativas del cliente con el servicio que recibe”.

En este sentido, realizado el análisis, se ha tomado de las primeras

conceptualizaciones sobre la calidad del servicio, que está basada en Oliver (1980), es aquella que brinda la denominación del ejemplo, modelo de disconformidad, es decir: “se debe valorar la calidad del servicio que es percibida como un desajuste entre expectativas y percepciones de resultados”.

Según este modelo de la disconformidad, el cliente debe realizar después de su consumo un análisis comparativo entre la percepción que este tenía, sobre los resultados obtenidos del producto y las expectativas creadas previamente.

Pues ahí es donde el nivel de satisfacción se determina por la diferencia o discrepancia, llamada disconformidad de expectativas. En este sentido se da una disconformidad positiva, en el momento en que las percepciones superan las expectativas, en cambio la disconformidad negativa ocurre cuando los resultados no cubren el nivel de expectativas y por último la confirmación o disconformidad nula sucede cuando se cumple con las disconformidad positiva o confirmación de expectativas, es así que la satisfacción se realiza cuando existe las expectativas, por otro lado la insatisfacción se produce cuando hay una disconformidad negativa.

Haciendo un análisis más profundo en relación a esta representación, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) brindan la definición de calidad de servicio, partiendo de invenciones contribuidas de datos encontrados en las sesiones que realizaron en su investigación, es así que estos dos autores afirman que los resultados obtenidos de las

entrevistas a los grupos se dio un consenso de que la noción de que el factor más importante para que las organizaciones logren un nivel alto de calidad de servicio deberán igualar o superar las expectativas que el usuario tiene referente al servicio brindado por estas.

Existen 02 tipos de expectativas del consumidor referente a la calidad del servicio, el nivel deseado y adecuado (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). El primer tipo de expectativa está relacionado al anhelo del cliente con respecto al servicio recibido y el segundo tipo de expectativa se relaciona en lo que el usuario considera conveniente para cubrir sus expectativas, entre estos paralelismos de expectativas de servicio, coexiste lo que muchos autores denominaron “zona de tolerancia”, cuando esta zona se encuentra en un tiempo estático se produce una variación de un cliente a otro, por lo que una perspectiva puede cambiar para el mismo cliente.

Se puede mencionar también que cuando un servicio se vuelve a utilizar, este genera expectativas que desplazan y modifican la posición que tenían las primeras expectativas. En caso de que un usuario o cliente recibe un servicio y éste está en los parámetros de la zona de tolerancia o sobrepasa el nivel ansiado, la organización o empresa obtiene una ventaja competitiva, en caso esté abajo, se ubicaría en una zona de desventaja competitiva.

mf

Figura 2-1

Niveles de calidad del servicio



Fuente: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991)

Podemos deducir de lo analizado sobre la calidad del servicio en comparación con percepciones y expectativas de los clientes (Grönroos, 1984; Zeithaml, 1993; Santomá y Costa, 2007). Analizando este ítem, se considera a la calidad del servicio, como resultado de la evaluación, donde el cliente procede a comparar sus anhelos, percepciones del servicio que le otorgaron. La visión que se desea es que el factor importante o clave que debe desarrollar una empresa es llegar a tener un alto nivel de calidad en el servicio.

Como una conclusión de este análisis, se puede dar la siguiente conceptualización en forma matemática de calidad del servicio, tomando como referencia el modelo de disconformidad: "la calidad del servicio es la diferencia entre el valor del servicio percibido y el valor de las expectativas del cliente", presentamos la ecuación siguiente.

$$SQ = (VSP - Vec)$$

Donde:

Calidad del servicio = SQ

Valor del servicio percibido = VSP

Valor de las expectativas del cliente = Ve

Esta ecuación, obtendrá los siguientes posibles resultados:

□ (SQ < 0) en esta ecuación, se tiene un resultado negativo, se concluiría que la percepción del cliente es que el nivel del servicio recibido menor de las expectativas y como resultado el cliente buscará otras alternativas, así mismo para la empresa esto significaría que se encuentra en la zona de desventaja competitiva.

□ (SQ > 0) en este caso el resultado favorable, induciéndose que el cliente supera sus expectativas, es decir el cliente está satisfecho en todas sus necesidades y más, cuando sucede esto la organización se ubica en la zona de ventaja competitiva y lo que debería hacer es mantener este nivel de servicio, pues se convertiría en una estrategia valiosa que lograría la fidelidad del cliente.

□ (SQ = 0) en este modelo se igualarán las expectativas del cliente, lo que sucede es que la empresa no logra llegar a la zona de ventaja competitiva, entonces en consecuencia el cliente podrá escuchar organizaciones, empresas alternativas.

En oposición a la tesis anterior, Cronin y Taylor (1992) los autores en mención defienden una definición de la calidad del servicio que está en función de las percepciones de los clientes sobre los beneficios que reciben y no tanto por las expectativas.

La calidad de servicio como constructo multidimensional

El carácter de múltiples dimensiones que brinda la calidad del servicio es una idea muy aceptada desde el punto de vista de una aproximación teórica, pues no es lo mismo la identificación de los determinantes que nos lleva al ítem de calidad del servicio.

Tenemos muchas formas de clasificar sobre las dimensiones que componen el concepto, pues estas tienden a ser muy heterogéneas y variables, sin que se tenga a la fecha ningún consenso sobre el tema. 

Con respecto a las dimensiones no es otra cosa que los elementos que permiten realizar una comparación, pues se usa por los usuarios para la evaluación de los distintos objetos (Bou, 1997). Si bien es cierto que al generarse estas dimensiones o ya sea las características diferenciadas, nos ayudan a definir el contenido de un concepto, para la calidad del servicio. Sin embargo, estas dimensiones no son del todo directamente observables por los sujetos, y son abstracciones ejecutadas a partir de características que el sujeto observa.

En las investigaciones realizadas por autores como Zeithaml y Grönroos, se han realizado la identificación de diferentes dimensiones de la calidad del servicio, siendo las siguientes: "Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad y entender al cliente". (Grönroos, A service quality model and its market implications, 1984, p.189)

Hecho el análisis de las dimensiones que pertenecen a la calidad

de servicio, podremos describirlas de la siguiente forma:

- La fiabilidad: El ser fiable hace que las empresas den una garantía, el servicio desde la primera vez, lo cual incluye la firmeza de actuación y confiabilidad, así también, la empresa brinda un compromiso de lo que promete, es dentro de esta dimensión, donde la empresa debe realizar una gestión de la información del cliente para que así le brinde un servicio con responsabilidad y puntualidad.
- La tangibilidad: Dentro de esto podemos encontrar la parte de la estructura del servicio, que son: las condiciones físicas, la apariencia del personal, las herramientas y los equipos utilizados para contribuir a un mejor servicio.
- Capacidad de respuesta: En esta dimensión, la empresa asegura a sus trabajadores a que otorguen el servicio reafirmando el principio de hacerlo bien y en forma inmediata a la hora de brindar el servicio, así también, en esta dimensión se incluye la parte temporal, esto quiere decir que se realiza un intercambio inmediato, en donde se ubica al cliente eficazmente y se le da el servicio puntualmente.
- La competencia: En esta dimensión la empresa asegura que los empleados tengan las habilidades y conocimientos suficientes para hacer los servicios. Grönroos, simplifica esta dimensión en profesionalidad y habilidad.
- El acceso: Esta dimensión nos habla de la facilidad de contacto del trato cara a cara con el cliente, el acercamiento, la habilidad. Esto significa, el trabajo que es otorgado por la empresa debe ser del

acceso fácil al cliente oportunamente y a tiempo

- La cortesía: En esta parte da a conocer el valor del respeto, a ser considerados y a ser más amistosos al existir un contacto con el cliente. De igual manera con el cliente debe ser la más adecuada de acuerdo con el consumidor, ya que todo esto es un aspecto estratégico e importante. Grönroos (1994) lo califica también como denominación de actitud y comportamiento.
- La comunicación: Adaptación del lenguaje e idioma al cliente, de esta forma podrán entender todos los aspectos del servicio brindado, y lo más importante es que se sabrá escuchar a los clientes. Las instituciones tienen que adaptarse a cada tipo de cliente, y explicar los beneficios del servicio ofrecido aclarando sus costos.
- La credibilidad: En este ítem se debe incluir aspectos importantes como: confianza, fidelidad y honestidad, como también, contar con el consumidor en la lista de grupos de interés de la organización, De esta forma también podemos considerar el nombre de la compañía, el aspecto como se ve empresa y las características del contacto personal.
- La seguridad: Es esta parte la empresa debe disminuir el peligro y tratar de que sea nulo y abarcar todos los riesgos, ya que la empresa debe ofrecer seguridad física como guardar con absoluta confidencialidad la información del cliente pues esta dimensión es una de las más importantes.
- Entender al cliente: En esta dimensión la organización o empresa

deben encontrar los medios para que le brinde al cliente una atención específica selectiva y personalizada, en donde pueda dar reconocimiento de las normas y costumbres que posee cada usuario, cliente o en algunos casos un parte de los clientes.



Modelos de medición de la calidad del servicio

Cuando las empresas están enfocadas en el cliente y cada día busca mejorar el servicio que brinda, para lograr una máxima satisfacción de este, la empresa debe buscar desarrollar los medios necesarios para medir sus acciones y mejorarlo. Tal como Deming, expresó: “lo que no se puede medir no se conocerá”. No hay empresa que debe tener en su objetivo principal la “mejora continua”, si no tiene un conocimiento completo de las oportunidades que tiene en cada área, por lo que es necesario medir para conocer la posición en que esta la organización y si realiza algún progreso en relación con los objetivos que se han determinado.



En relación con la divergencia de opiniones que existen sobre si hay la posibilidad de diseñar una escala de medición de la calidad que sea universal y que cualquier empresa pueda aplicarla, ya sea en un sector o en todos los sectores, hay una diversidad de posturas opuestas con respecto a esto. Apoya por la forma de adaptarse la escala al contexto de estudio y Babakus y Boller (1992) consideran que el realizar esfuerzos por determinar una escala única y por tanto estandarizada que mida la calidad de cualquier tipo de servicio sería inútil. Como resultado a las distintas

posiciones que existen, generaron tres modelos de alternativas en la forma práctica: la primera es de la escala original, el uso de la escala SERVQUAL ampliada, simplificada, adaptada y, la existencia de una escala propia para el escenario de estudio. Por consiguiente, se comentará el modelo que presenta la escala de medición de la calidad del servicio más aceptada, específicamente SERVQUAL



Modelo SERVQUAL

Este modelo de los GAPs tiene origen en las investigaciones realizadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, estos autores en 1994 desarrollaron un modelo que permite cuantificar la calidad de servicio llamado SERVQUAL, este modelo permite obtener una medida de las expectativas como las percepciones del cliente (véase la Figura 4).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), profundizan los componentes o dimensiones de la calidad del servicio percibido. Para lo cual, realizaron una lista que contiene diez dimensiones, los más importantes en la prestación del servicio se muestra a continuación:

- Elementos tangibles: Se refiere a las instalaciones físicas, equipos, material de comunicación y personal
- Fiabilidad: Se refiere a que el personal tenga la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma cuidadosa y fiable.
- Capacidad de respuesta: Se refiere a los empleados de la empresa tendrían la disposición de apoyar a los clientes y brindarles un servicio rápido.

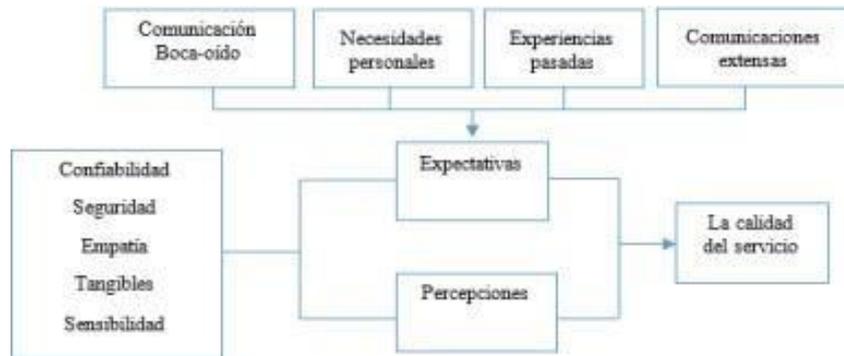


- Profesionalidad: El personal debe tener las habilidades adecuadas y habilidades que sean usadas para brindar y lograr el servicio con calidad.
- Cortesía: Se debe otorgar una atención personalizada con consideración, respeto y amabilidad en el desarrollo que tenga contacto con el cliente.
- Credibilidad: Servicio con honestidad y veracidad.
- Seguridad: Debemos estar atentos para que no existan peligros, riesgos o dudas, cuando se presta el servicio.
- Accesibilidad: El servicio brindado debe ser accesible y fácil de ubicar.
- Comunicación: Un servicio en el cual debemos mantener a los clientes con la información actualizada utilizando un lenguaje fácil de entender, así como escucharlos.
- Comprensión del cliente: Conocer a los clientes y las necesidades que tengan.

Luego, hicieron un estudio de nivel estadístico de las diez dimensiones, hallando correlaciones elevadas entre algunas de ellas. Lo cual llevó a que se pueda agrupar las mismas, en solo cinco atributos de la calidad del servicio, siendo: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles.

Figura 2-2

El modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994)

En la investigación se halló un indicador que se basa en un cuestionario, el cual se compone de dos partes:

- En la parte uno se enfoca a lo indicado con las expectativas, de ellas se recogen 22 afirmaciones que intentan la identificación de las expectativas generales de los clientes sobre un servicio concreto.
- La parte dos, va dirigida a las percepciones, la cual está integrada por las mismas 22 afirmaciones que están antes donde encontramos una diferencia, el que no hablan de servicio específico, sino se refiere, a lo que los clientes reciben de una empresa.

Como resultado de la información obtenida de las preguntas realizadas se obtienen las percepciones "Pj" menos las expectativas "Ej" para cada duo de afirmaciones.

$$SERVQUAL = \sum [Pj - Ej]$$

De la comparación realizada se pueden obtener las siguientes situaciones:

- La primera situación sucede cuando las expectativas superan a las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad.
- La segunda situación, se refiere cuando las expectativas son menores a las percepciones, donde los clientes perciben niveles altos de calidad.
- En la tercera situación se enfoca cuando las expectativas igualan a las percepciones, donde son modestos, los niveles de calidad.

Cabe mencionar que, el modelo SERVQUAL y el modelo de los GAPs, tienen sustento teórico, estos no han estado exento de críticas.

Importancia de la gestión de la calidad del servicio

Ruiz (2008). Define la importancia como: La calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo con las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.

- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución. (p.2).

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de los objetos de los de su especie. También se puede decir que la calidad es la Propiedad o conjunto de características de un elemento que le dotan de una ventaja competitiva.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Administración de archivo

La administración de archivos es el proceso sistemático y organizado de planificar, organizar, dirigir y controlar la creación, mantenimiento, uso, recuperación, almacenamiento y disposición de documentos y registros en una organización. Este proceso tiene como objetivo asegurar que los documentos y registros estén disponibles cuando se necesiten, que se cumplan los requisitos legales y regulatorios, y que se optimice la eficiencia en la gestión de la información. (Van Matre, 1993)

La conformación del Órgano de Administración de Archivos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), ha sido constituido mediante la Resolución N° 018-2018- SUNARP/SG y su modificatoria Resolución N° 137-2020- SUNARP/GG en la que resuelve

la conformación del Sistema Institucional de Archivo a nivel central SUNARP y oficinas desconcentradas (Zona Registral N° IX Sede Lima), siendo sus actividades las siguientes: - Proponer la conformación del Sistema Institucional de Archivos a nivel de la Zona Registral N° IX Sede Lima y el Órgano de Administración de Archivos como parte integral de dicho Sistema. - Elaborar el Plan de Implementación y Mejoramiento de Archivos - PIMA y el Comité de Implementación y Mejoramiento - CIM; en cumplimiento de la Directiva N°09-2019-AGN/DDPA “Normas para la Administración de Archivos en la Entidad Publica”

2.3.2. Conservación de documentos

La conservación de documentos no se limita simplemente a asegurar la integridad física de los documentos, sino que también implica la preservación del patrimonio histórico y cultural asociado con propiedades inmuebles. Documentos como títulos de propiedad, planos y registros históricos pueden contener información valiosa sobre la evolución de una propiedad y su entorno, siendo esenciales para la comprensión del contexto histórico y legal (McKemmish, 2001)

La Conservación del Patrimonio Documental custodiado en el Archivo Central se encuentra normado por el INSTRUCTIVO N° 003-2021- SUNARP-Z.R.N°IX/JEF “Seguridad y Conservación de Documentos en Archivo” el cual establece los lineamientos para el orden y conservación de los documentos, infraestructura de los locales de archivo, establece los parámetros ambientales de los mismos, uso y

manejo de los documentos, siendo las actividades previstas las siguientes: - Cumplir con los lineamientos del instructivo de “Seguridad y Conservación de documentos en Archivo” con el objetivo de garantizar la óptima conservación del acervo documental en el Archivo Central. - Mantener la humedad relativa, la temperatura y los parámetros ambientales óptimos, realizar la limpieza de los documentos contenidos en anaqueles, así como también realizar el mantenimiento de la infraestructura del Archivo Central, priorizar las atenciones en copia escaneada para evitar el traslado de los documentos originales a la Unidad Orgánica que lo solicita.

Diagnosticar y levantamiento del estado situacional de los documentos que presenten problemas en los soportes y unidades de conservación. - Identificar los principales riesgos y agentes de deterioro para la conservación y preservación del patrimonio documental en custodia del Archivo Central. - Elaborar el Plan Anual de Conservación 2022, limpieza especializada de las unidades de almacenamiento (anaqueles, cuerpos y baldas), aspirado de tomos, limpieza de deshumecedores. - Proponer la calibración anual de Termohigrómetros ubicados en cada piso del Archivo Central.

2.3.3. Servicios archivísticos

Los servicios archivísticos incluyen la organización y descripción de documentos, facilitando la identificación y recuperación eficientes. La norma internacional ISAD(G) proporciona pautas para la descripción

archivística, asegurando consistencia y accesibilidad en la recuperación de información. (ISAD(G): *General International Standard Archival Description - Second edition* | *International Council on Archives*, s. f.)

El Archivo Central, brinda servicios de acceso a la información que involucra la lectura, consulta, búsqueda, préstamo y expedición de copias simples o certificadas de documentos a solicitud de los usuarios internos. Estos servicios se brindan en cumplimiento al “Procedimiento de Administración de Archivo de la Zona Registral N° IX-Sede Lima” (6.3. Servicios de Préstamo de Documentos) donde se establece los formatos, plazos para la solicitud, búsqueda, verificación y entrega de la documentación, para ello se desarrollarán las siguientes actividades:

- Situar a disposición todos los documentos conservados en el Archivo Central para el servicio archivístico de acceso a la información
- Atender oportunamente el préstamo de documentos solicitados al Archivo Central, dentro del plazo establecido.
- Inventariado de guías de salida / retorno de los documentos según los detalles de las solicitudes de préstamo de documentos.
- Entregar fedateado los documentos solicitados en copias certificadas, según la “Directiva que Norma el Régimen de Fedatarios, Autenticación de Documentos y Autenticación de Firmas en la Sunarp” aprobado con la Resolución N°109-2020 – SUNARP/GG.
- Gestionar el diseño de un Sistema Informático con la Unidad de Tecnología de Información, para la automatización del servicio archivístico.

2.3.4. Organización de documentos

La organización documental se rige por principios fundamentales que buscan garantizar la estructuración lógica y eficaz de los documentos. La norma internacional ISAD(G) (International Council on Archives, 2000) establece pautas generales para la descripción archivística, destacando la importancia de la identificación, la contextualización y la relación entre documentos. *(ISAD(G): General International Standard Archival Description - Second edition | International Council on Archives, s. f.)*

El Archivo Central es el responsable de conducir, planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar la organización de los documentos archivísticos; así mismo, clasificar, ordenar, signar, inventariar e instalar los documentos transferidos desde los Archivos de Gestión. En cumplimiento de la Directiva N°10-2019-AGN/DDPA “Norma para la Organización de Documentos Archivísticos de la Entidad Pública” y el “Instructivo para la Organización de los documentos en Archivos de Gestión” aprobado con la Resolución Jefatural N°257-2021-Sunarp-ZRN°IX-Sede Lima, se desarrollarán las siguientes actividades:

- Llevar a cabo la organización de los documentos archivísticos producidos en el ejercicio de la función de la Zona IX- Sede Lima., aplicando para ello los Principios de Procedencia y Orden Original.
- Proveer asistencia técnica archivística a los archivos de gestión, a solicitud de las unidades orgánicas o bajo la planificación del Archivo Central.

- Dictar talleres de organización documental y buenas prácticas para la gestión documental en los diferentes niveles de archivo; instrucción para el llenado de inventarios, formatos y foliación de documentos para su transferencia al Archivo Central.
- Revisar y validar los documentos provenientes de los Archivos de Gestión para su transferencia al Archivo Central



2.3.5. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta, en el contexto de la calidad de servicio, se refiere a la disposición y habilidad de una organización para atender las necesidades y solicitudes de los clientes de manera oportuna y eficiente. La capacidad de respuesta es la aptitud y disposición de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes en tiempo real. Esto implica la agilidad y prontitud en la atención a las demandas de los clientes, brindando soluciones efectivas y oportunas. (*Servucción. El Marketing de Servicios. Eglier | PDF | Mercados financieros | Microeconomía, s. f.*)"



2.3.6. Aspectos personales

Los aspectos personales en calidad de servicio se refieren a las características, habilidades y actitudes de los empleados que interactúan directamente con los clientes durante la prestación de un servicio. Estos aspectos incluyen la amabilidad, la empatía, la cortesía, la comunicación efectiva, la paciencia, la profesionalidad y la capacidad para satisfacer las

necesidades y expectativas del cliente de manera personalizada y positiva. Los aspectos personales son fundamentales para crear experiencias de servicio positivas y contribuyen de manera significativa a la percepción general de calidad del servicio por parte del cliente. (Zeithaml et al., 1990)



2.3.7. Competencias personales

Las competencias personales se refieren a las capacidades individuales que una persona posee y que son esenciales para llevar a cabo tareas, tomar decisiones, comunicarse efectivamente y relacionarse con otros en un entorno laboral o en la vida cotidiana. Estas competencias pueden abarcar habilidades técnicas, habilidades interpersonales, habilidades de liderazgo, conocimientos técnicos y rasgos de personalidad que contribuyen al éxito y el desempeño efectivo en una variedad de contextos. (Bolton, 2016)



2.3.8. Complacencia

Según los sistemas de gestión de la calidad basados en la ISO 9001 son un mecanismo de apoyo para asegurar la calidad en los servicios. Cada cliente es exclusivo, se define y se caracteriza de acuerdo a sus propios juicios, respetando siempre su individualidad. (ISO 9001, s. f.)



2.4. Definición de términos básicos



2.4.1. Gestión documental

La gestión documental se refiere a un conjunto de prácticas y procesos sistemáticos destinados a la creación, organización, acceso, recuperación, preservación y disposición de documentos a lo largo de su ciclo de vida. Busca asegurar la eficiencia en la gestión de la información, cumplir con requisitos legales, facilitar el acceso oportuno a documentos relevantes y garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en las organizaciones. (*ISO 15489-1:2016(en), Information and documentation — Records management — Part 1: Concepts and principles, s. f.*)

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, que comprenden la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Es parte del Modelo de Gestión Documental (MGD) responsable del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos



2.4.2. Calidad de servicio:

La calidad de servicio es la medida en que las percepciones y expectativas del cliente se alinean con la entrega real de un servicio. Implica la habilidad de una organización para satisfacer las necesidades y deseos del cliente de manera consistente, superando sus expectativas



siempre que sea posible. La calidad de servicio abarca aspectos como la fiabilidad, la responsabilidad, la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta, y es un factor esencial para establecer y mantener relaciones positivas con los clientes. (Zeithaml et al., 1990)



2.4.3. Sistemas de gestión documental (DMS):

Los sistemas de gestión documental son estructuras organizativas y tecnológicas diseñadas para controlar la creación, distribución, mantenimiento, uso y disposición de documentos y registros en una organización. Estos sistemas incluyen políticas y procedimientos para la gestión de documentos, así como herramientas tecnológicas que facilitan la captura, indexación, almacenamiento seguro y recuperación eficiente de la información. Su objetivo principal es garantizar que los documentos y registros estén disponibles cuando se necesiten, cumplir con requisitos legales y normativos, y optimizar la eficiencia en la gestión de la información. (Read et al., 2016)



2.4.4. Experiencia del cliente:

La experiencia del cliente es la suma total de las percepciones, emociones y opiniones que un cliente forma a lo largo de todas las interacciones con una empresa o marca. Incluye la calidad de los productos o servicios ofrecidos, la facilidad de hacer negocios con la empresa, la amabilidad y competencia del personal, la efectividad de las comunicaciones y el grado en que se cumplen las expectativas del cliente.

La experiencia del cliente es un factor determinante en la lealtad del cliente, la retención y la recomendación de la marca. (*Customer Experience 3.0: High-profit Strategies in the Age of Techno Service* - John A. Goodman - Google Libros, s. f.)



2.4.5. Gestión de la calidad de servicio:

La gestión de la calidad de servicio es un enfoque sistemático y estratégico que una organización adopta para garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares de calidad predefinidos y satisfagan las expectativas de los clientes. Esto implica la identificación y medición de indicadores clave de rendimiento, la implementación de mejoras en los procesos y la capacitación del personal para brindar servicios consistentemente excepcionales. La gestión de la calidad de servicio es esencial para la retención de clientes, la generación de lealtad y la construcción de una sólida reputación de marca. (Wilson et al., 2016).



III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general.

Existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

b. Hipótesis específicas.

- Existe influencia significativa de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima
- Existe influencia significativa de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima
- Existe influencia significativa de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima
- Existe influencia significativa de la organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

Operacionalización de variables

Tabla 3-1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES/ITEMS	MÉTODO	TECNICA
GESTION DOCUMENTAL	(Rodríguez Muñoz y González, 2002, p. 17-28) son aquellos sistemas encargados de gestionar y tratar en todos sus aspectos la información fijada en un soporte.	Esta variable se medirá por medio de 13 ítems divididos en cuatro dimensiones.	ADMINISTRACION DE ARCHIVO	Custodia de archivos.	La entidad custodia los documentos de manera ordenada.	Hipotético Deductivo	Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Likert Valores: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Registro de archivos.	La entidad lleva un registro de archivos de manera ordenada y eficazmente.		
				Clasificación de documentos	La entidad tiene una clasificación de documentos de forma correcta Se realizan los procesos archivísticos de manera adecuada; para el control de documentos en la entidad		
			CONSERVACION DE DOCUMENTOS	Almacenamiento de documentos.	La entidad tiene el espacio adecuado para almacenar los documentos registrales.		
				Control de documentos.	El control de documentos es adecuado dentro de la entidad.		
			SERVICIOS ARCHIVISTICOS	Preservación de documentos	Hay una correcta preservación de documentos que eviten daños y pérdidas		
				Disposición de información.	Cuando desea hacer alguna consulta de un documento, tiene la disposición de información rápidamente		
				Rapidez de servicio.	La atención que se le brinda es oportuna y rápida.		
			ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Soporte de documentos	Consideras que el archivo lleva un reporte adecuado de los documentos que ingresan y salen por préstamo		
				Catalogación de documentos.	Cuando solicitas información de un documento, usted observa que está clasificado correctamente.		
				Clasificación de archivos.	Cree usted que la entidad realiza una catalogación de sus documentos para su fácil ubicación.		
				Evaluación de documentos	Usted cree que los documentos están correctamente clasificados para su posterior archivamiento		
			CALIDAD DE SERVICIO	Estrada (2017), enfatiza que la calidad del servicio determina la efectividad de la organización. Esto puede demostrarse mediante un comportamiento de demostración, lealtad, negligencia, agresión o retraining	Esta variable se medirá por medio de 13 ítems divididos en tres dimensiones		
Orientación oportuna.	Considera que le brindan una orientación oportuna en cuanto a la solicitud del documento que solicita.						
Documento efectivo	Cree usted que la atención brindada es eficaz para sus labores						
ASPECTOS PERSONALES	Equipos modernos.	Considera que el archivo cuenta con los equipos necesarios para brindarle una atención oportuna.					
	Materiales.	Considera que el archivo tiene los sistemas informáticos adecuados.					
	Instalaciones	Cree usted que las instalaciones para la custodia de los documentos son					
COMPETENCIAS PERSONALES	Desempeño personal.	El desempeño del personal es adecuado cuando solicita información de un documento.					
	Atención al personal.	La atención del personal es correcta ante su solicitud.					
COMPLACENCIA	Empatía.	Piensa usted que los colaboradores son empáticos					
	Cumplimiento de servicio.	Está satisfecho con el cumplimiento del servicio que le brindan.					
	Personal atento.	Está de acuerdo con la atención recibida.					
	Reconocimiento	Considera que el personal es atento ante sus dudas y consultas.					
	Reconocimiento	La atención recibida cumple con sus expectativas.					

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO



4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, puesto que, define el tipo de investigación como aquella que solo busca ampliar o profundizar conocimientos científicos existentes acerca de la realidad y no tienen propósitos aplicativos inmediatos; investiga la relación entre variables o constructos (Carrasco, 2009)

El nivel de la investigación es descriptivo, puesto que, refiere que permite al investigador conocer las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo concreto y determinado (Carrasco, 2009)

También, esta investigación es del tipo correlacional, señala que se enfoca en medir la intensidad de la relación entre las variables. (Martínez, 2019)

4.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, puesto que, los diseños no experimentales son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control ni mucho menos experimental, se analizan los hechos y



fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. El diseño es transversal, debido a que, se realizó los estudios pertinentes en un determinado momento (Carrasco, 2009)

4.2. Método de investigación



En la presente investigación bajo el método hipotético deductivo y al respecto, indica que, en el uso de este método, el investigador nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como punto de vista de conteo y las magnitudes de estos (Sánchez et al., 2018).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Una población es el universo de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Bernal, 2016). Por ende, la población de la presente investigación está conformada por los 49 colaboradores en el área de propiedad inmueble de la zona registral IX – Lima



4.3.2. Muestra

Una muestra es un conjunto de elementos o individuos seleccionados de una población más grande con el fin de realizar investigaciones y obtener información representativa sobre esa población. La muestra se elige de manera que refleje las características y la



diversidad de la población de interés, permitiendo a los investigadores realizar inferencias válidas sobre la población sin tener que estudiar a todos sus miembros. La selección de la muestra es una parte fundamental de la investigación científica y puede llevarse a cabo mediante diversos métodos de muestreo. (Shaughnessy et al., 2012) No es necesario hacer una muestra, considerando el tamaño de la población



4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

La investigación será realizada en el área de propiedad inmueble de la zona registral IX - Jr. Domingo Cueto 520 - Jesús María - Lima

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1. Técnicas

La técnica de medición a emplearse es la encuesta, es útil para la investigación social, debido a la versatilidad, objetividad y sencillez de aplicación, el instrumento es un cuestionario puesto que, permite una respuesta directa mediante una hoja de preguntas que se elaboran acorde a las variables del problema de investigación (Hernández et al., 2014).

4.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de la



investigación (Bernal, 2016). Para la investigación se utilizó un cuestionario de veintiséis ítems, 13 ítems para medir la variable Gestión documental y 13 ítems para Calidad de Servicio.

4.6. Análisis y procedimiento de datos

Un análisis cuantitativo se hace como una representación de la realidad, pues los datos numéricos se interpretan en función al contexto, el procedimiento para el análisis consta de 8 fases: selección del software, ejecución del software, revisar la matriz de datos, evaluar la validez del instrumento, explorar datos, análisis estadístico, análisis adicionales y preparar resultados (Hernández & Mendoza, 2018).

En el desarrollo de la investigación se utilizará el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25, con la finalidad de evaluar la validez del instrumento. Además, se utilizará el alfa de Cronbach, para demostrar que el instrumento era fiable.

4.7. Aspectos éticos en investigación

La elaboración de la presente investigación busca veracidad, la responsabilidad en todo el proceso a desarrollarse haciendo uso del respeto a las personas que intervendrán en la investigación, comunicándolos sobre los procesos de desarrollo de la presente investigación, explicándole la importancia y la trascendencia del estudio desarrollado, es decir se hará uso la “conducta responsable en investigación”. Que debe tener presente todo investigador.

4.8. Si la orientación es hacia un proyecto de inversión

No aplica

4.9. Si el proyecto se orienta al impacto ambiental

No aplica

V. RESULTADOS



5.1. Resultados Descriptivos

Tabla 5-1

Validación del instrumento con opinión de expertos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Juan Carlos Santurio Ramírez	Procede
2	Dr.	Leoncio Puelles Cacho	Procede
3	Dr.	Margot Cecilia Corilla Cóndor	Procede

Fuente: opinión de expertos

5.1.1. Confiabilidad

Para el caso, se ha optado por el uso de la prueba de alfa de Cronbach, la misma que llegó a 0,965 para la variable gestión documental y, para la calidad de servicio fue de 0,972 obteniendo una alta confiabilidad.

Tabla 5-2

Confiabilidad gestión documental

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.965	13

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Tabla 5-3

Confiabilidad Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	13

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En cuanto a la aplicación del instrumento de cuestionario, se ha obtenido respuesta en principio, sobre los datos generales y luego las consultas realizadas de interrogantes consideradas, la que se presenta a continuación:

Tabla 5-4

Edad de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 35	9	18.4	18.4	18.4
	36 a 45	22	44.9	44.9	63.3
	46 a mas	18	36.7	36.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Se puede observar que del total de encuestados el mayor porcentaje es

44.9%, el cual está conformado por colaboradores de 36 a 45 años y el 18.4% están en el rango de 18 a 35 años.

Tabla 5-5

Género de los colaboradores encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	18	36.7	36.7	36.7
	FEMENINO	31	63.3	63.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Se puede observar que del total de encuestados el mayor porcentaje es 63.3%, el cual está conformado por colaboradores de sexo femenino y el 36.7% son del sexo masculino.

Tabla 5-6

Condición laboral de los colaboradores encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CAP	23	46.9	46.9	46.9
	CAS	26	53.1	53.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Se puede observar que del total de encuestados el mayor porcentaje es 53.1%, el cual está conformado por colaboradores del régimen CAS y el 46.9% son del régimen CAP.

PREGUNTAS PARA GESTION DOCUMENTAL:

1. ¿La entidad custodia los documentos de manera ordenada?

Tabla 5-7

Descripción de custodia de archivos

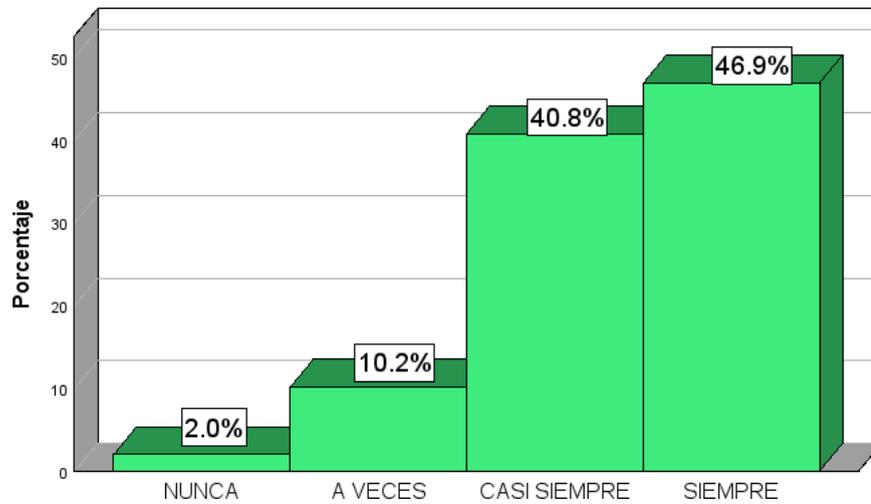
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	5	10,2	10,2	12,2
	CASI SIEMPRE	20	40,8	40,8	53,1
	SIEMPRE	23	46,9	46,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

mf

Figura 5-1

Descripción de custodia de archivos



Al consultar a los encuestados si la entidad custodia los documentos de manera ordenada. Las respuestas de los encuestados muestran que el 46.9% respondió la opción Siempre, el 40.8% la opción Casi Siempre, el 10.2% la opción A veces y el 2% la opción Nunca.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

2. ¿La entidad lleva un registro de archivos de manera ordenada y eficazmente?

Tabla 5-8

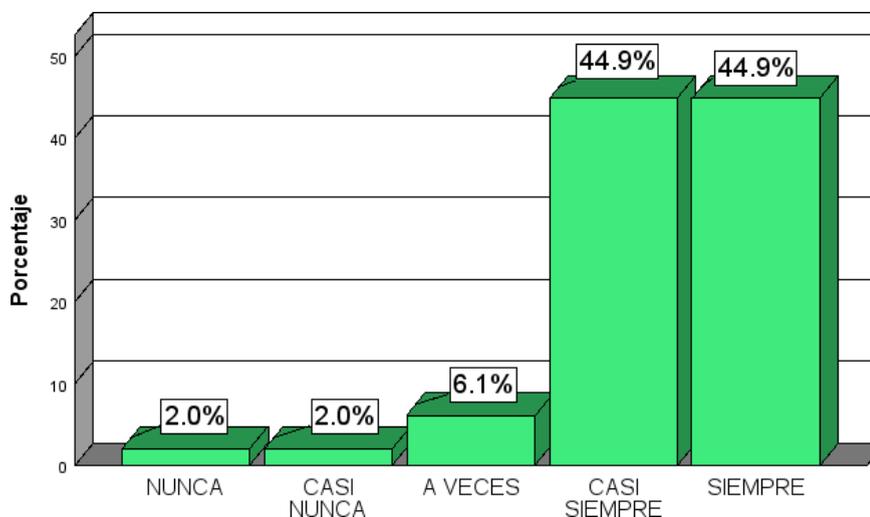
Descripción de registro de archivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	1	2,0	2,0	4,1
A VECES	3	6,1	6,1	10,2
CASI SIEMPRE	22	44,9	44,9	55,1
SIEMPRE	22	44,9	44,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en SPSS

Figura 5-2

Descripción de registro de archivos



Al consultar a los encuestados si la entidad lleva un registro de archivos de manera ordenada y eficazmente. Las respuestas de los encuestados muestran que el 44.9% respondió la opción Siempre, el 44.9% la opción Casi Siempre, el 6.1% la opción A veces, el 2% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

3. ¿La entidad tiene una clasificación de documentos de forma correcta?

Tabla 5-9

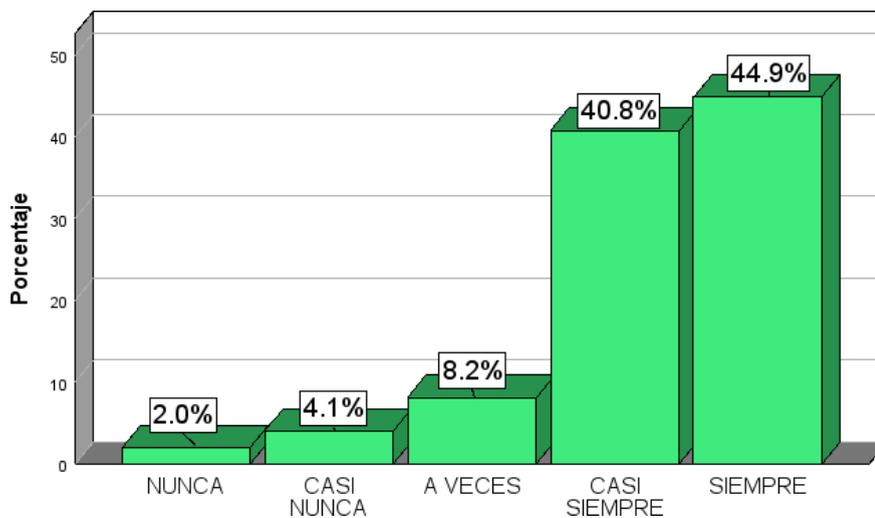
Descripción de clasificación de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	2	4,1	4,1	6,1
A VECES	4	8,2	8,2	14,3
CASI SIEMPRE	20	40,8	40,8	55,1
SIEMPRE	22	44,9	44,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 5-3

Descripción de clasificación de documentos



Al consultar a los encuestados si la entidad tiene una clasificación de documentos de forma correcta. Las respuestas de los encuestados muestran que el 44.9% respondió la opción Siempre, el 40.8% la opción Casi Siempre, el 8.02 % la opción A veces, el 4.1% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

4. ¿Se realizan los procesos archivísticos de manera adecuada; para el control de documentos en la entidad?

Tabla 5-10

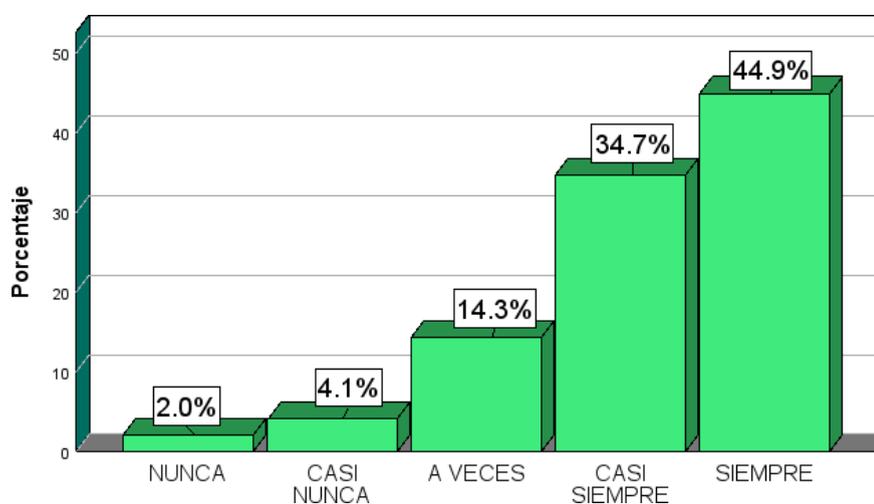
Descripción de control de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	2	4,1	4,1	6,1
A VECES	7	14,3	14,3	20,4
CASI SIEMPRE	17	34,7	34,7	55,1
SIEMPRE	22	44,9	44,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 5-4

Descripción de control de documentos



Al consultar a los encuestados si se realizan los procesos archivísticos de manera adecuada; para el control de documentos en la entidad. Las respuestas de los encuestados muestran que el 44.9% respondió la opción Siempre, el 34.7% la opción Casi Siempre, el 14.3% la opción A veces, el 4.1% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

5. ¿La entidad tiene el espacio adecuado para almacenar los documentos registrales?

Tabla 5-11

Descripción de almacenamiento de documentos

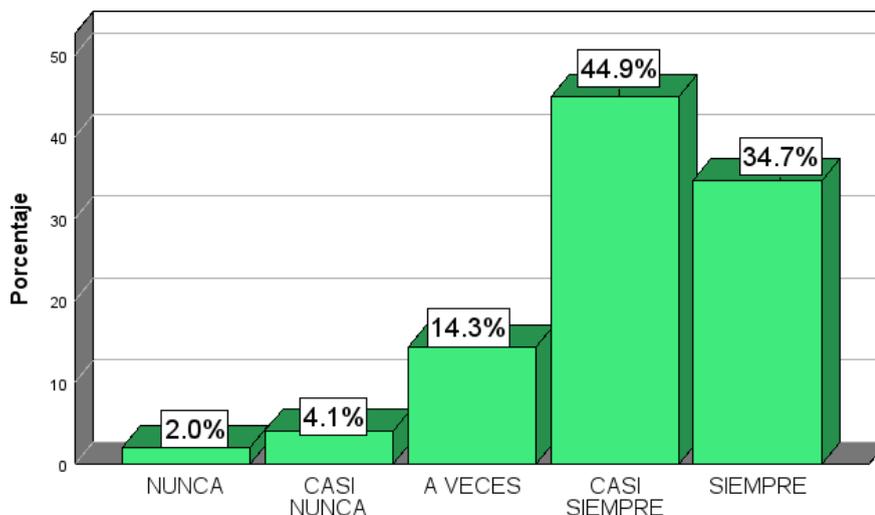
				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	2	4,1	4,1	6,1
	A VECES	7	14,3	14,3	20,4
	CASI SIEMPRE	22	44,9	44,9	65,3
	SIEMPRE	17	34,7	34,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

mf

Figura 5-5

Descripción de almacenamiento de documentos



Al consultar a los encuestados si la entidad tiene el espacio adecuado para almacenar los documentos registrales. Las respuestas de los encuestados muestran que el 34.7% respondió la opción Siempre, el 44.9% la opción Casi Siempre, el 14.3% la opción A veces, el 4.1% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

[Handwritten signatures]

6. ¿El control de documentos es adecuado dentro de la entidad?

Tabla 5-12

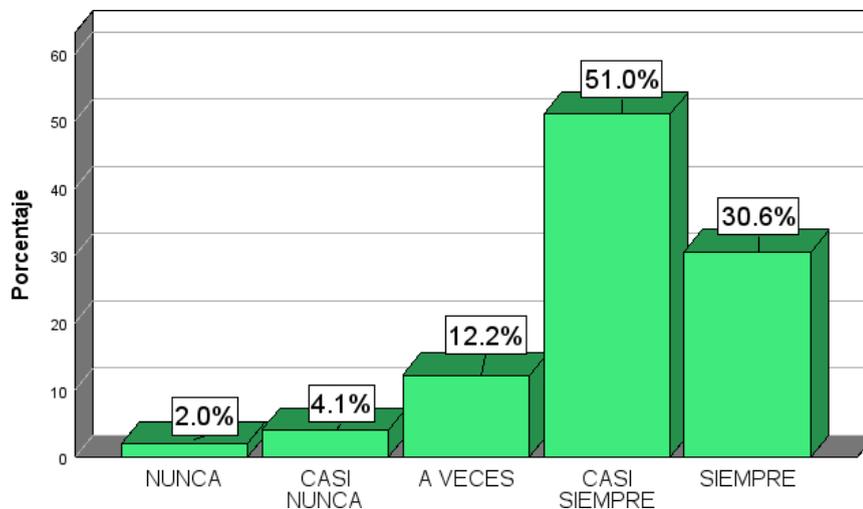
Descripción de control de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	2	4,1	4,1	6,1
	A VECES	6	12,2	12,2	18,4
	CASI SIEMPRE	25	51,0	51,0	69,4
	SIEMPRE	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 5-6

Descripción de control de documentos



Al consultar a los encuestados si El control de documentos es adecuado dentro de la entidad. Las respuestas de los encuestados muestran que el 30.6% respondió la opción Siempre, el 51% la opción Casi Siempre, el 12.2% la opción A veces, el 4.1% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

7. ¿Hay una correcta preservación de documentos que eviten daños y pérdidas?

Tabla 5-13

Descripción de preservación de documentos

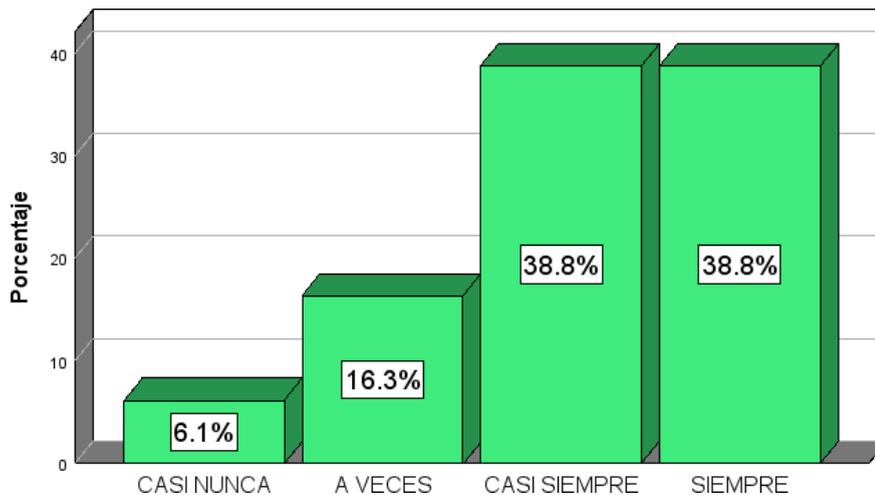
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	6,1	6,1	6,1
	A VECES	8	16,3	16,3	22,4
	CASI SIEMPRE	19	38,8	38,8	61,2
	SIEMPRE	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 5-7

Descripción de preservación de documentos

mf



Amor Telega
[Signature]
[Signature]

Al consultar a los encuestados si hay una correcta preservación de documentos que eviten daños y pérdidas. Las respuestas de los encuestados muestran que el 38.8% respondió la opción Siempre, el 38.8% la opción Casi Siempre, el 16.3% la opción A veces y el 6.1% la opción Casi nunca.

8. ¿Cuándo desea hacer alguna consulta de un documento, tiene la disposición de información rápidamente?

Tabla 5-14

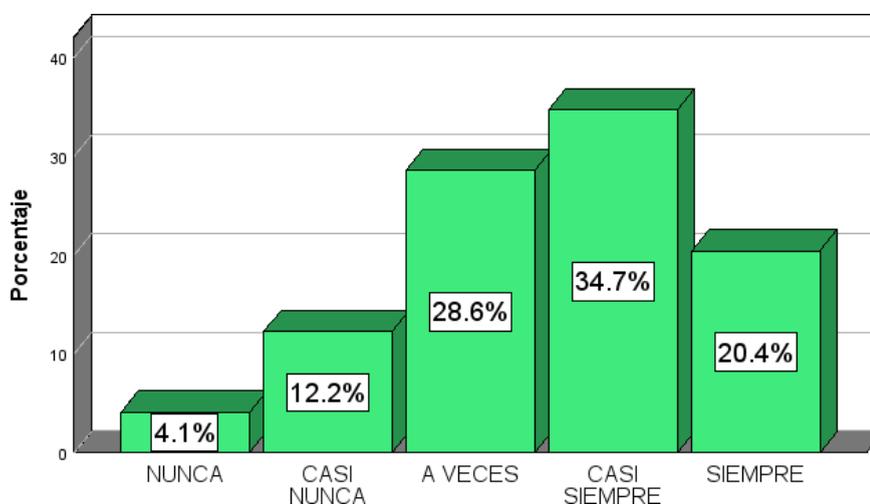
Descripción de disposición de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
CASI NUNC	6	12,2	12,2	16,3
A VECES	14	28,6	28,6	44,9
CASI SIEMPRE	17	34,7	34,7	79,6
SIEMPRE	10	20,4	20,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 5-8

Descripción de disposición de información



Al consultar a los encuestados si cuando desea hacer alguna consulta de un documento, tiene la disposición de información rápidamente. Las respuestas de los encuestados muestran que el 20.4% respondió la opción Siempre, el 34.7% la opción Casi Siempre, el 28.6% la opción A veces, el 12.2% la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

9. ¿La atención que se le brinda es oportuna y rápida?

Tabla 5-15

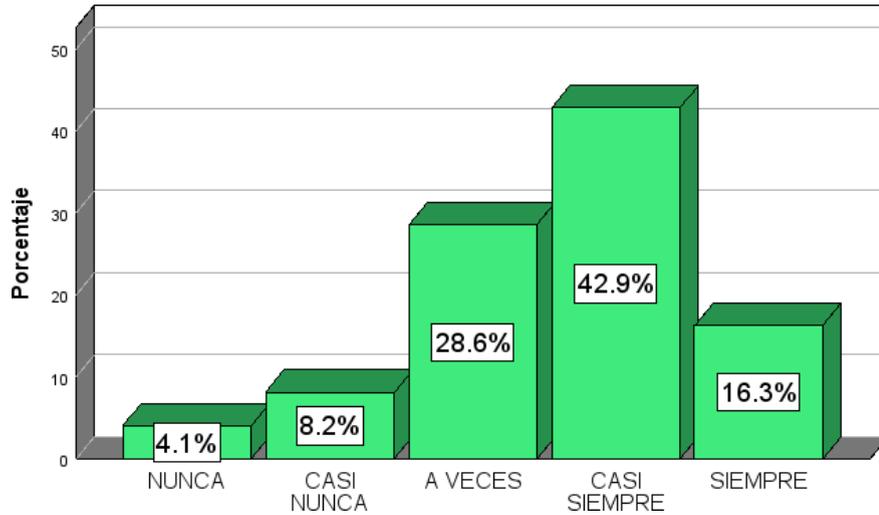
Descripción de rapidez de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
CASI NUNC	4	8,2	8,2	12,2
A VECES	14	28,6	28,6	40,8
CASI SIEMPRE	21	42,9	42,9	83,7
SIEMPRE	8	16,3	16,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 5-9

Descripción de rapidez de servicio



Al consultar a los encuestados si la atención que se le brinda es oportuna y rápida. Las respuestas de los encuestados muestran que el 16.3% respondió la opción Siempre, el 42.9% la opción Casi Siempre, el 28.6% la opción A veces, el 8.2% la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

10. ¿Consideras que el archivo lleva un reporte adecuado de los documentos que ingresan y salen por préstamo?

Handwritten signature

Tabla 5-16

Descripción de soporte de documentos

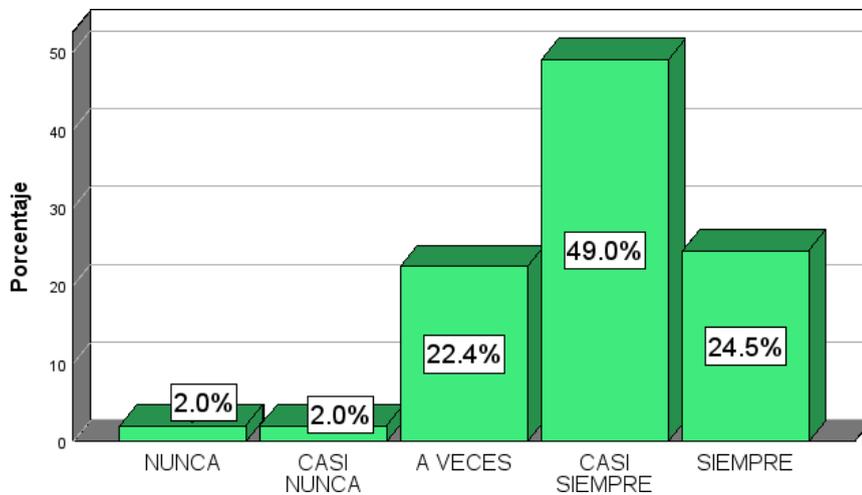
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	1	2,0	2,0	4,1
A VECES	11	22,4	22,4	26,5
CASI SIEMPRE	24	49,0	49,0	75,5
SIEMPRE	12	24,5	24,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Handwritten signature

Figura 5-10

Descripción de soporte de documentos



Handwritten signatures

Al consultar a los encuestados si consideras que el archivo lleva un reporte adecuado de los documentos que ingresan y salen por préstamo. Las respuestas de los encuestados muestran que el 24.5% respondió la opción Siempre, el 49% la opción Casi Siempre, el 22.4% la opción A veces, el 2% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

11. ¿Cuándo solicitas información de un documento, usted observa que está clasificado correctamente?

Tabla 5-17

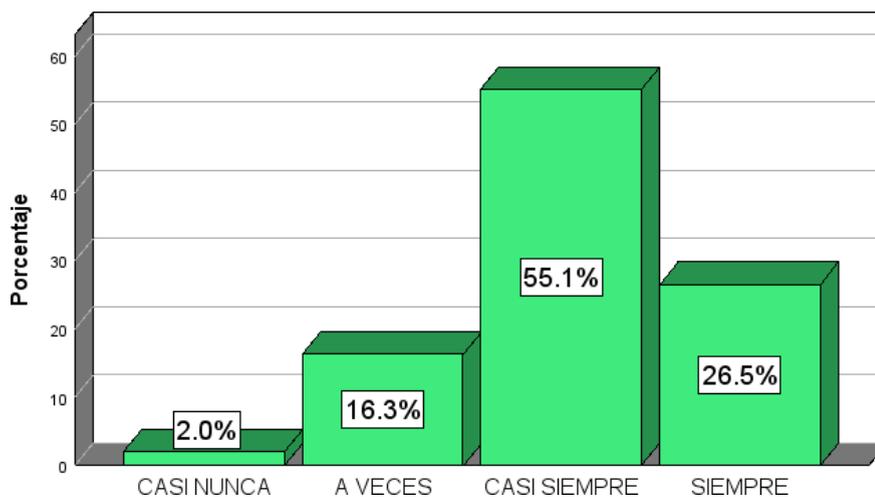
Descripción catalogación de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	8	16,3	16,3	18,4
	CASI SIEMPRE	27	55,1	55,1	73,5
	SIEMPRE	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-11

Descripción catalogación de documentos

mf



Al consultar a los encuestados si Cuando solicitas información de un documento, usted observa que está clasificado correctamente. Las respuestas de los encuestados muestran que el 26.5% respondió la opción Siempre, el 55.1% la opción Casi Siempre, el 16.3% la opción A veces y el 2% la opción Casi nunca.

mf

Bynum

Al consultar a los encuestados si Cuando solicitas información de un documento, usted observa que está clasificado correctamente. Las respuestas de los encuestados muestran que el 26.5% respondió la opción Siempre, el 55.1% la opción Casi Siempre, el 16.3% la opción A veces y el 2% la opción Casi nunca.

12. ¿Cree usted que la entidad realiza una catalogación de sus documentos para su fácil ubicación?

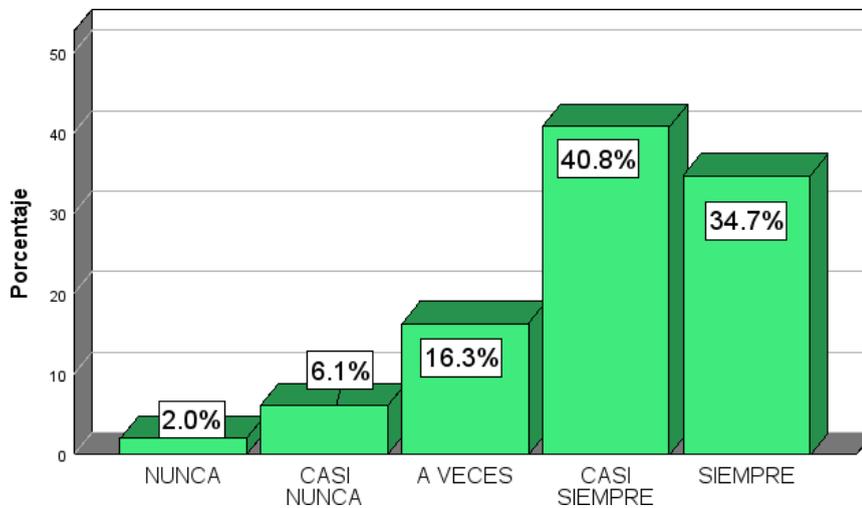
Tabla 5-18

Descripción de clasificación de archivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNC	3	6,1	6,1	8,2
A VECES	8	16,3	16,3	24,5
CASI SIEMPRE	20	40,8	40,8	65,3
SIEMPRE	17	34,7	34,7	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-12

Descripción de clasificación de archivos



Al consultar a los encuestados si cree usted que la entidad realiza una catalogación de sus documentos para su fácil ubicación. Las respuestas de los encuestados muestran que el 34.7% respondió la opción Siempre, el 40.8% la opción Casi Siempre, el 16.3% la opción A veces, el 6.1% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

13. ¿Usted cree que los documentos están correctamente clasificados para su posterior archivamiento?

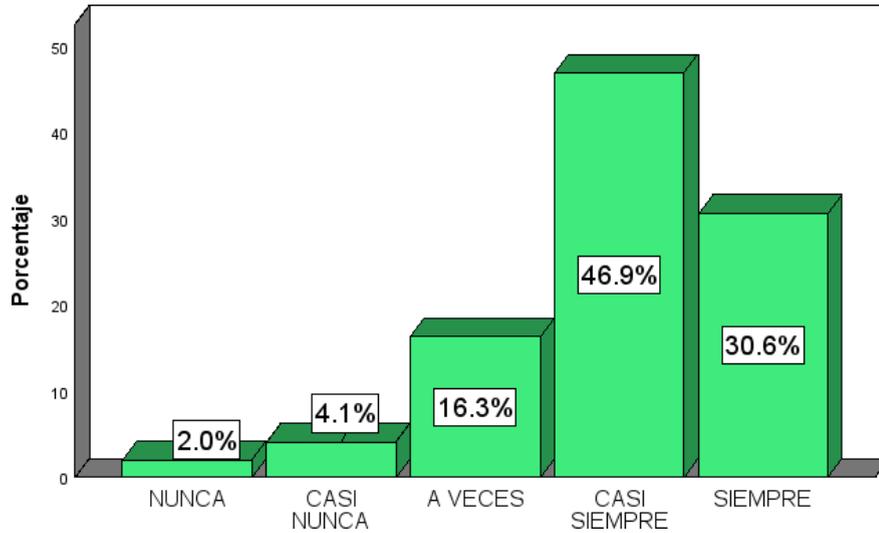
Tabla 5-19

Descripción de evaluación de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNC	2	4,1	4,1	6,1
A VECES	8	16,3	16,3	22,4
CASI SIEMPRE	23	46,9	46,9	69,4
SIEMPRE	15	30,6	30,6	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-13

Descripción de evaluación de documentos



Al consultar a los encuestados si usted cree que los documentos están correctamente clasificados para su posterior archivamiento. Las respuestas de los encuestados muestran que el 30.6% respondió la opción Siempre, el 46.9% la opción Casi Siempre, el 16.3% la opción A veces, el 4.1% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

PREGUNTAS PARA CALIDAD DE SERVICIO:

14. ¿El Archivo le brinda la rapidez de servicio en cuanto a su solicitud?

mf

Tabla 5-20

Descripción de rapidez de servicio

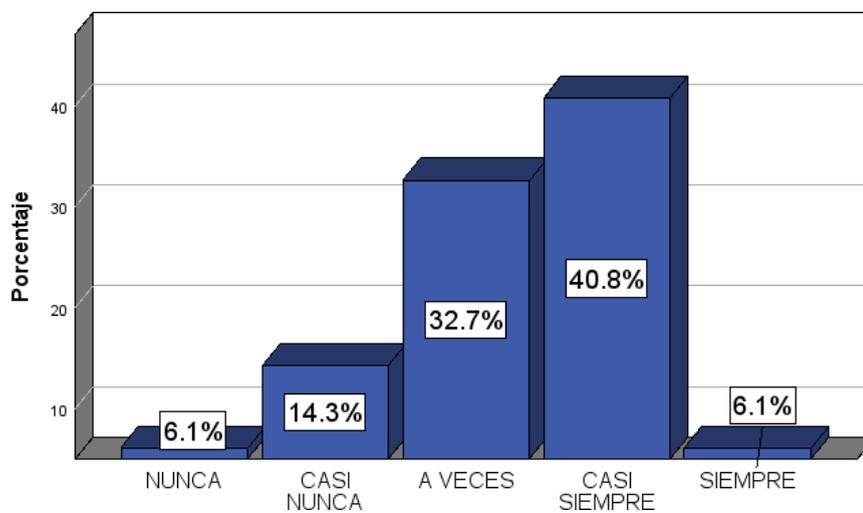
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	6,1	6,1	6,1
CASI NUNCA	7	14,3	14,3	20,4
A VECES	16	32,7	32,7	53,1
CASI SIEMPRE	20	40,8	40,8	93,9
SIEMPRE	3	6,1	6,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-14

Descripción de rapidez de servicio

mf

Apuntes de la clase
[Signature]
[Signature]
[Signature]



Al consultar a los encuestados si el archivo le brinda la rapidez de servicio en cuanto a su solicitud. Las respuestas de los encuestados muestran que el 6.1% respondió la opción Siempre, el 40.8% la opción Casi Siempre, el 32.7% la opción A veces, el 14.3% la opción Casi nunca y el 6.1% la opción Nunca. (ver tabla 5 y figura 5)

15. ¿Considera que le brindan una orientación oportuna en cuanto a la solicitud del documento que solicita?

Tabla 5-21

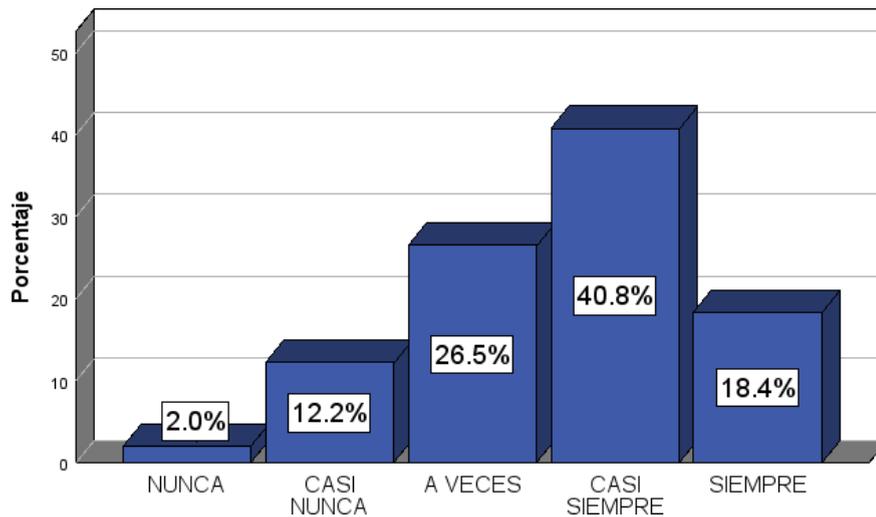
Descripción de orientación oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	6	12,2	12,2	14,3
A VECES	13	26,5	26,5	40,8
CASI SIEMPRE	20	40,8	40,8	81,6
SIEMPRE	9	18,4	18,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

mf

Figura 5-15

Descripción de orientación oportuna



Al consultar a los encuestados si considera que le brindan una orientación oportuna en cuanto a la solicitud del documento que solicita. Las respuestas de los encuestados muestran que el 18.4% respondió la opción Siempre, el 40.8% la opción Casi Siempre, el 26.5% la opción A veces, el 12.2% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

Alvarez
[Signature]
[Signature]

16. ¿Cree usted que la atención brindada es eficaz para sus labores?

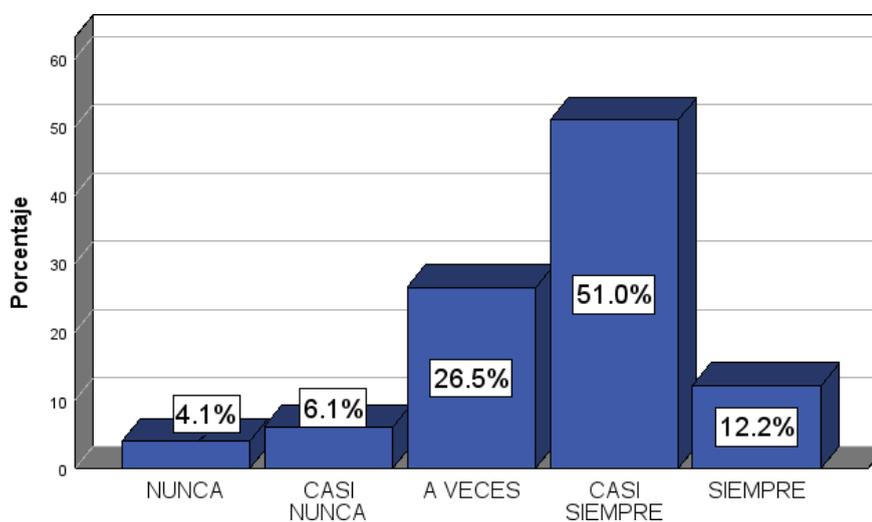
Tabla 5-22

Descripción de documento efectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
CASI NUNCA	3	6,1	6,1	10,2
A VECES	13	26,5	26,5	36,7
CASI SIEMPRE	25	51,0	51,0	87,8
SIEMPRE	6	12,2	12,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-16

Descripción de documento efectivo



Al consultar a los encuestados si cree usted que la atención brindada es eficaz

para sus labores. Las respuestas de los encuestados muestran que el 12.2% respondió la opción Siempre, el 51% la opción Casi Siempre, el 26.5% la opción A veces, el 6.1% la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

17. ¿Considera que el archivo cuenta con los equipos necesarios para brindar e una atención oportuna?

Tabla 5-23

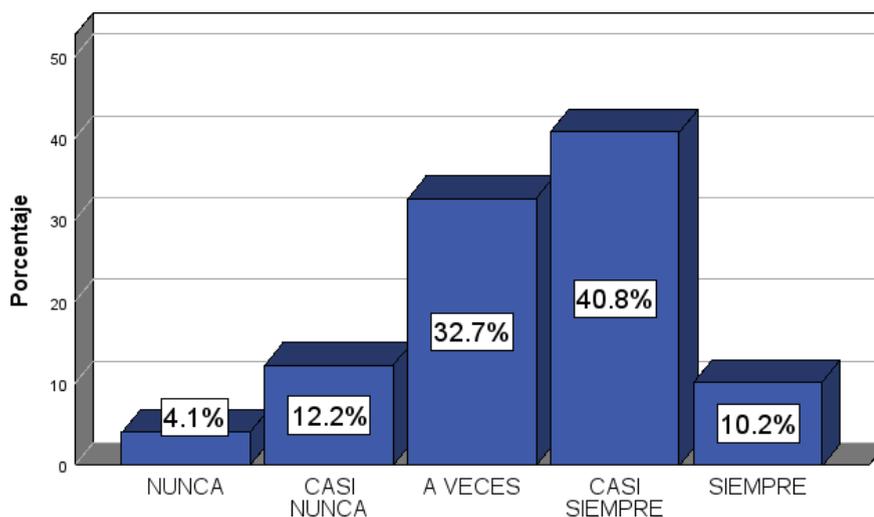
Descripción de equipos modernos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
CASI NUNCA	6	12,2	12,2	16,3
A VECES	16	32,7	32,7	49,0
CASI SIEMPRE	20	40,8	40,8	89,8
SIEMPRE	5	10,2	10,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

mf

Figura 5-17

Descripción de equipos modernos



Al consultar a los encuestados si considera que el archivo cuenta con los equipos necesarios para brindarle una atención oportuna. Las respuestas de los encuestados muestran que el 10.2% respondió la opción Siempre, el 40.8% la opción Casi Siempre, el 32.7% la opción A veces, el 12.2% la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

Vertical list of handwritten signatures on the left margin.

18. ¿Considera que el archivo tiene los sistemas informáticos adecuados?

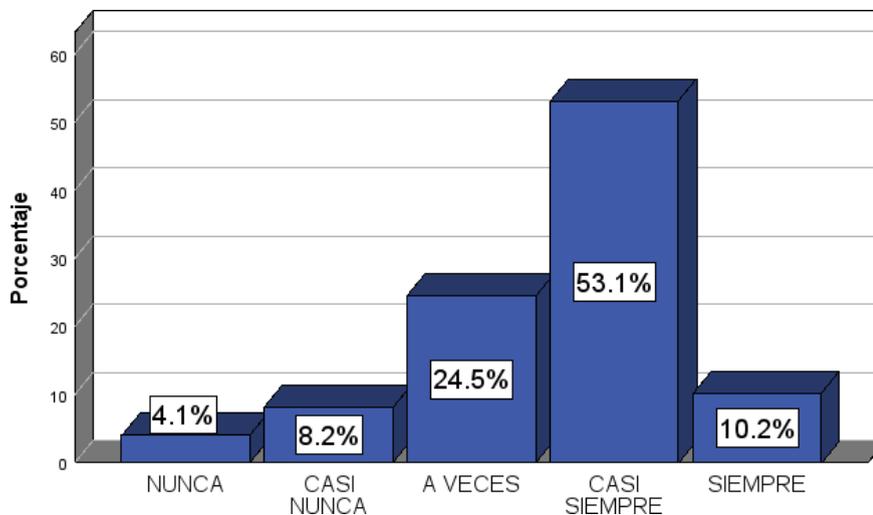
Tabla 5-24

Descripción de materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
CASI NUNCA	4	8,2	8,2	12,2
A VECES	12	24,5	24,5	36,7
CASI SIEMPRE	26	53,1	53,1	89,8
SIEMPRE	5	10,2	10,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-18

Descripción de materiales



Al consultar a los encuestados si considera que el archivo tiene los sistemas informáticos adecuados. Las respuestas de los encuestados muestran que el 10.2% respondió la opción Siempre, el 53.1% la opción Casi Siempre, el 24.5% la opción A veces, el 8.2% la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

19. ¿Cree usted que las instalaciones para la custodia de los documentos son adecuadas?

Tabla 5-25

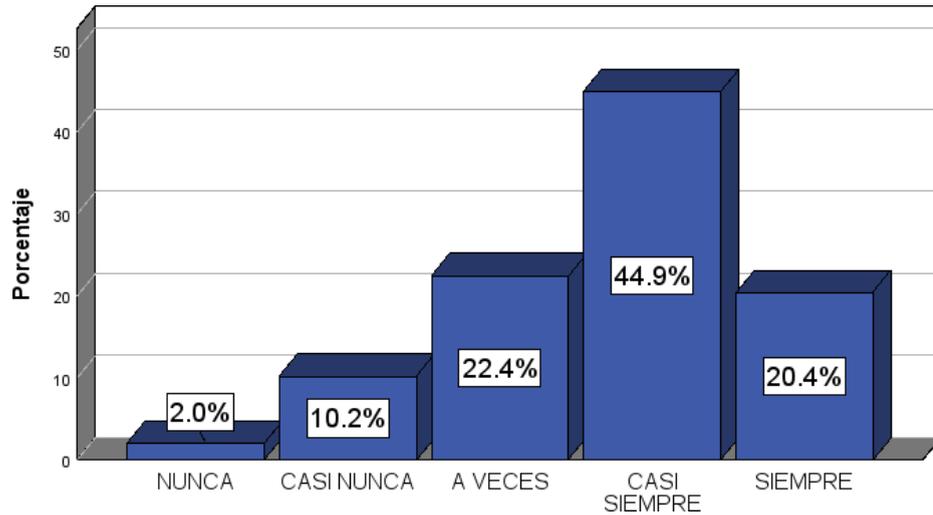
Descripción de instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNC	5	10,2	10,2	12,2
A VECES	11	22,4	22,4	34,7
CASI SIEMPRE	22	44,9	44,9	79,6
SIEMPRE	10	20,4	20,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

mf

Figura 5-19

Descripción de instalaciones



Al consultar a los encuestados si cree usted que las instalaciones para la custodia de los documentos son adecuadas. Las respuestas de los encuestados muestran que el 20.4% respondió la opción Siempre, el 44.9% la opción Casi Siempre, el 22.4% la opción A veces, el 10.2% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

mf

20. ¿El desempeño del personal es adecuado cuando solicita información de un documento?

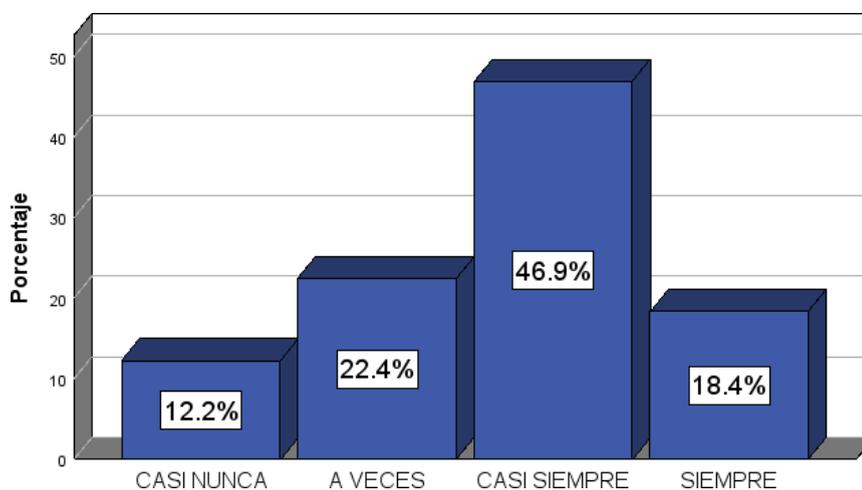
Tabla 5-26

Descripción de desempeño personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	12,2	12,2	12,2
	A VECES	11	22,4	22,4	34,7
	CASI SIEMPRE	23	46,9	46,9	81,6
	SIEMPRE	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-20

Descripción de desempeño personal



Apuntes de la 5
[Signature]
[Signature]
[Signature]

Al consultar a los encuestados si el desempeño del personal es adecuado cuando solicita información de un documento. Las respuestas de los encuestados muestran que el 18.4% respondió la opción Siempre, el 46.9% la opción Casi Siempre, el 22.4% la opción A veces y el 12.2% la opción Casi nunca.

21. ¿La atención del personal es correcta ante su solicitud?

Tabla 5-27

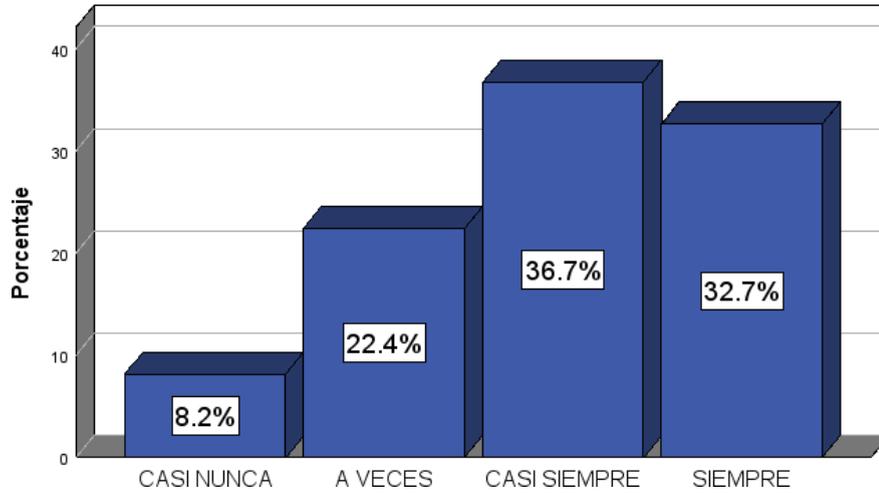
Descripción de atención al personal

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,2	8,2	8,2
	A VECES	11	22,4	22,4	30,6
	CASI SIEMPRE	18	36,7	36,7	67,3
	SIEMPRE	16	32,7	32,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-21

Descripción de atención al personal

mf



Al consultar a los encuestados si la atención del personal es correcta ante su solicitud. Las respuestas de los encuestados muestran que el 32.7% respondió la opción Siempre, el 36.7% la opción Casi Siempre, el 22.4% la opción A veces y el 8.2% la opción Casi nunca.

Alvarez

[Signature]

[Signature]

22. ¿Piensa usted que los colaboradores son empáticos?

Handwritten signature

Tabla 5-28

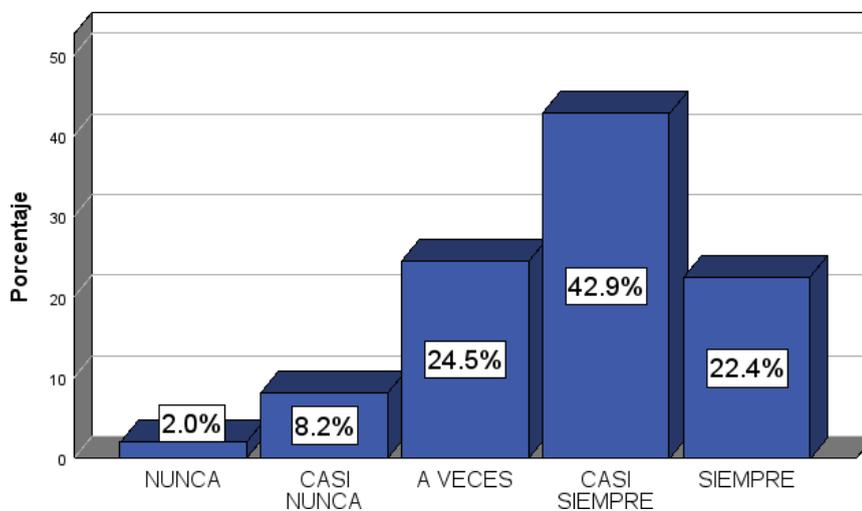
Descripción de empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNC	4	8,2	8,2	10,2
	A VECES	12	24,5	24,5	34,7
	CASI SIEMPRE	21	42,9	42,9	77,6
	SIEMPRE	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-22

Descripción de empatía

Handwritten signatures



Al consultar a los encuestados si piensa usted que los colaboradores son empáticos. Las respuestas de los encuestados muestran que el 22.4% respondió la opción Siempre, el 42.9% la opción Casi Siempre, el 24.5% la opción A veces, el 8.2% la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca. (ver tabla 5 y figura 5)

23. ¿Está satisfecho con el cumplimiento del servicio que le brindan?

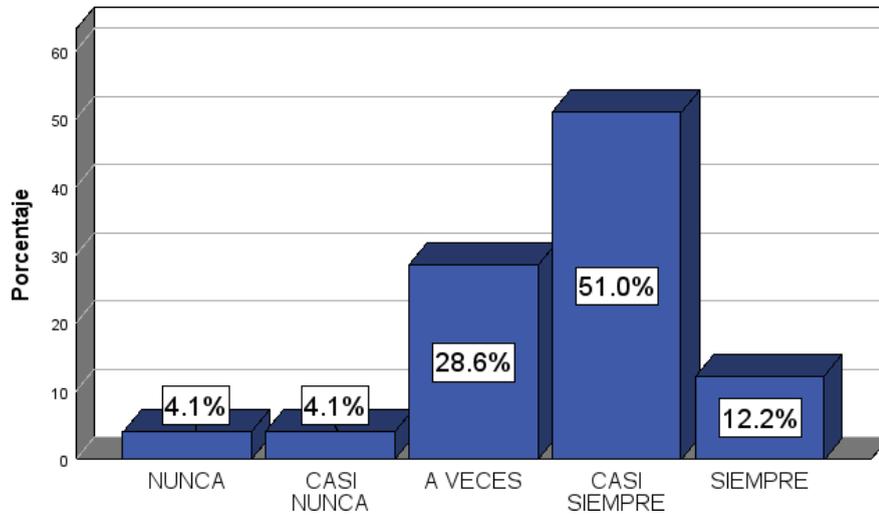
Tabla 5-29

Descripción de capacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
	CASI NUNC	2	4,1	4,1	8,2
	A VECES	14	28,6	28,6	36,7
	CASI SIEMPRE	25	51,0	51,0	87,8
	SIEMPRE	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-23

Descripción de capacidad



Al consultar a los encuestados si está satisfecho con el cumplimiento del servicio que le brindan. Las respuestas de los encuestados muestran que el 12.2% respondió la opción Siempre, el 51% la opción Casi Siempre, el 28.6% la opción A veces, el 4.1 % la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

24. ¿Está de acuerdo con la atención recibida?

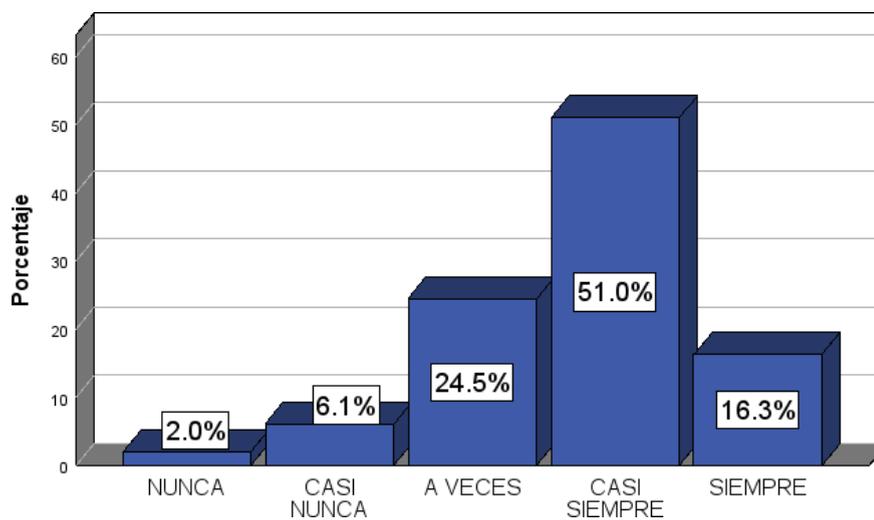
Tabla 5-30

Descripción de cumplimiento de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	3	6,1	6,1	8,2
A VECES	12	24,5	24,5	32,7
CASI SIEMPRE	25	51,0	51,0	83,7
SIEMPRE	8	16,3	16,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-24

Descripción de cumplimiento de servicios



Al consultar a los encuestados si está de acuerdo con la atención recibida. Las respuestas de los encuestados muestran que el 16.3% respondió la opción Siempre, el 51% la opción Casi Siempre, el 24.5% la opción A veces, el 6.1 % la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

25. ¿Considera que el personal es atento ante sus dudas y consultas?

Tabla 5-31

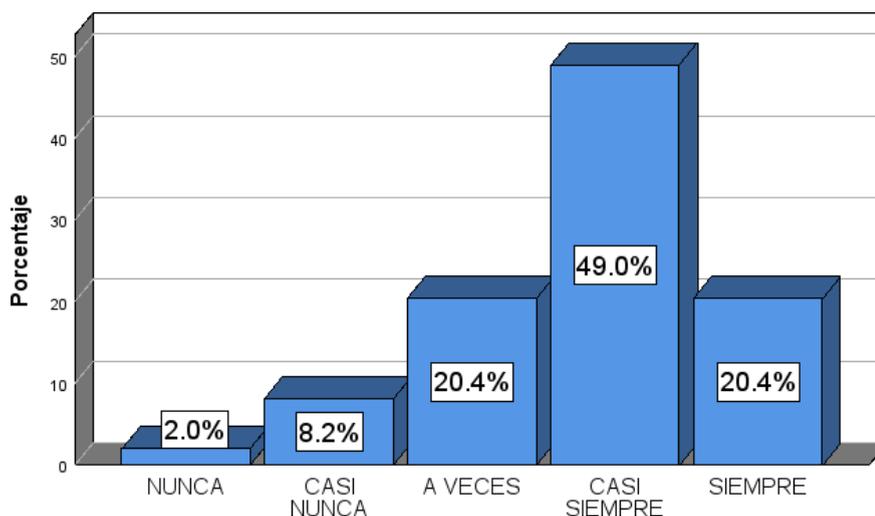
Descripción de personal atento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNC	4	8,2	8,2	10,2
	A VECES	10	20,4	20,4	30,6
	CASI SIEMPRE	24	49,0	49,0	79,6
	SIEMPRE	10	20,4	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

mf

Figura 5-25

Descripción de personal atento



Interpretación:

Al consultar a los encuestados si considera que el personal es atento ante sus dudas y consultas. Las respuestas de los encuestados muestran que el 20.4% respondió la opción Siempre, el 49% la opción Casi Siempre, el 20.4% la opción A veces, el 8.2 % la opción Casi nunca y el 2% la opción Nunca.

Alfonso...
[Signature]
[Signature]

26. ¿La atención recibida cumple con sus expectativas?

mf

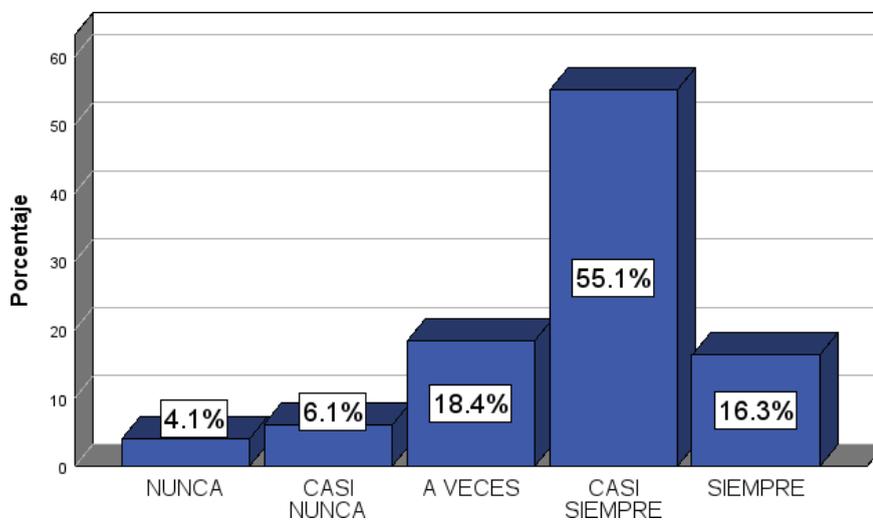
Tabla 5-32

Descripción de reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,1	4,1	4,1
	CASI NUNCA	3	6,1	6,1	10,2
	A VECES	9	18,4	18,4	28,6
	CASI SIEMPRE	27	55,1	55,1	83,7
	SIEMPRE	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5-26

Descripción de reconocimiento



Apuntes de la clase
[Signature]
[Signature]
[Signature]

Al consultar a los encuestados si la atención recibida cumple con sus expectativas. Las respuestas de los encuestados muestran que el 16.3% respondió la opción Siempre, el 55.1% la opción Casi Siempre, el 18.4% la opción A veces, el 6.1 % la opción Casi nunca y el 4.1% la opción Nunca.

5.2. Resultados Inferenciales

Hipótesis General

Ho:” No existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima 2023”

H1: “Existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima 2023”

Nivel de significación:

El nivel de significación es $\alpha = 0.05$

Nivel de confiabilidad = 95%

La decisión se da si:

El nivel de significancia $p < \alpha$, en ese caso se rechaza H0

El nivel de significancia $p > \alpha$, en ese caso no se rechaza H0

5.2.1. Pruebas estadísticas

Para la presente investigación se ha usado Rho de Spearman por ser una

prueba estadística no paramétricas de escala Ordinal.

Tabla 5-33

Correlación entre la gestión documental y la calidad de servicio

Correlaciones

			Variable Independiente Gestión Documental	Variable dependiente Calidad de Servicio
Rho de	Variable Independiente	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
Spearman	Gestión Documental	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Variable dependiente	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
	Calidad de Servicios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

En la tabla 36, se muestran los resultados para contrastar la hipótesis general: La prueba de Rho de Spearman tuvo como resultado 0.765** estableciéndose correlación positiva y moderada y se obtuvo $p = 0.001$ ($p < 0.05$); se decide rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia significativa de la Administración de Archivos en

la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

H: Existe influencia significativa de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

Tabla 5-34

Contrastación de la primera hipótesis específica

Correlaciones

			Variable Independiente Administración de archivos	Variable dependiente Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Variable Independiente	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
	Administración de archivos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Variable dependiente	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
	Calidad de Servicios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

En la tabla 37, se muestran los resultados para contrastación de la primera hipótesis específica: La prueba de Rho de Spearman tuvo como resultado 0.644** estableciéndose correlación positiva y moderada y se obtuvo $\rho = 0.001$ ($\rho < 0.05$); se decide rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia significativa de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

H: Existe influencia significativa de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

Tabla 5-35

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Correlaciones				
			Variable Independiente Conservación de documentos	Variable dependiente Calidad de Servicios
Rho de	Variable Independiente	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
Spearman	Conservación de documentos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Variable dependiente	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
	Calidad de Servicios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

En la tabla 38, se muestran los resultados para contrastación de la segunda hipótesis específica: La prueba de Rho de Spearman tuvo como resultado 0.652** estableciéndose correlación positiva y moderada y se obtuvo $p = 0.001$

($p < 0.05$); se decide rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia significativa de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

H: Existe influencia significativa de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

Tabla 5-36

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Correlaciones				
			Variable Independiente	Variable dependiente
			Servicios Archivísticos	Calidad de Servicios
Rho de	Variable Independiente	Coefficiente de	1,000	,787**
Spearman	Servicios Archivísticos	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Variable dependiente	Coefficiente de	,787**	1,000
	Calidad de Servicios	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

En la tabla 39, se muestran los resultados para contrastación de la tercera hipótesis específica: La prueba de Rho de Spearman tuvo como resultado

0.491** estableciéndose correlación positiva y alta y se obtuvo $p = 0.000$ ($p < 0.05$); se decide rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia significativa de la organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

H: Existe influencia significativa de la organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

Tabla 5-37

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Correlaciones				
			Variable Independiente	Variable dependiente
			Organización de documentos	Calidad de Servicios
Rho de	Variable Independiente	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
Spearman	Organización de documentos	Sig. (bilateral) N	. 49	,000 49
	Variable dependiente	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
	Calidad de Servicios	Sig. (bilateral) N	,000 49	. 49

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

En la tabla 40, se muestran los resultados para contrastación de la tercera hipótesis específica: La prueba de Rho de Spearman tuvo como resultado

0.789** estableciéndose correlación positiva y moderada y se obtuvo $\rho = 0.001$ ($\rho < 0.05$); se decide rechazar la hipótesis nula.

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la Hipótesis

Pruebas de normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 5-38

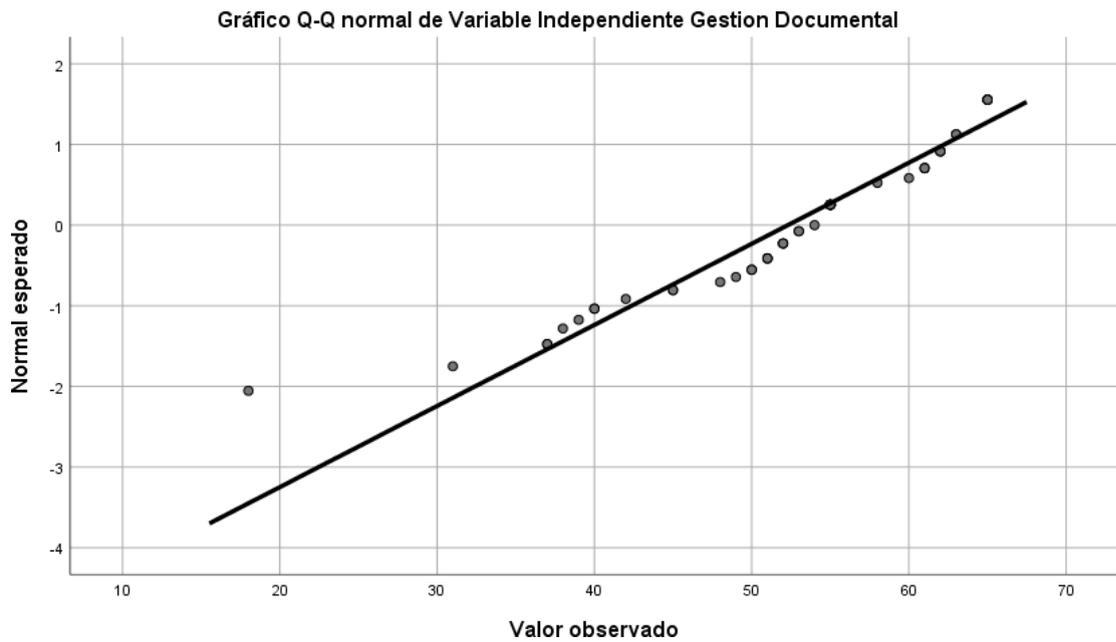
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable dependiente	,156	49	,004	,945	49	,024
Calidad de Servicios						
Variable Independiente	,143	49	,014	,913	49	,001
Gestión Documental						

Tras obtener los resultados de la prueba de normalidad se afirma que dado la muestra es menor que 50 se tendrá en consideración la prueba de Shapiro – Wilk, asimismo se observa que las variables no siguen una distribución normal ya que el p-valor es $< \alpha$ (0.05), a partir de ello se empleara la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

Figura 5-27

Gráfico Q-Q normal de Variable Independiente Gestión Documental



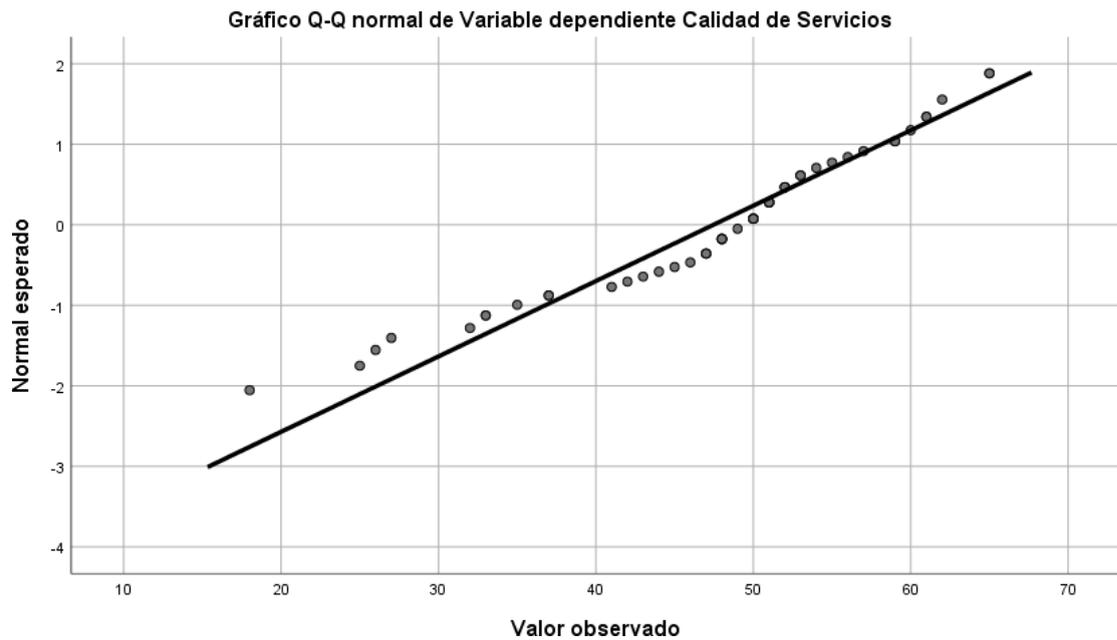
Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura N° 5-27: Se observa que los puntos no siguen una dirección lineal la mayoría está fuera de la recta esto ayuda que la variable independiente gestión documental no se distribuye normalmente

mf

Figura 5-28

Gráfico Q-Q normal de Variable Independiente Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura N°5-28: Lo mismo la presente grafica los puntos están fuera de la recta lo cual indica que la variable dependiente Calidad de servicio no se distribuye normalmente.

Alfonso Velasco

[Signature]

[Signature]

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis de investigación (H_g)

Ho:” No existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima 2023”

H1: “Existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima 2023

Tabla 6-1

Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre la gestión documental y la calidad de servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima

		Gestión Documental
Variable Independiente Gestión Documental	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	49

Según el coeficiente de Rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva alta y significativa resultado 0.765**, $p = 0.001$ ($p < 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alternativa, concluyendo que existe correlación directa entre Gestión Documental y Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima.

Hipótesis de investigación (H1)

Ho: No existe influencia significativa de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

H: Existe influencia significativa de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

Tabla 6-2

Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre administración de archivos y la calidad de servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

		Administración de archivos
	Coefficiente de correlación	1,000
Administración de	Sig. (bilateral)	.
archivos	N	49

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

Según el coeficiente de Rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva moderado y significativo resultado 0.644**, $\rho = 0.001$ ($\rho < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alternativa, concluyendo que existe correlación directa entre administración de archivos y Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

Hipótesis de investigación (H2)

Ho: No existe influencia significativa de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

H: Existe influencia significativa de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Tabla 6-3

Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre conservación de documentos y la calidad de servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

		Conservación de documentos
	Coefficiente de correlación	1,000
Conservación de documentos	Sig. (bilateral)	.
	N	49

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

Según el coeficiente de Rho de Spearman las variables muestran una

correlación positiva moderado y significativa resultado 0.652^{**} , $\rho = 0.001$ ($\rho < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe correlación directa entre conservación de documentos y Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

Hipótesis de investigación (H3)

Ho: No existe influencia significativa de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

H: Existe influencia significativa de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Tabla 6-4

Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre servicios archivísticos y la calidad de servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

		Servicios Archivísticos
	Coeficiente de correlación	1,000
Servicios Archivísticos	Sig. (bilateral)	.
	N	49

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

Según el coeficiente de Rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva moderada y significativa resultado 0.491**, $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe correlación directa entre servicios archivísticos y Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

Hipótesis de investigación (H4)

Ho: No existe influencia significativa de la organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

H: Existe influencia significativa de la organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima

Tabla 6-5

Resulta la prueba de Rho Spearman de la correlación entre organización de documentos y la calidad de servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

		Organización de documentos
Organización de documentos	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	49

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

Según el coeficiente de Rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva alta y significativa resultado 0.789**, $\rho = 0.001$ ($\rho < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe correlación directa entre organización de documentos y Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Después de visualizar los resultados, ahora vamos a compararlos con las investigaciones reportadas en los antecedentes. En cuanto a la hipótesis general de investigación, se reporta que SI existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima 2023; debido al Rho de Spearman tuvo como resultado 0.765** estableciéndose correlación positiva y moderada y se obtuvo $p = 0.001$ ($\rho < 0.05$). Esto se puede contrastar con los resultados de (Calle Ríos, 2021) quien menciona que si existe correlación entre el Sistema de gestión documental y satisfacción (Pearson de ,649 y p-valor = 0.000 < 0.05) quien concluyo que, mientras el sistema de gestión documental sea eficaz, los usuarios estarán satisfechos y si la institución continúa atendiendo la gestión documental, tiene garantizado el éxito. Asimismo, propone que el sistema de gestión documental no se descuide y coordine con el subgerente de sistemas informáticos y estadística, para que fortalezcan y mejoren de

manera general el sistema de gestión documental tanto en la presencia e interacción, además de estar constantemente innovándolo y actualizando.

Es importante destacar que (Bravo, 2019), manifiesta que la aplicación del Modelo Archivístico basado en la norma de gestión documental ayudará a complementar toda la información existente y establecer un fin común, para que la implementación de la Gestión Documental sea exitosa en las entidades.

Por otro lado, en cuanto a la primera hipótesis específica esta investigación reporta que SI existe influencia significativa de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima; Debido al Rho de Spearman tuvo como resultado 0.644** estableciéndose correlación positiva y moderada y se obtuvo $p = 0.001$ ($p < 0.05$). Esto se puede contrastar con los resultados de (Ramírez Milla, 2021) quien menciona que si existe correlación entre Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad con (Rho de Spearman 0.698 y p-valor = 0.000), se concluyó que hay asociación de las variables de estudio, estableciendo que dicha asociación es positiva y alta. Asimismo, llegando a demostrar que los procesos de la gestión documental contribuyen al propósito de mantener siempre satisfechos a los administrados de la entidad, es por esto por lo que es imprescindible establecer mecanismos que optimicen la gestión documental.

Además, en cuanto a la segunda hipótesis específica esta investigación reporta que SI existe influencia significativa de la

conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima, debido al (Rho de Spearman tuvo como resultado 0.652** estableciéndose correlación positiva y baja y se obtuvo $\rho = 0.001$ ($\rho < 0.05$). Esto se puede contrastar con los resultados de Velastegui (2023) quien menciona que si existe una relación moderada entre Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos, asimismo se concluyó que resultados obtenidos nos arrojó las necesidades del departamento, identificando que se aplica muy pocos indicadores de calidad , y que la satisfacción de los usuarios es moderada, de esta manera se puede tener una claridad de cómo se deberá aplicar el plan de mejora, he identificar que indicadores de calidad se deben aplicar dentro del departamento, además de como los funcionarios pueden mejorar la atención al cliente, y con ello la satisfacción del mismo, ayudando esto a cumplir con los objetivos internos.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se observa que existe una correlación positiva y moderada entre los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima. Esto puede observarse en un estudio en la cual se establece que el mayor porcentaje determinó que regularmente y casi siempre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es adecuada, debido a que el personal es amable y educado al momento de brindar el servicio Jácome (2022)

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, se observa que existe una correlación positiva y moderada entre organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX – Lima. Esto puede observarse en un estudio en la cual se establece que teniendo como resultado el Rho Spearman 0.698 y p-valor = 0.000 hay asociación de las variables de estudio, estableciendo que dicha asociación es positiva y alta Ramírez (2021)

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

En la presente investigación se toma en consideración total responsabilidad por toda la información emitida en la presente tesis. Dando fe de tener conocimiento de las directivas y reglamentos normados por la Universidad Nacional del Callao, como es el reglamentado de código de ética de investigación.

VII. CONCLUSIONES

1. En la hipótesis general se concluye que, existe relación significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio (Sig.=0,001; Rho= 0,765), estableciéndose correlación positiva y alta, esto quiere decir que al aumentar el correcto uso de la gestión documental también la calidad de servicio o viceversa.
2. En la hipótesis específica 1 se concluye que, existe relación significativa entre Administración de Archivos y la Calidad de Servicio (Sig.=0,001; Rho= 0,644), estableciéndose correlación positiva y moderada, esto quiere decir que al aumentar la administración de archivos también aumenta la calidad de servicio o viceversa.
3. En la hipótesis específica 2 se concluye que, existe relación significativa entre conservación de documentos y la Calidad de Servicio (Sig.=0,001; Rho= 0,652), estableciéndose correlación positiva y moderada, esto quiere decir que al aumentar la conservación de documentos también aumenta la calidad de servicio o viceversa.
4. En la hipótesis específica 3 se concluye que, existe relación significativa entre Servicios Archivísticos y la Calidad de Servicio (Sig.=0,000; Rho= 0,491), estableciéndose correlación positiva y moderada, esto quiere decir

que al aumentar los servicios archivísticos también aumenta la Calidad de Servicio o viceversa.

5. En la hipótesis específica 4 se concluye que, existe relación significativa entre organización de Documentos y la Calidad de Servicio (Sig.=0,001; Rho= 0,789), estableciéndose correlación positiva y alta, esto quiere decir que al aumentar la organización de documentos también aumenta la Calidad de Servicio o viceversa.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad en base a los resultados obtenidos tomar énfasis en los procesos archivísticos con la finalidad de mejorar la calidad de servicio brindado.
2. La entidad debe gestionar cursos y capacitaciones referente a organización, conservación, eliminación y transferencia del acervo documental, así como en gestión documental, para el manejo eficiente de los documentos.
3. Implementar capacitaciones referentes a la conservación de documentos, así se pueda llevar una mejor preservación y restauración de los títulos archivados.
4. Realizar capacitaciones constantes a los registradores sobre el sistema de Gestión de títulos digitalizados (SGTD), promoviendo la implementación y capacitación de mejoras a los aplicativos de la entidad, para poder brindar un servicio de calidad.
5. Realizar un análisis de las actividades realizadas por los colaboradores del área de propiedad inmueble y necesidades recurrentes respecto a los servicios que brinda el archivo referente a la organización de documentos.

IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Aguar, P. A., & Conterón, M. D. (2019). Sistema de gestión documental para el registro de la propiedad inmobiliaria y mercantil del cantón Latacunga. En *Universidad técnica de Cotopaxi* (Vol. 1).

Ayala Mora, M. L., & Moreno Orjuela, J. O. (2018). *Guía para implementar la gestión documental armonizada con la gestión de la calidad y la ley general de archivo*. <http://hdl.handle.net/11634/12037>

Bazan Pera, F. S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102298>

Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*.

Bolton, R. (2016). *Service Excellence: Creating Customer Experiences that Build Relationships*.

Bravo, S. (2019). Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador. En *Trabajo de investigación*.

Calle Ríos, B. R. (2021). Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78066>

Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas Metodológicas para Diseñar y Elaborar El proyecto de Investigación* (2a

Reimpresión). San Marcos E.I.R.L.

Choquehuanca, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, región Puno - 2021. En *Universidad César Vallejo*.

Customer Experience 3.0: High-profit Strategies in the Age of Techno Service—John A. Goodman—Google Libros. (s. f.). Recuperado 28 de noviembre de 2023, de https://books.google.com.pe/books/about/Customer_Experience_3_0.html?id=I2LXngEACAAJ&redir_esc=y

DIRECTIVA N 001-2023-AGN-DDPA - Norma de administración de archivos en las entidades públicas.pdf. (s. f.). <https://acortar.link/PCkZpZ>

Estrada Murga, E. S. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario - Municipalidad distrital Rázuri, 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11800>

Gestión documental: ¿Cómo vamos en España? (2021, julio 5). Telecon. <https://tbs-telecon.es/blog/gestion-documental-vamos-espana-2/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herrera Requelme, J. C. (2018). Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018. *Universidad*

César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29566>

ISAD(G): General International Standard Archival Description—Second edition |
International Council on Archives. (s. f.). Recuperado 28 de noviembre
de 2023, de <https://www.ica.org/en/isadg-general-international-standard-archival-description-second-edition>

ISO 9001: Los SGC como garantía de prestación del servicio. (s. f.).

Recuperado 25 de enero de 2024, de <https://co.isotools.us/sistemas-gestion-calidad-como-garantia-prestacion-servicio/>

ISO 15489-1:2016(en), Information and documentation—Records

management—Part 1: Concepts and principles. (s. f.). Recuperado 28 de
noviembre de 2023, de <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:15489:-1:ed-2:v1:en>

Jácome Segovia, D. F. (2022). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO* [Tesis]. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Malaverry Tangoa, E. R. (2018). Gestión documental en la UGEL de la provincia Mariscal Ramón Castilla. Loreto. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*.

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5976>

Martinez Candil, I. (2019). *Programación del trabajo de campo de la investigación*. Everand.

<https://es.everand.com/book/424098007/UF2121-Programacion-del-trabajo-de-campo-de-la-investigacion>

McKemmish, S. M. (2001). Placing records continuum theory and practice.

Archival Science, 1(4), 333-359. <https://doi.org/10.1007/BF02438901>

Mendoza, A. (2010). *La Realidad Latinoamericana en Gestión de Documentos Electrónicos*.

MEZA CRUZ, E. E. (2019). *GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI, 2018* [Tesis].

Ramírez Milla, D. G. (2021). Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76194>

Read, J., Read-Smith, J., & Ginn, M. L. (2016). *Records Management*. Cengage Learning.

Rodríguez Muñoz, J. V., & González Lorca, J. G. (2002). *Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio*.

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*.

<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3355389>

Servuccion. El Marketing de Servicios. Eglier | PDF | Mercados financieros | Microeconomía. (s. f.). Scribd. Recuperado 28 de noviembre de 2023, de <https://es.scribd.com/document/634679255/Servuccion-El-Marketing-de-Servicios-Eglier>

Shaughnessy, J. J., Zechmeister, E. B., & Zechmeister, J. S. (2012). *Research*

methods in psychology (9th ed). McGraw-Hill.

Suárez, C. M. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista del Archivo General de la Nación*, 36(1), Article 1.
<https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>

Van Matre, R. E. (1993). *Administración de Archivos: Teoría y Práctica*.

Velastegui Gaviláñez, D. P. (2023). *Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo* [Tesis, UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI].

<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10645/1/MUTC-001599.pdf>

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

ANEXOS

- Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: GESTION DOCUMENTAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica.
¿De qué manera la Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?	Determinar el nivel de influencia de la Gestión Documental en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima	Existe influencia significativa entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima	DIMENSIONES: 1. ADMINISTRACION DE ARCHIVO 2. CONSERVACION DE DOCUMENTOS 3. SERVICIOS ARCHIVISTICOS 4. ORGANIZACION DE DOCUMENTOS INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Custodia de archivos. a. Registro de archivos. b. Clasificación de documentos. c. Almacenamiento de documentos. d. Control de documentos. e. Preservación de documentos. f. Disposición de información. g. Rapidez de servicio. h. Soporte de documentos i. Catalogación de documentos. j. Clasificación de archivos. k. Evaluación de documentos. 	ENFOQUE: Cuantitativo.
				NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo- correlacional.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental- transversal
a. ¿De qué manera la Administración de Archivos influye en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima? b. ¿De qué manera la conservación de documentos influye en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima? c. ¿De qué manera los Servicios Archivísticos influyen en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima? d. ¿De qué manera la organización de Documentos influye en la calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima?	a. Determinar si existe influencia de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima b. Determinar si existe influencia de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima c. Determinar si existe influencia de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima d. Determinar si existe influencia de la organización de Documentos en la calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral IX - Lima	a. Existe influencia significativa de la Administración de Archivos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima b. Existe influencia significativa de la conservación de documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima c. Existe influencia significativa de los Servicios Archivísticos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima d. Existe influencia significativa de la organización de Documentos en la Calidad de Servicio en el área de propiedad inmueble en la Zona Registral IX - Lima	DIMENSIONES: a. CAPACIDAD DE RESPUESTA b. ASPECTOS PERSONALES c. COMPETENCIAS PERSONALES d. COMPLACENCIA INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez del servicio. • Orientación oportuna. • Documento efectivo • Equipos modernos. • Materiales. • Instalaciones. • Desempeño personal. • Atención al personal. • Empatía. • Capacidad • Cumplimiento de servicio. • Personal atento. • Reconocimiento. 	MÉTODO: Deductivo
				POBLACIÓN
				La población, en la presente investigación estuvo conformada por todos los colaboradores del área de propiedad inmuebles zona registral IX lima
				MUESTRA La muestra será la población la cual es llamada "población muestral", son todos los colaboradores del área de propiedad inmuebles zona registral IX lima. Haciendo un total de 49 personas.
				TECNICAS E INSTRUMENTOS Cuestionario de calidad de servicio 3. Cuestionario de calidad de servicio

- Instrumentos validados

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
SANTURIO RAMÍREZ JUAN CARLOS	DOCENTE FCA-UNAC	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	-Águero Tribeños Betsabe -Aguilar Marcelo Richard Jaime -Muñante Toledo Edward Ciró
Título del Estudio: LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX -LIMA			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL %		
		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
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				85	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables																				85	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología																				90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems																				85	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				85	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir en los objetivos trazados																				90	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos																				90	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				90	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos																				90	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia																				90	
PROMEDIO																					88	
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		Procede su aplicación																			✓	
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan																				
		No procede su aplicación																				

Bellavista, 02/11/2023	25838289		992212302
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

- Consentimiento informado



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

JESUS MARIA, 18 de octubre de 2023



Firmado digitalmente por:
HABIBI SCARSI Augusto Gianfranco FAU
20230908001 hact
Medio: Soy Autor del Documento
Fecha: 2023/10/18 17:02:00-0500

OFICIO No 00854-2023-SUNARP/ZRIX/UREG

Señor

RICHARD JAIME AGUILAR MARCELO

aquimar0610@gmail.com - 941775092

Presente. -

Asunto: Respuesta a solicitud de autorización de trabajo de suficiencia profesional

**Referencia: Solicitud de fecha 04 de octubre de 2023
Exp. N° E-01-2023-108617**

Me dirijo cordialmente a usted, en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia, para hacer de su conocimiento que a fin que mi despacho otorgue la autorización respectiva, para que realice el trabajo de Investigación denominado: "La Gestión Documental y su Influencia en la Calidad de Servicio en el área de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX - Sede Lima", es necesario presentar a esta Unidad Registral lo siguiente: .

- I. Remitir carta de presentación de su Universidad al correo mreyes.lima@sunarp.gob.pe
- II. Remitir al correo electrónico mreyes.lima@sunarp.gob.pe, la información del periodo durante el cual realizará la citada investigación, así como la fecha probable de sustentación y datos de contacto de la estudiante.
- III. Remitir al correo electrónico mreyes.lima@sunarp.gob.pe, la encuesta en formato Google forms, del Cuestionario, a fin de ser distribuida entre el personal del área de Propiedad Inmueble.
- IV. Al finalizar, deberá remitir un ejemplar de la presentación final y realizar una sustentación de los resultados obtenidos en su investigación.

Agradeceré tener presente que, la autorización que se brindará es exclusivamente para fines académicos y se limita únicamente a utilizar el nombre de la Zona Registral IX-Sede Lima.

Asimismo, se hace de conocimiento que toda información que requiera la investigación deberá ser proporcionada y revisada por la responsable de la Subunidad del Registro de Propiedad Inmueble.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 2223860887

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sede Central: Av. Primavera N° 1875
Santiago de Surco - Lima
Teléfono: 208-3100 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Casas de atención:
☎ (11) 340 0803 📧 atencionpcon@sunarp.gob.pe
📍 Ubicación atención: <https://verificador.sunarp.gob.pe/verificador>



- Base de datos

CASO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3
8	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	
9	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
10	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	
22	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
26	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
28	5	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	1	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
29	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
35	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
39	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
40	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
41	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
43	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
45	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
46	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
49	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	

- Otros anexos necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema

GESTIÓN DOCUMENTAL

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre Gestión Documental. Responda, de manera sincera a cada una de ellas, marcando con un aspa (X), según el grado que se sienta identificada con cada frase. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas. Considere que la mínima puntuación corresponde al numeral 1 (Nunca) y la máxima puntuación al numeral 5 (Siempre).

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

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO						
1	La entidad custodia los documentos de manera ordenada.					
2	La entidad lleva un registro de archivos de manera ordenada y eficazmente.					
3	La entidad tiene una clasificación de documentos de forma correcta.					
4	Se realizan los procesos archivísticos de manera adecuada; para el control de documentos en la entidad					
CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS						
5	La entidad tiene el espacio adecuado para almacenar los documentos registrales.					
6	El control de documentos es adecuado dentro de la entidad.					

7	Hay una correcta preservación de documentos que eviten daños y pérdidas.					
SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS						
8	Cuando desea hacer alguna consulta de un documento, tiene la disposición de información rápidamente					
9	La atención que se le brinda es oportuna y rápida.					
10	Consideras que el archivo lleva un reporte adecuado de los documentos que ingresan y salen por préstamo.					
ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS						
11	Cuando solicitas información de un documento, usted observa que está clasificado correctamente.					
12	Cree usted que la entidad realiza una catalogación de sus documentos para su fácil ubicación.					
13	Usted cree que los documentos están correctamente clasificados para su posterior archivamiento.					

CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre Calidad de Servicio. Responda, de manera sincera a cada una de ellas, marcando con un aspa (X), según el grado que se sienta identificada con cada frase. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas. Considere que la mínima puntuación corresponde al numeral 1 (Nunca) y la máxima puntuación al numeral 5 (Siempre).

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

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	El archivo registral le brinda la rapidez de servicio en cuanto a su solicitud.					
2	Considera que le brindan una orientación oportuna en cuanto a la solicitud del documento que solicita.					
3	Cree usted que la atención brindada es eficaz para sus labores.					
ASPECTOS INTANGIBLES						
4	Considera que el archivo cuenta con los equipos necesarios para brindarle una atención oportuna.					
5	Considera que el archivo tiene los sistemas informáticos adecuados.					
6	Cree usted que las instalaciones para la custodia de los documentos son adecuadas.					
COMPETENCIAS PERSONALES						

mf

7	El desempeño del personal es adecuado cuando solicita información de un documento.					
8	La atención del personal es correcta ante su solicitud.					
9	Piensa usted que los colaboradores son empáticos.					
COMPLACENCIA						
10	Está satisfecho con el cumplimiento del servicio que le brindan.					
11	Está de acuerdo con la atención recibida.					
12	Considera que el personal es atento ante sus dudas y consultas.					
13	La atención recibida cumple con sus expectativas.					

Alfonso...
[Signature]
[Signature]

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CON OPINIÓN DE EXPERTOS

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Juan Carlos Santurio Ramírez	Procede
2	Dr.	Leoncio Puelles Cacho	Procede
3	Dr.	Margot Cecilia Corilla Córdor	Procede

Fuente: opinión de expertos