



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de archivos periféricos y calidad de servicio en un distrito
fiscal de la región San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mendoza Cabrera, Danica Maria (ORCID: 0000-0003-2320-827X)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser la luz que guía mi camino, me da las fuerzas necesarias para continuar y me acompaña siempre en cada paso que doy. A mi familia que me apoya incondicionalmente en cumplir todas mis metas. A Emiliano la fuerza que impulsa mi día a día. A mi hermandad Y, H, T que, pese a la distancia, espiritualmente siempre están a mi lado.

Danica

Agradecimiento

A mi asesor, por brindarme todos los conocimientos y dar las facilidades para realizar el presente estudio de investigación. A cada uno de las personas, que participaron voluntariamente en el presente estudio de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Variables y Operacionalización.....	27
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	28
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	28
3.5. Procedimiento.....	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla1. Nivel de gestión de archivos periféricos en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021	19
Tabla2. Nivel de calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021	19
Tabla3. Relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021	20
Tabla4. Relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021	20
Tabla5. Relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021	21

Índice de figuras

Figura 1	Dispersión entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio.....	22
-----------------	---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 67 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión de archivos periféricos fue regular en 48 %, la calidad de servicio fue regular en 40 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,966 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.32 % de la gestión de archivos periféricos influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión, periféricos, calidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the management of peripheral files and the quality of service in a fiscal district of the San Martín region, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 67 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of peripheral file management was regular in 48%, the quality of service was regular in 40%. Concluding that there is a significant relationship between the management of peripheral files and the quality of service in a fiscal district of the San Martín region, 2021, since the Spearman coefficient was 0.966 (very high positive correlation) and a p value equal at 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 93.32% of peripheral file management influences the quality of service.

Keywords: Management, peripherals, quality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en las instituciones públicas de los diferentes países se viene generando cambios significativos en la estructura política y administrativa, en las cuales se les exigen una modernización en la ejecución de sus procesos, con nuevas maneras de gestión de sus archivos, avalando así excelencia en prestaciones de servicios, además, una gran cantidad de información: datos de expedientes, presupuestos, sin embargo, se ha visto que a gran mayoría de instituciones su gestión documental no está bien organizada, lo que no permite agilizar el trabajo y de esa manera lograr que las entidades generen mayor productividad, a la vez de generar una reducción de los costes de archivos de documentos y materiales en hasta un 22% (IDC, 2019).

A nivel nacional, desde el 2002, se está impulsando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para brindar recursos y servicios que generen efectos e impactos favorables al ciudadano; promoviendo mejoras en la calidad de servicio en entidades públicas del estado. Múltiples investigaciones aseguran que una impecable y buena gestión administrativa, da como resultado una atención excelente a los usuarios en diversas instituciones de todo nivel. En este sentido, la calidad de atención es un tema de suma importancia que viene siendo abordado por las entidades estatales, lo cual está orientado al perfeccionamiento de las estrategias y condiciones internas para entregar un servicio de calidad a los usuarios, buscando la satisfacción eficiente del público; sin embargo, las entidades presentan problemas para brindar estas condiciones tangibles e intangibles acrecentado por la falta de experiencia técnica, lentitud para dar solución a los problemas de tipo administrativos, lo cual no permite brindar un servicio de calidad.

A nivel local, en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, durante el desarrollo de sus funciones, se retrasa la realización de las actividades de acuerdo a la fecha prevista, como la entrega de programas virtuales no completados, lo que a su vez afecta el nivel de servicio disponible para los usuarios. La ausencia de personal debidamente capacitado lo cual conlleva

a los retrasos en la entrega de los servicios planificados hacia los usuarios, asimismo, esto se encuentra provocado por la falta de la implementación de un sistema integrado que posibilite la gestión óptima de los recursos y procesos internos, lo cual haga posible la entrega oportuna de los servicios de acuerdo a las proyecciones y expectativas de la ciudadanía.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de archivos periféricos en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021?

Esta investigación se justificó **por conveniencia**, debido a que se planteó como objetivo el de lograr mejoras en la gestión de archivos periféricos, con el fin de generar mayor calidad de servicio. **Relevancia social**, mejoró los diversos procesos generando siempre la satisfacción y percepción de usuarios. **Valor teórico**, el presente estudio generó aportes sobre las variables con nuevas definiciones, con base en lo señalado por autores. **Implicancia práctica**, los resultados obtenidos contribuyeron a generar mejoras en las estrategias de atención que se brindó en un distrito fiscal de la región San Martín. **Utilidad metodológica**, puesto que los instrumentos y técnicas usadas en la investigación sirvieron de base para otras de similar índole.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021. Como **específicos**: Medir el nivel de gestión de archivos periféricos en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021. Medir el nivel de calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021. Determinar relación entre

las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Teniendo como **hipótesis general**: H_i: Existe relación significativa entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021. Como **específicas**: H₁: El nivel de gestión de archivos periféricos en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, es buena. H₂: El nivel de calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, es buena. H₃: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tendrá como antecedentes internacionales Reyes y Veliz (2021), el tipo fue descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo, la población y muestra 236 usuarios, la técnica fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que: la calidad del servicio de la Empresa de Agua Potable de Jipijapa y los factores importantes que afectan la satisfacción del cliente son: buena actitud e imagen, respuesta instantánea, trato personalizado, satisfacción con el tiempo de espera, respuesta inmediata a quejas y reclamos, y cómodas instalaciones donde el servicio ofrecido se relaciona de manera positiva con el grado de satisfacción de las persona; además se puede demostrar que los clientes creen que las máquinas, muebles y equipos deben estar acorde a la nueva tecnología, por lo general infieren que están satisfechos con el servicio que le es ofrecido.

Mientras tanto Sarmiento y Vinueza (2020), del cual se realizó un tipo de investigación aplicada, el diseño no experimental, la población y muestra fue de 3.802 estudiantes de pregrado y 180 de postgrado, la técnica fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que los términos de vocabulario, comodidad y conocimiento expresados por los estudiantes son compatibles con las dimensiones de servicio del modelo Parasuraman, las cuales se construyen en el contexto académico y administrativo. Los estudiantes pueden comprender el nivel de calidad de acuerdo a los estándares mencionados en esta investigación, para lo cual es necesario utilizar herramientas técnicas especiales para la evaluación interna y externa permanente; posteriormente, pueden analizar los resultados de manera crítica y reflexiva, proponer efectivamente planes de acción adecuados para innovar las peculiaridades observadas en los servicios universitarios prestados.

En tanto Cárdenas, et al. (2018), desarrollo una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, en tanto la técnica fue análisis documental y el instrumento análisis de contenido. Concluyeron que si bien se han implementado buenas iniciativas y las mejoras en las funciones de integridad y acceso a

archivos han sentado un buen precedente en el trabajo relacionado con la visión del cliente, aún se pueden lograr cambios significativos en áreas con impactos significativos como la Secretaría de la FCA. Sin embargo, todavía hay algunas deficiencias que deben ser atendidas, especialmente cuando se debe respetar la responsabilidad y calidad estipulada en la Constitución Ecuatoriana.

A nivel nacional a Burgos y Morocho (2018), tipo correlacional, con diseño no experimental, la población y muestra fue a personas mayores de 69 años, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: luego de haber obtenido un coeficiente de correlación por medio del estadístico de Pearson que fue 0.798 se logró determinar que existe una correlación de tipo significativa y positiva la cual ayudó a establecer que a medida que la entidad potencie la calidad dentro de los servicios que son ofertados a los usuarios podrán mejorar el grado de satisfacción de los mismos debido a la correlación que poseen, además debido a que los usuarios consideran a la calidad como un factor de relevancia necesario para brindar una experiencia positiva que cumpla con sus expectativas y estándares.

También se citó a Ramírez, et al. (2019), el tipo de investigación es aplicado, y el diseño correlacional, la población y muestra fue no probabilística o muestra por conveniencia, la técnica fue análisis documental y el instrumento análisis de contenido. Concluyeron que, una vez analizados de manera estadística los datos recopilados, se determinó que las variables se correlacionan de manera positiva dentro de un nivel alto, el cual está representado por un valor Rho de Spearman igual a 0.896 y un valor de significancia igual a 0.000 por lo tanto, a medida que se mejore el indicador de fiabilidad proyectada por la entidad, logrará mejorar los niveles de satisfacción en los usuarios lo cual es muy importante para incrementar el respaldo y la confianza.

En tanto Pérez, et al. (2021), desarrollaron un tipo de investigación básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento análisis

de contenido. Concluyeron que el uso de las tecnologías de información a través de la interoperabilidad se ha hecho necesaria para diversos fines y propósitos, está constantemente presente en el día a día, ya sea como medio para informarse o realizar algún trámite, sin importar el estrato social que se tenga; sin embargo, todavía existen algunas limitantes en el uso en ciertas regiones por no contar con el internet; en ese sentido, a medida que la gente se involucra en el uso de las Tics se hace necesario analizar el potencial transformador e innovador que se les atribuye a estas herramientas.

A nivel local se citó a García (2021), en su investigación de tipo básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 30 trabajadores, la técnica fue encuesta y el instrumento fue cuestionario. Concluyó: a través del coeficiente de Pearson se pudo comprobar que existe una relación de tipo directa, alta y significativa entre los conceptos que aborda la investigación, esto a consecuencia de que el valor obtenido fue 0.752 y el valor de p fue menor a 0.05. Asimismo, la investigación desveló que entre las dimensiones de la variable solución con la variable dependiente existe una relación de tipo positiva, esto dado a que el valor del coeficiente de Pearson fue 0.867, 0.844, 0.848 y 0.790 y a su vez existe una correlación significativa pues el valor que se ha obtenido de p fue 0.000.

En tal sentido se citó también a Azán (2021), una investigación de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 80 clientes, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó: se obtuvo un valor de correlación igual a 0.929 según con el coeficiente de Pearson, se determinó que las variables poseen un alto y positivo nivel de correlación, el cual permite establecer que, al incrementarse la calidad en el servicio brindado a los usuarios, estos podrán experimentar mejores niveles de satisfacción debido a la vinculación positiva que poseen.

Vernaza (2018), El tipo de investigación fue descriptivo, con diseño correlacional, la población y muestra fue análisis documental y el instrumento análisis de contenido. Concluyó que: Se ha determinado la

existencia de correlación directa entre las variables y se ha obtenido una significancia bilateral de 0,00 y el nivel de correlación es de 0,698. En cuanto a la gestión del PNCVFS, el 73% de los encuestados cree que es regular porque estas acciones no están planificadas con anticipación para que se puedan formular a tiempo. Según evaluación subjetiva, los usuarios indicaron que tienen un nivel medio, en un 60% de encuestados.

Para desarrollar el trabajo de investigación se tuvo que citar teorías vinculadas con la variable **gestión de archivos periféricos**, Según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD (2017), es el responsable de controlar de manera eficiente y sistemática la recepción, la emisión, el archivado y el despacho de los documentos que le conciernen, de acorde a su desempeño.

Font, et al. (2012), Es un concepto y una actividad cuyos orígenes se remontan a cuando Estados Unidos estableció el Sistema de Archivos Nacionales a principios de la década de 1930. (p. 575). Por otro lado, la gestión documental puede ver que no es una actividad nueva, su existencia comienza desde el inicio de la escritura, surge de la necesidad de que las personas comuniquen, registren y mantengan sus hechos como evidencia de su existencia, siendo de esta manera importante para la generación de conocimiento a nivel histórico, puesto que las poblaciones han ido avanzando de acorde a los aportes realizados por antepasados, hasta llegar al día de hoy, con todos los avances alcanzados, es decir que al pasar el tiempo se ha ido almacenando mayor información generando que tener antecedentes en las investigaciones de documentos que sirvan para seguir generando conocimiento y generar mayor actualización en nuestra sociedad que resulte en el beneficio de todos. (Ruiz y Bodes, 2014, p.61)

Los archivos periféricos se han ido guardando años tras años en la historia, quizás antes no se tenía el avance de un sistema tecnológico o no se contaba con un sistema computarizado, ya que se tenía solo una máquina de escribir para acceder a la creación de documentos, por lo tanto esos documentos son archivos importantes que contempla a información de las gestiones públicas y también de la sociedad, ante cualquier información

que necesites en un municipio, ya sea un documento personal, lo encuentras en una municipalidad de tu localidad, solo ellos te pueden acceder a obtener esa información cuando anteriormente utilizaste el servicio de registro de cualquier situación en prestación del servicio de la municipalidad, así como también se guarda evidencias de los gobiernos que han llevado la administración pública, que después con el tiempo son utilizados como evidencias, y como antecedentes para guiarse de iniciar una nueva gestión, claro autorizado por los organismos de generar la orden y poder dar derecho a uso.

Así como también se puede definir que los archivos periféricos sirven como evidencia y antecedentes de una investigación fortuita, en el caso suceda una tema de malversación de fondos por ejemplo, lo cual la sociedad auditora tiene el derecho de pedir la información de los archivos con permiso de la Contraloría General de la República para poder acceder a su investigación y poder detallar en su informe acerca de lo que está sucediendo, así como también ante una fiscalización gubernamental, los archivos son lo primero que van revisar, para sacar dudas y obtener conclusiones de dicho caso, entonces quiere decir que los archivos son documentos muy importantes lo cual tiene que ser bien cuidado y protegido, porque es parte de un historial de la sociedad y autoridades que han ido pasando en su periodo de política, porque se le considera un archivo legal y fiscal, porque es una redacción única sistemáticamente, donde de eso se puede tener información de comprobantes autorizados legales de gastos de ciertas proyecciones que se ha generado en periodo de la gestión pública.

Según Preciado (2017) señala que existen pluralidad de normativas, directivas manuales, que aplica la administración pública a manera de desarrollar una gestión eficiente de los documentos a su cargo, es decir que tiene un mayor cuidado en todo el ciclo de vida de la documentación, el mismo que inicia con la redacción del documento para posteriormente ser derivado a la oficina o área correspondiente donde será debidamente registrada y de ser el caso será contestada o derivada a otra área correspondiente. Las entidades públicas se amparan en es dichas

normativas y manuales para tener mayor conocimiento sobre la manera del archivo, puesto que estos documentos podrían ser necesitados en un futuro y si estos han sido guardados de manera correcta o siguiendo el protocolo establecido serán de fácil acceso y/o búsqueda en el futuro, lo que generará una mejor gestión institucional a carteras de la población en general, puesto que a en caso solicite acceso a la información pública este se ha encontrado y respondido dentro de los plazos establecidos, generando una respuesta positiva en la comunidad.

También se puede mencionar que los archivos periféricos, los responsables de dicha conservación le compete a una unidad orgánica, en caso de la municipalidad tenemos autoridades o una directiva encargada del control y autorización para contener información de algún archivo de su importancia, cosa que algunos documentos se tiene que solicitar para ser accedidos a su autorización, no te lo autorizan así nomás sin detallar la razón del documento, por lo cual necesitas, ante cualquier pérdida son responsabilizados por los mismos encargados de su reserva, porque se encuentra bajo su custodia y compromiso, para un continuo trámite y de uso frecuente ya sea por la sociedad o autoridades específicas, así que vayas a cualquier lugar siempre se va encontrar un área personalizada de tener información de los historiales de cada gestión que se ha ido acumulando datos importantes, más que todos en los municipios, ya que es la institución de oficina central donde se acude más para registrar y archivar documentos.

El acceso remoto es sencillo y accesible para las personas, dado que es un procedimiento que involucra una planeación anticipada acerca de la gestión adecuada de información documentaria de cada área que compone la institución. Bajo este preámbulo Sánchez (2017) manifiesta que la gestión de archivos periféricos no es una actividad similar al archivamiento de documentos dado a que este involucra otros procesos que están orientados a su conservación intacta con el pasar del tiempo, a pesar de que ambos procesos tienen como finalidad conservarlos. Todos los días se da el ingreso de documentación ya sea en formato físico o digital, por lo que esta gestión se está convirtiendo en una pieza fundamental y cada vez

cogiendo mayor importancia dentro de las entidades públicas, puesto que existe una mayor cantidad de información generada por las entidades, que crece con el pasar del tiempo, convirtiendo en obsoleto los sistemas antiguamente utilizados, es razón de ello el mayor desarrollo de esta gestión de archivos, que asegura el acceso a información organizada, y eficiente que beneficie a la entidad.

Aunque no todos los archivos pueden ser utilizados de uso frecuente o continuo, porque hay información que son archivos confidenciales lo cual solo puede ser compartido ante una autorización de una unidad orgánica establecida mediante una petición fiscal o judicial, para eso obtenemos en toda ciudad una institución de gestión pública encargado de conservar, archivar, y poseer la custodia de su autorización, porque es como un soporte ante cualquier estipulación de una investigación, auditorías, fiscalización, incluso entre las mismas áreas, que se desarrollan en lo interno de cada institución pública, es como decir estos archivos son como una hoja de vida de la administración pública, que se va acumulando de acuerdo a la nueva información que se va recolectando, pero lo importante es que hoy en día también se obtienen archivos con documentos o información importante guardado virtualmente muy aparte de obtener documentos físicamente, ya que todo es válido al momento de querer ser utilizado, porque estos archivos también cuentan con una supervisión por una unidad orgánica.

Con referencia a la gestión documental, Pablo (2014), lo menciona como una serie de actividades y/o procedimientos orientados a la planificación, gestión y organización para la documentación a fin de optimizar el uso de los recursos públicos en la creación, uso y disposición de los documentos a través de su ciclo de vida asegurando de esta manera la eficiencia, la eficacia, la rendición de cuentas y/o transparencia en el desempeño de funciones y ocupaciones dentro de la entidad, en algunos casos las entidades cuentan con un sistema de gestión documental que se encuentra diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentación dentro de la entidad, el mismo que está quedando obsoleto ante la puesta en funcionamiento de esta nueva gestión de archivo, buscando siempre

que la entidad se encuentre satisfecha con las labores que se desarrollan. (p.24).

Estos documentos archivados no son guardados porque no son importantes, claro que es de suma importancia, lo cual beneficia a ciertas persona de poder contar con evidencias aún archivadas en mucho tiempo, ya que cada ciclo de vida en un periodo de gestión en la entidad son almacenados para marcar como antecedentes, y de información de mucha utilidad, si en el caso a un área se le perdió un documento que lo necesita para tener una respuesta correcta de su aceptación informática, puede solicitar una copia al área responsable de la conservación de los archivos, para asegurar su acertación y validar una información, porque los archivos ´periféricos aunque pase el tiempo siempre la información va estar ahí como una guía de procedimiento administrativo, porque siempre es importante guardar evidencias ante cualquier percance futuro o para brindar información que se necesite en cualquier momento, estos archivos son guardado o almacenado de manera cronológica y de acuerdo a la carpeta de su información, separados con nombre y apellido.

Según Font (2017) durante el proceso de gestión documentaria se lleva a cabo la captura del documento fidedigno para su posterior almacenamiento, de esta manera, se protege la información y se asegura de que este accesible para cuando los usuarios o interesados lo requieran; por ello es necesario que se defina los indicadores de almacenamiento y las estrategias que promuevan su rápida identificación, entender en qué consiste esta gestión documental y conocer cómo aplicarla resulta indispensable para un manejo adecuado y óptima de toda la información con la que cuenta la entidad, es decir toda la información que fluye dentro de la misma, se debe tomar en cuenta para ello la cantidad de datos que se manejan o un aproximado para poder hacernos a una idea de cuál será el volumen de documentación que se manejará o se tendrá a cargo razón por la cual resulta importante su puesta en funcionamiento en todas las entidades del Estado simplificando de esta manera la organización y búsqueda de cualquier documento sin importar el volumen o cantidad,

puesto que ya sabremos dónde se encuentra la documentación que buscamos.

Se da entender que las personas que archivan los documentos de una institución pública, no son cualquier persona, son personas realmente seleccionadas para este cargo con una responsabilidad juramentada, lo cual su función es responsable de planificar, organizar, normar e incluso coordinar, porque estos documentos son recolectados constantemente, ya que de acuerdo a las actividades que se van finalizando se va guardando información en orden cronológica y separada por carpetas de acuerdo a su información validada, para que en cualquier momento que necesite de una copia de información, con solo mencionar el nombre se puede ir más rápido con su búsqueda en el almacén de archivos, por eso es importante tener todo bien ubicado para mantener un control específico y ordenado, ya que este funcionario público es responsable de cualquier documento brindado porque tiene archivado la identificación de quien es la persona que pide la información, para ser utilizada, ya que su rol es controlar los documentos de las actividades de la gestión pública.

Bajo este devenir de ideas se consideran importante lo expuesto por el Archivo General de la Nación Mexicana (2015) quién asegura que la variable en cuestión incorpora una variedad diversa de actividades las cuales se interrelaciona con el propósito de tener un control adecuado acerca de los documentos que se han creado dentro de la institución, de esta forma, la institución se resguarda de cualquier percance que pudiese ocurrir y se mantiene un control de lo pactado, esto facilita en la acceso a los mismos cuando este sean necesarios para cumplimiento de objetivos, metas o cualquier necesidad de la entidad de la entidad. Al encontrar se compuestas por actividades interconectadas resulta necesario que todas funcionen de manera óptima, puesto que ante la mínima falla en cualquiera de ellas repercutirá de manera negativa al final, es responsabilidad de la entidad verificar que estas actividades y los responsables de las mismas responsables de las mismas responsables de las mismas cumplan con lo que se espera de ellos, puesto que si el responsable de una actividad no se encuentra debidamente capacitado no producirán resultados positivos,

lo que no generará un movimiento orgánico de todo el trámite documentario.

Si estos documentos de archivos periféricos no se guardaría con un orden, o no tuviera un control, entonces no se estaría aplicando la administración correspondiente de brindar una gestión eficiente y transparente de lo que va formando día a día, por eso el encargado de dicha actividad en su proceso de organización tiene la responsabilidad de almacenar la documentación que la directiva va entregando de acuerdo a las cualidades de información que pueda respaldar dicho documento en su constitución de origen, y con la fecha de su recepción y mediante de quien fue entregado, porque si en algún momento se necesita de evidencias con pruebas documentadas que remita información visible de los hechos, sobre los procedimientos que se han ido desarrollando durante un periodo de administración así como las actividades importantes, los presupuestos que se han ido generando con la utilización de los fondos públicos, si alguien quisiera reclamar todo evidencia estará en su lugar correspondiente de carpeta archivada.

Iglesias (2019), la gestión de los archivos es un proceso vital en la gestión pública debido a que posibilita el ordenamiento de la información escrita producida en los diferentes procesos internos, los cuales poseen información relevante y sensible por lo que necesitan de un cuidado especial y celoso, de modo que se pueda evitar la pérdida de los mismos para comprometer a la organización o a sus funcionarios, por lo cual, es muy importante el uso de un sistema integrado que permita la gestión documentaria de manera segura y eficiente, de todo lo señalado por el autor se puede observar que la gestión viene a ser un punto importante en el tratamiento de la información ya sea física o digital, puesto que este contiene información que en algunos casos no puede ser compartido de manera abierta al público, por lo que el encargado debe guardar estricto recelo de la información contenida en las mismas, y por supuesto velar porque esta información se encuentre a salvo y no pueda ser destruida o alterada. (p.10)

Estos archivos son de suma importancia y responsabilidad por los funcionarios públicos de responsabilizar de su cuidado y orden de recepción, así como también son documentos que pueden estar de manera física o virtualmente de acuerdo a su tiempo o forma de redacción, estos archivos también son guardado con códigos y contraseña para ser utilizado, lo cual solo tiene la autorización la persona responsable de este cargo, porque toda actividad que va realizando en una institución pública se va informando con documentos legalmente, para poder tener la certeza que son casos reales, como por ejemplo los presupuestos de una proyección ejecutada, tiene que estar sustentada legalmente, contener facturas de compras sobre los precios de materiales según lo correspondiente en la planificación de presupuestos, entonces esto sería un documento importante que se tiene que archivar porque es una información pública que se acatado con el uso de fondos públicos, que no debe ser desperdiciado ni dado como pérdida .

Triana, et al. (2017), señalan que el proceso de esta gestión documental también es muy notorio en la literatura internacional, con países y autores que toman posiciones diferentes según el contexto o incluso su desarrollo histórico. Se entiende como un conjunto de estándares, técnicas y conocimientos que se aplican al manejo de documentos desde su diseño hasta su almacenamiento permanente. A su vez se considera un área de gestión que se encarga de mantener el control efectivo y de una manera sistemática sobre los documentos, al ser considerado como un conjunto de estándares, que se deben tener en cuenta al momento del manejo de estos documentos de manera óptima hasta su final disposición en los archivos definitivos. Es decir que se tomarán las medidas correctivas necesarias, para que estos documentos ya sean físicos o virtuales sean almacenados de una manera óptima, a fin de que de necesitarlos en el futuro puedan ser hallados de una manera más fácil, puesto que con este orden se sabrá con exactitud en qué oficina área o dependencia se encuentra almacenada. (p.47)

La gestión documental es llevar una administración específica y responsable para su almacenamiento, ya que debe ser confidencialmente

legalizado para ser validado su protección y contener información de mucha importancia, es poder manejar los documentos de acorde a su contextura y sobre todo de la creación de la información, esta área está encargada de recibir cada documento sobre los movimientos que se va realizando en la administración pública, de manera periódica, para ser guardados y pueda servir como ayuda en un futuro, para tener las evidencias claras y precisas ante cualquier consecuencia, o también sirve como antecedentes de lo que se ha ido manejando la administración, para bien poder guiarse o mejorar en un futuro de un nuevo ingresante de ser elegido para corresponder con la gestión pública, entonces nos basamos que es una información válida para sostener soporte administrativo, así como también existe documentos que no pueden ser compartidos públicamente por su mismo peso de información contenida.

Por su parte, López (2019) describe la gestión documental como un archivo o herramienta que facilita la organización de la documentación que sustenta la información institucional de tal manera en que resulte accesible para la toma de decisiones y sirva de testimonio de las mismas. (p. 85). En consideración con lo expuesto, Odalys (2013) manifiesta que la gestión documentaria es un sistema integral de documentos que han sido desarrollados dentro de la institución los cuales contemplan las contrataciones realizadas, los pedidos efectuados los tratados realizados o algún convenio que se haya desarrollado con un organismo o persona jurídica externa. Por lo expuesto, se entiende que la gestión documental comienza cuando alguien da inicio a un trámite, es decir, lo crea luego este documento es decepcionado para posterior a ello ser utilizado para dar cumplimiento a su objetivo de creación; por último, se transita a la etapa de conservación donde se resguarda el documento tanto en el archivo de la institución como en la data que posee la entidad. Todas las partes del proceso anteriormente mencionadas cumple un rol fundamental en la disposición final, puesto que si no se siguiera cada uno de los pasos no se pudiera contar con el documento que será posteriormente mandado al archivo.

La gestión de archivos tiene como responsabilidad ser conservada por mucho tiempo, así como también se mantiene o se maneja una supervisión estricta sobre la persona encargada de esta área, porque es un closet de mucha información de los manejos administrativos de cada autoridad que ha ido ejerciendo su periodo de nivel ejecutivo, porque de acuerdo a estos documentos se va tener resultados mediante evidencias existentes, de su procedimiento administrativo que han ido realizando nuestras autoridades, cosa que no se puede esconder e informar ante cualquier persona que no sea legalmente autorizado para su revisión. Porque a veces sucede en muchos casos que las informaciones son dadas por perdida, por robo o no se ha llegado al área de destino para ser archivada, cosa que se llega a una investigación de la persona responsable, para juntar evidencias y llegar a conclusiones de su manifiesto sea concreto y alternativo, y para evitar estos problemas es importante resguardar la información con una seguridad máxima, y de manera cautelosa.

La documentación es unión de técnicas para la presentación, organización y comunicación coordinada de conocimientos especializados y registrados para permitir el acceso y el uso máximo de la información que contiene. (Tanodi, 2015, p. 84) de acuerdo con el autor, la documentación se encuentra compuesta o conformada por diversidad de técnicas, orientadas al resultado final el mismo que consiste en la elaboración y disposición final del documento, el mismo que deberá estar completamente individualizado, es decir que poseerá un código o algo que lo diferencia de los demás para que pueda ser encontrado con mayor facilidad. A su vez para Soler (2017), la gestión documental es el método global y holístico de control del capital de información producido por los gobiernos, la implementación completa conducirá a una mejora significativa en la administración abierta, puesto que se contará con documentación de fácil búsqueda y acceso, lo que plantear una mejora en la gestión pública (p. 6).

Un análisis de los conceptos básicos de gestión documental, información, conocimiento e inteligencia organizacional nos permite ver cómo se establece explícitamente la conexión entre estos procesos en organizaciones, brindándonos un panorama general de la entidad,

permitiéndonos conocer el trámite documentario que se ejecuta, el lugar donde se realiza la documentación qué parte de la entidad y que se mueve entre oficinas o áreas, al tener conocimiento de la información contenida en la documentación y hacia física o virtual podremos conocer la importancia de la misma y la reserva que se tendrá con la documentación, pues somos conscientes que no toda información se encuentra al alcance del público algunas se guardan con recelo en la entidad joma mayor razón aún para poner mayor empeño en la disposición final de la documentación. (Rodríguez, et al., 2016, p.209).

Los documentos propuestos por Rhoads (2012) en el que afirmó que toda la documentación e información registrada posee un punto vital o una vida parecida a la de un organismo vivo, en la idea de que esta nace (fase de producción), vive (fase de uso y conservación) y culmina en Muerte (fase de disposición) (p.24). Es en razón a ello que esta es una serie de instrucciones que se dan a todos los departamentos de la organización, que se encuentra estrictamente relacionadas al correcto uso de las operaciones de archivo que se ejecutan en cada departamento, con la finalidad de que se usen los mismos parámetros en toda la organización, al poseer la entidad parámetros preestablecidos en la documentación resulta más fácil su archivo puesto que tal como señala el autor esta documentación posee un ciclo desde su creación hasta su archivo, y de acuerdo a cada parámetro estos pueden ser tratados de una manera homogénea sin embargo existen archivos que se guardan con recelo dentro de la entidad, puesto que la información contenida en los mismos es confidencial. (Valdés, et al. 2021, p.3)

Seguidamente ISO 15489 (2016) establece que las organizaciones que implementan un sistema de gestión documental ejecutan diversas actividades que están orientadas al seguimiento y al respectivo control, a la par de las actividades formativas, la mejora en continuidad, tiene dependencia del seguimiento y la medición de los diversos resultados que se obtienen del sistema, las mismas que permiten generar una evaluación para poder medir la eficiencia y eficacia del mismo, y por la otra parte, actividades de aprendizaje para poder conocer cuáles serán las

oportunidades de mejora. (p.14). Esta nueva modalidad hizo posible que diversas instituciones tanto públicas como privadas diseñen nuevas metodologías y herramientas para manejar eficientemente los documentos que se generan internamente, trasladando su archivo físico a una base de datos digital, de modo que, sea más sencillo su ubicación y presentación hacia la persona que lo requiera.

Lo más relevante de todo este proceso de gestión de archivos es que la calidad los procesos o presente o procedimientos que se ejecuten para llevarla a cabo no generen nuevos gastos ni nuevas necesidades no previstas por la entidad, si no que ya se encuentre contemplado en el perfil profesional de los colaboradores de la organización, puesto que el conocimiento necesario para llevarla a cabo más la capacitación repercutirán de manera positiva en su puesta en funcionamiento, ya que al contar previamente con personal capacitado no será necesario mayores gastos en capacitación como gastos que no se encuentran contemplados en la entidad u organización como puesto que el fin general de esta gestión de archivo es asegurar la disposición final de un documento y que posteriormente pueda ser localizada de manera sencilla cuando se necesite, puesto que en la gran mayoría de casos resulta necesario contar con información antiguo o de una anterior gestión para media avances en la gestión. (Bethune, 2019, p.8)

Respecto a las dimensiones, se planteó las siguientes: **recepción**, que se contempla como el conjunto de operaciones que consisten en la verificación y control que ejecuta una entidad u organización para la admisión de documentos que ingresen por mesa de partes o sean formuladas dentro de las oficinas o áreas de la entidad. Por lo que se debe contar con los siguientes lineamientos: a) se debe establecer lugares dentro de la entidad para la recepción de la documentación de acuerdo a la normativa o ley vigente, comúnmente llamado como mesa de partes que se encuentra en cualquier entidad pública, donde el ciudadano puede apersonarse a dejar la documentación que considere pertinente para los fines que estime, y estos serán recepcionados y seguirán el trámite correspondiente.

Recepción de documentación en formato electrónico a través de plataformas digitales, ante la nueva era tecnológica a la par de la pandemia global vivida por el COVID-19 las entidades públicas se han visto en la necesidad de implementar plataformas digitales o mesa de partes digital a través de sus portales con acceso por parte de la ciudadanía a los mismos, a fin de que puedan ingresar de manera digital, cualquier documentación que consideren pertinentes para los fines que buscan, a su vez estas plataformas pueden ser usadas por el personal que labora en esta institución. Al ingresarse la documentación estas deberán pasar por un filtro a fin de que se pueda determinar la naturaleza de la solicitud, la oficina o área a la que se encuentra dirigida, la capacidad de respuesta de la misma y el plazo correspondiente.

En caso la documentación fue recibida de manera física, éste deberá pasar a través de un proceso de digitalización, haciendo uso de cualquier medio electrónico, tal como el escáner, o cualquier otro procedimiento que resulte necesario o cualquier otro procedimiento que resulte necesario, siempre respetando y actuando acorde a la normativa vigente. Posterior a la digitalización del documento éste seguirá el trámite respectivo, el mismo que se encuentra previamente detallado por la entidad.

En cuanto a la **emisión**, se deben considerar los siguientes lineamientos:

a) los documentos hacer emitidos deberán ser de una manera primordial en un formato electrónico o digital, con su respectiva firma digital, reduciendo de manera paulatina la generación de un documento en físico, a fin de tener toda la documentación en un sistema digital, que represente un más fácil acceso para los colaboradores que lo necesiten, y facilitando su búsqueda dentro de un sistema, lo que le generara a la entidad un ahorro de tiempo, en la emisión, el envío del documento y su posterior respuesta si es que fuera el caso, estos documentos al encontrarse en un formato digital, los mismos que serán almacenados en un sistema integrado, serán apoyo a su vez al medio ambiente, que es un punto importante hoy en día.

Finalmente se tiene al **archivo**, que es una función de archivar la documentación, en cualquier formato desde el momento de su elaboración

hasta el final, es decir que la documentación, y todo su proceso debe ser almacenada en un mismo formato, puesto que, ante la necesidad de su búsqueda, ésta pueda ser encontrada con todos los documentos que la conforman. En esa línea la entidad debe: a) Generar un proceso archivístico completo, desde la organización hasta su conservación si fuera necesaria. Para el despacho, la entidad debe considerar lo siguiente: a) Determinar la puesta en funcionamiento de actividades que logren garantizar la llega de la documentación independiente en que formato se encuentre a su destino.

Como segunda variable calidad de servicio, de acuerdo a Ojeda (2015) quien lo define como el grado en el que un servicio proporcionado por una empresa u organización es capaz de satisfacer a cabalidad y de manera eficiente necesidades de los usuarios, para lo cual, es necesario que cuenten con las características y exigencias demandas por el público objetivo. Asimismo, el Decreto Supremo N° 054 (2018) que estipula en la Norma técnica para la gestión de la calidad de los servicios, que esta se entiende como la forma en que tanto recursos como servicios ofrecidos por el estado se corresponden con las necesidades y perspectivas del individuo. Está relacionado con la adecuación de los recursos y servicios a los que la gente quiere llegar y para los cuales se crean efectivamente instituciones gubernamentales. (p.4).

De acuerdo a la norma ISO 9000-2005 la calidad corresponde a determinadas características que, según determinados mecanismos estructurales, se consideran la base estructural. Es la norma que busca satisfacer al usuario de acorde con los elementos proporcionados por la institución u organización. Asimismo, se considera que la calidad del servicio deriva de la propia percepción de calidad que se entiende como la satisfacción de necesidades y de expectativas que posee un cliente de una determinada entidad u organización. Cualquier organización independiente de qué oferte bienes o servicios debe acompañar a este a estas prestaciones o plus que son agregados al servicio principal, generando de esta manera una óptima percepción positiva por parte del cliente sobre dicha entidad, lo que a la larga genera una fidelización del por parte del

cliente, puesto que aún mayor servicio o mejor servicio el cliente considerará regresar a comprar o hacer uso de los bienes o servicios que se ofertan.

Para el autor Rivera (2019), la calidad de servicio se ha convertido en uno de los aspectos primordiales del éxito en casi todas las empresas organizaciones o entidades, no solamente en aquellas que funcionan en el rubro de servicios sino también en aquellas dedicadas a la producción o comercialización de bienes, puesto que diversas investigaciones afirman que ante mayor calidad de servicio por parte de la entidad organización o empresa mayor ese grado de satisfacción del cliente, lo cual repercute de una manera positiva en su percepción y en su deseo de regresar. Por lo que las empresas organizaciones y entidades han puesto mayor énfasis en este punto ya que han comprendido que este es un factor decisivo en la percepción que tiene la población sobre ella, una apropiada calidad en el servicio hoy en día es un factor clave para la llevar a cabo la captación, la retención y fidelización de sus clientes, puesto que siempre se encuentran en competencia para brindar un mayor servicio. (p. 23).

La calidad de atención representa una de las variables que mayor importancia tiene para las organizaciones ya sean estas lucrativas o estatales, pues tiene como fin garantizar una atención de calidad donde se supla debidamente las necesidades y demandas que posee la población o los usuarios. Cuando la organización posee una eficiente gestión interna es altamente probable que se atienda oportunamente a los usuarios; es importante también, que se considere a la fuerza laboral como un agente que determina la viabilidad del servicio, esto dado a que los colaboradores son la cara visible de la institución y son justamente ellos quienes representan a la institución a la hora de atender a las personas. Por lo expuesto, se asume que la calidad de servicio está compuesta por un conjunto de factores, herramientas e instrumentos que componen el servicio los cuales abarcan las instalaciones físicas, la empatía de los colaboradores que los atienden, la accesibilidad, tiempo de servicio, entre otros.

Por su parte, Carrillo et al. (2006) sustenta que la calidad puede ser entendida como el grado de cumplimiento de los requerimientos que espera obtener el usuario durante la expansión del servicio. Este término por lo general se encuentra asociado con el servicio y debe entenderse como la habilidad que tiene una organización para analizar e interpretar las demandas y expectativas que poseen los clientes y a partir de ello ofrecer soluciones y alternativas inteligentes. Cabe destacar que el costo por mantener a un cliente actual dentro de la institución es sumamente inferior al coste que significa atraer a un nuevo cliente o fidelizar a una persona externa, por ello, es vital que la institución diseñe un conjunto de tácticas y herramientas que permitan mantener una sintonía cercana con el usuario, por ejemplo, se puede desarrollar un web site donde el usuario pueda emitir sus consultas, obtener respuestas en tiempo real o comunicarse con algún asesor.

Por otro lado, Stanton et al. (2000) sostienen que la calidad en el servicio está íntimamente asociada con el nivel de satisfacción que posee el cliente y la manera en cómo está influye en su fidelización, entendiéndose a este último término como el sentimiento de pertenencia que posee una persona respecto a una entidad, marca, logo, entre otros que hace que la elijan una y otra vez e inclusive recomienden a las personas a su alrededor para hacer uso del servicio o producto. El interés por conocer el nivel de satisfacción acerca del servicio brindado no se desarrolla únicamente para el sector privado, sino que, últimamente ha tomado gran realce en las instituciones que pertenecen al ámbito público, quienes han tomado conciencia de la importancia y que significa ofrecer un servicio adecuado a la comunidad. En este sentido, la calidad de los servicios dentro del sector público toma relevancia desde dos perspectivas importantes: la primera que es la analítica misma que es incentivada a partir del orden político y la segunda que es el deber del gobierno la cual tiene como función principal prever de bienestar en los ciudadanos de manera que los servicios ofrecidos tengan un sustento en la necesidad expuesta.

De acuerdo a Tari (2007) la terminología relacionada con la calidad se encuentra relacionada con diversidad de servicios o productos que son

ofertados, sin embargo, la percepción que tenemos no debe poseer ningún tipo de correspondencia de acuerdo con los servicios conspicuos, delineados, preparados y ofrecidos relacionados con la calidad para satisfacer verdaderamente las necesidades, la calidad del servicio se fundamenta en una mejora constante y en la optimización de sus procesos para garantizar la mejor atención que se puede brindar, puesto que ésta debe cumplir con los estándares de los clientes, a lo cual siempre resulta necesario la puesta en práctica de métodos y procedimientos, a la par de estrategias claramente definidas orientadas a brindar servicios de calidad, basados en planes y estrategias claramente definidas sin embargo en algunos casos no es suficiente, por lo que se ofertan servicios adicionales o plus a favor de los clientes.

Fegenbaun (1994), señaló: esta incluye todas sus propiedades de los bienes y servicios siempre y cuando se adecúen a las necesidades y solicitudes de los clientes. (p. 25). Para Gonzales (2015) esta generalmente se define como una evaluación de la calidad desde la opinión o vista de cada uno de los clientes, donde son ellos los que hacen una comparación entre lo que han esperado y lo que han obtenido, a la par de lo que ha ofertado la organización, con prestaciones accesorias que acompañan a una prestación principal. (p.3). La calidad está relacionada con el cumplimiento de las características de cierto producto o servicio que el cliente desea obtener, para lo cual la entidad debe trabajar estratégicamente para poder cumplir con ciertas características, de tal manera que el individuo se sentirá satisfecho. Así mismo, Si la empresa brinda un buen servicio a sus clientes, estos se sentirán satisfechos, lo cual es beneficioso para la empresa, ya que aumentará la clientela, por consiguiente, se incrementarán sus ventas debido a la demanda, lo cual va a generar mayores ingresos a la entidad, el cual se verá reflejado en los estados financieros.

Por su parte Parasuraman et al. (1988), señalan que la calidad de servicios es un componente muy importante que permite a las organizaciones satisfacer las necesidades de sus consumidores, la cual se puede medir analizando la percepción que tienen los clientes sobre la atención que

recibe de la entidad, la capacidad de respuesta de los colaboradores, el conocimiento de los empleados, la predisposición por solucionar inconvenientes de los directivos y entre otros aspectos que influyen en el bienestar del consumidor con el fin de evitar problemas que surgen en la medición de expectativas. Las organizaciones deben tratar de recolectar la mayor información posible de sobre su forma de actuar y/o desenvolverse ante el público, de la fuente misma que son los consumidores, a través de técnicas y métodos estratégicos que les permita obtener, quejas, opiniones, críticas, etc., de manera que pueda mejorar los aspectos que viene flaqueando, para así mejorar los resultados e imagen ante la comunidad. (p. 25).

Asimismo, Gonzales (2015) menciona que los elementos que compone la calidad del servicio ofrece diversas modalidades de entrega a las empresas e instituciones gubernamentales y junto con ello se amplía la posibilidad de obtener éxito en la gestión de curso, el cual permite tener una visión clara acerca de lo que se pretende obtener y detectar a tiempo las falencias que subyacen dentro de ella. Dentro del sector Estatal la calidad de servicio representa una variable de suma importancia, esto dado a que se ha convertido en un reto para la gestión actual, pues incentiva la modernización de las instituciones e involucra el traslado de modalidades antiguas de trabajo a unas modernas más competitivas, eficientes y desafiantes, y con ello se pretende corregir las falencias detectadas, minimizar los tiempos de espera, obtener una respuesta óptima en menos tiempo y acceder a la información en el momento requerido. Por lo expuesto, se entiende que la calidad del servicio representa un reto para las entidades estatales, pues los usuarios esperan al menos obtener una respuesta satisfactoria a la hora de realizar algún trámite o gestión dentro del ente.

La administración para la calidad, de acorde a Carrillo et al. (2006), menciona que, el término calidad posee diversos significados, no solamente orientado hacia la planeación de la calidad, sino a su vez para mentalizar la calidad de la estrategia empresarial, para el autor, esta se

contempla como la falta de deficiencias en la ejecución de actividades de la organización. (p.4).

La calidad de servicio es un elemento fundamental que debe ser entregado de manera eficiente por las organizaciones y empresas como parte de su responsabilidad para cumplir sus objetivos. Es así que debe tratar de que todos sus procesos y acciones se realicen eficientemente teniendo en cuenta las expectativas y preferencias de sus clientes, así mismo la calidad que encuentran en sus productos permitirá que los clientes se sientan contentos, por otro lado, los directivos tienen gran responsabilidad de la satisfacción de sus clientes, por lo que es recomendable realizar evaluaciones periódicas para poder determinar si la entidad está cumpliendo con el servicio que los clientes esperan recibir. La calidad de servicio revela la buena o mala gestión empresarial, para obtener una buena evaluación sobre la calidad de servicio es necesario tener claro las características que se desea medir, así como también la cultura de la empresa y cuáles son las metas que se quiere lograr, con el objetivo de mejorar y mantener satisfecho al cliente

Stanton et al. (2000) definen los servicios una serie de actividades identificables e intangibles que son representan el fin primordial de una transacción que se encuentra orientada a suministrar a los usuarios o clientes el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. (p.6). Estos son conceptos que se vislumbran como indicadores importantes que impactan notablemente en los resultados de la empresa para identificar el desarrollo y la percepción de los clientes. Sin embargo, el concepto de satisfacción está relacionado con la calidad. Según Kotler y Keller (2006), la satisfacción del cliente, la calidad del producto y servicio y la rentabilidad de la empresa están interrelacionadas. Una gran calidad conduce a una alta satisfacción de los usuarios, generando de esta manera precios altos y, a menudo, costos más bajos. La calidad de servicio es algo que perciben los consumidores y demuestra el buen accionar de la entidad ante las necesidades de los mismos. Cada organización debe tener en cuenta la importancia de atender bien a sus clientes, pues estos son los que hacen posible que las organizaciones se desarrollen y logren crecimiento, estar

dispuestos a solucionar los problemas de los directivos y entre otros aspectos que influyen en el bienestar del consumidor, esto con el fin de evitar inconvenientes que surgen en la medición de expectativas. Las instituciones deben tratar de recoger la mayor información posible de sobre su forma de actuar y/o desenvolverse, a través de técnicas y métodos estratégicos que les permita obtener, quejas, sugerencias, de tal manera que ayude a mejorar la calidad de servicio.

Las dimensiones de la variable, por el autor Ojeda (2015) quien menciona: **Oportunidad**, se encuentra estrictamente relacionada con la posibilidad de los servicios ofertados al público en general, donde estos pueden disfrutar de servicios de acorde a sus necesidades a fin de satisfacer las mismas, generando una buena impresión en los consumidores, seguido de la **accesibilidad**, corresponde a los factores que permite a los usuarios acceder a los servicios proporcionados por las empresa y organizaciones, las cuales deben ser ofrecidos en lugares accesibles de acuerdo a las características y posibilidades del público.

Además, la **percepción de usuarios**, corresponde a las expectativas que posee el usuario sobre los servicios ofrecidos por las empresas u organizaciones, las cuales pueden ser positivas o negativas de acuerdo a la calidad que estos presenten, por lo tanto, es indispensable que se mejoren los procesos internos que conlleven a obtener un servicio de calidad, de la percepción del usuario depende mucho el impacto positivo negativo que pueda generar en una organización, es decir si el cliente recibió un pésimo servicio, no lo recomendará e incluso generará opiniones negativas, que afectarán la percepción de futuros clientes, en cambio al brindar excelente servicios, repercutirá de manera positiva en la percepción de los clientes y a su vez en los futuros clientes. Y por último la **precisión**, que es la capacidad que posee la organización o empresa para cumplir a cabalidad con cada una de las necesidades del público, de una manera precisa. Puesto que al tener conocimiento que lo que quiere o necesita el cliente, este servicio o bien será ofertado a su gusto de acuerdo a las características que requiera.

III. METODOLOGÍA

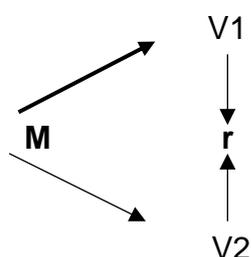
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, debido a que solamente se dedicó a la recolección de data para poder realizar la comprobación de hipótesis, sin manipular ninguna de las variables. Según Hernández et al. (2018), señalan que al momento de generar conocimiento y teorías que la avalen es cuando se habla de una investigación básica. (p. 29)

Diseño de investigación

Diseño no experimental: asimismo, posee un nivel correlacional debido a que está orientado al conocimiento de los valores de correlación existente entre las variables. (Hernández et al., 2018, p. 158)



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión de archivos periféricos

V2 = Calidad de servicio

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de archivos periféricos

Variable 2: Calidad de servicio

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 67 colaboradores en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformado por el personal nombrado, CAS y locadores de servicio.

Exclusión: No están considerados por los jefes de área de archivos y jefe general.

Muestra: La muestra fue igual que la población, es decir, estuvo conformada por 67 colaboradores en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Muestreo: No fue necesario utilizar técnicas de muestreo estadístico.

Unidad de análisis: Fue un colaborador en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica empleada en la presente consistió en la encuesta para ambas variables lo que permitió la evaluación de la gestión de archivos periféricos y calidad de atención en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Instrumentos

El instrumento de la variable de gestión de archivos periféricos fue un cuestionario de preguntas que estuvo estructurada en sus 4 dimensiones por 15 ítems, la escala de medición fue ordinal: 1 = totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. Asimismo, al realizar el análisis de las variables,

se estableció un proceso de baremación, con la implicancia de tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** de acuerdo a los intervalos de mínimos y máximos.

Para la variable de calidad de servicio fue un cuestionario de preguntas que estuvo estructurada en sus 5 dimensiones por 15 ítems, la escala de medición fue la ordinal: 1 = totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** estando de acuerdo a los intervalos de mínimos y máximos.

Validez

Los instrumentos elaborados para la investigación fueron debidamente sujetos a evaluación por conocedores en la materia, quienes se encuentran en cumplimiento de los requisitos establecidos para proceder a la validación, posterior a ello se emitieron la validación correspondiente.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de archivos periféricos	1	Metodólogo	4.1	Es aplicable
	2	Especialista	4.8	Es aplicable
	3	Especialista	4.9	Es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.8	Es aplicable
	2	Especialista	4.8	Es aplicable
	3	especialista	4.8	Es aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.7, el cual hace referencia a 94 % de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

Para conseguir la determinación de la confiabilidad se procedió a la realización del cálculo del Alpha de Crombach, el cual establece que los resultados que se obtendrán, deben presentar valores iguales o superiores a 0.70. (Hernández et al., 2014).

Análisis de confiabilidad de gestión de archivos periféricos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	67	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	15

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	67	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	15

3.5. Procedimientos

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se plantearon en el acápite 3.3 de este capítulo, estos criterios se establecieron debido a las características del estudio. Luego de tener claridad sobre el perfil del encuestado, se procedió a planificar diversas opciones para obtener los datos de manera adecuada dada las restricciones que tenemos en el contexto actual por la pandemia, teniendo así diversas estrategias para poder encuestar, todo ello con los cuidados de bio seguridad pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos acopiados se utilizaron los softwares Excel y SPSS versión 25. Con el software SPSS se calcularon los estadísticos descriptivos de punto máximo, punto mínimo; luego estos datos fueron llevados al Excel para calcular los rangos apoyados en el coeficiente de Estanones. Luego de este cálculo se llevaron los rangos identificados al SPSS para terminar el proceso de conversión de una escala ordinal tipo Likert a una escala de Estanones de 3 niveles. Asimismo, con el SPSS se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y las correlaciones de Coeficiente de Pearson Posteriormente, con esta información y con el apoyo del SPSS se generaron las tablas y figuras que se consignaron en el capítulo de resultados, teniendo la siguiente tabla:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada

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

3.7. Aspectos éticos

La totalidad de la investigación se realizó bajo un estricto cumplimiento a los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resalta al **principio de autonomía**, mediante el cual cada uno de los participantes decidieron ser parte del estudio de manera voluntaria; **principio de respeto**, mediante el cual se respetó los derechos de cada uno de los participantes y elementos involucrados; **principio de beneficencia**, mediante el cual se establece que únicamente se busca beneficiar a la entidad mediante la entrega de información para mejorar su realidad problemática, **principio de no maleficencia**, debido a que es para fines académicos sin causar daño alguno a la institución o participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de archivos periféricos en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Tabla 1.

Nivel de gestión de archivos periféricos en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	21	31 %
Regular	36 - 55	32	48 %
Bueno	56 - 75	14	21 %
Total		67	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión de archivos periféricos, es regular en 48 %, malo en 31 % y bueno en 21 %.

4.2. Nivel de calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	26	39 %
Regular	36 - 55	27	40 %
Bueno	56 - 75	14	21 %
Total		67	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es regular en 40 %, malo en 39 % y bueno en 21 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de archivos periféricos	,206	67	,000
Calidad de servicio	,133	67	,005

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Puesto que la muestra es mayor a las 50 unidades se ha procedido a utilizar el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el cual dio como resultado un valor inferior a 0.05, por ello se afirma que la muestra de estudio posee una distribución de tipo no normal, por lo que se procede a utilizar el Rho de Spearman para conocer el grado de correlación que existe entre los conceptos que aborda la presente investigación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Gestión de archivos periféricos	Calidad de servicio	
	correlación	Sig.
Recepción	0.957**	0.01
Emisión	0.963**	0.01
Archivo	0.905**	0.01
Despacho	0.975**	0.01

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.957, 0.963, 0.905 y 0.975 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,01 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

4.4. Relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

Tabla 5.

Relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

	Gestión de archivos periféricos		Gestión de archivos periféricos	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

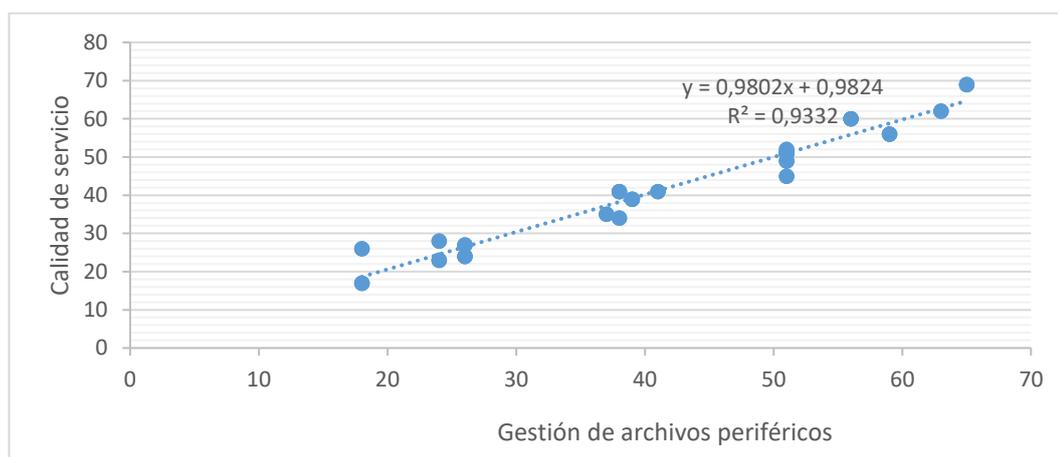


Figura 1: Dispersión entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.966 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 93.32 % de la gestión de archivos periféricos influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema señalando así que el nivel de gestión de archivos periféricos, es regular en 48 %, malo en 31 % y bueno en 21 %, asimismo se determinó que existe relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.957, 0.963, 0.905 y 0.975 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, esto concuerda con lo señalado por Cárdenas, et al. (2018), que si bien se han implementado buenas iniciativas y las mejoras en las funciones de integridad y acceso a archivos han sentado un buen precedente en el trabajo relacionado con la visión del cliente, aún se pueden lograr cambios significativos en áreas con impactos significativos como la Secretaría de la FCA. Sin embargo, todavía hay algunas deficiencias que deben ser atendidas, especialmente cuando se debe respetar la responsabilidad y calidad estipulada en la Constitución ecuatoriana, asimismo para Font, et al. (2012), Es un concepto y una actividad cuyos orígenes se remontan a cuando Estados Unidos estableció el Sistema de Archivos Nacionales a principios de la década de 1930. (p. 575). Por otro lado, la gestión documental puede ver que no es una actividad nueva, su existencia comienza desde el inicio de la escritura, surge de la necesidad de que las personas comuniquen, registren y mantengan sus hechos como evidencia de su existencia, siendo de esta manera importante para la generación de conocimiento a nivel histórico, puesto que las poblaciones han ido avanzando de acorde a los aportes realizados por antepasados, hasta llegar al día de hoy, con todos los avances alcanzados, según Preciado (2017) existen que existen pluralidad de normativas, directivas manuales, que aplica la administración pública a manera de desarrollar una gestión eficiente de los documentos a su cargo, es decir que tiene un mayor cuidado en todo el ciclo de vida de la documentación, el mismo que inicia con la redacción del documento para posteriormente ser derivado a la oficina o área correspondiente donde será debidamente registrada y de ser el caso será contestada o derivada a otra

área correspondiente. Para Sánchez (2017) manifiesta que la gestión de archivos periféricos no es una actividad similar al archivamiento de documentos dado a que este involucra otros procesos que están orientados a su conservación intacta con el pasar del tiempo, a pesar de que ambos procesos tienen como finalidad conservarlos.

Asimismo, se determinó el nivel de calidad de servicio, es regular en 40 %, malo en 39 % y bueno en 21 %, estos datos concuerdan con lo expuesto por Reyes y Veliz (2021), quienes afirman que la calidad del servicio de la Empresa de Agua Potable de Jipijapa y los factores importantes que afectan la satisfacción del cliente son: buena actitud e imagen, respuesta instantánea, trato personalizado, satisfacción con el tiempo de espera, respuesta inmediata a quejas y reclamos, y cómodas instalaciones donde el servicio ofrecido se relaciona de manera positiva con el grado de satisfacción de las persona; además se puede demostrar que los clientes creen que las máquinas, muebles y equipos deben estar acorde a la nueva tecnología, por lo general infieren que están satisfechos con el servicio que le es ofrecido.

Además, se puede demostrar que los clientes creen que las máquinas, muebles y equipos deben ser modernizados, pero en general, infieren que están satisfechos con la calidad del servicio brindado por la empresa, a su vez lo señalado por Burgos y Morocho (2018), quien concluyó que luego de haber obtenido un coeficiente de correlación por medio del estadístico de Pearson que fue 0.798 se logró determinar que existe una correlación de tipo significativa y positiva la cual ayudó a establecer que a medida que la entidad potencie la calidad dentro de los servicios que son ofertados a los usuarios podrán mejorar el grado de satisfacción de los mismos debido a la correlación que poseen, además debido a que los usuarios consideran a la calidad como un factor de relevancia necesario para brindar una experiencia positiva que cumpla con sus expectativas y estándares.

Asimismo, Ramírez, et al. (2019), que después de los análisis respectivos, se habla de la existencia de una relación directa y significativa entre variables, ya que el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.896$ denotando

una correlación positiva fuerte, a su vez existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente pues el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.793$ indica una correlación positiva fuerte, asimismo lo señalado por García (2021), que señalo que en la existencia de una relación directa, alta y significativa, entre variables de investigación, debido a que en el análisis realizado arrojo un coeficiente de 0,752 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

A su vez se habla de la existencia de una relación positiva significativa entre las dimensiones de calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto sustentado en un Coeficiente de Pearson de 0.867, 0.844, 0.848 y 0.790 con un p valor de 0.000 y finalmente lo obtenido de Sarmiento y Vinueza (2020), que los términos de vocabulario, comodidad y conocimiento expresados por los estudiantes son compatibles con las dimensiones de servicio del modelo Parasuraman, las cuales se construyen en el contexto académico y administrativo. Los estudiantes pueden comprender el nivel de calidad de las instituciones de educación superior de acuerdo a los estándares mencionados en esta investigación, para lo cual es necesario utilizar herramientas técnicas especiales para la evaluación interna y externa permanente; posteriormente, pueden analizar los resultados de manera crítica y reflexiva, proponer efectivamente planes de acción adecuados para innovar las peculiaridades observadas en los servicios universitarios prestados.

Finalmente, se determinó que existe relación significativa entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,966 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.32 % de la gestión de archivos periféricos influye en la calidad de servicio, es decir que ante una mejora en la gestión de archivos periféricos existirá una mejora en la calidad del servicio, esto concuerda con lo señalado por Pérez, et al. (2021), que el uso de las tecnologías de información a través de la interoperabilidad se ha hecho necesarias para diversos fines y propósitos, está constantemente

presente en el día a día, ya sea como medio para informarse o realizar algún trámite, sin importar el estrato social que se tenga; sin embargo, todavía existen algunas limitantes en el uso en ciertas regiones por no contar con el internet; en ese sentido, a medida que la gente se involucra en el uso de las Tics se hace necesario analizar el potencial transformador e innovador que se les atribuye a estas herramientas, a fin de mejorar la calidad del servicio que se brinda.

A su vez se considera lo expuesto por Azán (2021), quien concluyó que se obtuvo un valor de correlación igual a 0.929 según con el coeficiente de Pearson, se determinó que las variables poseen un alto y positivo nivel de correlación, el cual permite establecer que, al incrementarse la calidad en el servicio brindado a los usuarios, estos podrán experimentar mejores niveles de satisfacción debido a la vinculación positiva que poseen.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,966 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.32 % de la gestión de archivos periféricos influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión de archivos periféricos, es regular en 48 %, debido a que no se tiene las plataformas adecuadas para la recepción de documentos electrónicos y no se desarrolla actividades de revisión y verificación de documentos.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio, es regular en 40 %, debido a que no se realiza los trámites de los usuarios de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en las normativas.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones de la gestión de archivos periféricos y la calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.957, 0.963, 0.905 y 0.975 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,01 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A los jefes de los Distritos fiscales de San Martín, implementar estrategias para minimizar los tiempos de demora en cuanto a los tramites virtuales de los usuarios, además de contar con plataformas adecuadas para la recepción de documentos electrónicos y desarrollar actividades de revisión y verificación de documentos.

- 7.2.** A los jefes del órgano de control interno, supervisar el cumplimiento de los plazos en cuanto a la gestión de archivos, con el objetivo que se dé cumplimiento a las normativas existentes, estos se desarrollen y avisen dentro de lo estipulado para contar con archivos oportunos y realizar los trámites de los usuarios de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en las normativas.

- 7.3.** A los jefes de personal, capacitar al personal para contar con personal idóneo en cada área de trabajo y así poder dar el cumplimiento de directivas como la implementación del sistema Integral de gestión administrativa, que requiere.

- 7.4.** A los jefes de personal, desarrollar una adecuada implementación en los procesos de contratación de personal, para contar así con recurso humano con capacidad técnica, equipos tecnológicos para su funcionamiento, dichos factores permitirán ofrecer un buen servicio a los usuarios.

REFERENCIAS

- Archivo General de la Nación Mexicana. (2015), Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/56203/Recomendaciones_para_proyectos_de_digitalizacion_de_documentos.pdf
- Azán, I. (2021), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%C3%A1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bollet-Ramírez, F., Oyola-Cuellar, S. & Ferrari-Fernández, F. (2019), La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio exterior y turismo, Pucallpa, 2018. *Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Perú*. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/125/114>
- Cárdenas-Giler, D., Wilches-Medina, A., Peña, Y. & Lozada-Núñez, D. (2018), Records management at the Universidad of Guayaquil: Current situation and future challenges. *Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>
- Carrillo, D., Torrado, G., & Vergara, T. (2006). *Administración para la Calidad I*. Colima: Universidad de Colima
- Comunidad Barat (2016), El proceso de gestión documental en el archivo electrónico. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-proceso-de-gestion-documental-en-el-archivo-electronico/>
- Decreto Supremo N° 054 (2018), Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado. <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/DS-N-054-2018-PCM.pdf>
- Fegenbaun, H. (1994). *Calidad del servicio*. (2ª ed.) México: Limusa

- Font, O. (2017), Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Revista Española de Documentación Científica*.
- Font-Aranda, O., Ruiz-Rodríguez, Á. & Mena-Mugica, M. (2012), Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba*.
<https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/764/846>
- Gárate, L.; Peruno, K. y Blanco, P. (2001). *Administración*. Sexta edición, Prentice hall México.
- García, L. (2019), *Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40952/Garc%C3%ada_NL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, R. (2021), *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%C3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, H. (2015). *Calidad de Atención*. México: Interamericana Editores
- Iglesias, E. (2019), *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ISO 15489-1: 2016 (2016), *La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*.
http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf

- Juanes B. (2001). *El Gato De Alicia: Modelos de La Calidad En La Administración Pública*. Ediciones Santos. 2008.
- Kotler, P. y Bloom, P. (1984). *Marketing professional services*. Prentice Hall
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (14a ed.). Pearson.
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro %20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)
- Ministerio Publico (2021), Plan Anual de Trabajo Archivístico del Órgano de Administración de Archivos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Ejercicio 2021. Lima, Perú.
<https://portal.mpf.n.gob.pe/descargas/normas/d68984.pdf>
- Morocho-Revolledo, S., & Burgos Chávez, T. (2018), Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Universidad Peruana Unión, Lima, Perú*.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622
- Odalys, L. (2013), Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación. Universidad de la Habana. Cuba
- Ojeda (2015) Estándares de calidad para servicios públicos y privados que atienden a personas afectadas por violencia de género, Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, Lima.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *Calidad del servicio*. México: Interamericana Editores
- Pérez-Vásquez, M., Rodríguez-Vásquez, J., Álvarez-Ríos, L. & Palomino-Alvarado, G. (2021), Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Preciado, M. (2017), Conceptos Básicos en Gestión Documental. Universidad Nacional de Colombia.

http://planeacion.bogota.unal.edu.co/pdf/Curso_Gesti%C3%B3n_Documental.pdf

Reyes-Zavala, L. & Veliz-Valencia, M. (2021), Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa cantón. *Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.*

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2586/5404>

Rhoads, J. (2012), *Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos.* Estados Unidos, Washington Dc: DEPLOV

Rivera, M. (2019), *Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez-Cruz, Y., Castellanos-Crespo, A. & Ramirez-Peña, Z. (2016), Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. *Universidad de la Habana, Cuba.* <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>

Ruiz- González, M. y Bodes-Bas, A. (2014), La gestión documental y su Impacto en el sector empresarial cubano. *Universidad de la Habana, Cuba.* <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794/2360>

Sánchez, A. (2017), *La gestión de documentos.* Universidad Autónoma San Luis Potosí.

<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4243/1/Tendencias%20sobre%20gestio%CC%81n%20documental%20en%20lberoamerica.pdf>

Sarmiento-Orna, D. & Vinueza-Martínez, J. (2020), Student Perception of the quality of the University Service: Case of an Ecuadorian University.

- Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.*
<https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27/24>
- Soler, J. (2017), *La gestión documental en el marco del gobierno abierto.* España. ISSN: 0210-2161
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004) *Fundamentos de Marketing*, 13va. Edición, de, Mc Graw Hill, Págs. 333 y 334.
- Tanodi, A. (2015), *Manual de Archivología Hispanoamericana Teorías y Principios.* Cordoba: Brujas.
- Tari, J (2007). *Calidad Total: Fuente De Ventaja Competitiva.* Editorial Univ. De Alicante, Servicio De Publicaciones. España.
- Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Triana-Velázquez, Y., Febles-Rodríguez, J., Mena-Mugica, M., González-Benítez, N. & Garcia-González, M. (2017), Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Universidad de Ciencias Informáticas, La Habana, Cuba.*
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii06118.pdf>
- Valdez-Roque, I., Isaac-Godínez, C. & Fernández-de Castro, A. (2021), La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad. *Universidad Agraria de La Habana, Cuba.*
<https://revistas.unah.edu.cu/index.php/ACUNAH/article/download/1436/2665>
- Vernaza, L. (2018), *Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y calidad de servicios en los centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto año 2015-2016.* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62809/Vernaza_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de archivos periféricos	Según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD (2017) es el responsable de controlar de manera eficiente y sistemática la recepción, la emisión, el archivado y el despacho de los documentos que le conciernen, de acorde a su desempeño.	Son actividades y procedimientos dirigidos a planificar, gestionar y organizar documentos para optimizar el uso de recursos en la creación, uso y disposición de documentos a lo largo del ciclo de vida y se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Recepción	Establecimiento de los puntos de recepción	Ordinal
				Recepción de documentos electrónicos	
				critérios y horarios de atención	
				actividades de revisión y verificación de documentos	
			Emisión	documentos en formato electrónico con firma digital	
				formatos aplicables para los tipos de documentos	
				procesos archivísticos	
			Archivo	lineamientos para la valoración de los documentos	
				Conservación de los documentos electrónicos	
				migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica	
Despacho	adecuado control de los documentos despachados				
Calidad de servicio	Según Ojeda (2015) es la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades	Es la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios y se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Oportunidad	Satisfacción de las necesidades	Ordinal
			Accesibilidad	rapidez	
				imagen de cercanía a los usuarios	
				disponibilidad	
				Actitudes del personal	
			Percepción de usuarios	Disposición de ayuda	
				opiniones	
				Atención integral	
			Precisión	Parámetros establecidos	
				satisfacción de las expectativas	
				Cumplimiento de promesa	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de archivos periféricos.

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de la gestión de archivos periféricos.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Recepción						

1	Se tiene señalado los puntos de recepción de documentos en la institución.					
2	Se tiene las plataformas adecuadas para la recepción de documentos electrónicos					
3	Se tiene establecido y comunicado los criterios y horarios de atención					
4	Se desarrolla actividades de revisión y verificación de documentos					
Emisión						
5	Se verifica que todos los documentos estén en formato electrónico con firma digital					
6	Se verifica que se tenga formatos aplicables para los tipos de documentos					
7	Se cuenta con procesos archivísticos adecuados.					
8	Se verifica que toda la documentación tenga las formalidades que la institución aplica.					
Archivo						
9	Se verifica el cumplimiento de los lineamientos para la valoración de los documentos					
10	Se realiza una adecuada conservación de los documentos electrónicos					
11	La institución cuenta con una adecuada migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica					
12	La institución cuenta con personal idóneo para el ordenamiento y conservación de los archivos.					
Despacho						
13	Se tiene un adecuado control de los documentos despachados					
14	Se tiene una data adecuada para el despacho de documentos.					
15	Se comunica los documentos despachos.					

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de calidad de servicio.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

V1	Calidad de servicio	Escala de medición				
D1	Oportunidad	1	2	3	4	5

1	Se realiza los trámites de los usuarios de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en las normativas.					
2	Es oportuna la atención al usuario					
3	El personal como la institución procura solucionar algunos inconvenientes que tiene el usuario.					
4	La institución brinda oportunamente a los usuarios el estado de sus trámites.					
	Accesibilidad					
5	La institución ayuda a solucionar sus problemas laborales que tiene.					
6	Los trabajadores están capacitados para responder a las necesidades de los usuarios					
7	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para poder explicar al usuario ante dudas y consultas					
8	El personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene el usuario con el servicio					
	Percepción					
9	Las opiniones de terceros y familiares y/o conocidos son buenas acerca de la institución.					
10	Los pagos que realizan los usuarios están de acorde a las políticas y normativas de la institución. .					
11	Los procesos que realiza el personal están dentro de las normativas políticas internas.					
	Precisión					

12	El servicio brindado ha satisfecho las necesidades o preguntas de los usuarios.					
13	La institución ha mejorado en el servicio que brinda a los usuarios					
14	Los compromisos ofrecidos por los colaboradores al usuario son cumplidos en su totalidad de manera oportuna.					
15	La institución cuenta con personal adecuado para poder atender dentro de los horarios establecidos.					

Validaciones de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Gestión de archivos periféricos.
Autor (s) del instrumento (s) : MENDOZA CABRERA DANICA MARIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de archivos periféricos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión de archivos periféricos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de archivos periféricos de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de archivos periféricos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : MENDOZA CABRERA DANICA MARIA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Gestión de archivos periféricos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Danica Maria Mendoza Cabrera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de archivos periféricos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de archivos periféricos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de archivos periféricos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los Instrumentos de Evaluación Si son Aplicables por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

4.8

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 18 de Noviembre de 2021



CON LA LEY N.º 11623-2018
 REG.U.C. 11541

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Calidad de servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Danica Maria Mendoza Cabrera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

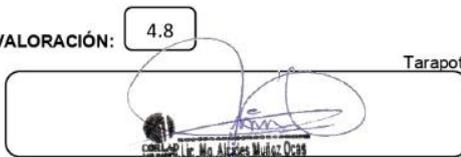
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 18 de Noviembre de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Gestión de archivos periféricos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Danica Maria Mendoza Cabrera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de archivos periféricos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de archivos periféricos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de archivos periféricos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto 18 de Noviembre de 2021




REGUC 013121

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Calidad de servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Danica Maria Mendoza Cabrera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 18 de Noviembre de 2021




CORREDORES
 DANICA MARIA MENDOZA CABRERA
 REGUC 013121

Sello personal y firma

Base de datos estadísticos

V1: Gestión de archivos periféricos

Nº	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51

23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56

50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
51	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
52	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
53	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
54	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
55	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
56	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
57	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
58	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
59	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
60	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
61	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
62	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
63	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
64	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
65	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
66	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
67	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65

V2: Calidad de servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	sub total	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	8	3	2	2	2	9	41
2	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	49
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	2	1	6	17
4	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1	1	6	23
5	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	11	3	4	3	3	13	51
6	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	1	7	24
7	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	56
8	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	2	3	3	11	39
9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	3	4	15	60
10	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	13	5	4	5	5	19	69
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	4	18	62
12	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	7	4	3	2	3	12	41
13	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	8	2	2	2	2	8	35
14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	2	3	4	13	52
15	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	1	2	2	6	27
16	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	7	3	2	2	2	9	34
17	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	8	4	4	4	3	15	45
18	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	6	1	2	2	1	6	26
19	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	6	2	2	1	1	6	28
20	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	3	13	51
21	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	8	3	2	2	2	9	41
22	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	49
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	2	1	6	17

24	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1	1	6	23
25	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	11	3	4	3	3	13	51
26	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	1	7	24
27	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	56
28	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	2	3	3	11	39
29	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	3	4	15	60
30	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	13	5	4	5	5	19	69
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	4	18	62
32	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	7	4	3	2	3	12	41
33	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	8	2	2	2	2	8	35
34	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	2	3	4	13	52
35	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	1	2	2	6	27
36	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	7	3	2	2	2	9	34
37	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	8	4	4	4	3	15	45
38	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	6	1	2	2	1	6	26
39	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	6	2	2	1	1	6	28
40	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	3	13	51
41	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	8	3	2	2	2	9	41
42	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	49
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	2	1	6	17
44	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1	1	6	23
45	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	11	3	4	3	3	13	51
46	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	1	7	24
47	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	56
48	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	2	3	3	11	39
49	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	3	4	15	60
50	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	13	5	4	5	5	19	69

51	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	2	3	4	13	52
52	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	1	2	2	6	27
53	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	7	3	2	2	2	9	34
54	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	8	4	4	4	3	15	45
55	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	6	1	2	2	1	6	26
56	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	6	2	2	1	1	6	28
57	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	3	13	51
58	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	8	3	2	2	2	9	41
59	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	3	15	49
60	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	2	1	6	17
61	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1	1	6	23
62	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	11	3	4	3	3	13	51
63	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	1	7	24
64	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	56
65	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	2	3	3	11	39
66	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	3	4	15	60
67	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	13	5	4	5	5	19	69