



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Servicios Archivísticos y Satisfacción del Usuario Interno en la
UGEL 02, Lima, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Mayta Arrunátegui, Carmen del Pilar (ORCID: 0000-0002-6003-8567)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A Elena y César, mis padres, quienes día a día me motivan a seguir adelante. A mis hermanos y a Fernando, quienes han sido un gran apoyo en el proceso de desarrollar este trabajo de investigación.

Agradecimientos:

A la Dra. Liz Robladillo, por su paciencia y orientación constante, a la Dra. Aura Quiñonez por sus observaciones certeras y precisas. A Vanessa Alvines, quien fue delegada de nuestro curso de investigación, pero que más allá de su labor, nos ofreció su apoyo moral, consejos y amistad. A mis compañeros y amigos de trabajo de la UGEL 02, quienes me han ayudado en el proceso de investigación y recopilación de datos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1. Análisis descriptivo	23
4.2. Análisis inferencial	31
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variable 1: servicios archivísticos	19
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variable 1: satisfacción del usuario interno	20
Tabla 3. Valores aplicados a la Ecuación y resultado de la muestra	21
Tabla 4. Tabla de frecuencias: relación entre servicios archivísticos y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02	23
Tabla 5. Tabla de frecuencias: relación entre los medios de servicio de información y documentación y satisfacción del usuario interno	25
Tabla 6. Tabla de frecuencias relación entre la adaptación al gobierno digital y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima	27
Tabla 7. Tabla de frecuencias: relación entre servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima	29
Tabla 8. Correlaciones: hipótesis general	31
Tabla 9. Correlaciones: hipótesis específica 1	32
Tabla 10. Correlaciones: hipótesis específica 2	33
Tabla 11. Correlaciones: hipótesis específica 3	34

Índice de gráficos

Figura 1: relación entre servicios archivísticos y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02	24
Figura 2: relación entre los medios de servicio de Información y documentación y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima	26
Figura 3: relación entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02	28
Figura 4: relación entre los servicios que se ofrecen y satisfacción del usuario Interno en la UGEL 02 de Lima	30

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima durante el año 2020. La metodología de investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La UGEL 02 cuenta con 238 empleados, se tomó una muestra de 92 a quienes se les aplicó una encuesta a través con muestreo aleatorio simple. El instrumento fue un cuestionario de 32 preguntas el cual fue previamente validado y aprobado por juicio de expertos, luego fue sometido a la prueba estadística alfa de Cronbach con el fin de hallar la confiabilidad, la cual resultó de nivel bueno. Los resultados se hallaron y describieron con medidas de frecuencia, siendo expresadas con tablas y figuras. Finalmente, se determinó la relación entre variables Servicios Archivísticos y Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02 mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, la cual obtuvo relación positiva alta (0,743** y nivel de significancia 0,000) demostrándose relación entre las mencionadas variables. Los resultados nos ayudaron a determinar que la satisfacción del usuario en la UGEL 02 referente a los servicios no es alta, lo que lleva a recomendar mejorar en puntos clave como su adaptación al gobierno digital e innovar en los servicios que se ofrecen.

Palabras claves: *Servicio Archivístico, procesos técnicos archivísticos, gestión documental y satisfacción del usuario*

Asbtract

The aim of this research work was to determine the relationship between archive services and internal user satisfaction at UGEL 02 in Lima during 2020. The research methodology used a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design. UGEL 02 has 238 employees, for which a sample of 92 people was taken to whom a survey was applied with simple random sampling. The instrument was a 32-question questionnaire which was before validated and approved by expert judgment, then it was subjected to Cronbach's alpha statistical test in order to find reliability, which was of a good level. The results were found and described with frequency measures, being expressed with tables and figures. Finally, the relationship between Archive Services variables and Internal User Satisfaction in UGEL 02 was determined using the Spearman Rho correlation test, which obtained a high positive relationship (0.743** and significance level 0.000), demonstrating a relationship between the mentioned variables. The results helped us to determine that user satisfaction in UGEL 02 regarding services is not high, which leads us to recommend improving on key points such as its adaptation to digital government and innovating in the services offered.

Keywords: *Archive Service, archive technical processes, document management and user satisfaction*

I. INTRODUCCIÓN

El servicio archivístico es uno de los procesos técnicos que ejecuta un archivo, este se basa en brindar el servicio de información y documentación de manera oportuna, eficiente e innovadora. El archivo central es donde se concentra la totalidad de los documentos que dejaron de estar en etapa activa y que fueron producidos por una entidad específica en el ejercicio pleno de sus funciones, este acervo documental fue transferido en algún momento desde los archivos de gestión, con la finalidad de que el archivo central ejerza su custodia en condiciones óptimas y por ende brinde un correcto servicio de información hacia el usuario interno, externo y ciudadano en general.

La documentación que obra en el archivo central es solicitada con fines múltiples, como obtener data para la toma de decisiones en la gestión institucional, resolución de trámites, reclamos e investigación socio histórica. En otras palabras, el servicio archivístico toma el papel principal entre los procesos técnicos, pues es el resultado de la aplicación de buenas prácticas archivísticas. En este proceso el personaje principal es el usuario, y el único objetivo es satisfacer su necesidad de documentos o de información. El grado de satisfacción del usuario referente a los servicios archivísticos nos permitirá saber si el archivo central se desempeña eficientemente.

A nivel internacional, las investigaciones sobre el servicio archivístico son numerosas; Arias, Raposo, García y Morales (2009) investigaron el caso del Archivo Histórico de Camagüey en Cuba, donde la modernización de la tecnología aplicada renovó los servicios archivísticos (servicios de información), esta fue vital para una ejecución rápida y eficaz. Gracias a esta aplicación aumentó la calidad de los servicios ofrecidos, se promovió el acceso a la documentación de una forma atractiva y se innovó en la creación de nuevos servicios, lo que influyó directamente en la disminución del lapso de investigación de los usuarios.

Duplá (2010), en su investigación concluyó que el servicio archivístico debe reinventarse, y que estos deben estar orientados en la clase de usuarios que tenga el Archivo. La facilitación de la documentación debe ser trabajada en alta calidad,

el acceso debe ser garantizado de igual manera indistintamente a la edad del documento. la promoción de la aplicación de procesos técnicos archivísticos en los fondos de archivos privados, permitiría la investigación, pues el servicio sería más factible, la difusión o marketing ayudará que el contenido del archivo llegue a los usuarios potenciales y a su vez puedan innovar con el uso de tecnología de punta.

Rivera (2016), investigó el Archivo de la Universidad Nacional de Colombia con sede en Bogotá con la finalidad de elaborar la propuesta de guía de acceso a la información que contiene. En su estudio los resultados denotaron que las dificultades en el acceso a la documentación del Archivo son por una obstrucción hacia la documentación, lo cual perjudicaba el servicio archivístico. Se propuso que lo planteado en la investigación asegure el correcto acceso a la información, es de suma importancia efectuarla, con una evaluación constante ya que el servicio va variando a través del tiempo y este debe adecuarse.

En nuestro país, el servicio archivístico es quizá el proceso técnico archivístico más reconocido, ya involucra a más actores que el personal de archivo, es decir a usuarios internos y externos, no obstante, no siempre se cumple de una manera adecuada. En ese contexto, Arteaga (2015) explica de qué manera tomar decisiones institucionales requiere una administración archivística eficaz. Su caso se basa en la gestión archivística en el Poder Ejecutivo, cuyo análisis determinó que es necesario tener una administración archivística eficaz que facilite que la institución pueda obtener la información de sus documentos en el momento preciso y oportuno.

Por otro lado, Lazo (2016) analiza la organización documental en el Archivo del Centro de Salud Renal de ESSALUD, Lazo concluye que es primordial que este archivo se adecúe e implemente en su labor las normas actualizadas del Archivo General de la Nación. Se evidenció que en el manejo de Archivos se suele ignorar los principios y procesos técnicos archivísticos, por ende, no hay instrumentos de gestión archivística establecidos, lo cual incide directamente en el desempeño del servicio archivístico, pues ante la ausencia de estos instrumentos se dificulta ubicarlos y por consiguiente los documentos se hacen inaccesibles, lo cual no permite mostrar una gestión transparente.

La presente investigación se sitúa en la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 (UGEL 02) de Lima metropolitana, institución que se creó como tal en el 2004. No obstante, el acervo documental que se custodia en su Archivo Central abarca desde el año 1971, esto se debe a que custodia fondos de instituciones antecesoras: Zona de Educación N°02 (1971-1985), Unidad de Servicio Educativo 06 y 07 (1986-1996), Unidad de Servicio Educativo N°02 (1996-2004), dicha documentación aún tiene demanda de servicio. Actualmente la UGEL 02 cuenta con 11 áreas y 25 equipos, los cuales solicitan información y documentos al Archivo Central de esta institución de manera constante.

El Archivo Central de la UGEL 02 es una oficina pertenece al Equipo de Trámite Documentario y Archivo, el cual a su vez pertenece al Área de Administración. Actualmente esta oficina ha elaborado el proyecto los siguientes instrumentos de gestión archivística: Cuadro de Clasificación de Fondo (CCF) y Carta de Servicios Archivísticos. Estos en la práctica están siendo usados, ayudando a brindar un Servicio Archivístico fluido, pues el requerimiento de parte de todas las áreas es constante, es por eso que el presente estudio va dirigido hacia los Servicios Archivísticos y la Satisfacción del usuario interno, es decir los trabajadores de la UGEL 02.

En relación a lo expuesto se formula la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 en el año 2020? Según lo indagado en la normativa y literatura del tema podemos formular consiguientes interrogantes de manera específica: 1) ¿Cuál es la relación entre el mejoramiento de los medios de Servicio de información y la satisfacción de los usuarios internos en la UGEL 02, 2020?, 2) ¿Qué relación se da entre la Adaptación al gobierno digital y la satisfacción de los usuarios internos en la UGEL 02, 2020? y 3) ¿Cuál es la relación que se da entre la los servicios archivísticos que ofrece y la satisfacción de los Usuarios internos en la UGEL 02, 2020?

De los las preguntas formuladas anteriormente, obtenemos el objetivo general: Determinar la relación existente entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 en el año 2020, y por consiguiente los objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre el mejoramiento de los

medios de Servicios de información y la satisfacción de los usuarios internos en la UGEL 02, 2020, 2) Determinar la relación entre la Adaptación al gobierno digital y la satisfacción de los usuarios internos en la UGEL 02, 2020 y 3) Determinar la relación que se da entre los servicios que ofrecen y la satisfacción de los Usuarios internos en la UGEL 02, 2020.

De estos objetivos se colige las Hipótesis General: Existe relación significativa entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 en el año 2020, y de esta se desprenden las Hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa entre los medios de servicios de información y la satisfacción de los usuarios internos en la UGEL 02, 2020, 2) Existe una relación significativa entre la Adaptación al Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios internos en la UGEL 02, 2020 y 3) Hay una relación significativa entre los servicios que ofrecen y la satisfacción de los Usuarios internos en la UGEL 02, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Desde los inicios de la disciplina archivística moderna hasta la fecha, su teoría ha tenido varios cambios, los cuales van de la mano con el avance tecnológico, la problemática social, los asuntos culturales y últimamente con la realidad ambiental. A nivel internacional, los procesos técnicos archivísticos e instrumentos de gestión archivística dependen de la normativa dada por el Archivo General de la Nación de cada país, apropiada a su realidad. Sin embargo, el desarrollo de investigación científica sobre el tema en América Latina, donde tenemos realidades y problemática archivística similar está en vías de desarrollo.

Martín-Pozuelo (2010) indica que la archivística está influenciada de manera muy fuerte por las permutas sociales y tecnológicas, las modificaciones que ha experimentado actualmente hacen que su esencia se modifique. El artículo analiza las inseguridades que afrontará la archivística en un futuro mediano, la proyección es la investigación para su práctica y examen demanda de la intervención de distintas áreas, es decir de condición multidisciplinario, lo que permite la proyección a largo plazo. La investigación prospectiva nos permitirá identificar variables decisivas referente a los archivos en el futuro, la analítica de propensiones a futuro en correspondencia con las variables decisivas; los estudios prospectivos parciales: variabilidad demográfica, expectativa de los profesionales, de la educación, formación profesional, investigación científica e innovación en materia archivística.

Según Marín-Agudelo (2011) se evidenció un acrecentamiento en la investigación sobre archivos y archivística en América Latina durante los años 2000 al 2009, lo que se dio como efecto de la innovación de esta disciplina en nuevos escenarios, no obstante, si nos comparamos con el resto del mundo, específicamente en Europa, nuestra producción es poca, además que es una disciplina que en esos lares es de naturaleza investigativa es multidisciplinaria, estas investigaciones emplea gran variedad de metodología de investigación, en nuestro caso los estudios acerca de la temática archivística es escasa en metodología. El reto que queda es que la investigación científica se inmiscuya en

la formación profesional archivística, de esa manera se desarrollará la investigación en nuestras realidades nacionales.

Mientras que Hernández, Martín, Ríos y Travieso (2011) indican que la investigación en materia archivística ha progresado durante los años anteriores, en relación a cantidad y calidad de estudios. Para España, las investigaciones se han multiplicado en el nivel de doctorado, las proyecciones referentes esta temática es que aumenten con el tiempo y se desarrolle en otros ámbitos y niveles. Las investigaciones pasadas estaban enfocadas en la elaboración de instrumentos de gestión, y otros orientados más a la ciencia histórica, pues la conceptualización clásica de la archivística dice que esta es una ciencia auxiliar de la historia. A pesar de haber un gran progreso, queda mucho por mejorar, basándonos en la situación mundial y las particulares de cada país o contexto en específico, nos permitirá ver las carencias, lo que nos permitirá completar esos vacíos. De igual manera los autores creen que debería incentivarse las actuaciones que avalen el debido traspaso de conocimiento y avances tecnológicos.

Mientras tanto Villa (2017) en su investigación sobre la Escuela Interamericana de Bibliotecología de su país, se ha tenido que adaptar a las nuevas temáticas del estudio o quehacer archivístico. La investigación en esta disciplina debe plantearse en articulación con profesionales como estadísticos, ingenieros de sistemas, pues la multidisciplinariedad ya no es solo innovación, sino que es necesario a medida estamos dando el salto de lo físico, es decir el papel hacia lo electrónico, que va más allá de la simple captura de microformas los documentos, también se necesita procesar datos y clasificar. El profesional en archivos debe poner su óptica apoyado de otros profesionales que le permitan hacer investigaciones más novedosas aplicadas da la realidad.

En cuanto a la parte legislativa de los archivos, Ríos (2015) señala que, para el caso de México la normativa archivística establece tres instrumentos de gestión en los archivos estatales; el cuadro de clasificación, el catálogo y el inventario. El primero que es el más importante y sirve para la organización de la documentación general de una institución. Si bien la investigación se basa en el concepto de transparencia, esta tiene con el servicio archivístico, el resultado de la investigación

es una llamada de atención para los países latinoamericanos que han instaurado sus propias leyes y normativas en materia de transparencia, pero que han dejado de lado puntos base de una instauración de una política de información a nivel de estado sin un establecimiento de una política de servicios archivísticos, sin la cual corre peligro el acceso a la información.

De otro lado, en Colombia Carreño y Suárez (2018) mencionan en su estudio sobre el Sistema Nacional de Atención y Reparación de las Víctimas, que es factible diseñar instrumentos de gestión archivística en el cual se reconoce la elaboración de documentos en soportes diversos, las agrupaciones documentales deben concordar con el organigrama de la institución, de tal manera dichos instrumentos serán resultado de las funciones de la Institución estudiada. La normalización de la elaboración de estos instrumentos de gestión nos conlleva a proporcionar el acceso a la información de manera oportuna al ciudadano que haya tenido algún vínculo con el conflicto, entidades, investigadores y ciudadanos en general, mejorando el desarrollo de la función pública, es decir ejecutar de manera eficiente el servicio archivístico.

En Nicaragua, Rodríguez (2013) concluye que la Universidad Nacional Agraria de Nicaragua no tiene un sistema de Archivo Institucional, el estudio es un diagnóstico situacional de los archivos de las áreas de la Universidad, entre las propuestas de mejora y modernización se propone la creación de instrumentos de gestión archivística los cuales deben estar basados en el organigrama institucional y en las funciones a fin de que sea eficaz y se pueda adaptar a los cambios que la institución ha tenido en el tiempo. La puesta en marcha de sistemas de gestión documental tiene la finalidad de poner al archivo como pieza clave que ayude al correcto desempeño documental de la institución, la cual en un futuro podría innovar en sus canales de atención a sus usuarios.

En cuanto al Sistema Nacional de Archivos, podemos encontrar la referencia del Diccionario de Terminología Archivística (1995) el cual define como sistemas archivísticos a un grupo de normativas y entidades que intervienen en dirigir, coordinar, ejecutar el seguimiento y vigilancia de los proyectos para la preservación, conservación y divulgación del patrimonio documental de un país o

institución. Este sistema se conforma a partir de los archivos (en todos sus niveles), los procesos técnicos archivísticos, la normatividad, y el personal que está involucrado en estas instituciones. Esta definición, de España es una perspectiva técnica sobre el SNA.

Una de las primeras conceptualizaciones sobre los inicio de este Sistema, la podemos encontrar con Bautier (1968) quien nos ilustra sobre la génesis del concepto de Sistema Nacional de Archivos, este sería un modelo estructurado nacido de la influencia francesa, los cuales establecen el paso de ser simplemente archivos del Estado a archivos de la Nación, por último, tras la caída de las instituciones del antiguo régimen en Francia, su documentación perdió valor administrativo, lo que convertía en inactivos y por determinación en documentos con valor histórico, de los cuales se debería garantizar el libre acceso al ciudadano en general.

Sarrí (2011), indica que los sistemas archivísticos tienen el propósito de implementar el modelo de organización que tiene que tener un determinado fondo documental, por lo que se genera la necesidad de elegir un modelo en particular, con la finalidad de que estos sean auténticamente un Archivo y puedan cumplir con su objeto, brindar información, documentación tanto como a la entidad que genera los documentos como a los investigadores o público en general, el cual sirve para hacer transparente la gestión pública, en el caso de su país, República Dominicana, este sistema se establece en el año 2008.

En Cuba, Delgado (2015) nos explica que en el año 2001 se funda el Sistema Nacional de Archivos de ese país, el cual es una síntesis de todos los archivos de Cuba, se crean leyes para regular todos los archivos del país, analizándolo como un dispositivo de unificación que admite el cuidado de la documentación durante el ciclo vital del este, además que permite crear y normar los archivos institucionales en el aparato estatal. Hasta la fecha el país tiene 38 nomas legales en materia archivística, las cuales regulan la conservación y preservación documental, la administración de acervos documentales, la valoración documental y garantiza la transparencia y el acceso a la información.

En el caso de nuestro país, nuestro sistema se norma por la ley del Sistema Nacional de Archivos (Ley N° 25323, 1991) la cual revela que este sistema tiene el objeto de integrar, estructurar, funcional y normativamente a los archivos nacionales, a través de la de técnicas y métodos que permitan garantizar la conservación, preservación y defensa de los testimonios históricos escritos de la Nación; y que, garanticen homogeneizar los procesos archivísticos en la gestión pública en nuestro país. Además, define que el SNA está integrado por el Archivo General de la Nación (AGN), los Archivos Regionales y los Archivos públicos.

El Archivo Central de la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 pertenece al Sistema Nacional de Archivos por integrar una institución estatal, y además resguarda documentación de gran importancia para la gestión educativa de la jurisdicción de Independencia, Los Olivos, Rímac y San Martín de Porres. Este Archivo, para definirse como tal, debería tener implementado los Procesos Técnicos Archivísticos establecidos por la normativa archivística vigente, la cual es proporcionada por el ente rector del Sistema Nacional de Archivos. Para este caso, en específico, los procesos técnicos en los que nos centraremos es la Norma para la Administración de Archivos de la Entidad Pública y la Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública.

En cuanto a la Administración de Archivos, según el Diccionario de Terminología Archivística (1995), este concepto se define como una estructura que es responsable de aplicar la normatividad archivística mediante la dirección, planificación y control de programas, por otro lado, Cruz (2011) delimita este concepto como una unidad temática que tiene como objetivo dar instrumentos y habilidades de carácter exclusivamente archivística destinados a la administración de la documentación, es decir proporcionar y normar los que conocemos como procesos técnicos archivísticos, y como estos deben ser aplicados en los distintos niveles de Archivos.

En el caso peruano, la Administración de Archivos se encuentra por primera vez en las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos (Resolución Jefatural N°073-AGN, 1985) en el cual se define como un grupo de nociones, métodos, técnicas orientadas a obtener una adecuada organización y eficiente

actividad de los archivos a partir su génesis hasta su eliminación o conservación permanente. Se define que en los organismos del sector público debe establecerse un Órgano de Administración de Archivos el cual dependerá del Archivo General de la Nación.

La Norma para la Administración de Archivos ha sido actualizada el año 2019 por el Archivo General de la Nación (Resolución Jefatural N°179-2019-AGN/SG) en la cual que se aprueba la Directiva N°009-2019-AGN/DDPA, en la que se indica el ámbito de aplicación, la responsabilidad, disposiciones generales, disposiciones específicas y complementarias, además en dicha actualización se puede ver la adaptabilidad a la coyuntura actual, se introduce el gobierno digital, la ecoeficiencia, interoperabilidad, gestión del conocimiento, etc. En esta directiva se puede destacar la definición de Plan de Implementación y Mejoramiento de Archivos (PIMA), Comité de Implementación y Mejoramiento (CIM).

En esta normativa también se establecen los niveles de Archivo: Archivo de Gestión y Archivo Central y el rol de estos en la entidad pública. Este quizá el punto más relevante pues se menciona los siguientes roles como competencia del Archivo Central de una institución: Rol de Gestión Archivística y Modernización del Estado, rol en la Implementación del Gobierno Digital, rol en la Transparencia y Acceso a la Información Pública en los Archivos, rol en el Plan de Contingencia de la Entidad, rol de Ecoeficiencia, rol de Promoción del Acceso a Datos Abiertos o Información Pública, rol de Gestión del Recurso Humano en los Archivos, rol de Ética en la Gestión Archivística, rol de Control y Seguridad, rol en la interoperabilidad y Colaboración Interinstitucional, rol que asume en la gestión del conocimiento, y rol que asume en la Elaboración del Plan de Implementación y Mejoramiento de Archivos (PIMA). Como se puede observar estos roles son propios del Archivo Central y se destinan en muchos puntos al servicio archivístico.

En cuanto a los servicios archivísticos, la cual es la variable número uno de este estudio, se define como un proceso técnico que tiene como finalidad el servicio de la información y la promoción de los documentos que se custodia en alguna institución estatal. Mejía (1994) indica que los Servicios archivísticos deben de estar centrados principalmente en la necesidad del usuario, sean cual sean su

naturaleza; interno, externo, investigador o el ciudadano común. Cada uno de estos usuarios tienen necesidades específicas a las que hay que adaptarse, para planificar los servicios archivísticos que estarán dirigidos a cada uno de ellos, los cuales serán institucionalizada con la intervención del usuario.

Taylor (1984), realizó este estudio en conjunto al Consejo Internacional de Archivos (ICA), con la intención de ayudar a archiveros y especialistas de la información a crear, desenvolver y evaluar sistemas y servicios de archivos modernizados, especialmente dirigiéndose al rol y la conceptualización del usuario que requiere servicios de archivos y bibliotecas. Se tiene que contextualizar los servicios archivísticos y sus usuarios en el contexto de las tecnologías de comunicación disponibles y adelantos disponibles en bibliotecología. La Archivística requiere de estudios particulares a sus propios usuarios, los cuales no solo ayuden a la aplicación inmediata, sino al conocimiento científico y teórico de tema.

El estudio de Taylor es un gran adelanto de la época, pues sus ejes temáticos tratan problemas que hasta la fecha siguen estando en boga como: necesidades y comportamiento del usuario, el usuario en la sala de búsqueda, más allá de la sala de búsqueda y por último el usuario y el futuro: educación, investigación y desarrollo, una mirada completa y compleja de la problemática del usuario en relación con el servicio archivístico.

Zeller (2005) escribe sobre la práctica de servicios archivísticos, la cual ha sido reticente a la génesis del documento, se consideraba que su intervención desvirtuaría el concepto de fondo documental al influir en su creación , es una controversia en de las últimas décadas entre la archivística desde el punto de vista estadounidense (records management) en su artículo explica que es importante controlar el flujo documental a través de cuadros de clasificación que ayuda a los servicios archivísticos que brindan los archivos centrales del Hospital Universitario de Ginebra. Una recomendación es que el archivero principal se involucre en el mapeo continuo de todos los procesos de la institución para que integren sistemáticamente la dimensión de gestión documental de manera explícita.

Seol (2008) hace un estudio preliminar con sugerencias para los Archivos nacionales en Corea (NAK) por sus siglas en inglés. El concepto de planificación estratégica en relación con los servicios de archivo, y se hace una comparación con los casos de EE.UU. y Reino Unido, seguidamente, se enfoca en las condiciones de los Archivos Nacionales de Corea con planes de acción y principios para los servicios de información de archivos, por último, hace una evaluación de los servicios archivísticos y se describen los aspectos a fortalecer para mejorar y lograr los objetivos propuestos.

Banat-Berger (2010) indica en esa década los servicios de archivos fueron afectados por dos elementos que en la actualidad son piezas fundamentales de la gestión documental, esta que cambia de manera profunda y duradera la profesión del archivero y la forma en que los archivos son cuidados, procesados, seleccionados y accesibles. La digitalización y la desmaterialización son los dos elementos que han cambiado las reglas del juego establecidas, puesto que una convierte en digital y la otra se refiere al documento nacido digitalmente. Esto generó nuevos retos para los servicios de archivos en relación con su misión que, sin poner en tela de juicio los fundamentos de la archivística, son prácticas profundamente disruptivas.

McCarthy y Evans (2012) analizan el caso del gobierno de Australia, que en el año 2010 con la finalidad de dar respuesta a un sector de la población a través de un proyecto desde el Departamento de Familias, Vivienda, Servicios Comunitarios y Asuntos Indígenas (FaHCSIA), el cual llevó a cabo un estudio de alcance para evaluar las opciones de un una búsqueda y el servicio de conexión para permitir a las personas localizar y acceder a registros relevantes y recurrir a los servicios de apoyo. Para este fin se usó los principios archivísticos y el uso de tecnologías, es decir teoría y aplicación tecnológica con base puramente archivística. Estos principios jugaron un como modelo para la base de datos y el recurso web nacionales Find and Connect, lanzados el 15 de noviembre de 2011, de esta manera se ejerce un sistema de Servicio archivístico mediante la automatización de la base y registros, los cuales se actualizarían mediante el mismo principio y uso de tecnologías.

Según el Breve Manual del Archivero (2008) publicado por el Archivo General de la Nación del Perú, los servicios archivísticos son la finalidad de cualquier archivo, este proceso se basa en situar a disposición de los usuarios los documentos, sean estos para prestar información, consulta, búsqueda, préstamo o reprografía. este proceso se normó apareciendo por primera vez en las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos (Resolución Jefatural N°073-AGN, 1985) como SNA 06 Servicios archivísticos, norma por la cual se han regido algunas instituciones estatales durante muchos años, lamentablemente, el Servicio Archivístico es ejecutado sin que los encargados de servir información sepan propiamente que están ejecutando un proceso técnico de archivos.

A partir del año 2018 el Archivo General de la Nación de nuestro país emitió una serie de actualizaciones de la normativa de los procesos técnicos, siendo el Servicio Archivístico uno de últimos en actualizarse, la Directiva Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública (R.J. N°010-2020-AGN/J), salida en el año 2020, modifica y moderniza la anterior, además indica que debe ser adaptada al Gobierno Digital (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI de 2017), estar a la vanguardia con la innovación y mejora continua. Se definen los Servicios Archivísticos de: reprografía o reproducción, referencia, consulta de documentos archivísticos y préstamo de documentos. Asimismo, se propone la creación de un instrumento de gestión propio de este proceso: la Directiva o Manual de Servicios Archivísticos, además se detalla su elaboración con pasos a seguir y se presenta una plantilla de evaluación, este documento reemplaza a la Carta de Servicios, instrumento de gestión que indicaba la norma anterior.

Cabanaconza (2016) analizó los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental cuya investigación determinó que había relación directa entre ambas, la institución analizada fue el SIS. Mientras, Arellano y Uriarte (2017) analizaron el caso de la empresa constructora Obras de Ingeniería S.A. durante el año 2015, la finalidad de la investigación fue implementar un Sistema Institucional de Archivos en la empresa, ya que no contaba con uno, por la cual se buscó que la documentación producida se concentrara en la empresa, se identificó las gerencias

y áreas de la institución, determinado los tipos de documentos, consiguiendo un sistema de archivo para la mencionada institución privada, lo cual logró se concrete la organización de la documentación y el funcionamiento de sus archivos de gestión, de esta manera se garantiza el servicio de sus documentos a sus usuarios.

Matos (2018) hace una investigación sobre los procesos técnicos archivísticos relacionados a la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, de demuestra su relación directa, en una investigación más reciente, Chambi (2019) analiza el Servicio Archivístico en el Ministerio del Ambiente durante el año 2018, la investigadora concluye que en esa institución hay un caso ejemplar, pues se ejecutan los procesos técnicos archivísticos de manera adecuada, además se ha establecido mejoras continuas enmarcadas en los estándares de la normativa ISO, 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad) la cual tiene una correlación en cuanto a la satisfacción del usuario en relación del servicio brindado y 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), ambas normativas fueron certificadas, lo cual además mejora la percepción de la labor del Servicio como un proceso serio y en mejora constante.

en cuanto a la segunda variable, satisfacción del usuario interno, se entiende como satisfacción al sentimiento que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad, esta involucra que la experiencia consciente que se da del cotejo entre la expectativa y la realidad que encuentra en el usuario en el servicio recibido. la definición de Thompson (2005), nos indica que la satisfacción del usuario no depende solamente de la calidad del servicio brindado, sino de la expectativa de este. El usuario encontrará la satisfacción cuando el servicio ofrecido colma o sobrepasa su expectativa, no todos los usuarios tienen las mismas expectativas, la satisfacción de este no es sinónimo de un servicio eficiente.

Pinto (1999) define grado de satisfacción como el proceso en donde una necesidad o motivación recobra el nivel de cero, es decir desaparece. Este concepto está altamente ligado con la calidad plena y debe de estar en un estado máximo en el esquema de gestión, la cual debe aplicarse a todos los usuarios e instituciones que se relacionen con el servicio informativo, en resumen, es una reacción subjetiva al servicio o producto entregado. En esta conceptualización las

expectativas tienen un rol decisivo, de tal manera que en un debate referente a la satisfacción y su formación también debe incluir uno acerca de las expectativas, sus variedades y de cómo se formaron estas. La satisfacción es el justo medio entre lo que requiere y la expectativa, hay que aclarar que esta no es una constante.

Rey (2000) en su estudio referente a la satisfacción del usuario se da desde la casuística del servicio bibliotecario, cabe resaltar que también es un servicio de información, pues la bibliotecología se incluye dentro de las ciencias de la información junto con la archivística. En su publicación se centra en la conceptualización de la satisfacción del usuario de la biblioteca como guía tanto como del rendimiento, calidad y de cómo a partir de este resultado, se da más que un simple indicador del rendimiento que nos facilita avizorar el proceso contante de permutación en que se halla la bibliotecología y las ciencias de la información. De estas se puede adoptar muchos aportes teóricos que permitirán la aplicación de instrumentos, y aproximar cada vez más al usuario a la satisfacción referente al servicio recibido.

Hernández (2011) señala que es necesario reconocer que principio ontológico de las ciencias de la información (en este caso la Archivística) es satisfacer de manera plena la necesidad del usuario. Este concepto de satisfacción se remite o refiere al estado mental de nuestros sujetos que requieren documentos, esto significa que a través del requerimiento o deseo de información se define de acuerdo al estado de la atención y su expectativa de aquel servicio. Se tendía que identificar si nuestro circulo de usuarios está satisfecho con el mecanismo que se brinda al ofrecer los servicios que tenemos, o tiene alguna insatisfacción, lamentablemente los estudios acerca de la experiencia de los usuarios en archivos son escasos.

Rhee (2015) afirma que tanto los Archivos como las bibliotecas tienen en común poseer usuarios, sin embargo, la archivística ha desarrollado menos estudios acerca de estos. La autora hace una crítica al hecho de que las investigaciones en materia archivística no se especialicen en estudios sobre el usuario, pues, sus prioridades han sido otras, como por ejemplo la conservación.

La archivística debe hacer uso de todas las tecnologías disponibles para desarrollar nuevas herramientas de servicio además de adaptarse a los nuevos usuarios y las nuevas necesidades.

Rhee afirma que a pesar de que los profesionales de archivo interactúan frecuentemente con los usuarios, existe una diferencia entre las observaciones impresionistas y los estudios sistemáticos de usuarios, que podrían abarcar específica y empíricamente las necesidades de una institución en un momento dado, se debe poner atención a los servicios archivísticos basados en la web, sus efectos en las necesidades cambiantes de información de los usuarios, la búsqueda de información, el uso de la información y la satisfacción. El desarrollo y la implementación continuos de estudios de usuarios de alta calidad beneficiarán a las instituciones de archivos y sus usuarios.

Andaur (2018) en el caso Archivo Nacional Histórico de Chile, concluyó que la utilización de herramientas que nos ayuden a investigar la vivencia del usuario desde un aspecto cuantitativo a fin de mejorar la atención y establecer necesidades primordiales. La autora revela que ha utilizado una serie de métodos y grupos de estudios para determinar la experiencia de los usuarios y recomienda establecer evaluaciones periódicas basadas en la necesidad del usuario. De igual manera sugiere que debido a nuestra realidad internacional es necesario la ejecución de otras investigaciones en nuevos archivos, especialmente en Latinoamérica.

La epistemología acerca sobre nuestros usuarios es incipiente y la producción de análisis desde la institución y de la región ayudaría a encaminar las investigaciones del usuario y establecer proyectos de perfeccionamiento destinado a los sectores que necesiten mayor atención, el estudio integral del usuario puede ayudar a establecer patrones y lograr una investigación colaborativa entre instituciones de archivo. Meza (2018) investigó acerca de la gestión documental y su relación con la satisfacción de sus usuarios, su estudio determinó que existe una relación directa, la primera variable aplica a todo el proceso documental desde su génesis documental hasta la resolución de sus trámites, este estudio se realizó en la municipalidad de Huari.

El proceso técnico de servicios archivísticos está considerado a partir de prestar servicio de información, servicio de reprografía, servicio de préstamo y servicio de referencias, pero estos mecanismos están sujetos a la necesidad del usuario y también pueden ser factibles de mejoramiento constante debido al avance de las nuevas tecnologías tanto de toma de imágenes como de comunicación y almacenamiento. Dada la naturaleza del servicio archivístico, es lógico hacerse la pregunta acerca de la satisfacción de los usuarios de un archivo, en esta investigación delimitados a usuarios internos, es decir a los mismos trabajadores de una entidad que necesitan la información o documentación para resolver casos y como sustento de la toma de decisiones, acerca de cómo se cubren sus necesidades y cuan oportunamente les llega sus requerimientos.

La fundamentación epistemológica de la presente investigación tendrá el enfoque cuantitativo, el cual forma parte del paradigma positivista, Ricoy (2006) sostiene que dicho modelo se aprecia de cuantitativo, científico tecnológico, empírico-analítico, sistemático gerencial y racionalista. La intrusión del positivismo en lo social basa su procedimiento de creación de conocimiento en operaciones de estudio de datos como los determinados en las ciencias exactas. Es decir, este canon va a sustentar esta investigación de tal manera que se comprueban las hipótesis y su interrelación a través de análisis estadístico o en otro término fijar los parámetros de las variables por carácter numérico.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) fundamentar una investigación en el positivismo es admitir que las nociones que resulten de la práctica del sujeto es lo principal, en otras palabras, se fundamenta en el empirismo. A través del principio de comprobación de los planteamientos, se infiere que solamente tienen vigor las nociones que nacen de la experimentación y la contemplación; lo cual en su totalidad tiene que ser probado para ser permitido en la ciencia. En este modelo la praxis ha resultado ser la manera principal de producir teoría formal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Esta investigación es básica, pues el objetivo fue dar datos certeros para la comprensión de un contexto específico con la finalidad de desarrollar el conocimiento científico-teórico Alan y Cortez (2018) Además, se realizó bajo la orientación cuantitativa, la cual se basa en la recopilación, procesamiento e interpretación de la data, con el propósito de establecer el grado de relación directa y significativa entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno. Tamayo (2004), indica que este enfoque radica en la contratación de teorías que ya existen previamente, la cual parte de hipótesis nacidas de dicha teoría, en este proceso se hace necesario conseguir una muestra, sea discriminada o aleatoria, es decir representar el objeto de estudio.

Diseño de investigación:

El diseño que se seleccionó para el presente estudio fue no experimental, pues no hubo intervención en las variables, además, correlacional transversal pues la finalidad fue realizar la descripción de las variables en un momento determinado. Hernández, Fernández y Baptista (2014), aseveran que investigaciones no experimentales se ejecutan estudios en los cuales no se manipulan las variables, solo se observa el fenómeno a fin de analizar su comportamiento en su ambiente propio. Asimismo, fue descriptiva, tipología que permitió el análisis y procesamiento del conocimiento que se tiene acerca de los servicios archivísticos que brinda el Archivo Central de la UGEL 02, y de la relación de este con la satisfacción de los usuarios internos, cuanto esto afectó en el avance de la gestión institucional y el desarrollo de las funciones de los trabajadores de la institución, es decir a partir de estas dos variables se pudo determinar si se encuentran relacionadas entre sí, Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

3.2. Variables y operacionalización

La definición de variable es como dice su nombre, es una particularidad que tiene la posibilidad de variar, siendo esta variación susceptible a observarse y medirse Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el presente estudio se plantearon dos variables, la primera: servicios archivísticos, y la segunda: satisfacción del usuario interno.

Variable 1: Servicios Archivísticos

Definición conceptual

Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los ciudadanos de documentos archivísticos, Directiva N°01-2020-AGN/DDPA (2020).

Definición operacional

La variable servicios archivísticos se operacionaliza en tres dimensiones: medios de servicio de información y documentación (6 preguntas), adaptación al gobierno digital (5preguntas) y servicios que se ofrecen (6 preguntas).

Tabla N°1

Matriz de Operacionalización de variables

Variable 1: Servicios Archivísticos				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Medios de Servicio de Información y documentación.	-Requerimientos a través de correo electrónico archivísticos@UGEL02.gob.pe	1,2	Ordinal	Alto Medio Bajo
	-Requerimientos de documentos en forma física.	3, 4		
	-Consulta por correo electrónico, WhatsApp y personal.	5,6		
Adaptación al gobierno digital	-Equipos de reprografía de alta calidad y velocidad.	7,8,9		
	-Uso de la Nube	10, 11		
Servicios que se ofrecen	-Préstamo de documentos	12, 13		
	-Consulta acerca de documentos	14, 15		
	-Atención personalizada	16, 17		

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Satisfacción del usuario interno

Definición Conceptual

La satisfacción del usuario interno se entiende cuando este obtiene saciedad referente al servicio brindado, en este caso los servicios archivísticos que entrega el Archivo Central de la UGEL 02.

Definición operacional

La variable satisfacción del usuario interno se operacionaliza en tres dimensiones: satisfacción en tiempo de atención (8 preguntas), satisfacción en calidad de atención (8 preguntas) y satisfacción en disponibilidad de atención (4 preguntas).

Tabla N°2

Matriz de operacionalización de variables

Variable 2: Satisfacción del usuario interno en la UGEL 02

Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción en tiempo de atención	de	- Documentos reiterativos.	18, 19, 20	Ordinal	Alto Medio Bajo
		- Reclamos por demora de atención.	21, 22, 23		
Satisfacción en calidad de atención	de	- calidad reprográfica	24, 25, 26, 27		
		- Calidad de los documentos de respuesta.	28, 29		
Satisfacción en disponibilidad de atención	en	- Tiempo de respuesta de los documentos urgentes.	30, 31, 32		

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

López y Fachelli (2015), indican que la población es un concepto que equivale al total de los componentes que integran el ámbito que se desea analizar, sobre

los cuales queremos deducir las conclusiones de nuestro estudio. La población de a analizar en el presente trabajo sería los trabajadores de la UGEL 02, Lima, los cuales son en total 238 (Resolución Directoral UGEL 02 N°4950, 2020), quienes están en los regímenes laborales Decreto Ley 276, Decreto Ley 1057, Decreto Ley 1401 y Ley 29944.

Muestra

La obtención de la muestra se determinó por la siguiente Ecuación, la cual que se relaciona con una población finita, Reinoso (2009). La población de la UGEL 02 de Lima metropolitana es de 238 según la R.D. No 4950-2020-UGEL02 (2020).

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

Tabla N°3

Valores aplicados a la Ecuación y resultado de la muestra

Elementos de la ecuación	Símbolo	Valor
Población	N	238
Nivel de confianza	Z	1.96 %
Proporción de éxito	P	0.5 %
Proporción de fracaso	Q	0.5 %
Tolerancia de error	ε	9 %
Tamaño de la muestra	n	92.27

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la resolución de la Ecuación la muestra es de 92 trabajadores de la UGEL 02 de Lima metropolitana.

Muestreo

En la actual investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple, el cual avala que la totalidad de la población tenga la posibilidad de incluirse en la muestra, pues

la selección de esta es al azar, Otzen y Manterola (2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica e instrumento

La técnica que se manejó fue la encuesta, pues nos permitió conseguir la información requerida mediante la aplicación de un cuestionario. Hernández y Mendoza (2018), menciona que la encuesta es una técnica que proporciona al investigador información importante para ser analizada por métodos.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó permiso a la institución mediante una carta dirigida a la directora de la entidad, la cual dio la autorización para el levantamiento de datos. El cuestionario constó de 32 preguntas cuyas respuestas estaban en el formato de la Escala de Likert, esta se desarrolló a través de Formularios de Google y fue distribuida a los usuarios a través de WhatsApp, con la finalidad de respetar el contexto de emergencia sanitaria actual, cumpliendo con el distanciamiento social, y el ahorro de recursos.

3.5.1. Método de análisis de datos

Después de la recopilación de datos mediante la realización de las 92 encuestas al personal de la UGEL 02, se procedió a ordenar los datos en tablas Excel, estos se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 26.0, la metodología de análisis inferencial permitió contrastar la hipótesis y colegir conclusiones con ayuda del cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a que toda la encuesta estuvo con respuestas en formato de escala de Likert.

3.6. Aspectos éticos

Este estudio se sostuvo en los principios de la ética, los cuales son aplicados en investigaciones científicas. Los métodos, la divulgación y tratamiento de la información de esta investigación tuvo en cuenta la integridad de los usuarios encuestados, de la misma manera se cumplió con referenciar cualquier concepto o idea que haya servido para sustentar esta investigación, las frases y referencias estarán en formato APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general

Establecemos la relación entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020.

Tabla 4

Tabla de frecuencias: relación entre servicios archivísticos y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02

		Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02, Lima, 2020.				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Servicios Archivísticos	BAJO	Recuento	27	4	0	31
		Recuento esperado	12,5	8,8	9,8	31,0
		% del total	29,3%	4,3%	0,0%	33,7%
	MEDIO	Recuento	10	15	11	36
		Recuento esperado	14,5	10,2	11,3	36,0
		% del total	10,9%	16,3%	12,0%	39,1%
	ALTO	Recuento	0	7	18	25
		Recuento esperado	10,1	7,1	7,9	25,0
		% del total	0,0%	7,6%	19,6%	27,2%
Total	Recuento	37	26	29	92	
	Recuento esperado	37,0	26,0	29,0	92,0	
	% del total	40,2%	28,3%	31,5%	100,0%	

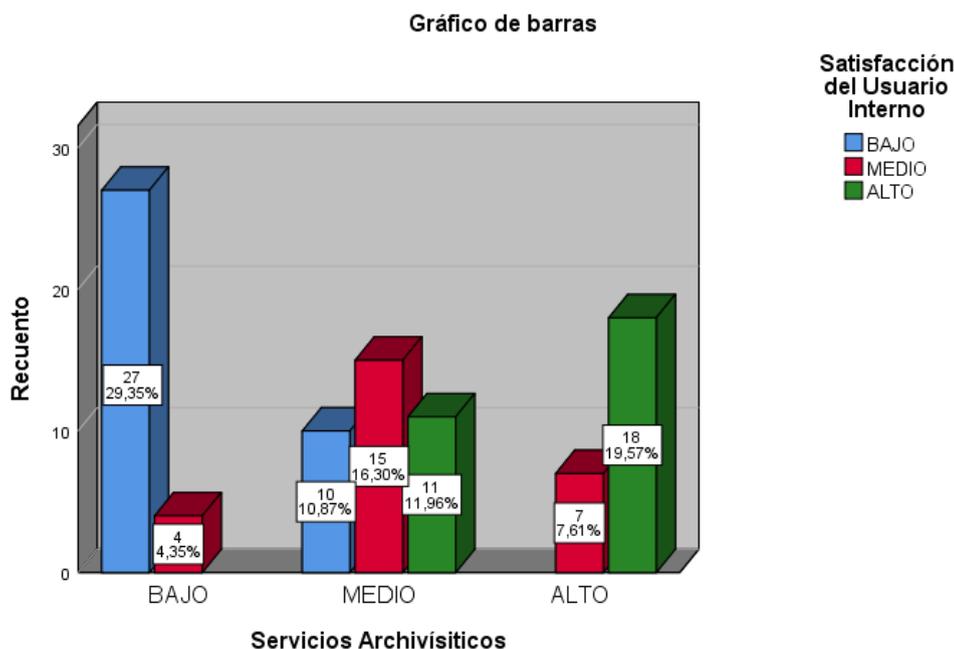


Figura 1: relación entre servicios archivísticos y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02.

En la tabla número 4 y figura número 1 se puede observar la relación entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, durante el año 2020. El 33,7% de los trabajadores encuestados afirmaron que el servicio archivístico es bajo y al mismo tiempo el 29,3% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 es bajo y un 4,3 % que es medio. El 39,1 % de los trabajadores encuestados confirmaron el servicio archivístico es de nivel medio; de ellos, el 10,9 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 es bajo, el 16,3 % afirmaron que es medio y el 12,0 % afirmó que es alto. El 27,2 % de los trabajadores encuestados afirmaron que el servicio archivístico es alto; de ellos, el 7,6 % afirmaron que la satisfacción del usuario Interno en la UGEL 02 es medio y el 19,6 % que es alta.

Se puede concluir que, del 100% de los trabajadores de la UGEL 02 encuestados, cualquiera sea el nivel de servicios archivísticos, el 40,2% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es bajo, el 28,3% confirmaron que es medio y el 31,5% que es alto.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

Relación entre los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en UGEL 02 en Lima.

Tabla 5

Tabla de frecuencias: relación entre los medios de servicio de información y documentación y satisfacción del usuario interno.

		Medios de Servicio de Información y documentación			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Satisfacción del Usuario Interno	BAJO	Recuento	25	12	0	37
		Recuento esperado	12,9	15,7	8,4	37,0
		% del total	27,2%	13,0%	0,0%	40,2%
	MEDIO	Recuento	6	14	6	26
		Recuento esperado	9,0	11,0	5,9	26,0
		% del total	6,5%	15,2%	6,5%	28,3%
	ALTO	Recuento	1	13	15	29
		Recuento esperado	10,1	12,3	6,6	29,0
		% del total	1,1%	14,1%	16,3%	31,5%
Total	Recuento	32	39	21	92	
	Recuento esperado	32,0	39,0	21,0	92,0	
	% del total	34,8%	42,4%	22,8%	100,0%	

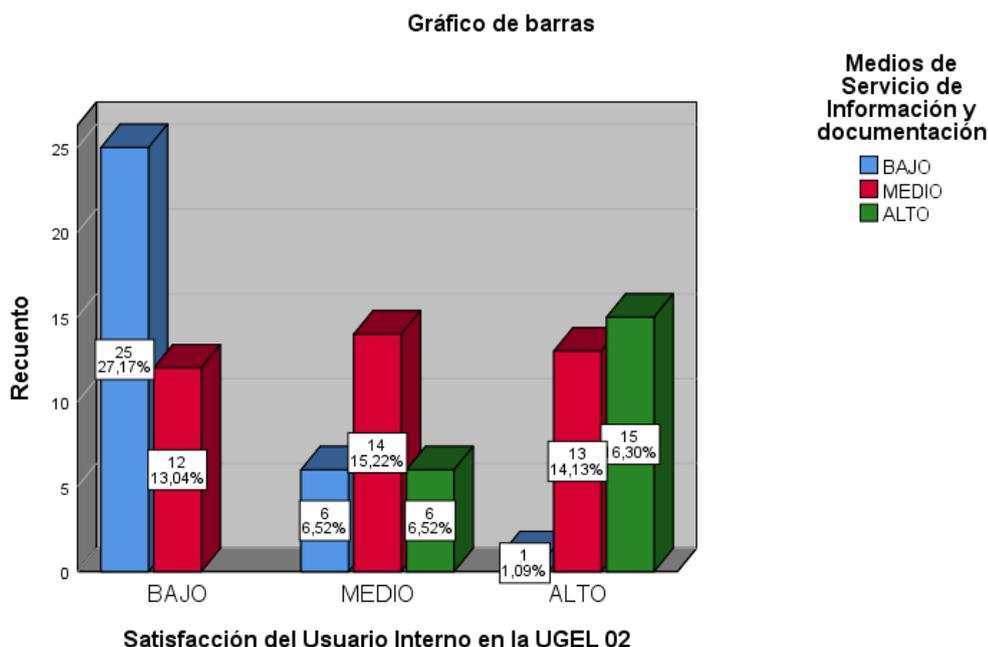


Figura 2: relación entre los medios de servicio de información y documentación y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

En la tabla número 5 y figura número 2 se evidencia la relación que hay entre los medios de servicio de información y documentación y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima. El 40,2 % de los trabajadores encuestados afirmaron que los medios de servicio de información son de nivel bajo, de ellos el 27,2 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 es bajo y un 13% indicó que es medio. El 28,3 % de los trabajadores encuestados confirmaron que los medios de servicio de información y documentación es medio; de ellos, el 6,5% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 es bajo, el 15,2% media y un 6.5 % que es baja. El 31,5 % de los trabajadores encuestados afirmaron que los medios de información y documentación es alto; de ellos, el 1,1% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 bajo, el 14,1 % es medio y el 22.8% que es alto.

Se puede concluir que, del 100% de los trabajadores que fueron encuestados, cualquiera sea el nivel de medios de servicio de información, el 34,8% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 es bajo, el 42,4 % confirmaron que es media y el 22,8 % que es alto.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

Relación entre la adaptación al gobierno digital y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

Tabla 6

Tabla de frecuencias relación entre la adaptación al gobierno digital y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

		Adaptación al gobierno digital			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Satisfacción del Usuario Interno	BAJO	Recuento	27	10	0	37
		Recuento esperado	12,5	18,1	6,4	37,0
		% del total	29,3%	10,9%	0,0%	40,2%
	MEDIO	Recuento	4	18	4	26
		Recuento esperado	8,8	12,7	4,5	26,0
		% del total	4,3%	19,6%	4,3%	28,3%
	ALTO	Recuento	0	17	12	29
		Recuento esperado	9,8	14,2	5,0	29,0
		% del total	0,0%	18,5%	13,0%	31,5%
Total	Recuento	31	45	16	92	
	Recuento esperado	31,0	45,0	16,0	92,0	
	% del total	33,7%	48,9%	17,4%	100,0%	

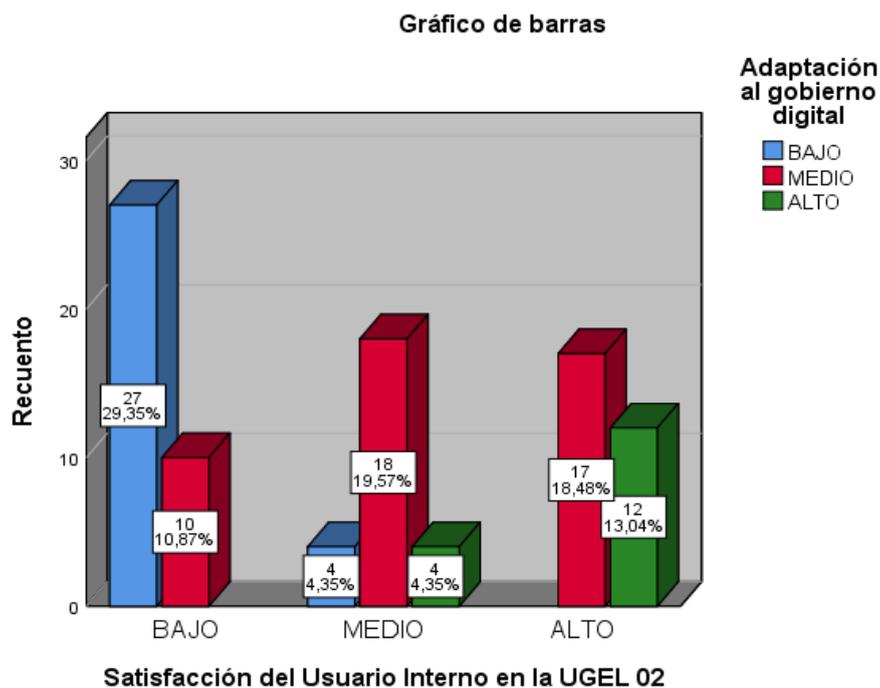


Figura 3: relación entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02.

En la tabla número 6 y figura número 3 se demuestra la relación entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima. El 40,2% de los trabajadores encuestados afirmaron que la adaptación al gobierno digital es baja y al mismo tiempo el 19,3 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno es baja, el 10,9 % es media. el 28,3 % de los trabajadores encuestados confirmaron que la adaptación al gobierno digital es media; de ellos, el 4,3 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es baja, el 19,6 % que es media y el 4,3 % afirmaron que es baja. El 31,5 % de los trabajadores encuestados afirmaron que la adaptación al gobierno digital es alta; de ellos, el 18,5 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es medio y el 13 % que es alta.

Se puede concluir que, del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el nivel de adaptación al gobierno digital, el 33,7% afirmaron la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es bajo, el 48,9 % confirmaron que es media y el 17,4 % que es alta.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

Relación entre los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02 de Lima.

Tabla 7

Tabla de frecuencias: relación entre servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

		Servicios que se ofrecen			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Satisfacción del Usuario Interno	BAJO	Recuento	28	9	0	37
		Recuento esperado	12,9	17,7	6,4	37,0
		% del total	30,4%	9,8%	0,0%	40,2%
	MEDIO	Recuento	4	18	4	26
		Recuento esperado	9,0	12,4	4,5	26,0
		% del total	4,3%	19,6%	4,3%	28,3%
	ALTO	Recuento	0	17	12	29
		Recuento esperado	10,1	13,9	5,0	29,0
		% del total	0,0%	18,5%	13,0%	31,5%
Total	Recuento	32	44	16	92	
	Recuento esperado	32,0	44,0	16,0	92,0	
	% del total	34,8%	47,8%	17,4%	100,0%	

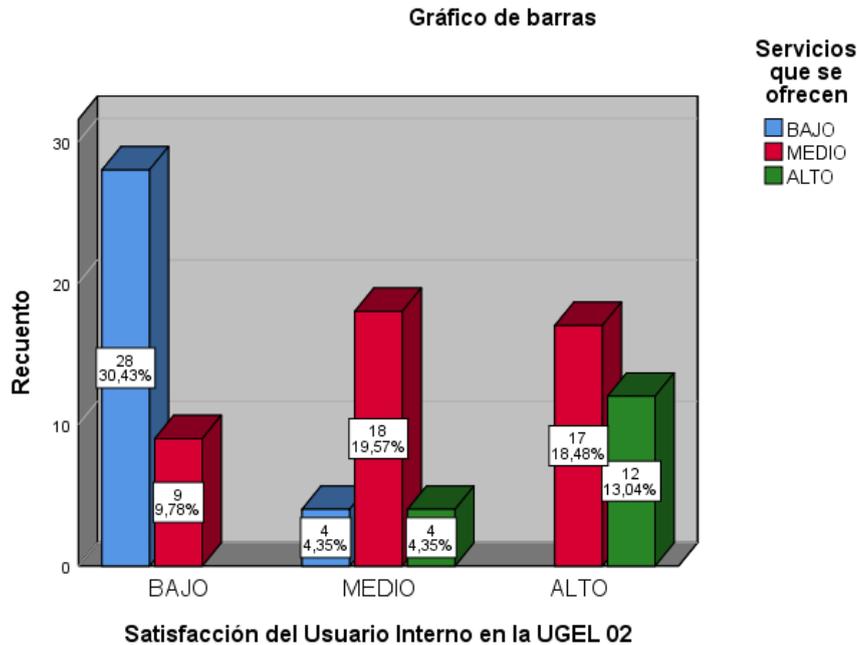


Figura 4: relación entre los servicios que se ofrecen y satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

En la tabla número 7 y figura número 4 se puede observar la relación entre los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima. El 40,2 % de los trabajadores encuestados afirmaron que los servicios que se ofrecen tienen un nivel bajo y al mismo tiempo 30,4 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, tiene un nivel bajo mientras que un 9,8 % opinaron que tiene un nivel medio. El 28,3 % de los trabajadores encuestados confirmaron que los servicios que se ofrecen son de nivel medio; de ellos, el 4,3 % afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es de nivel bajo, el 19,6 % nivel medio y el 4,3 % afirmaron que es bajo. El 31,5 % de los trabajadores encuestados afirmaron que los servicios que se ofrecen tienen nivel alto; de ellos, el 18,5 % afirmaron que la satisfacción de usuario interno de la UGEL 02 de Lima es medio y el 13 % que es alto.

Se puede concluir que, del 100% de los trabajadores de la UGEL 02 encuestados, cualquiera sea el nivel de servicios que se ofrecen, el 34,8% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es bajo, el 47,8 % confirmaron que es media y el 17,4% que es alta.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación significativa entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

H1: Existe relación significativa entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

Tabla 8

Correlaciones: hipótesis general.

		Servicios Archivísticos	Satisfacción del Usuario Interno	
Rho de Spearman	Servicios Archivísticos	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del Usuario Interno	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla número 8, la correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,74, muestra una correlación positiva alta entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, durante el año 2020. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenida fue de 0,000; cuando es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) este indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_1); en otras palabras, hay correspondencia significativa entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02 de Lima.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en UGEL 02 en Lima.

H1: Existe relación significativa entre los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en UGEL 02 en Lima.

Tabla 9

Correlaciones: hipótesis específica 1.

			Satisfacción del Usuario Interno	Medios de Servicio de Información y documentación
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Medios de Servicio de Información y documentación	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla número 9, la correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,65; indica una correlación positiva alta entre los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, en el año 2020. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

H1: Existe relación significativa entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

Tabla 10

Correlaciones: hipótesis específica 2.

			Satisfacción del Usuario Interno	Adaptación al gobierno digital
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Adaptación al gobierno digital		Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla número 10, la correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,71, señala una correspondencia positiva alta entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima durante el año 2020. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) señala que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa relación entre los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02 de Lima.

H1: Existe relación significativa relación entre los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02 de Lima.

Tabla 11

Correlaciones: hipótesis específica 3.

			Satisfacción del Usuario Interno	Servicios que se ofrecen
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Servicios que se ofrecen	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla número 11, la correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,724; señala una correlación positiva alta entre servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, durante el año 2020. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa entre servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

V. DISCUSIÓN

Se planteó en la presente tesis demostrar el objetivo general, el cual es establecer la relación entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, 2020; este proceso técnico archivístico del Servicio Archivístico está normado por la RJ N° 010-2020-AGN/J y su directiva N° 01-2020-AGN/DDPA, la cual fue emitida por el Archivo General de la Nación de nuestro país. Es el archivo central de la institución quien realiza este proceso el cual es de suma importancia para el desarrollo de las funciones de todas las áreas y equipos, pues la documentación que le es servida es insumo para la toma de decisiones y desarrollo de la gestión institucional, por lo que la satisfacción de los usuarios es relevante.

El resultado de las encuestas procesadas que analizan el objetivo general nos indica que los trabajadores de la UGEL 02 afirman que cualquiera que sea el nivel de servicios archivísticos, el 40,2% afirmaron que la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02 de Lima tiene un nivel bajo, el 28,3% medio y el 31,5% que es alto. Mientras que, al corroborar la hipótesis general efectuada según la prueba estadística del coeficiente de Rho de Spearman, el resultado fue una correlación positiva alta entre el servicio archivístico y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 con un valor de 0.74, lo que nos indica que la mejora de la primera variable afecta directamente a la segunda.

Según el punto 6.3.1 de la Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública (DIRECTIVA N° 01-2020-AGN/DDPA), se indica que una de las características es que el servicio archivístico debe de estar centrado en el ciudadano, en este estudio el sujeto que recibe servicio se limita al usuario interno. La institución tiene que tener en cuenta la evaluación y complejidad de los servicios archivísticos que ofrecen, además de promover un diseño participativo con el enfoque y finalidad de atender las demandas del usuario y satisfacer sus necesidades referentes a documentación o información.

En la investigación de Cabanaconza (2016) con el fin de determinar el objetivo general se evidencia que la mayoría de personas que encuestó 77,5%

consideraban que los procesos técnicos archivísticos es de un nivel moderado y el 22,5% consideran que los procesos técnicos archivísticos es de un nivel bajo, en cuando al manejo de su hipótesis la correlación de la variable Gestión Documental y Procesos Técnicos Archivísticos se demuestra una correlación similar a la nuestra entre sus variables, las cuales fueron analizadas también con el coeficiente Rho de Spearman obteniendo el resultado de 0,73; es decir una correlación positiva alta. Este análisis es interesante pues los servicios archivísticos es un proceso técnico archivístico, lo cual según la investigadora se determinan importante para la producción documental de toda la entidad analizada, el SIS.

La investigación de Meza (2018) en su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la variable gestión documental y satisfacción de los usuarios, los cuales tienen un nivel moderado, en cuando a la correlación de su hipótesis general tiene también un resultado de correlación positiva alta, realizado con el coeficiente de Spearman con 0,92; entre las variables Gestión documental y Satisfacción del usuario, el autor indica y demuestra la relación directa entre dos variables, es decir con una buena Gestión documental a nivel institucional, en este caso la Municipalidad de Huari, tanto usuarios internos como van a demostrar satisfacción referente a sus trámites.

En el estudio realizado por Matos (2019) se analiza la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio que brinda el archivo central de su institución, los trabajadores encuestados de PRONIED manifestaron que los procesos técnicos archivísticos tienen un nivel bajo y que la calidad de servicios que brinda el archivo central es de nivel alto, al analizar la hipótesis general con la prueba con el mismo coeficiente nos da una correlación de 0,23; lo que indica correlación baja entre sus dos variables escogidas, se concluye que los trabajos propios del Archivo deben continuar para perfeccionar la calidad del servicio archivístico.

Analizando el primer objetivo el cual es la relación entre los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en UGEL 02 en Lima, los resultados de la encuesta nos indican que los trabajadores de la institución afirman que, en cualquier nivel de medios de servicio de

información, afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 es en su mayoría de nivel medio. Mientras que en la prueba con la hipótesis correspondiente que relaciona esas dos variables, el análisis con el coeficiente de Rho de Spearman nos arroja el resultado de 0,65; indica una correlación positiva alta entre la dimensión medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa los medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima.

Volviendo a la investigación de Cabanaconza (2016) al hallar su objetivo específico que relaciona los servicios archivísticos y la gestión documental, se evidenció que se observa que existe un grupo representativo del 92,5% de los trabajadores que perciben que los servicios archivísticos tiene un nivel bajo y a la vez un nivel moderado en gestión documental; así mismo el 7,5% alcanza un nivel bajo en servicios archivísticos y también en la gestión documental, estos resultados nos indican que tienen una frecuencia moderada, mientras al contrastar variables mediante la prueba de la hipótesis el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual 0,56 es decir su correlación es moderada. Su hipótesis alterna es aceptada con el valor de 0,00, lo cual indica la existente relación entre los servicios archivísticos y la gestión documental.

Asimismo en la investigación de Meza (2018) hallamos un objetivo específico similar a nuestro primer objetivo, se pretende especificar la relación entre documentación y satisfacción de usuarios de la municipalidad de Huari, en la interpretación de sus estadísticas se observa que el nivel de documentación percibido por los usuarios es mayoritariamente medio, mientras que en la corroboración de la hipótesis específica que correlaciona estas dos variables a través del Rho de Spearman con un resultado de 0,88; una correspondencia positiva y alta, y su significancia es 0,00 por lo que se acepta su hipótesis alterna, la cual relaciona directamente estas dos variables. Cabe decir que por documentación entendemos al acervo documental que custodia dicha institución y que el estado de esta afecta directamente al usuario, sea interno o externo, se

deduce que está implícito el proceso de Servicio Archivístico.

En cuanto a nuestro segundo objetivo específico que analiza la relación entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02, se concluyó que la totalidad de trabajadores encuestados de la UGEL 02, cualquiera sea el nivel de adaptación al gobierno digital, la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es bajo mayoritariamente. Al realizar la contrastación con la hipótesis de estas variables se halló a través de la aplicación con el coeficiente Rho de Spearman un valor de 0,71; lo cual indica que se corresponden de manera positiva alta, además el resultado de la significancia bilateral demuestra que se acepta la hipótesis alterna que acepta la relación entre dichas variables. Es decir, la adaptación al gobierno digital tiene una alta incidencia hacia la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02, esta satisfacción es baja en su mayoría, lo que indica que la adaptación también tiene un nivel bajo.

En el punto 6.3.3. de la Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública (DIRECTIVA N° 01-2020-AGN/DDPA), se indica que los Servicios deben diseñarse para ser usados por el Gobierno Digital, es decir que estos se puedan brindar mediante un teléfono inteligente, dispositivo móvil o similar. Este concepto se asocia al punto 6.3.5. de la misma directiva, la cual indica que la entidad debe garantizar el uso de las nuevas tecnologías de comunicación con el fin de prestar servicios eficientes, innovadores y seguros, de esta manera se ejerce una atención de calidad, la cual consiste en cumplir las expectativas del usuario, es decir satisface sus necesidades.

Al respecto, la investigación de Rhee (2015) sugiere el uso de todas las tecnologías disponibles para desarrollar nuevas herramientas de servicio archivístico. La aparición de nueva tipología de usuarios abriría a nuevas necesidades, la observación y estudios de casi basados netamente en usuarios de archivos propiamente dichos nos permitirá adaptarnos y satisfacer las necesidades de los solicitantes en el momento adecuado y determinado. La autora hace hincapié en que se debe poner atención a los servicios archivísticos basados en la web, esto quiere decir desde el punto de vista de poder acceder a ellos desde una plataforma de internet, es decir lo que propone el gobierno digital.

El nuevo Modelo de Gestión Documental propuesto en nuestro país se encuentra en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI (2017), en los principios del MGD, encontramos puntos clave como la digitalización, que consiste en pasar la documentación a un entorno digital o simplemente su creación, facilitando la interoperabilidad. Nuestra investigación es situada en el 2020, año en el cual pasamos una emergencia sanitaria causada por la pandemia por SARS-CoV-2, esta situación ha promovido el trabajo a distancia, por ende, la adaptación a lo que el Gobierno Digital indica, referente a este aspecto podemos ver que de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas en la UGEL 02, su nivel de Adaptación es bajo, a pesar de estar fuertemente relacionado a la satisfacción de sus usuarios.

El Gobierno digital, o anteriormente nombrado oficialmente gobierno electrónico en una investigación que lo asocia a la calidad de atención, De la Cruz (2018), analiza la sede San Borja del Banco de la Nación, su objetivo general es verificar la relación de ambas variables, para lo cual los resultados obtenidos es que el gobierno digital en dicha sede tiene un nivel deficiente, además que al realizar la prueba de correlación con el Rho de Spearman nos encontramos con un nivel positivo alto, pues arroja valores de 0,74; en cuanto a la significancia nos encontramos que se acepta la hipótesis alterna que asocia estas variables. Si bien la calidad de atención en un banco no es lo mismo que los servicios archivísticos, esta también puede incluir servicios de esta índole, sin embargo, se puede medir por la satisfacción que pueden obtener sus usuarios. En este estudio se determina que el nivel de gobierno electrónico es deficiente, por ende, la calidad también lo es.

En cuanto al tercer objetivo específico, se halló la relación entre los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno de la UGEL 02, Lima, 2020. Se puede concluir que, la totalidad de los trabajadores encuestados, cualquiera sea el nivel de servicios que se ofrecen, el 34,8% afirmaron que la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima es bajo, el 47,8 % confirmaron que es media y el 17,4% que es alta. En cuanto a la comprobación de correlación de su hipótesis específica con estas variables, se analizó con el coeficiente Rho de Spearman, el cual nos dio como resultado 0,72; nivel positivo alto. En cuanto a la significancia

bilateral nos sale un resultado de 0,00, por lo cual se aprueba la hipótesis alterna, es decir si hay relación significativa entre los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02.

En el punto 7 de la Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública (DIRECTIVA N° 01-2020-AGN/DDPA) se indica que servicios se ofrecen o cuales están catalogados como servicios archivísticos propiamente dichos, se mencionan a la reprografía, la referencia, consulta de documentos archivísticos y préstamos de documentos. En nuestro cuestionario la dimensión servicios que se ofrecen tuvo los indicadores: préstamo de documentos, consulta acerca de documentos y atención personalizada, basadas en la realidad del Servicio del Archivo Central de la UGEL 02 y la normativa vigente.

En la investigación de Rivera (2016) analiza el acceso a la información en un archivo universitario, en sus ítems en su encuesta focalizada se encuentra el servicio archivístico, en el cual se codifican la necesidad e intereses de los usuarios. Es primordial el acervo documental que tiene el archivo universitario de la Universidad Nacional de Colombia, pues no solo se custodia documentación referente a la ciencia y la cultura, sino que tiene series documentales comunes derivadas de la vida administrativa de la institución, tales como hojas de vidas o planillas, esto va a definir los servicios que ofrece el archivo estudiado, claro está que tiene que estar adaptado a la normativa vigente del Archivo General de la Nación de Colombia.

En la tesis de Chambi (2019) se propone un objetivo específico de analizar la percepción de los usuarios internos referente al servicio archivístico que ofrece el Archivo Central del Ministerio del Ambiente, analiza ítems como plazos de atención, calidad de servicio, interés en la ayuda, tiempo de atención de requerimientos urgentes, disposición de ayuda, atención personalizada hasta horarios adecuados de atención, al analizar todos sus datos obtenidos por encuesta realizada con escala de Likert, la tabla de frecuencia nos arroja que el 90.5% los trabajadores del MINAM están en un de acuerdo y opinan que los servicios archivísticos en dicho ministerio están siendo realizados de una manera optima durante el año 2018.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En el estudio realizado se evidencia que hay una relación entre los servicios archivísticos y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020; la prueba estadística proyecta una correlación positiva alta de ,743** y significancia ,000. Como $p < \alpha$ se desaprueba la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

Segunda: De la misma manera, la prueba estadística proyectó una correlación positiva media de ,657** y significancia ,000. Como $p < \alpha$ se desaprueba la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: hay relación significativa entre los Medios de servicio de información y documentación y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020.

Tercera: También se consiguió una correlación positiva alta de ,710** y significancia ,000. Como $p < \alpha$ se desaprueba la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: hay relación significativa entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020.

Cuarta: Por último, la prueba estadística proyectó una correlación positiva alta de ,724** y significancia ,000. Como $p < \alpha$ se desaprueba la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: hay relación significativa entre la los servicios que se ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la directora de la UGEL 02 que, se realicen periódica y constantes evaluaciones referente al servicio archivístico mediante la opinión de los usuarios de la UGEL 02. El grado de satisfacción nos indicará que tan bien se desempeña el servicio archivístico, además de reconocer carencias e innovar con nuevos servicios adaptados a la coyuntura del momento.
- Segunda:** Se recomienda a la directora de la UGEL 02 que se promueva innovar en los medios de información y documentación, los canales por los cuales se sirven la documentación actualmente, la mayoría de trabajadores indicaron un nivel bajo de satisfacción en relación con los medios. La aplicación de tecnología y la capacitación en su uso hará que el usuario pueda acceder de manera más amigable hacia la información que le permite desarrollar sus funciones.
- Tercera:** En cuestión del gobierno digital, el camino es largo. Las tecnologías e innovaciones requieren de mobiliario, infraestructura y equipos. El Archivo de la UGEL 02 aún está en una etapa de migración mediante la digitalización destinada al servicio, sin embargo, es necesario pensar a futuro e implementar un proyecto que permita cumplir con lo que indica el gobierno electrónico y se garantice la accesibilidad a la información desde cualquier dispositivo móvil conectado a internet y esto también permita desarrollar la tan ansiada interoperabilidad, lo cual va a facilitar el desarrollo de las funciones de los trabajadores de la sede.
- Cuarta:** y finalmente referente a los servicios que se ofrecen, el Archivo Central de la UGEL 02 cumple con los puntos que se establecen en la normativa peruana, sin embargo, los trabajadores encuestados afirmaron que el nivel es medio. Hay que recordar que los servicios que se ofrecen tienen que ser innovadores y aplicarse de acuerdo a la naturaleza del momento. Otro punto esencial es la atención personalizada. Se

recomienda aumentar el personal a fin de poder atender los requerimientos urgentes y ofrecer atención permanente y personalizada.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alan, D, Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Andaur, G. (2018). *El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios. El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile*. Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad de Buenos Aires, 38(), 107-128.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2630/263055378007/html/index.html>
- Archivo General de la Nación (1985) *Normas generales del Sistema Nacional de Archivos*. Aprobado por Resolución Jefatural 073-85/AGN-J. Lima, Perú.
<http://agn.gob.pe/Portal/repositorio-digital/repositorio-digital-legislacion-archivistica/>
- Archivo General de la Nación (2008). *Manual del archivero.*,
http://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo_central/pdf/AGN_MANUAL_ARCHIVERO.pdf
- Archivo General de la Nación (2019) *Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública*. Resolución Jefatural N°179-2019-AGN/SG, Directiva N°009-2019-AGN/DDPA Lima, Perú. www.agn.gob.pe
- Archivo General de la Nación (2020) *Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública*, Resolución Jefatural N°010-2020-AGN/J, Directiva N°01-2020-AGN/DDPA. Lima. www.agn.gob.pe
- Arellano, M; Uriarte, M. (2017). *El Sistema Institucional de Archivos en la Gestión Documental de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A.*, Lima, 2015 (Tesis de maestría). Universidad Católica Sede Sapientae, Lima.

- Arias, R; Raposo, R; García, O; Morales M. (2009). *El marketing de los servicios y productos en el Archivo Histórico de Camagüey a través de un catálogo en línea*. Experiencias para divulgar, V(5), 91-96.
- Arteaga, S. (2015). *Administración Archivística de Calidad en la Toma de Decisiones en la Gestión del Poder Ejecutivo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Banat-Berger, F. (2010). Les archives et la révolution numérique. Le Débat, 158(1), 70-82. <https://doi.org/10.3917/deba.158.0070>
- Bautier, R.H. (1968). *La phase cruciale de l'histoire des archives: la consitution des despôis d'archives et la naissance de l'archivistique (XVI°-début du XIX° siècle)*. Archivum, XVIII, 139-149.
- Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Carreño, J., Suarez, H. (2018). *Propuesta de un cuadro de clasificación documental para las series y subseries documentales del Sistema Nacional de Atención y Reparación de las Víctimas: estudio de caso* (Tesis de maestría). Universidad de La Salle, Colombia.
- Chambi, L. (2019). *Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Cruz, J.R. (2011). Introducción. *Administración de documentos y Archivos*, 1(1), 9-13.
- De La Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. Universidad César Vallejo.

- Delgado, Y. (2015). *Antecedentes y perspectivas de la protección jurídica de los documentos en Cuba*. Revista Ciencias de la Documentación, 1(4), 48-59. <http://www.alaarchivos.org/wp-content/uploads/2018/07/AntecedentesPerspectivas.pdf>
- Duplá, A. (2009). *Difusión y visibilidad: la concepción de los usos y servicios de archivo según los diversos usuarios: diferentes perspectivas*. 3as Jornadas Archivando, La difusión en los archivos-, 1(), 4-41.
- Hernández Olivera, L., Martín González, Y., Ríos Hilario, A. B., & Travieso Rodríguez, C. (2012). *La construcción de la archivística: una aproximación a la investigación científica a través de las tesis doctorales*. Mobile.
- Hernández, P (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información, 34(), 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jaén, L (2006). *El sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Landa, L.M. (2002). *Gestión de documentos: el caso del consorcio SMS*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Lazo, L (2016). *Nivel del estado de la organización de los documentos del archivo en usuarios internos en el Centro Nacional de Salud Renal-ESSALUD*, Jesús María, 2015. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1.ª ed.). Universidad de Barcelona.
- Marín-Agudelo, S. A. (2016). Caracterización del archivo de investigación. Un estudio de caso. *Palabra clave*, 5(2), NA.
- Martín-Pozuelo, M. P. (2010). Prospectiva archivística: nuevas cuestiones, enfoques y métodos de investigación científica. *Revista Española La de Documentación Científica*, 33(2), 201–224.
- Matos, L. (2019). *Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del Programa de Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019*. Universidad César Vallejo.
- McCarthy, G. J., & Evans, J. (2012). Principles for archival information services in the public domain. *Archives and Manuscripts*, 40(1), 54–67.
- Medrano, P. (2018). *El Sistema Institucional de Archivos y la Tabla de Retención de Documentos de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, año 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Mejía, M. (1994). *Servicios de Archivo*. Colombia: Archivo General de la Nación.
- Meza, E. (2019). *Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pinto, M. (1999). Los usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: Consideraciones metodológicas. *Ciencias de la información*, 30(2), 23-30.

- Presidencia de la República del Perú (1991). Ley 25323 que crea el Sistema Nacional de Archivos. Lima.
- Presidencia de la República del Perú. (1992). Reglamento de la Ley N° 25323, sobre creación del Sistema Nacional de Archivos. [Decreto Supremo N° 008-92-JUS de 1992].
- Reinoso, M. (2009) El análisis matemático aplicado al cálculo de la muestra: El tamaño de la muestra es (in)finito. *Ciencia UNEM* 12(3): 40-45.
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación*, 1(3), 139-153.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/>
- Rhee, H. (2015). Reflections on Archival User Studies. *Reference & User Services Quarterly*, 54(4), 29-42. Retrieved January 7, 2021, <https://www.jstor.org/stable/refuserserq.54.4.29>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.
- Ríos, A. (2015). *Gestión documental, archivos gubernamentales y transparencia en México*. *Revista Estado, Gobierno y Gestión*, N°26(), 97-136.
- Rivera, D. (2016). *Guía propuesta para el acceso a la información en el archivo de la Universidad Nacional de Colombia. Sede Bogotá* (Tesis de maestría). Universidad de La Salle, Colombia.
- Rodríguez, M. (2013). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria (Nicaragua) SIGDUNA* (Tesis de maestría). Universidad Internacional de Andalucía, España.

R.S. No 4950-2020-UGEL02. Que aprueba el “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en la Sede de la UGEL 02”. (2020).

Sarri, E. (2011). Sistema Nacional de Archivos en República Dominicana (Master). Universidad Internacional de Andalucía, España. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1148/0179_Sarri.pdf?sequence=1

Secretaría de Gobierno Digital del Perú (2017). Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. [Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI de 2017].

Seol, M. (2008). Basic Study for Establishment of Strategic Plan for Records Information Service: Focused on the National Archives of Korea. Journal of Information Management Society, 25 (3), 249–271. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2008.25.3.249>

Subdirección General de los Archivos Estatales, Ministerio de Cultura. (1995). Diccionario de terminología archivística. Madrid.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4.ª ed.). Limusa.

Taylor, H. & RAMP (Program). & UNISIST (Program). (1984). Archival services and the concept of the user: a RAMP study. Paris: United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization

Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Promonegocios.net. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Villa Franco, Y. P. (2017). *Propuesta de líneas de investigación archivística para la escuela interamericana de bibliotecología de la universidad de Antioquia* [Universidad de Antioquia]. <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9298>

Zeller, J.-D. (2005). La gestion d'un service d'archives intermédiaires : Processus, procédures et tableaux de bord. L'exemple des Archives centrales des Hôpitaux universitaires de Genève. *La Gazette Des Archives*, 200(4), 29–54.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Consistencia							
Título: Servicios Archivísticos y Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02, Lima, 2020.							
Autor: Br. Carmen del Pilar Mayta Arrunátegui							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre los Servicios Archivísticos y la satisfacción del usuario Interno en la UGEL 02, Lima, 2020?</p> <p>Problemas Específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre el de los medios de servicio de información y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020? 2) ¿Qué relación se da entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020? 3) ¿Cuál es la relación que se da entre la los servicios que ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre los Servicios Archivísticos y la satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02 en el año 2020.</p> <p>Objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre el de los medios de servicio de información y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020. 2) Determinar la relación entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020. 3) Determinar la relación que se da entre la los servicios que ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre los Servicios Archivísticos y la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02 en el año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa entre el de los medios de servicio de información y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020. 2) Existe una relación significativa entre la adaptación al gobierno digital y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020. 3) Existe una relación significativa entre la los servicios que ofrecen y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02, Lima, 2020.</p>	Variable 1 (Independiente): Modificatoria del Servicio Archivístico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Medios de Servicio de información	Requerimientos a través del correo electrónico serviciosarchivisticos@ugel02.gob.pe Requerimientos de documentos en forma física Consulta por correo electrónico, Whatsapp y personal.	1,2 3,4 5,6	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Adaptación al gobierno digital,	Equipos de reprografía de alta calidad y velocidad Uso de la nube	7,8,9 10,11		
Servicios que se ofrecen	Préstamo de documento. Consulta acerca de documentos Atención personalizada.	12,13 14,15 16,17					
Variable 2 (Dependiente): Satisfacción de los Usuarios Internos			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Satisfacción en tiempo de atención Satisfacción en calidad de atención Satisfacción en disponibilidad de atención.	Documentos reiterativos Reclamos por demora en atención Calidad reprográfica Calidad de los documentos de respuesta Tiempo de respuesta de los documentos urgentes.	18, 19, 20 21, 22, 23 24,25,26,27 28,29 30,31,32	Ordinal	Bajo Medio Alto			
Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Método de investigación Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental De corte Transversal</p> <p>Nivel Descriptivo Correlacional</p> <p>Tipo Básica</p>	<p>Población: La población de la UGEL 02 de Lima metropolitana es de 238 según la R.D. No 4950-2020-UGEL02 (2020).</p> <p>Muestra: Obtenida por formula: 92 personas.</p> <p>Muestreo: Aleatorio simple, se tomo la encuesta a 92 trabajadores al azar.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Ámbito de aplicación Unidad de Gestión Educativa Local N° 02</p> <p>Confiability Alfa de Cronbach</p> <p>Prueba estadística Rho de Spearman</p>	<p>DESCRIPTIVA: Objetivo general y objetivos específicos mediante tablas de frecuencia.</p> <p>INFERENCIAL: Pruebas por hipótesis general y específicas con el coeficiente Rho de Spearman.</p>				

ANEXO 2

Cuestionario: Investigación Servicios Archivísticos y Satisfacción del Usuario interno en la UGEL 02, Lima 2020.

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos acerca del Servicio Archivístico y la satisfacción del usuario interno en la UGEL 02 de Lima metropolitana, 2020. El cuestionario tiene dos secciones. Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias. Evalúe su nivel en una escala de 1 a 5, según se indica.

Por favor coloque un aspa (X) la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

SECCIÓN 1: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS

Medios de Servicio de Información y documentación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1) La atención de servicios archivísticos a través del correo electrónico es eficiente	1	2	3	4	5
2) Realizar pedidos documentales a través del correo electrónico es sencillo	1	2	3	4	5
3) La atención de los requerimientos de documentos físicos es eficiente	1	2	3	4	5
4) Realizar requerimientos de documentos en forma física es práctico	1	2	3	4	5
5) Las consultas al través de medios como correo electrónico, WhatsApp y de forma personal permiten una comunicación asertiva.	1	2	3	4	5
6) Las consultas a través de correo electrónico permiten resolver sus requerimientos.	1	2	3	4	5
Adaptación al gobierno digital	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
7) La prevalencia del cero papel del gobierno digital evitan usar las copias	1	2	3	4	5
8) La calidad de los documentos digitales que se le envía por correo electrónico es alta.	1	2	3	4	5
9) Los documentos digitales que se le envían a través de correo electrónico tienen el tamaño de archivo adecuado.	1	2	3	4	5
10) El uso de la nube facilita la transferencia de archivos con fin de servicio archivístico.	1	2	3	4	5
11) Trabajar en la nube facilita el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
Dimensión Servicios que se ofrecen	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
12) El préstamo de documentos físicos le facilita su labor administrativa.	1	2	3	4	5
13) En su área el requerimiento de préstamos de documentos físicos se realiza oportunamente.	1	2	3	4	5
14) Las consultas de documentos que realiza usted, son respondidas de manera eficiente.	1	2	3	4	5
15) Las consultas de documentos en relación a documentación que custodia el Archivo Central, le ayudan a resolver su trabajo	1	2	3	4	5

Dimensión: Atención personalizada	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
16) Cuando usted solicita atención personalizada es atendida de manera oportuna.	1	2	3	4	5
17) Cuando usted solicita consulta personalizada es atendida de manera eficiente.	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA UGEL
02

Satisfacción en tiempo de atención	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
18) Su oficina ha tenido la necesidad de enviar solicitudes reiterativas por atención de documentos.	1	2	3	4	5
19) El envío de documentos reiterativos hacia el Archivo Central es recurrente.	1	2	3	4	5
20) El lapso de atención de un requerimiento después de un reiterativo es corto.	1	2	3	4	5
21) Los reclamos por demora en atención de documentos en el Archivo Central frecuentemente se realizan por correo electrónico.	1	2	3	4	5
22) Su área reclama a través de un llamado de atención de su jefe inmediato por la demora en atención de documentos.	1	2	3	4	5
23) Los reclamos por demora en atención de documentos son recurrentes	1	2	3	4	5
Satisfacción en calidad de atención	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
24) Su área ha reclamado o se ha sentido insatisfecha acerca de la calidad de resolución de los documentos brindados.	1	2	3	4	5
25) Las copias de documentos que se le da como servicio archivístico son limpias y ordenadas.	1	2	3	4	5
26) La resolución y calidad de compresión o tamaño de archivos de documentos escaneados es la ideal y le permiten descargar rápidamente.	1	2	3	4	5
27) Su área está satisfecha referente a la calidad de fotocopias y documentos digitales brindados a través de servicio archivístico.	1	2	3	4	5
28) Los documentos de respuesta como memos, oficios o informes que emite el Archivo Central son claros y concisos.	1	2	3	4	5
29) Los documentos de respuesta que emite el Archivo Central sirven eficientemente de apoyo a sus funciones.	1	2	3	4	5
Satisfacción en disponibilidad de atención	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
30) El personal del Archivo Central responde eficientemente los requerimientos de documentación con carácter de urgente de su área.	1	2	3	4	5
31) El personal del Archivo Central demuestra interés en ayudar a resolver de manera rápida un requerimiento de documentación con carácter de urgente de su área.	1	2	3	4	5
32) Los documentos con carácter de urgente son atendidos de manera rápida y eficaz por el personal del Archivo Central.	1	2	3	4	5

ANEXO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ARCHIVÍSTICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Medios de Servicio de Información y documentación							
1	La atención de servicios archivísticos a través del correo electrónico es eficiente	✓		✓		✓		
2	Realizar pedidos documentales a través del correo electrónico es sencillo.	✓		✓		✓		
3	La atención de los requerimientos de documentos físicos es eficiente.	✓		✓		✓		
4	Realizar requerimientos de documentos en forma física es práctico.	✓		✓		✓		
5	Las consultas al través de medios como correo electrónico, WhatsApp y de forma personal permiten una comunicación asertiva.	✓		✓		✓		
6	Las consultas a través de correo electrónico permiten resolver sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Adaptación al Gobierno digital	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La prevalencia del cero papel del gobierno digital evitan usar las copias	✓		✓		✓		
8	La calidad de los documentos digitales que se le envía por correo electrónico es alta.	✓		✓		✓		
9	Los documentos digitales que se le envían a través de correo electrónico tienen el tamaño de archivo adecuado	✓		✓		✓		
10	El uso de la nube facilita la transferencia de archivos con fin de servicio archivístico.	✓		✓		✓		
11	Trabajar en la nube facilita el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Servicios que se ofrecen	✓		✓		✓		
12	El préstamo de documentos físicos le facilita su labor administrativa.	✓		✓		✓		
13	En su área el requerimiento de préstamos de documentos físicos se realiza oportunamente.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las consultas de documentos que realiza usted, son respondidas de manera eficiente.	✓		✓		✓		
15	Las consultas de documentos en relación a documentación que custodia el Archivo Central, le ayudan a resolver su trabajo	✓		✓		✓		
16	Cuando usted solicita atención personalizada es atendida de manera oportuna.	✓		✓		✓		
17	Cuando usted solicita consulta personalizada es atendida de manera eficiente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Sifuentes Pinto Nilsa

DNI: 09098353

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ARCHIVÍSTICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en tiempo de atención							
18	Su oficina ha tenido la necesidad de enviar solicitudes reiterativas por atención de documentos.	✓		✓		✓		
19	El envío de documentos reiterativos hacia el Archivo Central es recurrente.	✓		✓		✓		
20	El lapso de atención de un requerimiento después de un reiterativo es corto.	✓		✓		✓		
21	Los reclamos por demora en atención de documentos en el Archivo Central frecuentemente se realizan por correo electrónico.	✓		✓		✓		
22	Su área reclama a través de un llamado de atención de su jefe inmediato por la demora en atención de documentos.	✓		✓		✓		
23	Los reclamos por demora en atención de documentos son recurrentes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción en calidad de atención							
24	Su área ha reclamado o se ha sentido insatisfecha acerca de la calidad de resolución de los documentos brindados	✓		✓		✓		
25	Las copias de documentos que se le da como servicio archivístico son limpias y ordenadas.	✓		✓		✓		
26	La resolución y calidad de compresión o tamaño de archivos de documentos escaneados es la ideal y le permiten descargar rápidamente.	✓		✓		✓		
27	Su área está satisfecha referente a la calidad de fotocopias y documentos digitales brindados a través de servicio archivístico.	✓		✓		✓		
28	Los documentos de respuesta como memos, oficios o informes que emite el Archivo Central son claros y concisos.	✓		✓		✓		
29	Los documentos de respuesta que emite el Archivo Central sirven eficientemente de apoyo a sus funciones.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Servicios que se ofrecen	Si	No	Si	No	Si	No	
30	El personal del Archivo Central responde eficientemente los requerimientos de documentación con carácter de urgente de su área.	✓		✓		✓		
31	El personal del Archivo Central demuestra interés en ayudar a resolver de manera rápida un requerimiento de documentación con carácter de urgente de su área.	✓		✓		✓		
32	Los documentos con carácter de urgente son atendidos de manera rápida y eficaz por el personal del Archivo Central.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Sifuentes Pinto Nilisa** **DNI: 09098353**

especialidad del validador: **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ARCHIVÍSTICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Medios de Servicio de Información y documentación							
1	La atención de servicios archivísticos a través del correo electrónico es eficiente	x		x		x		
2	Realizar pedidos documentales a través del correo electrónico es sencillo.	x		x		x		
3	La atención de los requerimientos de documentos físicos es eficiente.	x		x		x		
4	Realizar requerimientos de documentos en forma física es práctico.	x		x		x		
5	Las consultas al través de medios como correo electrónico, WhatsApp y de forma personal permiten una comunicación asertiva.	x		x		x		
6	Las consultas a través de correo electrónico permiten resolver sus requerimientos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Adaptación al Gobierno digital	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La prevalencia del cero papel del gobierno digital evitan usar las copias	x		x		x		
8	La calidad de los documentos digitales que se le envía por correo electrónico es alta.	x		x		x		
9	Los documentos digitales que se le envían a través de correo electrónico tienen el tamaño de archivo adecuado	x		x		x		
10	El uso de la nube facilita la transferencia de archivos con fin de servicio archivístico.	x		x		x		
11	Trabajar en la nube facilita el trabajo en equipo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Servicios que se ofrecen	x		x		x		
12	El préstamo de documentos físicos le facilita su labor administrativa.	x		x		x		
13	En su área el requerimiento de préstamos de documentos físicos se realiza oportunamente.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las consultas de documentos que realiza usted, son respondidas de manera eficiente.	x		x		x		
15	Las consultas de documentos en relación a documentación que custodia el Archivo Central, le ayudan a resolver su trabajo	x		x		x		
16	Cuando usted solicita atención personalizada es atendida de manera oportuna.	x		x		x		
17	Cuando usted solicita consulta personalizada es atendida de manera eficiente.	x		x		x		

Observaciones: hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel

DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodologa

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ARCHIVÍSTICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en tiempo de atención							
18	Su oficina ha tenido la necesidad de enviar solicitudes reiterativas por atención de documentos.	x		x		x		
19	El envío de documentos reiterativos hacia el Archivo Central es recurrente.	x		x		x		
20	El lapso de atención de un requerimiento después de un reiterativo es corto.	x		x		x		
21	Los reclamos por demora en atención de documentos en el Archivo Central frecuentemente se realizan por correo electrónico.	x		x		x		
22	Su área reclama a través de un llamado de atención de su jefe inmediato por la demora en atención de documentos.	x		x		x		
23	Los reclamos por demora en atención de documentos son recurrentes	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción en calidad de atención	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Su área ha reclamado o se ha sentido insatisfecha acerca de la calidad de resolución de los documentos brindados	x		x		x		
25	Las copias de documentos que se le da como servicio archivístico son limpias y ordenadas.	x		x		x		
26	La resolución y calidad de compresión o tamaño de archivos de documentos escaneados es la ideal y le permiten descargar rápidamente.	x		x		x		
27	Su área está satisfecha referente a la calidad de fotocopias y documentos digitales brindados a través de servicio archivístico.	x		x		x		
28	Los documentos de respuesta como memos, oficios o informes que emite el Archivo Central son claros y concisos.	x		x		x		
29	Los documentos de respuesta que emite el Archivo Central sirven eficientemente de apoyo a sus funciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Servicios que se ofrecen	Si	No	Si	No	Si	No	
30	El personal del Archivo Central responde eficientemente los requerimientos de documentación con carácter de urgente de su área.	x		x		x		
31	El personal del Archivo Central demuestra interés en ayudar a resolver de manera rápida un requerimiento de documentación con carácter de urgente de su área.	x		x		x		
32	Los documentos con carácter de urgente son atendidos de manera rápida y eficaz por el personal del Archivo Central.	x		x		x		

Observaciones: hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel

DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ARCHIVÍSTICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Medios de Servicio de Información y documentación							
1	La atención de servicios archivísticos a través del correo electrónico es eficiente	✓		✓		✓		
2	Realizar pedidos documentales a través del correo electrónico es sencillo.	✓		✓		✓		
3	La atención de los requerimientos de documentos físicos es eficiente.	✓		✓		✓		
4	Realizar requerimientos de documentos en forma física es práctico.	✓		✓		✓		
5	Las consultas al través de medios como correo electrónico, WhatsApp y de forma personal permiten una comunicación asertiva.	✓		✓		✓		
6	Las consultas a través de correo electrónico permiten resolver sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Adaptación al Gobierno digital	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La prevalencia del cero papel del gobierno digital evitan usar las copias.	✓		✓		✓		
8	La calidad de los documentos digitales que se le envía por correo electrónico es alta.	✓		✓		✓		
9	Los documentos digitales que se le envían a través de correo electrónico tienen el tamaño de archivo adecuado	✓		✓		✓		
10	El uso de la nube facilita la transferencia de archivos con fin de servicio archivístico.	✓		✓		✓		
11	Trabajar en la nube facilita el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Servicios que se ofrecen	✓		✓		✓		
12	El préstamo de documentos físicos le facilita su labor administrativa.	✓		✓		✓		
13	En su área el requerimiento de préstamos de documentos físicos se realiza oportunamente.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las consultas de documentos que realiza usted, son respondidas de manera eficiente.	✓		✓		✓		
15	Las consultas de documentos en relación a documentación que custodia el Archivo Central, le ayudan a resolver su trabajo	✓		✓		✓		
16	Cuando usted solicita atención personalizada es atendida de manera oportuna.	✓		✓		✓		
17	Cuando usted solicita consulta personalizada es atendida de manera eficiente.	✓		✓		✓		

Observaciones: Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Fadaith Ingerboard Mendiola Romero **DNI: 46772751**

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ARCHIVÍSTICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en tiempo de atención							
18	Su oficina ha tenido la necesidad de enviar solicitudes reiterativas por atención de documentos.	✓		✓		✓		
19	El envío de documentos reiterativos hacia el Archivo Central es recurrente.	✓		✓		✓		
20	El lapso de atención de un requerimiento después de un reiterativo es corto.	✓		✓		✓		
21	Los reclamos por demora en atención de documentos en el Archivo Central frecuentemente se realizan por correo electrónico.	✓		✓		✓		
22	Su área reclama a través de un llamado de atención de su jefe inmediato por la demora en atención de documentos.	✓		✓		✓		
23	Los reclamos por demora en atención de documentos son recurrentes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción en calidad de atención	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Su área ha reclamado o se ha sentido insatisfecha acerca de la calidad de resolución de los documentos brindados	✓		✓		✓		
25	Las copias de documentos que se le da como servicio archivístico son limpias y ordenadas.	✓		✓		✓		
26	La resolución y calidad de compresión o tamaño de archivos de documentos escaneados es la ideal y le permiten descargar rápidamente.	✓		✓		✓		
27	Su área está satisfecha referente a la calidad de fotocopias y documentos digitales brindados a través de servicio archivístico.	✓		✓		✓		
28	Los documentos de respuesta como memos, oficios o informes que emite el Archivo Central son claros y concisos.	✓		✓		✓		
29	Los documentos de respuesta que emite el Archivo Central sirven eficientemente de apoyo a sus funciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Servicios que se ofrecen	Si	No	Si	No	Si	No	
30	El personal del Archivo Central responde eficientemente los requerimientos de documentación con carácter de urgente de su área.	✓		✓		✓		
31	El personal del Archivo Central demuestra interés en ayudar a resolver de manera rápida un requerimiento de documentación con carácter de urgente de su área.	✓		✓		✓		
32	Los documentos con carácter de urgente son atendidos de manera rápida y eficaz por el personal del Archivo Central.	✓		✓		✓		

Observaciones: Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Fadaith Ingerboard Mendiola Romero **DNI: 46772751**

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión Pública.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

ANEXO 4

La totalidad de encuestas fueron realizadas a través de los formularios de Google, debido a la situación de emergencia sanitaria por Covid-19.

16/1/2021

Untitled form - Google Forms



Untitled form

Questions Responses 92

92 responses



Not accepting responses

Message for respondents

This form is no longer accepting responses

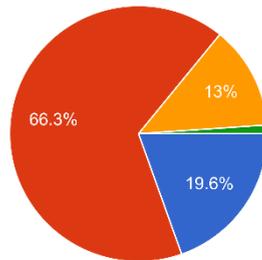
Summary

Question

Individual

1) La atención de servicios archivísticos a través del correo electrónico (serviciosarchivisticos@ugel02.gob.pe) es eficiente

92 responses



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	2	1	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 6

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	92	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	92	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,747	2

ANEXO 7

Carta de presentación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 11 de noviembre de 2020
Carta P. 762-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Lic.
Anabel Alicia Poma Porras de Tineo
Directora de la UGEL 02
Unidad de Gestión Educativa Local N°02 (UGEL 02)

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MAYTA ARRUNÁTEGUI, CARMEN DEL PILAR; identificada con DNI N° 44125365 y con código de matrícula N° 7001261778; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Servicio Archivístico y Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02,
Lima, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MAYTA ARRUNÁTEGUI, CARMEN DEL PILAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 8

Recepción del Documento por la UGEL 02

17/11/2020 sinad.ugel02.gob.pe/SINAD/Reportes/TicketExpedientePopUp.aspx?data=EOUxDfHCE5%2fp%2f%2fdImKZ9M762sVQiAucPyHMOQ...

PERU	UGEL N° 02-RIMAC
------	------------------

MESA DE PARTES

JR ANTON SANCHEZ N° 202 URB. MIGUEL GRAU-SMP

Fecha: 17/11/2020 Hora: 11:55

Expediente: **MPT2020-EXT-0072940**

Remitente: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Tipo Documento: EXPEDIENTE

Folios: 1

Nro. de Doc.:

Consultas sobre su trámite al teléfono: **481-3177**

y/o ingrese a : <http://www.ugel02.gob.pe> y haga click en :



CONTRASEÑA : **1155**

Registrado Por: MFERNANDEZ