



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo  
de la DGDPAJ, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Huamani Suyo Jhon Gustavo (ORCID: 0000-0002-4475-3990)

**ASESOR:**

Mg. Oscanoa Ramos Angela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

**2022**

**Dedicatoria:**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres por su apoyo motivacional que siempre me brindan en cada momento de mi vida.

**Agradecimiento:**

Agradezco a todos mis profesores de la maestría y compañeros de trabajo de la DGDPAJ, por su colaboración importante en el presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de Análisis de Datos.....	16
3.7. Aspectos Éticos.....	16
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Frecuencia de la variable P.T.A.</i> .....	17
<b>Tabla 2:</b> <i>Frecuencia de la dimensión O.D.</i> .....	18
<b>Tabla 3:</b> <i>Frecuencia de la dimensión D.D.</i> .....	18
<b>Tabla 4:</b> <i>Frecuencia de la dimensión C.D.</i> .....	19
<b>Tabla 5:</b> <i>Frecuencia de la variable C.S.</i> .....	19
<b>Tabla 6:</b> <i>Frecuencia de la dimensión E.T.</i> .....	20
<b>Tabla 7:</b> <i>Frecuencia de la dimensión F.</i> .....	20
<b>Tabla 8:</b> <i>Frecuencia de la dimensión C.R.</i> .....	21
<b>Tabla 9:</b> <i>Frecuencia de la dimensión C.</i> .....	21
<b>Tabla 10:</b> <i>Frecuencia de la dimensión E.</i> .....	21
<b>Tabla 11:</b> <i>Correlación de hipótesis general</i> .....	22
<b>Tabla 12:</b> <i>Correlación entre la O.D. y la C.S.</i> .....	23
<b>Tabla 13:</b> <i>Correlación entre la D.D. y la C.S.</i> .....	23
<b>Tabla 14:</b> <i>Correlación entre la C.D. y la C.S.</i> .....	24

## Resumen

La investigación que se muestra a continuación tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

Para ello, la investigación se desarrolló en base al muestreo probabilístico aleatorio simple de un total de 79 trabajadores de la DGDPAJ, cuya muestra arrojó 66 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios orientados a la obtención de información para las dos variables de objeto de estudio, cada uno de 15 preguntas cuyas respuestas fueron reflejadas a través de la escala de Likert.

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque de tipo cuantitativo y se utilizó para el análisis de datos el software SPSS versión 26 y RHO Spearman para contrastar la hipótesis; así mismo, para ver la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach, cuyo resultado arrojó 0.810 situándolo en un nivel bueno.

Por último, luego de obtener los resultados en base al objetivo general se determinó que evidentemente existe una relación directa entre ambas variables (procesos técnicos archivísticos y calidad de servicio) obteniendo un nivel de correlación 0,485; el cual, se califica como correlación positiva moderada.

**Palabras Clave:** Procesos técnicos archivísticos, calidad de servicio, archivo.

## **Abstract**

The research shown below aimed to determine the relationship between archival technical processes and quality of service in the DGDPAJ Archive, Lima 2021.

For this, the research was developed based on the simple random probability sampling of a total of 79 workers of the DGDPAJ, whose sample yielded 66 workers, to whom two questionnaires were applied aimed at obtaining information for the two variables of object of study, each one of 15 questions whose answers were reflected through the Likert scale.

The research was developed under a quantitative approach and the SPSS version 26 software and RHO Spearman were used for data analysis to test the hypothesis; likewise, to see the reliability, Cronbach's alpha was used, the result of which was 0.810, placing it at a good level.

Finally, after obtaining the results based on the general objective, it was determined that there is obviously a direct relationship between both variables (archival technical processes and quality of service), obtaining a correlation level of 0.485; which is classified as a moderate positive correlation.

**Keywords:** Archival technical processes, quality of service, archive.

## I. INTRODUCCIÓN

Los archivos en el sector público y privado en el plano internacional y local custodian en sus repositorios archivísticos institucionales documentación producida y recibida de sus diferentes oficinas en el marco propio de su gestión administrativa; según González S., Viteri D., Izquierdo A., & Verdezoto C., (2020) señalan que la G.A. forma parte inherente de la supervisión y de la utilización de recursos. Por consiguiente, juegan un rol trascendente en la toma de medidas y logros de objetivos de cada institución; en ese sentido, contar con una adecuada gestión archivística a través de lineamientos, directivas, nomas, etc. permite brindar una adecuada calidad del servicio a los usuarios.

Es por ello, que la archivística debe ser considerada parte importante de la gestión administrativa; y en esa línea:

Se ocupa de las interacciones entre los documentos, los archivos, los contextos de producción y los usuarios mediante el uso de técnicas, principios y métodos propios de la gestión documental, con el fin de garantizar tanto los derechos como la gobernanza y la transparencia; así como la identidad y la memoria de la sociedad. (Jaramillo & Betancur, 2021, p. 203).

A nivel del sector público internacional debemos señalar que la gestión archivística está regulada por el archivo general y/o nacional de cada país; así tenemos: AGN-Argentina, AGN-Colombia, AGN-México, AN-Ecuador, AN-Chile, entre otros; quienes a través de sus políticas internas de desarrollo archivístico vinculados directamente a los procesos técnicos archivísticos permite que el acervo documental este a disposición de una manera adecuada para brindar el servicio apropiado a los usuarios que soliciten información.

Según Crespo (2019) indica que los P.T.A. que se desarrollan en los archivos deben de mantener las características del documentos sin alterar; ya que, ello permite que la información se conserve y por ende sirva como fuente de consulta.



Por consiguiente, se encuentran regulados por lineamientos, directivas, normas, etc. que se encuentran normados de acuerdo a las disposiciones que dicta cada archivo general y/o nacional de cada país; el caso peruano no es ajeno a ello y en ese sentido, el (AGN) de Perú, está considerado como ente rector en materia archivística, cuyas opiniones técnicas archivísticas son vinculantes y de carácter obligatorio de cumplimiento a todas las entidades del sector público en el marco del sistema nacional de archivos (SNA).

Según AGN (2017) indica lo siguiente:

La Ley N°25323, crea el SNA con la finalidad de integrar estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas del país, mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivo, garantizando con ello la defensa, conservación, organización y servicio del Patrimonio Documental de la Nación (p. 1).

En ese sentido, los dieciocho (18) Ministerios, están obligados a cumplir lo que publique el AGN-Perú; por lo cual; los Archivos (Centrales, Periféricos, Desconcentrados y Gestión) de cada Ministerio están obligados a cumplirlos y ejecutarlos.

En ese sentido; el Archivo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia que en adelante se denominara “DGDPAJ” y que pertenece al MINJUSDH, es el encargado de custodiar, organizar el acervo documental referido a los servicios que brinda la DGDPAJ a las personas que necesitan el acceso a la justicia y acceden a ella a través de sus 34 Direcciones Distritales a nivel nacional.

El archivo de la DGDPAJ no es ajeno a lo que dictamina el AGN y el Archivo Central del MINJUSDH; por lo cual, en la actualidad viene aplicando la Directiva. N°0001-2020-JUS que indica lo siguiente:

Establecer las disposiciones para normar la transferencia del acervo documental de los Órganos y Unidades Orgánicas, Consejos, Comisiones y Programas del

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en adelante MINJUSDH, desde sus A.G. y/o Desconcentrados, al A.C. de la OADA, a fin de garantizar la conservación y protección integral del Patrimonio Documental de la entidad. (MINJUSDH, 2020, p. 1).

El Archivo de la DGDPAJ, se encuentra ubicada en la DDPAJ de Lima Norte Av. Carlos Izaguirre 1447, Los Olivos. Cuenta con un área de 75 metros cuadrados distribuidos para oficina, para área de trabajo y para repositorio; en sus instalaciones se custodia acervo documental que ya terminaron su periodo de retención documental provenientes de las Direcciones de DALDV, DDP, DSM, DCMA y Direcciones Distritales.

El reducido espacio del archivo de la DGDPAJ y los metros lineales de documentación que se custodia no permite que los P.T.A. se desarrollen bajo una forma adecuada de acuerdo a la Directiva. N°0001-2020-JUS y por ende la calidad del servicio a los usuarios pueda ser afectado en ciertas ocasiones.

De acuerdo, a lo señalado en la realidad problemática, se formula la pregunta de investigación general: ¿Qué relación existe entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de DGDPAJ, Lima 2021?; Así mismo, como preguntas específicas de investigación se formulan las siguientes: ¿Qué relación existe entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?, ¿Qué relación existe entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?, ¿Qué relación existe entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?.

De lo planteado con la pregunta de investigación y la problemática en el presente trabajo investigación, se justifica porque se incorporara conceptos referidos a las variables, dimensiones e indicadores orientados a los procesos técnicos archivísticos y calidad del servicio; con ello, se fortalece su desarrollo y por ende se obtuvo resultados más objetivos y claros al momento de su interpretación ligados al objeto de estudio.

En ese sentido, este trabajo de investigación tiene una justificación social que sirve como un medio de información al mejoramiento y entendimiento de como los archivos con una adecuada Gestión Documental conlleva al mejoramiento de la rapidez en la búsqueda y calidad de servicio de la información solicitada por los usuarios de la DGDPAJ; así como, los solicitados por los usuarios externos en el marco de la LEY N°27806 – LTAIP. Por ello, el presente trabajo de investigación sirve para abri nuevos espacios de investigación para nuevos investigadores respecto al tema de objeto de estudio.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021 y como objetivos específicos los siguientes: determinar la relación entre la organización documental y la calidad del servicio en el DGDPAJ, Lima 2021, determinar la relación entre la descripción documental y la calidad del servicio en el DGDPAJ, Lima 2021 y determinar la relación entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

Por último, como respuesta a la pregunta de investigación y objetivos se elaboró las siguientes hipótesis: existe relación significativa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021, existe relación significativa entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021, existe relación significativa entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021 y existe relación significativa entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se abordó estudios internacionales y nacionales relacionados con las variables que son objeto de estudio.

Como antecedentes internacionales se tiene a Marcillo & Yagual (2019), en su tesis indican que la información que se encuentra organizada permite brindar un mejor servicio a los usuarios, la investigación fue de tipo cuantitativo, se utilizó la encuesta para recolectar información de 100 personas del área administrativa de la Unidad Educativa Fiscal “Dr. Emilio Uzcátegui García” quienes fueron la muestra para la presente investigación.

Por otro lado, se tiene a Redrobán (2016), en su tesis señala que tener la documentación debidamente organizada de acuerdo a los procedimientos archivísticos permite que la gestión secretarial sea fundamental para una correcta organización de los documentos que son administrados en las secretarías de la UNACH; se utilizó el método inductivo, su tipo de investigación fue exploratoria, descriptiva, la población estuvo conformado por 720 docentes y su muestra fue 263 docentes

En esa línea Villamar (2018), en su tesis señala la importancia de mantener un adecuado S.G.D. en la organización para alcanzar los objetivos y de esta manera garantizar la disposición de la información a los usuarios de la Empresa Eléctrica Pública CNEL EP, el tipo de investigación fue bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló bajo una metodología de tipo no experimental y se aplicó una encuesta a 50 trabajadores.

Al respecto, Acosta & Choez (2021), en su tesis, señala, que mantener los archivos debidamente organizados permitira un mejor servicio en el marco de la gestión archivística, su tipo de investigación fue explicativo, descriptivo; se utilizo el metodo inductivo y la encuesta fue aplicada a 76 trabajadores de la institución.

Por otro lado, se tiene a Román (2018), en su tesis, señala que la organización y descripción archivística en los archivos de gestión deben de estar directamente

relacionado a la serie documental de lo contrario el servicio será negativo; su estudio fue cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo y la recolección de información fue a través de preguntas realizada al personal de la institución.

Así mismo, Alonso (2018), en su tesis señala la importancia de contar con un adecuado sistema de procesos que impulsen el mejoramiento de consulta y acceso a la información en la gestión documental; de ahí la importancia de contar con una debida planificación que reduzca las demoras en la consulta de documentos. Su estudio fue una investigación mixta con entrevista semi estructurada bajo un muestreo no probabilístico a todos los colaboradores de la empresa Tecno – File S.A.S

Respecto a los antecedentes nacionales se tiene el trabajo de Aguilar (2016), en su tesis, sostiene que existe una relación directamente proporcional entre la organización documental y el servicio archivístico, su investigación fue de tipo cualitativa no experimental transversal y la recolección de datos fue a través de la técnica de la encuesta, cuestionarios.

Por otro lado, se cuenta con la tesis de Agapito & Cabezas (2021), señalan que existen una vinculación directa de carácter positivo entre los P.T.A. y la C.S., el tipo de investigación fue de diseño no experimental y se tomó como muestra a 52 servidores públicos. Es necesario señalar que al momento en aplicar Spearman arrojó como resultado 0.600, por consiguiente la correlación es de un nivel moderado y con resultados bastante significativos. Resultado de  $p=0,000$  es la significancia y nos mostró que  $p$  es inferior a 0.05 y de conformidad con lo señalado por Bisquerra en su cuadro de interpretación de escala, el resultado que se obtuvo está calificado como correlación moderada.

En esa línea se tiene la tesis de Matos (2019), cuya investigación fue determinar si existe alguna relación directa entre las 2 variables; la conclusión de la investigación muestra que si existe una relación directa; ya que, al momento de aplicar Spearman se tuvo como resultado estadístico 0,034 menor a 0,05 valor de alfa. Su estudio se basó

bajo una metodología de diseño no experimental de corte trasversal de nivel correlacional y se tomó como muestra de estudio a 80 colaboradores de la institución.

Por otro lado, se cuenta con la tesis de Torres (2017), cuyo trabajo de investigación se basó bajo un método cuantitativo de nivel descriptivo correlacional cuya muestra de estudio fue en base a 20 trabajadores de la entidad, dando como resultado que efectivamente hay una relación positiva de las 02 variables debido que al momento de aplicar Spearman este arrojó 0,845; lo cual, lo sitúa en estado alto de correlación de las variables y  $p = 0000$  menor a 0,01; ello se refleja significativamente en la calidad del servicio.

Así mismo, la tesis de Paripancca (2021), señala que la mejora de la gestión archivística también pasa por la correcta aplicación y conocimiento de los P.T.A.; el cual, trae resultados positivos al momento de la implementación de la digitalización de documentos; el tipo de investigación es bajo un enfoque cuantitativo, como instrumento de recolección de datos utilizó el cuestionario, la muestra estuvo conformado por 35 trabajadores, se utilizó la Escala de Likert para los resultados, respecto a la confiabilidad de resultados este arrojó 0,706.

Por último, se cuenta con la tesis de Castillo (2016), en dicha investigación se muestra la relación directamente proporcional que existe con las variables, su estudio fue de tipo cuantitativo de corte trasversal, descriptivo correlacional y tuvo como muestra 286 usuarios externos.

El presente trabajo de investigación se basó en teorías relacionadas a las variables que son objeto de estudio; según, Carballo & Guelmes, (2016) “La variable es una representación de la realidad creada por el investigador y la aporta el investigador de acuerdo con sus necesidades”. (p. 142).

Por su parte, Villasís & Miranda, (2016) “Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se

recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos” (p. 304).

En esa línea las variables según Espinoza (2018) “Son factores que intervienen tanto como causa o como resultado dentro del proceso o fenómeno de la realidad formando parte esencial de la estructura del experimento”. (p. 40).

En ese sentido, para el presente estudio se cuenta con la variable independiente (V.I.) procesos técnicos archivísticos (P.T.A.); el cual, es definido según Martínez, (2021) “Como aquella actividad oportuna que permite a las instituciones tengan su documentación descritos, conservados y valorados ante cualquier requerimiento de acceso a la información” (p. 157). En esa línea, Llanes, (2016) sostiene “los procesos archivísticos han consolidado sus preceptos teóricos, desde la clasificación pasando por la valoración y terminando en la difusión” (p. 35). Por último, García, (2008) manifiesta, “una aplicación correcta es importante tanto para el F.D. como al servicio, permitiendo una respuesta pronta a los usuarios que soliciten información” (p. 25).

De lo señalado por los tres autores podemos notar como los procesos técnicos archivísticos juegan un rol importante en la gestión administrativa y como este se vincula directamente a los requerimientos de información solicitados por usuarios internos y externos; en ese sentido, las dimensiones de la variable estarán en base a la normativa señalada por AGN, quien a través de la Resolución Jefatural N°073-85/AGN-J, manifiesta que “Los P.T.A. están conformados por la organización documental, descripción documental y conservación documental, cuya secuencia lógica permite que el servicio archivístico sea óptimo”. (AGN, 1985).

En ese sentido, la organización documental según Campillo & Cabrera (2011) indican que la organización de los documentos de una oficina todas las partes implicadas deben estar convencidas de la necesidad que requiere este proceso y un aspecto de especial atención es la clasificación de los documentos de apoyo informativo, los cuales se deben ordenar según la (s) función (es) que cumplen, su disposición ha de ser cómoda y accesible. (p. 82).

Por su parte Castillo & Osorio (2011) manifiesta que todos los procesos organizacionales, la documentación contribuye a lograr la conformidad de los requisitos del cliente y la mejora de calidad porque provee de información apropiada para cada etapa de la implementación de un sistema de gestión, desde su planificación hasta su evaluación. (p. 11).

En esa línea, Mendoza (2015) indica que una correcta G.A., trae como resultado una optimización en la G.D. en base a los P.T.A., que se aplica en un F.D.

De lo señalado por los tres autores se concluye que la organización documental en los repositorios archivísticos de las instituciones públicas o privadas es parte importante para la gestión documental; ya que, los criterios de clasificación y ordenamiento permiten que la documentación de un determinado fondo documental no se mezcle con otra; con ello, se garantiza que las solicitudes de información por los usuarios sean atendidos de una manera eficiente.

Respecto a la descripción documental García (1995) indica que la descripción documental no puede ser resultado de criterios de mera gestión de supervivencia o fruto de una investigación puntual, sino que se debe contemplar igualmente a la luz del servicio real que proporciona al sistema social, del cual el archivo es nada más y nada menos que un subsistema funcional, y en el cual cualquier investigación es sólo un paso adelante, o, cuántas veces, atrás. Y la percepción de dicho servicio, basado en unas necesidades subyacentes pero que pueden y deben ser explicitadas, constituye el motor de una planificación archivística e investigadora que no resulte atada a la superficialidad del día a día y al cambio de directores y personalidades, sino que se demuestre válida en el medio y largo plazo. (p. 93).

Por su parte Mendoza (2015), indica que el claro conocimiento de los F.D a través de herramientas, permite una recopilación coherente de la información de las instituciones.

En esa línea Cabezas (2000) manifiesta que con el fin de apoyar en la consulta que solicitan los diferentes usuarios de la institución productora de documentos la descripción



archivística debe realizarse de manera paralela a la organización de documentos para de esta manera facilitar al personal de archivo la administración y control de la documentación que custodia en sus instalaciones y así brindar un adecuado servicio. (s.p.).

Por último, Miller (1998) indica que la descripción archivística es, fundamentalmente, el proceso de comunicar la información documental a los usuarios. Por ser un término general que comprende un número de actividades afines, la descripción archivística incluye generalmente la información generada o recogida sobre los documentos y sus creadores, la organización y el control de esa información, tanto intelectual como administrativamente y el acceso a la misma dentro y fuera del repositorio. (s.p.).

De lo señalado por los cuatro autores se concluye que la descripción archivística permite identificar claramente los caracteres internos y externos del documento; con ello, se garantiza que la información que se encuentre mediante la utilización de los instrumentos descriptivos permite que los documentos puedan ser ubicados.

Respecto a la conservación documental Fuster (2001) señala “en los archivos es siempre una razón práctica y utilitaria, ya sea con fines jurídicos, con fines administrativos o burocráticos o con fines exclusivamente de información e investigación”. (p.13).

Por su parte Mendoza, (2015) indica que la correcta aplicación de los P.T.A, permiten que los documentos que se custodian en los repositorios no sufran daño, minimizando de esta manera la pérdida de información.

Por otro lado, Carpallo (2020) indica “en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible”. (p. 429).

De lo señalado por los tres autores se concluye que la conservación de documentos permite que sus caracteres internos y externos se mantengan en sus soportes y con ello

se logra que la información documentaria que se custodia en los repositorios esté al servicio a los usuarios de una manera óptima.

Por otro lado, las dimensiones de la calidad del servicio están en base a la información proporcionada por los autores Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, quienes señalan 5 dimensiones: confiabilidad, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, comunicación y empatía. Respecto a la dimensión elementos tangibles Duque (2005) indica “se relaciona con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales”. (p. 71).

En esa línea, Torres & Luna (2017) señala la importancia del aspecto de los espacios físicos que tiene la institución; así como, el estado de ánimo de sus colaboradores como parte importante del servicio.

Por su parte, Cruz (2018) “Contar con los elementos tangibles (instalaciones físicas, empleados con la filosofía de orientación al cliente, tecnología) asociados a la empresa, con base en las expectativas del cliente, tiene un efecto positivo en su satisfacción”. (p. 19).

Por otro lado, Cieza, Castillo, Garay, & Poma (2018) “La imagen del proveedor del servicio y a los elementos en contacto con el cliente, desde infraestructura, equipamiento hasta recursos humanos”. (p. 23).

Por último, Coronel, Basantes, & Vinueza (2019) “Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio”. (p. 9).

Respecto a la dimensión fiabilidad, Duque (2005) indica “Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (p. 72). Por su parte, Espejo (2018) “Es el talento que presenta el personal para manejar el servicio de manera honesta y adecuada”. (p. 20). En ese sentido, Palacios, Félix, & Ormaza (2016) “realización del servicio con seguridad y eficacia”. (pág. 26). Por otro lado, Larrea (2016) “Capacidad

para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido”. (p. 32). Por último, Cadena, Robles, Pérez, & Vásquez (2016) “Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa”. (p. 44).

De lo señalado por los 5 autores se concluye que la seguridad, seguridad y la honestidad son parte importante del servicio que se brinda.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, Duque (2005) indica “Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”. (p. 72). Por su parte, Demuner, Becerril, & Ibarra (2018) “Conjunto de acciones que refleja la velocidad y coordinación con las acciones que se implementan y revisan periódicamente”. (p. 69). En esa línea, Veloz & Vasco (2016) “Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito”. (p. 22). En ese sentido, Mishima, Campos, Matumoto, & Fortuna (2016) “Abarca dos aspectos principales: el respeto por las personas el cual incorpora cuestiones como: dignidad, autonomía, comunicación y confidencialidad; y la orientación hacia el cliente que incluye los elementos que influyen en la satisfacción”. (p. 2). Por último, Maggi (2018) “Cuando los colaboradores del servicio tienen el deseo de ayudar a los usuarios de forma rápida y concisa”. (p. 15).

De lo señalado por los 05 autores se concluye que la rapidez con un adecuado respeto a los usuarios, permite que la respuesta ante una búsqueda de información sea positiva.

Respecto a la dimensión comunicación, Duque (2005) indica “Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos”. (p. 72).

Por último, respecto a la empatía, Duque (2005) indica que la voluntad de la empresa de ofrecer a los clientes una atención y un trato individualizado. No es suficiente; si no se conoce que lo que realmente necesita los clientes. Por su parte, Grau & otros, (2017), consideran que la empática se vincula con las emociones porque juegan un rol importante en la interacción con las personas.

De lo expuesto de las dimensiones de calidad de servicio, se concluye que el análisis de datos de sus indicadores permitirá definir la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que se les brinda.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica y su alcance es de tipo correlacional, porque permite cuantificar y analizar los resultados de las variables P.T.A. y C.S.

El corte de la investigación es transversal o transaccional, por qué; se encuentra enmarcado, por lo señalado por Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) la información que se recolecta se da en un momento.

Respecto al diseño de la investigación es de tipo no experimental; ya que las variables de objeto de estudio no se manipulan.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

La variable independiente que se utilizó para el presente estudio está relacionado a los P.T.A. y sus dimensiones son O.D., D.D. y C.D.; mientras que la variable dependiente fue la C.S. cuyas dimensiones son F., E.T., E. y C.R.

Respecto a los indicadores de la variable independiente que se utilizó son clasificación, ordenamiento, signatura, utilización de instrumentos descriptivos como inventarios para la ubicación de los documentos, la información de la documentación físicamente se encuentra integra y el soporte de los documentos cuenta con elementos dañinos que perjudiquen la preservación de la información. (Grapas, faster, ligas, micas); mientras que los indicadores de la variable dependiente son instalaciones adecuadas, habilidad de la organización para llevar a cabo el servicio requerido de manera correcta y constante, eficacia y ayuda en proveer información, atención y habilidad brindada por los empleados a través de la confianza y credibilidad al momento de brindar el servicio y el nivel de atención personalizado que las empresas brindan a sus clientes.

### 3.3. Población muestra y muestreo

La población del estudio fueron los trabajadores de la DGDPAJ bajo el régimen del D.L. 1057 CAS de un universo total de 79 colaboradores.

La muestra fue probabilístico aleatorio simple, se evaluó al azar y esto nos permitió contar con una muestra sin direccionamiento; por lo cual, permitió analizar la interrelación de las variables de nuestro trabajo de investigación.

Además para la obtención de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

e = Margen de error permitido (5%)

Z = 1.96 Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (0.5)

q = 1-p (en este caso 1-0.5=0.5)

N = Tamaño de la población (79)

n = Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 93}{0.05^2(79 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

El tamaño de la muestra calculada de nuestro objeto de estudio fue de sesenta y seis (66) trabajadores de la DGDPAJ, a quienes se les realizó la encuesta.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El estudio se realizó a través de dos cuestionarios estructurados dirigidos al personal de la DGDPAJ; el cual, constó de 15 preguntas para obtener información de la variable P.T.A. (X) y 15 preguntas para la variable C.S. (Y); cuyas respuestas están reflejadas en la escala Likert: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi

siempre y (5) siempre; cuyos resultados obtenidos se encuentran en una base de datos que permitió dar respuesta a nuestra pregunta de investigación de objeto de estudio.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de información se realizó a través del cuestionario de 30 preguntas; el cual, se inició el 29 de octubre y terminó el 13 de noviembre del 2021 en la sede central de la DGDPAJ, Av. Angamos Oeste N°555 – Miraflores; a través, de la plataforma google forms, cuya validación estuvo a cargo de juicio de expertos.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Esta investigación utilizó el software SPSS versión 26 para procesar los resultados obtenidos y RHO Spearman para la contrastación de las Hipótesis; por último, para analizar los datos y establecer las conclusiones se utilizó las tablas de frecuencias cuyos resultados están referido a las variables de la investigación.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Esta investigación contó con la autorización respectiva de la Directora General de la DGDPAJ; así como, el consentimiento de los trabajadores protegiendo su identidad durante todo el proceso del estudio; el cual, permitió recabar la información de una manera más confiable para el fin del estudio; por otro lado, se utilizó bibliografía correctamente citada de acuerdo a la norma APA 7° edición; por último la información que se consigna en el presente trabajo son información verdadera y no falsa.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos del cuestionario elaborado para las variables de objeto de estudio: procesos técnicos archivísticos que en adelante se denominara (P.T.A) y calidad del servicio que en adelante se denominara (C.S.); cabe indicar que el análisis de los resultados se realizó a través del software SPSS vs.26.

**Tabla 1:**  
*Frecuencia de la variable P.T.A.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	4,5
	Moderado	11	16,7
	Alto	52	78,8
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDP AJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** De la información recopilada para los P.T.A. un 78,8% señaló que es alto, un 16,7% considero que tiene un carácter moderado mientras el 4,5% supone que es baja. De lo señalado se concluye que la aplicación de los P.T.A. En el Archivo de la DGDP AJ contiene un nivel alto.

#### **Frecuencia de las dimensiones de los P.T.A.**

La información que se obtuvo de las dimensiones de los P.T.A. están en base a la organización documental que en adelante tendrá la denominación (O.D.), descripción documental que en adelante se denominara (D.D.) y conservación documental que tendrá la denominación (C.D.).



**Tabla 2:***Frecuencia de la dimensión O.D.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,5
	Moderado	17	25,8
	Alto	48	72,7
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** La información recopilada para la dimensión O.D. trajo como resultado que, 72,7% de los participantes lo considero como un nivel alto, el 25,8% lo considera moderado, mientras un 1,5% lo considera en un nivel bajo. De lo señalado se concluye que la dimensión O.D. En el Archivo de la DGDPAJ contiene un nivel alto.

**Tabla 3:***Frecuencia de la dimensión D.D.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	6,1
	Moderado	19	28,8
	Alto	43	65,2
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Respecto a la dimensión D.D. vemos que el 65,2% lo considera a un nivel alto, el 28,8% lo considera moderado, mientras que 6,1% de los participantes lo considera en un nivel bajo, Por lo cual se concluye que la dimensión D.D. en el archivo de la DGDPAJ contiene un nivel alto.

**Tabla 4:**  
*Frecuencia de la dimensión C.D.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	13,6
	Moderado	53	80,3
	Alto	4	6,1
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Respecto a la dimensión C.D. se observa que el 80,3% lo considera moderado, el 13,6% de los participantes lo considera un nivel bajo, mientras el 6,1% lo considera a un nivel alto. De lo señalado se puede concluir que la dimensión C.D. en el archivo de la DGDPAJ contiene un nivel moderado.

**Tabla 5:**  
*Frecuencia de la variable C.S.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,5
	Moderado	18	27,3
	Alto	47	71,2
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** De la información obtenida por la C.S. se evidencia, el 71,2% indica que es alto, el 27,3% lo considera moderado, mientras 1,5 % de los participantes percibe que es bajo. Por lo cual, se concluye que la C.S. en el archivo de la DGDPAJ es de un nivel alto.

### **Frecuencia de las dimensiones de la C.S.**

La información que se consiguió para las dimensiones de la C.S. están en base a elementos tangibles que en adelante se denominara (E.T.), fiabilidad que tendrá la denominación (F.), capacidad de respuesta que en adelante tendrá la denominación

(C.R.), comunicación que tendrá la denominación (C) y la empatía que tendrá la denominación (E.)

**Tabla 6:**  
*Frecuencia de la dimensión E.T.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	6,1
	Moderado	14	21,2
	Alto	48	72,7
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Respecto a la dimensión E.T. se puede observar que 72,7% manifiesta que es alto, el 21,2% lo considera moderado, mientras un 6,1% de los participantes considera que es bajo. De lo mostrado se puede concluir que la dimensión E.T. en el archivo de la DGDPAJ contiene un nivel alto.

**Tabla 7:**  
*Frecuencia de la dimensión F.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	4,5
	Moderado	53	80,3
	Alto	10	15,2
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Se observa que, el 80,3% lo considera moderado, el 15,2% señala que es alto y 4,5% de los participantes considera que la dimensión F. tiene un nivel bajo. De lo mostrado podemos concluir que la dimensión F. en el archivo de la DGDPAJ es de nivel moderado.

**Tabla 8:**  
*Frecuencia de la dimensión C.R.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	21,2
	Moderado	9	13,6
	Alto	43	65,2
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Del resultado obtenido referido a la C.R. el 65,2% señala que es alta, el 21,2% de los participantes manifiesta que es baja, mientras el 13,6% lo considera moderado. Por lo cual, podemos concluir que la dimensión C.R. en el archivo de la DGDPAJ es de nivel alto.

**Tabla 9:**  
*Frecuencia de la dimensión C.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	10,6
	Moderado	5	7,6
	Alto	54	81,8
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Respecto a los resultados de la dimensión C. se observa que el 81,8% lo considera un nivel alto, el 10,6% de los participantes considera que es bajo, mientras un 7.6% manifiesta que es moderado. De lo señalado se concluye que la dimensión C. en el archivo de la DGDPAJ contiene un nivel alto.

**Tabla 10:**  
*Frecuencia de la dimensión E.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	15,2
	Moderado	15	22,7
	Alto	41	62,1
	TOTAL	66	100,0

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.  
Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Del resultado obtenido referido a la E. el 62,1% señala que es alta, el 22,7% lo considera moderado, mientras el 15,2% de los participantes manifiesta que es baja. Por lo cual, podemos concluir que la dimensión E. en el archivo de la DGDPAJ es de nivel alto.

### Prueba de Hipótesis General

**H0:** No existe relación significativa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**Tabla 11:**  
*Correlación de hipótesis general.*

		P.T.A.	C.S.
Rho de Spearman	P.T.A.	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,485**
		N	66
	C.S.	Coeficiente de correlación	,485**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	66

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

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Se observa que es correlación significativa positiva moderada de 0,485; por lo cual, se puede señalar que existe una relación directa entre los P.T.A. y la C.S. en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

### Prueba de Hipótesis Específica 1

**H0:** No existe relación significativa entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**Tabla 12:**  
*Correlación entre la O.D. y la C.S.*

		C.S.	O.D.
Rho de Spearman	C.S.	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,404**
		N	66
	O.D.	Coeficiente de correlación	,404**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001

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

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Se observa que es correlación significativa positiva moderada de 0,404; por lo cual, se puede señalar que existe una relación directa entre la O.D. y la C.S. en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

## Prueba de Hipótesis Específica 2

**H0:** No existe relación significativa entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**Tabla 13:**  
*Correlación entre la D.D. y la C.S.*

		C.S.	D.D.
Rho de Spearman	C.S.	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,347**
		N	66
	D.D.	Coeficiente de correlación	,347**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,004

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

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Se observa que es correlación significativa positiva baja de 0,347; por lo cual, se puede señalar que existe una relación directa entre la D.D. y la C.S. en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

**H0:** No existe relación significativa entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

**Tabla 14:**  
*Correlación entre la C.D. y la C.S.*

		C.S.	C.D.	
Rho de Spearman	C.S.	Coefficiente de correlación	1,000	,325**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	66	66
	C.D.	Coefficiente de correlación	,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	66	66

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

Nota: Datos conseguidos de la encuesta ejecutada a los trabajadores de la DGDPAJ, 2021.

Fuente: Elaboración propia, Software IBM SPSS v. 26.

**Interpretación:** Se observa que es correlación significativa positiva baja de 0,325; por lo cual, se puede señalar que existe una relación directa entre la CD. y la C.S. en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.

## V. DISCUSIÓN

Del procesamiento de los resultados obtenidos para el presente trabajo de investigación se evidencia que la variable P.T.A. muestra un nivel alto de 78,8%; y respecto a la variable C.S. muestra un nivel alto de 72.7%; por lo cual, se infiere que existe una relación directa entre ambas variables.

Estos resultados señalados en el párrafo precedente muestran cierta relación con los resultados obtenidos por Matos (2019), en su tesis P.T.A. y la C.S. en el A.C. del PRONIED, Lima 2019; por un lado se puede apreciar que los resultados respecto a su variable P.T.A. alcanza un porcentaje alto de 72,5% pero su nivel es bajo; y respecto a su variable C.S. muestra un porcentaje alto de 81,2% con un nivel alto.

Por su parte, Agapito & Cabezas (2021), en su tesis P.T.A. y la C.S. en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019; se puede apreciar que los resultados obtenidos de sus dos variables de objeto de estudio son los siguientes: por un lado los P.T.A. cuenta con porcentaje alto de 92.31% pero en un nivel moderado, mientras que su variable C.S. Muestra la misma situación; ya que, un 78.65% indica que es un nivel moderado.

En ese sentido, de los resultados obtenidos por Matos (2019), Agapito & Cabezas (2021) enfocados a las variables P.T.A. y C.S. y comparado la investigación, podemos señalar que independientemente que se encuentre en un nivel bajo, moderado y alto. Ambas variables se relacionan entre sí; ya que, el servicio rápido y eficiente que se brinda a los usuarios de las instituciones no sería posible si no existiera una aplicación correcta de los P.T.A.

Respecto a los resultados obtenidos de la dimensión O.D., el estudio mostró que el 72,7% considera que su aplicación es alta, el 25,8% consideró que es moderada y sólo el 1,5% consideró que es baja. De lo señalado se concluye que la aplicación de la O.D., en los documentos se encuentra en un nivel alto; es decir, que es importante la continuación de su aplicación en el acervo documental que se custodia en los repositorios



archivísticos de la DGDPAJ; ya que, ello permitirá en mejorar aún más la C.S., en el archivo de la DGDPAJ.

Al respecto Matos (2019), señaló que la dimensión O.D., en el Archivo Central del PRONIED se encuentra en un nivel bajo alcanzando un 65%; lo cual, ocasiona que la C.S., pueda ser afectado en la rapidez y eficiencia. En ese sentido, Matos (2019), sostiene que la aplicación de la O.D., debe de realizarse de una manera adecuada lo cual permitirá mejorar los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Por su parte, Villamar (2018), sostiene que la aplicación de la O.D., en la CNEL EP, a cargo de los colaboradores del área de la Secretaría General, evidencian que sólo el 32% esporádicamente se encarga de aplicar la O.D.; sin embargo, se pudo identificar que doce (12) colaboradores manifestaron que casi siempre emplean la O.D., mientras que ocho (8) colaboradores rara vez lo ejecuta, con lo cual, Villamar (2018), concluye que se debe de mejorar en este aspecto para que la gestión documental que se viene desarrollando en la CNEL EP no se vea afectada.

En ese sentido, de los resultados obtenidos por Matos (2019), Villamar (2018) enfocados a la dimensión O.D., y comparando con la investigación se concluye que pese a que los documentos se encuentren en diferentes soportes sea este físico o digital, la aplicación correcta de la O.D., permitirá mejorar la gestión archivística de una institución, con lo cual la calidad del servicio mejore y sea optimo

Respecto a los resultados obtenidos de la dimensión D.D., el estudio mostró que el 65,2% considera que su aplicación es alta, el 28,8% consideró que es moderada y sólo el 6,1% consideró que es baja. Con dichos resultados se concluye que la aplicación correcta de la D.D.; a través, de los instrumentos descriptivos archivísticos, permite que la información que soliciten los colaboradores de la DGDPAJ sea rápidamente localizada en el Archivo de la DGDPAJ, con lo cual se convierte en un punto a favor en la calidad de servicio y eficacia.

Al respecto Matos (2019), señala que la dimensión D.D., en el A.C. del PRONIED se encuentra en un nivel bajo alcanzando un 73,8%; ello trae como evidencia que la aplicación de la D.D., no se vengan aplicando de una manera correcta pese a contar con normativas archivísticas internas y externas, ello trae como consecuencia que la C.S., archivístico se vea mermada; en ese sentido, Matos (2019), señala que debería de mejorarse la utilización de la D.D., como herramienta importante de la gestión archivística.

Respecto a los resultados obtenidos de la dimensión C.D., el estudio mostró que el 71,2% considera que su aplicación es alta, el 27,3% consideró que es moderada y sólo el 1,5% consideró que es baja. Con estos resultados obtenidos se concluye que la aplicación de la C.D., en el archivo de la DGDPAJ; a través, de las unidades de conservación, cajas archiveras, archivadores palancas entre otros, está permitiendo que la documentación no pase por un proceso de deterioro y pérdida de la información; ello trae como consecuencia que la búsqueda de un determinado documento se encuentre en buenas condiciones al momento que los usuarios soliciten documentación mejorando con ello la calidad del servicio y eficacia.

Por su parte Matos (2019), en sus resultados obtenidos referido a la C.D., señala que el 50% se encuentra en un nivel moderado, mientras que un 40% manifiesta que encuentra en un nivel bajo. Lo que obliga según Matos (2019), que se debe implementar una política de conservación del acervo documental desde su producción hasta su disposición final; la aplicación del mismo permitirá mejorar el servicio en el A.C. del PRONIED.

Como se puede apreciar de la comparación de resultados de Matos (2019), con el presente estudio, se ve claramente que la aplicación de la C.D., en los Archivos de las instituciones públicas permite garantizar una adecuada preservación de la información contenida en los soportes documentales y con ello se garantice que la información que se brinde a los usuarios se encuentre una manera óptima.

Respecto a los resultados obtenidos de la dimensión E.T., se indica que el 72.7% de los colaboradores de la DGDPAJ que se encuentran en el presente estudio señalaron que se ubica en un nivel alto, por lo cual; las instalaciones donde se encuentra la documentación tiene cierta aceptación como repositorio archivístico; sin embargo, existe un 21,2% que considera se encuentra en un nivel moderado, mientras que 6,1% manifiesta que es bajo.

Al respecto Matos (2019), manifiesta que los resultados obtenidos en su estudio realizado en el Archivo Central del PRONIED, respecto a de la dimensión E.T., muestra que el 80% considera que se encuentra en un nivel alto, mientras que el 11,3% de los colaboradores indican que está en nivel moderado y sólo un 8,8% manifiesta que es bajo.

Por lo cual, se puede inferir de los resultados obtenidos de Matos (2019), y del presente estudio, que la dimensión E.T. forma parte importante de la gestión archivística en los archivos de las instituciones públicas y con ello la aplicación de los procesos técnicos archivísticos está permitiendo que el servicio que se brinda a los usuarios cubra las expectativas en la calidad del servicio.

Respecto a los resultados de la dimensión F., se pudo obtener que el 80,3% de los colaboradores de la DGDPAJ lo considero en nivel moderado, mientras que un 15,2% estimo que se encuentra en un nivel alto y tan sólo el 4,5% indico que se encuentra en un nivel bajo.

Al respecto Matos (2019), en su estudio realizado en el Archivo Central del PRONIED, relacionado a la dimensión F., obtuvo que el 57,5% de los participantes considero que encuentra en un nivel alto, mientras un 33,8% opino que esta dimensión se encuentra en un nivel moderado y sólo el 8,8% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo.

Por su parte, Agapito & Cabezas (2021), en su tesis P.T.A. y la C.S. en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019, respecto a los resultados de la dimensión F., señalaron que este tiene un nivel de aceptación moderado que asciende al 84,62%,

mientras que el 11,54% de los participantes lo considero un nivel bajo y sólo un 3,85% manifestaron que se encuentra en un nivel alto.

En ese sentido, de los resultados obtenidos por, Agapito & Cabezas (2021) enfocados a la dimensión F., y comparando con el resultado del estudio, se evidencia que existe una cierta similitud de porcentaje a nivel moderado ya que ambos resultados se encuentran en 84,62% y 80,3% respectivamente, mientras que él estudió de Matos (2019) señala que este se encuentra en un nivel alto; el cual, asciende a 57,5%.

De lo señalado en el párrafo precedente se evidencia que la ejecución de la dimensión F., permitirá el continuo mejoramiento del servicio a los usuarios de una manera cuidadosa y sobre todo fiable.

Respecto a los resultados de la dimensión C.R., se pudo obtener que el 65,2% de los colaboradores de la DGDPAJ lo considero en nivel alto, mientras que un 21,2% estimo que se encuentra en un nivel bajo y sólo el 13,6% indico que se encuentra en un nivel moderado.

Al respecto Matos (2019), en su estudio realizado en el Archivo Central del PRONIED, relacionado a la dimensión C.R., obtuvo que el 78,7% de los participantes considero que encuentra en un nivel alto, mientras un 15,0% opino que esta dimensión se encuentra en un nivel moderado y sólo el 6,3% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo.

Por su parte, Agapito & Cabezas (2021), en su tesis P.T.A. y la C.S. en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019, respecto a los resultados de la dimensión C.R., señalaron que este tiene un nivel de aceptación moderado que asciende al 57,69%, mientras que el 40,38% de los participantes lo considero un nivel bajo y sólo un 1,92% manifestaron que se encuentra en un nivel alto.

En ese sentido, de los resultados obtenidos por, Matos (2019) enfocados a la dimensión C.R., y comparado con nuestros resultados, podemos señalar que existe una cierta similitud de aceptación a nivel alto; ya que, ambos resultados se encuentran en

78,07% y 65,2% respectivamente, mientras que él estudió de Agapito & Cabezas (2021), señala que este se encuentra en un nivel moderado; el cual, asciende a 57,68%, mientras que su nivel de aceptación a nivel alto sólo refleja el 1,92%.

De lo señalado en el párrafo precedente se evidencia que la ejecución de la dimensión C.R., está permitiendo dentro de la gestión archivística en las instituciones públicas que se ponga mayor atención en la administración de los archivos el cual funciona como recolector de información para la toma de decisiones que los usuarios necesiten para consultar o responder algún documento.

Respecto a la prueba de la hipótesis general del presente estudio, este se ha desarrollado en base a la correlación de Spearman, el cual trajo como resultado una correlación positiva moderada que asciende a 0,485; con lo cual, se infiere también que a pesar de tener un nivel moderado existe un vínculo directo entre los P.T.A., y la C.S., en el archivo de la DGDPAJ, Lima – 2021. Este resultado difiere con el trabajo de investigación de Matos (2019), quien luego de aplicar la correlación de Spearman arroja un nivel de 0.038; el cual, lo ubica en un nivel de correlación positiva baja; con una relación directa entre los P.T.A., y la C.S., en el Archivo Central de PRONIED.

De lo expuesto en el párrafo precedente, se puede notar claramente que la utilización de los P.T.A., influyen directamente en la calidad del servicio que se brinda en los diferentes archivos de entidades públicas.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica número 1 del presente estudio, esta se ha desarrollado en base a la correlación de Spearman, el cual trajo como resultado una correlación positiva moderada de 0,485; con lo cual se infiere que existe un vínculo directo entre la O.D., y la C.S., en el archivo de la DGDPAJ, Lima – 2021. Este resultado tiene difiere con el trabajo de investigación de Matos (2019), quien luego de aplicar la correlación de Spearman con un nivel de 0.034, este se ubica en un nivel de correlación positiva muy baja con una relación directa entre la O.D., y la C.S., en el A.C. de PRONIED.

De lo expuesto en el párrafo precedente, se debe señalar que la O.D., en los diferentes niveles de archivos: gestión, periférico, desconcentrado y central, ayudan en el correcto desenvolvimiento de la tarea de búsqueda de información al momento de brindar el servicio a los usuarios.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica número 2 del presente estudio, esta se ha desarrollado en base a la correlación de Spearman, el cual trajo como resultado una correlación positiva baja que asciende a 0,347; con lo cual, se infiere también que a pesar de tener un nivel bajo existe un vínculo directo entre la D.D., y la C.S., en el archivo de la DGDPAJ, Lima – 2021. Este resultado difiere con el trabajo de investigación de Matos (2019), quien luego de aplicar la correlación de Spearman arroja un nivel de 0.141 el cual lo ubica en un nivel de correlación positiva muy baja; con una relación directa entre la D.D., y la C.S., en el A.C. de PRONIED.

De lo expuesto en el párrafo precedente, se señala que la D.D., en los diferentes niveles de archivos: gestión, periférico, desconcentrado y central, obliga que los instrumentos descriptivos archivísticos (inventarios), su uso sean considerados importantes; ya que, permiten que la ubicación de documentos que soliciten los usuarios, esta se pueda localizar de una manera rápida con eficiencia mejorando así la calidad del servicio.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica número 3 del presente estudio, esta se ha desarrollado en base a la correlación de Spearman, el cual trajo como resultado una correlación significativa positiva baja de 0,325; con lo cual, se infiere que existe un vínculo directo entre la C.D., y la C.S., en el archivo de la DGDPAJ, Lima – 2021. Este resultado difiere con el trabajo de investigación de Matos (2019), quien luego de aplicar la correlación de Spearman con un nivel de 0.855, este se ubica en un nivel de correlación positiva alta con una relación directa entre la C.D., y la C.S., en el A.C. de PRONIED.

De lo expuesto en el párrafo precedente, se infiere que la C.D., en los diferentes niveles de archivos: gestión, periférico, desconcentrado y central, son de vital importancia para

la preservación de la información independiente del soporte que se encuentre registrada; ello asegura que la calidad del servicio se vea mejorado.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primero:**

Respecto a las variables de objeto de estudio, P.T.A., y la C.S., en el Archivo de la DGDPAJ, se puede evidenciar que existe un vínculo directo entre ambas variables; así mismo, al momento de aplicar Spearman se obtuvo como nivel de correlación de 0.485; el cual, lo ubica en un nivel de correlación positiva moderada.

### **Segundo:**

Respecto a la dimensión O.D., y la variable C.S., aplicado en el Archivo de la DGDPAJ, se puede notar la existencia de un vínculo directo; ello se puede evidenciar al momento de aplicar Spearman donde se obtuvo como resultado de correlación de 0,404; el cual lo ubica en un nivel de correlación positiva moderada

### **Tercero:**

Respecto a la dimensión D.D., y la variable C.S., aplicado en el Archivo de la DGDPAJ, se puede notar la existencia de un vínculo directo; ello se puede evidenciar al momento de aplicar Spearman donde se obtuvo como resultado de correlación de 0,347; el cual lo ubica en un nivel de correlación positiva baja.

### **Cuarto:**

Por último, respecto a la dimensión C.D., y la variable C.S., aplicado en el Archivo de la DGDPAJ, se puede notar la existencia de un vínculo directo; ello se puede evidenciar al momento de aplicar Spearman donde se obtuvo como resultado de correlación de 0,325; el cual lo ubica en un nivel de correlación positiva baja.



## VII. RECOMENDACIONES

### **Primero:**

Se debe continuar con la aplicación de los P.T.A., en el Archivo de la DGDPAJ, ello permitirá fortalecer aún más la calidad del servicio que se brinda a los usuarios al momento de solicitar algún documento.

### **Segundo:**

Respecto a la O.D., si bien es cierto se ve que se encuentra en un nivel de correlación positiva moderada; sin embargo, esta debe continuar mejorando a través de una correcta utilización de los principios archivísticos y un área adecuada, que permita procesar la información que se custodia en el Archivo de la DGDPAJ; de esta manera se mejorara aún más la calidad del servicio.

### **Tercero:**

Respecto a la D.D., se debe continuar con la utilización de los inventarios descriptivos en el archivo de la DGDPAJ; ya que, permite que la búsqueda de la información solicitada por los usuarios sea más rápida en ser localizada.

### **Cuarto:**

Por último, respecto a la C.D., esta se debe tener en cuenta para la preservación del acervo documental y para ello se debe contar con espacios más adecuados en el Archivo de la DGDPAJ, que permita evitar siniestros y pérdida de información.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., & Choez, R. (2021). *Document Management Model to optimize archival processes. Guayaquil, Ecuador: University of Guayaquil.*
- Agapito, L., & Cabezas, E.. (2021). *Archival technical processes and quality of service in the central archive of MININTER, Lima-2019. Lima: ucss.*
- AGN. (1985). *Resolución Jefatural N° 073-85-AGN-J: Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos. Lima, Perú: AGN.*
- AGN. (2017). *Chief Resolution No. 069-2017-AGN/J. Lima: General Archive of the Nation Retrieved from.*
- Aguilar, E. (2016). *The documentary organization and its relationship with the quality of the archival service of the local educational management unit No. 07 of the district of San Borja - Lima 2015. Lima: published ucss.edu.pe.*
- Alonso, J. (2018). *La gestión documental como modelo de negocio. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de la Salle de Colombia.*
- Anzules, D., & Gutierrez, G. (2012). *The archival technical process as quality service strategies in the public archive. Guayaquil: University of Guayaquil. Faculty of Philosophy, Letters and Education Sciences.*
- Cabezas, E. (2000). La descripción archivística y su aplicación en documentos particulares: el caso del Album de Figueroa. *Diálogos Revista Electrónica de Historia, 1(2)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43910207>
- Cadena, J., Robles, A., Pérez, I., & Vásquez, J. (2016). Measurement of the quality of service provided to customers by Restaurants in Sonora, Mexico. *Industrial Engineering News and New Trends, V (17), 41-60.*
- Campillo, I., & Cabrera, I. (2011). Propuesta organizacional de un archivo de gestión para organizaciones empresariales. *scielo, 40(1), 77-84.* doi:<https://doi.org/10.1590/S0100-19652011000100006>
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad, 8(1), 140-150.* Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021&lng=es&tlng=es)
- Carpallo, A. (2020). Document conservation as a discipline at the service of Documentation professionals. *Multimedia Documentation Notebooks, 429-433.* Retrieved September 21, 2021, from [https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/68860.](https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/68860)
- Castillo, J., & Osorio, C. (2011). Documentary information for the implementation of quality management systems applying the soft systems methodology. *Annals of Documentation, 14 (1), 1-17.*
- Castillo, Y. (2016). *The documentary management and the quality of customer service at the Sedapal party table, Atarjea - El Agustino 2015. Lima: Master's Thesis. Cesar Vallejo University.*

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cieza, J., Castillo, A., Garay, F., & Poma, J. (2018). Satisfacción de estudiantes de medicina de una escuela de medicina peruana. *Revista Médica Herediana*, 29(1), 22-28.
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). A study of the quality of service in seafood restaurants (Ecuador). *Spaces magazines*, 40 (7), 9.
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica* 42 (4), e248., 1-10.
- Cruz, I. (2018). Aplicación de la mercadotecnia relacional en una empresa de venta de café de Baja California. *Región y sociedad*, 30(71), 1-38.
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Responsiveness and absorption capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis Magazine*, 27 (53-2), 61-77.
- Digital, S. (2017). *Aprueban modelo de Gestión Documental en el el Marco del Decreto Legislativo N°1310*. Lima.
- Duque, E. (2005).  
Review of the service quality concept and its measurement models. *Innovate Journal*, 15 (25), 64-80. Retrieved September 22, 2021, from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espejo, D. (2018). *Quality of service in dental care for patients who attend the Stomatology Service of a public and private institution in the province of Lima, San Martín de Porres in 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 39-49.
- Fernández, V. (2020). Types of justification in scientific research. *Entrepreneurial spirit TES*, 70. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fuster, F. (2001). Archivística, Archivo, Documento de Archivo. *Biblios*(9), 1-21.
- García, F. (1995). Fundamentals of organization and documentary representation: contributions of the archive. *General Information and Documentation Magazine*, V (2), 90-148.
- García, R. (2008). *The archival technical processes as part of the document administration, custody and custody service provided by Business and Archival Administration of Mexico*. Mexico: Graduate Thesis. National School of Librarianship and Archivonomy, México D.C, México.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.
- Grau, A., Toran, P., Zamora, A., Quesada, M., Carrion, C., Vilert, E., . . . Gali, B. C. (2017). Evaluación Delaware la empatía en estudiantes Delaware Medicina. *Educación médica*, 114-120.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Research Methodology (6th Edition. Ed.)*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL.
- Jaramillo, O., & Betancur, M. (2021). Proposal for the definition of Archives from an analysis. *General Information and Documentation Magazine*, 203-219.
- Larrea, J. (2016). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Llanes, D. (2016). *La Descripción Archivística en los tiempos Posmodernos: conceptos, principios y normas*. Sao Paulo: Cultura Académica.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Marcillo, G., & Yagual, M. (2019). *La gestión documental y los procesos técnicos archivísticos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.
- Martínez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la Transformación Digital. *Revista del Archivo General de la Nación*, 36(1), 157-161. doi:<https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>
- Matos, L. (2019). *Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del Programa de Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019*. Lima: ucv.
- Mendoza, A. (2015). *The Institutional Archives system, why? for what? (First edition ed.)*. Lima: Network of Ibero-American Diplomatic Archives.
- Miller, F. (1998). *Ordenación y descripción de archivos y manuscritos*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación.
- MINJUSDH. (2020). *Directive to regulate the transfer of the documentary collection in the Ministry of Justice and Human Rights*. Lima: MINJUSDH.
- Mishima, S., Campos, A., Matumoto, S., & Fortuna, C. (2016). Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales? *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24(1), 1-7.
- Palacios, W., Félix, M., & Ormazá, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Revista ECA Sinergia*, 8(1), 34-39.
- Paripancca, Y. (2021). *Analysis of archival processes and the digitization of documents of the workers of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion - Puno, period 2018*. Puno, Peru: Universidad Nacional del Altiplano.
- Redrobán, J. (2016). *Influencia del manejo del Archivo en la gestión secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo, período julio – diciembre 2014*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Román, N. (2018). *Design of a document management system in the city of Cartagena de Indias*. Cartagena: University of La Salle..

- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*. Lima: Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo.
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluation of the perception of the quality of banking services using the SERVPERF model. *Accounting and Administration*, 62 (4), 1270-1293.
- Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 19-25.
- Villamar, G. (2018). *Archival technical processes and digital organization of documents*. Guayaquil: University of Guayaquil. Faculty of Philosophy, Letters and Education Sciences.
- Villasís, M., & Miranda, M. (2016). The research protocol IV: the study variables. *Allergy Magazine Mexico*, 303-310.

## **ANEXOS**

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALA DE MEDICIÓN
Procesos técnicos archivísticos	Martínez, (2021) “Como aquella actividad oportuna que permite a las instituciones tengan su documentación descritos, conservados y valorados ante cualquier requerimiento de acceso a la información” (p. 157).	Se obtendrán datos de fuente primaria mediante la técnica de la encuesta, determinando la relación de los procesos técnicos archivísticos en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.	Organización documental.	Clasificación. Ordenamiento. Signatura.	1-6	1) Nunca 2) Casi Nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Descripción documental.	Utilización de instrumentos descriptivos como inventarios para la ubicación de los documentos	7-11	
			Conservación documental.	La información de la documentación físicamente se encuentra integra. El soporte de los documentos cuenta con elementos dañinos que perjudiquen la preservación de la información. (Grapas, faster, ligas, micas).	12-15	
Calidad del servicio	Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) manifiestan que los servicios tienen características especiales, las cuales son tomadas en atención por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad de este. Estas características son completadas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, comunicación y empatía. (p. 343).	Se obtendrán datos de fuente primaria mediante la técnica de la encuesta, determinando la relación de la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021	Elementos tangibles.	Instalaciones adecuadas	1-2	1) Nunca 2) Casi Nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Fiabilidad.	Habilidad de la organización para llevar a cabo el servicio requerido de manera correcta y constante.	3-6	
			Capacidad de respuesta.	Eficacia y ayuda en proveer información.	7-9	
			Comunicación.	Atención y habilidad brindada por los empleados a través de la confianza y credibilidad al momento de brindar el servicio.	10-12	
			Empatía.	El nivel de atención personalizado que las empresas brindan a sus clientes.	13-15	

# CUESTIONARIO DE PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO DE LA DGDPAJ, LIMA 2021

La presente investigación es conducido por Jhon Gustavo Huamani Suyo estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ. Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde el cuestionario, esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Jhon Huamani, al teléfono 955649384 o correo [jhon.huamani.suyo@gmail.com](mailto:jhon.huamani.suyo@gmail.com). Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Instrucciones: Marque la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

**\*Obligatorio**

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

Tu respuesta





Acepto mi participación en la investigación científica referida, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación. \*

SI

No

1. ¿Usted puede identificar la ubicación del acervo documental (series documentales) que se custodia en las instalaciones del archivo de la DGDPAJ? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ apoya a las oficinas en la organización de sus documentos? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3. ¿La documentación que se encuentra en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ se encuentra ordenados? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



4. ¿La organización de la documentación le resulta dificultoso hacerlo? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5. ¿Para la organización del acervo documental se aplica algunas normas? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

6. ¿Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, cajas) cuentan con una identificación adecuada de acuerdo al contenido de los documentos? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

7. ¿Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con instrumentos descriptivos (inventarios) que permiten la ubicación de los documentos solicitados? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



8. ¿Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con registro topográfico para la ubicación de las series documentales? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

9. ¿Considera usted importante la descripción clara y precisa de los documentos que se custodia en las Instalaciones del Archivo de la DGDPAJ? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

10. ¿Considera que la base de datos es una herramienta útil para registrar los documentos en el Archivo de la DGDPAJ? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

11. ¿Considera usted que los instrumentos descriptivos (inventarios) del Archivo de la DGDPAJ permiten acceder a la búsqueda de información? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



12. ¿La documentación que se custodia en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ sufre deterioro? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

13. ¿Considera que los repositorios del Archivo de la DGDPAJ cuentan con medidas de seguridad para conservación de los documentos? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

14. ¿La documentación que solicita al Archivo de la DGDPAJ se encuentra en buen estado? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

15. ¿Se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado de personas ajenas al Archivo de la DGDPAJ? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



16. ¿El Archivo de la DGDPAJ tiene a su disposición equipos informáticos que permiten la atención del servicio? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

17. ¿Las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ cuentan con buena iluminación para brindar el servicio archivístico? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

18. ¿Los documentos que son proporcionados por el personal de Archivo de la DGDPAJ se encuentran con la información completa? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

19. ¿Llevan un control adecuado cuando se consulta un determinado documento? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



20. ¿Cuándo usted requiere de un documento se le otorga lo que solicitó? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

21. ¿El Archivo de la DGDPAJ dispone de espacio necesario para brindar el servicio archivístico? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

22. ¿El personal de Archivo de la DGDPAJ le informa con precisión cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizar? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

23. ¿Cuándo el personal del Archivo de la DGDPAJ prometen entregar la información solicitada en un tiempo determinada, lo cumplen? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



24. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ le brinda un servicio rápido? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

25. ¿El comportamiento de los trabajadores del Archivo de la DGDPAJ lo orientan adecuadamente? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

26. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ suelen ser cortos con usted? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

27. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene los conocimientos necesarios para responder a sus consultas? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



28. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene horarios de atención apropiados para todos sus usuarios? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

29. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ percibe sus necesidades específicas? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

30. ¿El personal del Archivo de la DGDPAJ está siempre dispuestos a ayudarle? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

**Enviar**

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



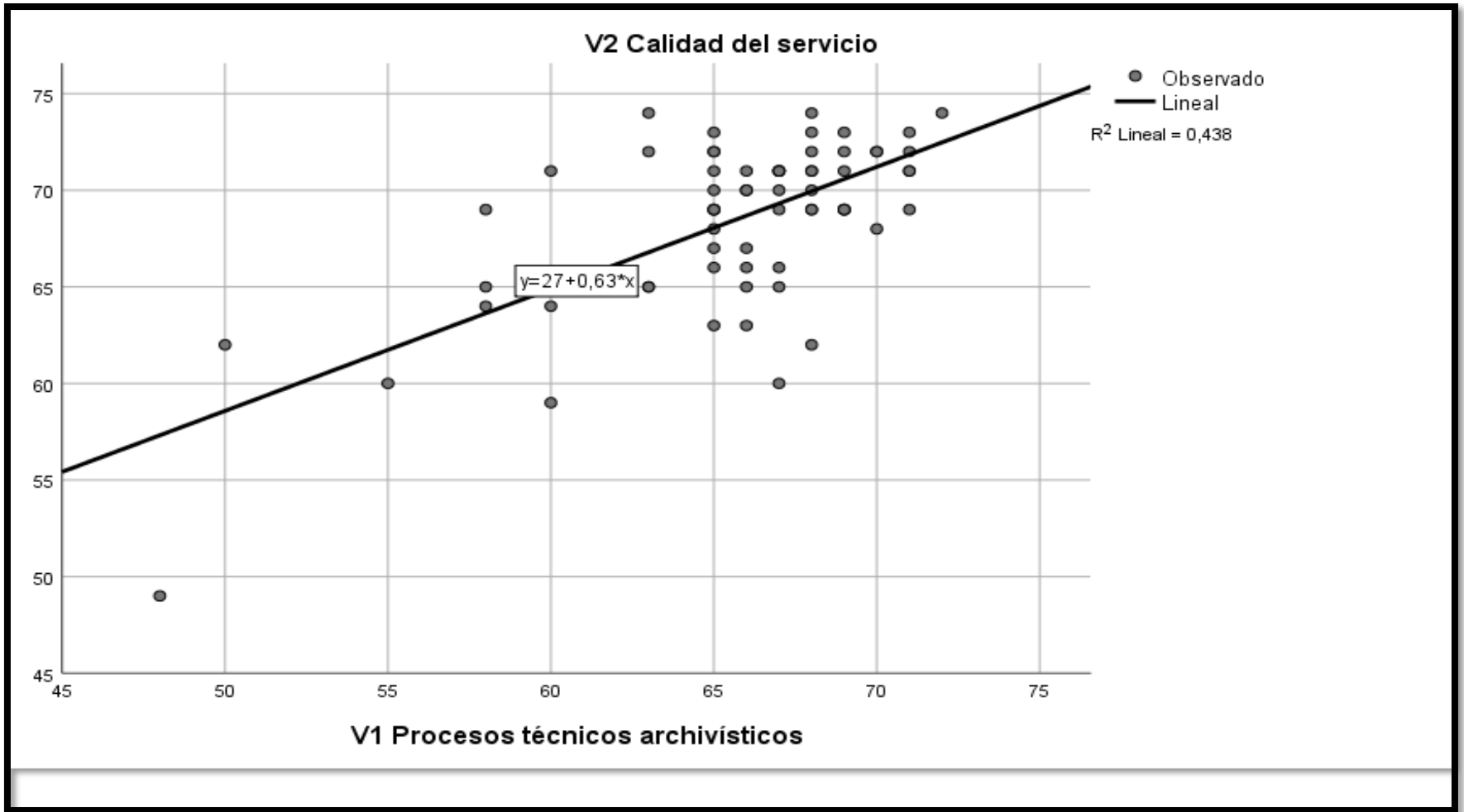


## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO DE LA DGDPAJ, LIMA 2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	MARCO TEÓRICO
¿Qué relación existe entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?	Determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.	Existe relación significativa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.	<b>1.- Variable Independiente (VI):</b> <b>VI:</b> Procesos técnicos archivísticos. <b>Dimensiones de la VI</b> <b>D1:</b> organización documental. <b>D2:</b> descripción documental. <b>D3:</b> conservación documental.  <b>2.- Variable dependiente (VD):</b> <b>VD:</b> calidad de servicio. <b>Dimensiones de la VD</b> <b>D1:</b> elementos tangibles. <b>D2:</b> fiabilidad. <b>D3:</b> capacidad de respuesta. <b>D4:</b> comunicación. <b>D5:</b> empatía.	<b>1.- Tipo de investigación:</b> Básico <b>2.- Nivel:</b> Descriptivo explicativo <b>3.- Diseño:</b> Correlacional, transversal no experimental. <b>4.- Enfoque de investigación:</b> Investigación cuantitativa  <b>5.- Población y muestra</b> <b>Área de estudio:</b> trabajadores de la DGDPAJ. <b>Población:</b> <b>N:</b> 79 trabajadores <b>Muestra:</b> 66 trabajadores <b>n:</b> 66 trabajadores de la sede central.  <b>6.- Instrumentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Para la VI:</b> Encuesta sobre procesos técnicos archivísticos 2021 <b>Para la VD:</b> Encuesta de calidad de servicio 2021. <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>7.- Procedimiento de datos:</b> Para analizar los datos se utilizara el paquete estadístico SPSS versión 26. <b>Análisis de datos:</b> Tablas <b>8.- Validación de</b> <b>Consistencia:</b> Juicio de Expertos <b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach <b>Contrastación de Hipótesis:</b> RHO Spearman	<b>Clasificación. Ordenamiento. Instrumentos descriptivos. Preservar la integridad del acervo documental. Instalaciones adecuadas. Habilidad de la organización para llevar a cabo el servicio requerido de manera correcta y constante. Eficacia y ayuda en proveer información. Atención y habilidad brindada por los empleados a través de la confianza y credibilidad al momento de brindar el servicio. El nivel de atención personalizado que las empresas brindan a sus clientes.</b>
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
<b>P1:</b> ¿Qué relación existe entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?	<b>O1:</b> Determinar la relación entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.	<b>H1:</b> Existe relación significativa entre la organización documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.			
<b>P2:</b> ¿Qué relación existe entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?	<b>O2:</b> Determinar la relación entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.	<b>H2:</b> Existe relación significativa entre la descripción documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.			
<b>P3:</b> ¿Qué relación existe entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021?	<b>O3:</b> Determinar la relación entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.	<b>H3:</b> Existe relación significativa entre la conservación documental y la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2021.			

### Gráfico de Dispersión



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ita):      Fernández Céspedes Arturo

Presente

Asunto:      Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jhon Gustavo Huamani Suyo  
41952002

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ita): Alcántara Rodríguez, Lilian Arlene

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jhon Gustavo Huamani Suyo  
41952002

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ita): Bardales Sánchez Karin Jackelyne

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jhon Gustavo Huamani Suyo  
41952002

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

**Variable:** Procesos técnicos archivísticos

Martínez, (2021) “Como aquella actividad oportuna que permite a las instituciones tengan su documentación descritos, conservados y valorados ante cualquier requerimiento de acceso a la información” (p. 157).

**Dimensiones de las variables:**

### **Dimensión 1 organización documental**

Campillo & Cabrera (2011) indican:

La organización de los documentos de una oficina todas las partes implicadas deben estar convencidas de la necesidad que requiere este proceso y un aspecto de especial atención es la clasificación de los documentos de apoyo informativo, los cuales se deben ordenar según la (s) función (es) que cumplen, su disposición ha de ser cómoda y accesible. (p. 82).

### **Dimensión 2 descripción documental**

Cabezas (2000) manifiesta:

La descripción es una actividad archivística que debe ser realizada en forma conjunta a la ordenación con el fin de ayudar en la consulta tanto a usuarios externos como a la administración productora y para facilitar al archivista el control y administración de la documentación. (s.p).

### **Dimensión 3 conservación documental**

Mendoza, (2015) indica:

Proceso por el cual se definen las medidas de preservación del fondo documental, mediante la aplicación de técnicas que permiten minimizar la acción de los factores extrínsecos e intrínsecos de deterioro de los documentos en soporte papel, o las medidas específicas para la conservación de documentos en otro tipo de soporte como el electrónico. (p. 123).

**Variable:** calidad del servicio

Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) manifiestan:

Los servicios tienen características especiales, las cuales son tomadas en atención por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad de este. Estas características son completadas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, comunicación y Empatía. (p. 343).

### **Dimensión 1 elementos tangibles**

Duque (2005) indica “se relaciona con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales”. (p. 71)

### **Dimensión 2 fiabilidad**

Duque (2005) indica “Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (p. 72).

### **Dimensión 3 capacidad de respuesta**

Duque (2005) indica “Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”. (p. 72).

### **Dimensión 4 comunicación**

Duque (2005) indica “Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos”. (p. 72).

### **Dimensión 5 empatía**

Duque (2005) indica:

Disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.

No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p. 69).

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO

### Procesos Técnicos Archivísticos

Estimado usuario, el propósito de esta encuesta es recopilar información sobre los procesos técnicos archivísticos, por lo que le garantizamos que sus respuestas se mantendrán confidenciales

**SEXO:** M ( ) F ( ) **EDAD:** .....

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** .....

Para evaluar las variables. Marcar una "X" en la casilla de su preferencia del ítem correspondiente, usando la siguiente escala:

- 1) Nunca    2) Casi Nunca    3) A veces    4) Casi siempre    5) Siempre

<b>PREGUNTAS</b>						
<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Usted puede identificar la ubicación del acervo documental (series documentales) que se custodia en las instalaciones del archivo de la DGDPAJ?					
2	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ apoya a las oficinas en la organización de sus documentos?					
3	¿La documentación que se encuentra en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ se encuentra ordenados?					
4	¿La organización de la documentación le resulta dificultoso hacerlo?					
5	¿Para la organización del acervo documental se aplica algunas normas?					
6	¿Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, cajas) cuentan con una identificación adecuada de acuerdo al contenido de los documentos?					
<b>DIMENSION: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con instrumentos descriptivos (inventarios) que permiten la ubicación de los documentos solicitados?					
8	¿Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con registro topográfico para la ubicación de las series documentales?					
9	¿Considera usted importante la descripción clara y precisa de los documentos que se custodia en las Instalaciones del Archivo de la DGDPAJ?					
10	¿Considera que la base de datos es una herramienta útil para registrar los documentos en el Archivo de la DGDPAJ?					
11	¿Considera usted que los instrumentos descriptivos (inventarios) del Archivo de la DGDPAJ permiten acceder a la búsqueda de información?					
<b>DIMENSION: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



12	¿La documentación que se custodia en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ sufre deterioro?					
13	¿Considera que los repositorios del Archivo de la DGDPAJ cuentan con medidas de seguridad para conservación de los documentos?					
14	¿La documentación que solicita al Archivo de la DGDPAJ se encuentra en buen estado?					
15	¿Se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado de personas ajenas al Archivo de la DGDPAJ?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO

### Calidad de Servicio

Estimado usuario, el propósito de esta encuesta es recopilar información sobre la calidad del servicio en el archivo de la DGDPAJ, por lo que le garantizamos que sus respuestas se mantendrán confidenciales.

**SEXO:** M ( ) F ( ) **EDAD:** .....

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** .....

Para evaluar las variables. Marcar una "X" en la casilla de su preferencia del ítem correspondiente, usando la siguiente escala:

- 1) Nunca    2) Casi Nunca    3) A veces    4) Casi siempre    5) Siempre

<b>PREGUNTAS</b>					
<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1	¿El Archivo de la DGDPAJ tiene a su disposición equipos informáticos que permiten la atención del servicio?				
2	¿Las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ cuentan con buena iluminación para brindar el servicio archivístico?				
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>					
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
3	¿Los documentos que son proporcionados por el personal de Archivo de la DGDPAJ se encuentran con la información completa?				
4	¿Llevan un control adecuado cuando se consulta un determinado documento?				
5	¿Cuándo usted requiere de un documento se le otorga lo que solicitó?				
6	¿El Archivo de la DGDPAJ dispone de espacio necesario para brindar el servicio archivístico?				
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
7	¿El personal de Archivo de la DGDPAJ le informa con precisión cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizar?				
8	¿Cuándo el personal del Archivo de la DGDPAJ prometen entregar la información solicitada en un tiempo determinada, lo cumplen?				
9	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ le brinda un servicio rápido?				
<b>DIMENSION: COMUNICACIÓN</b>					
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
10	¿El comportamiento de los trabajadores del Archivo de la DGDPAJ lo orientan adecuadamente?				
11	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ suelen ser cortos con usted?				
12	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene los conocimientos necesarios para responder a sus consultas?				
<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>					
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
13	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene horarios de atención apropiados para todos sus usuarios?				
14	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ percibe sus necesidades específicas?				

15	¿El personal del Archivo de la DGDPAJ está siempre dispuestos a ayudarle?					
----	---	--	--	--	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS  
TECNICOS ARCHIVISTICOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Usted puede identificar la ubicación del acervo documental (series documentales) que se custodia en las instalaciones del archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
2	El personal del Archivo de la DGDPAJ apoya a las oficinas en la organización de sus documentos.	X		X		X		
3	La documentación que se encuentra en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ se encuentra ordenados.	X		X		X		
4	La organización de la documentación le resulta dificultoso hacerlo.	X		X		X		
5	Para la organización del acervo documental se aplica algunas normas.	X		X		X		
6	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, cajas) cuentan con una identificación adecuada de acuerdo al contenido de los documentos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con instrumentos descriptivos (inventarios) que permiten la ubicación de los documentos solicitados.	X		X		X		
8	Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con registro topográfico para la ubicación de las series documentales.	X		X		X		
9	Considera usted importante la descripción clara y precisa de los documentos que se custodia en las Instalaciones del Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
10	Considera que la base de datos es una herramienta útil para registrar los documentos en el Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
11	Considera usted que los instrumentos descriptivos (inventarios) del Archivo de la DGDPAJ permiten acceder a la búsqueda de información.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	La documentación que se custodia en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ sufre deterioro.	X		X		X		
13	Considera que los repositorios del Archivo de la DGDPAJ cuentan con medidas de seguridad para conservación de los documentos.	X		X		X		
14	La documentación que solicita al Archivo de la DGDPAJ se encuentra en buen estado.	X		X		X		
15	Se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado de personas ajenas al Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: FERNANDEZ CESPEDES ARTURO

**DNI:** 17448292

**Nº colegio profesional** 2532

**Especialidad del validador:** Contador Público / Mg. En Gestión Pública

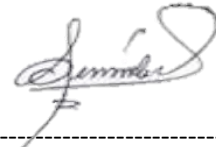
**06 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El Archivo de la DGDPAJ tiene a su disposición equipos informáticos que permiten la atención del servicio.	X		X		X		
2	Las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ cuentan con buena iluminación para brindar el servicio archivístico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Los documentos que son proporcionados por el personal de Archivo de la DGDPAJ se encuentran con la información completa.	X		X		X		
4	Llevan un control adecuado cuando se consulta un determinado documento.	X		X		X		
5	Cuándo usted requiere de un documento se le otorga lo que solicitó.	X		X		X		
6	El Archivo de la DGDPAJ dispone de espacio necesario para brindar el servicio archivístico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El personal de Archivo de la DGDPAJ le informa con precisión cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizar.	X		X		X		
8	Cuándo el personal del Archivo de la DGDPAJ prometen entregar la información solicitada en un tiempo determinada, lo cumplen.	X		X		X		
9	El personal del Archivo de la DGDPAJ le brinda un servicio rápido.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los trabajadores del Archivo de la DGDPAJ lo orientan adecuadamente.	X		X		X		
11	El personal del Archivo de la DGDPAJ suelen ser cortes con usted.	X		X		X		
12	El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene los conocimientos necesarios para responder a sus consultas.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene horarios de atención apropiados para todos sus usuarios.	X		X		X		
14	El personal del Archivo de la DGDPAJ percibe sus necesidades específicas.	X		X		X		
15	El personal del Archivo de la DGDPAJ está siempre dispuestos a ayudarlo.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: FERNANDEZ CESPEDES ARTURO

**DNI:** 17448292

**Nº colegio profesional** 2532

**Especialidad del validador:** Contador público / Mg. En Gestión Pública

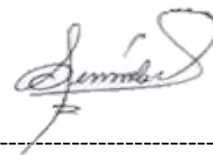
**06 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS  
TECNICOS ARCHIVISTICOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Usted puede identificar la ubicación del acervo documental (series documentales) que se custodia en las instalaciones del archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
2	El personal del Archivo de la DGDPAJ apoya a las oficinas en la organización de sus documentos.	X		X		X		
3	La documentación que se encuentra en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ se encuentra ordenados.	X		X		X		
4	La organización de la documentación le resulta dificultoso hacerlo.	X		X		X		
5	Para la organización del acervo documental se aplica algunas normas.	X		X		X		
6	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, cajas) cuentan con una identificación adecuada de acuerdo al contenido de los documentos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con instrumentos descriptivos (inventarios) que permiten la ubicación de los documentos solicitados.	X		X		X		
8	Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con registro topográfico para la ubicación de las series documentales.	X		X		X		
9	Considera usted importante la descripción clara y precisa de los documentos que se custodia en las Instalaciones del Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
10	Considera que la base de datos es una herramienta útil para registrar los documentos en el Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
11	Considera usted que los instrumentos descriptivos (inventarios) del Archivo de la DGDPAJ permiten acceder a la búsqueda de información.	X		X		X		



	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	La documentación que se custodia en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ sufre deterioro.	X		X		X		
13	Considera que los repositorios del Archivo de la DGDPAJ cuentan con medidas de seguridad para conservación de los documentos.	X		X		X		
14	La documentación que solicita al Archivo de la DGDPAJ se encuentra en buen estado.	X		X		X		
15	Se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado de personas ajenas al Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: ALCANTARA RODRIGUEZ LILIAN ARLENE

**DNI:** 09737445

**Especialidad del validador:** Trabajadora social / Mg. En Gestión Pública

**06 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El Archivo de la DGDPAJ tiene a su disposición equipos informáticos que permiten la atención del servicio.	X		X		X		
2	Las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ cuentan con buena iluminación para brindar el servicio archivístico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Los documentos que son proporcionados por el personal de Archivo de la DGDPAJ se encuentran con la información completa.	X		X		X		
4	Llevan un control adecuado cuando se consulta un determinado documento.	X		X		X		
5	Cuándo usted requiere de un documento se le otorga lo que solicitó.	X		X		X		
6	El Archivo de la DGDPAJ dispone de espacio necesario para brindar el servicio archivístico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El personal de Archivo de la DGDPAJ le informa con precisión cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizar.	X		X		X		
8	Cuándo el personal del Archivo de la DGDPAJ prometen entregar la información solicitada en un tiempo determinada, lo cumplen.	X		X		X		
9	El personal del Archivo de la DGDPAJ le brinda un servicio rápido.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los trabajadores del Archivo de la DGDPAJ lo orientan adecuadamente.	X		X		X		
11	El personal del Archivo de la DGDPAJ suelen ser cortes con usted.	X		X		X		
12	El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene los conocimientos necesarios para responder a sus consultas.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene horarios de atención apropiados para todos sus usuarios.	X		X		X		
14	El personal del Archivo de la DGDPAJ percibe sus necesidades específicas.	X		X		X		
15	El personal del Archivo de la DGDPAJ está siempre dispuestos a ayudarlo.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: ALCANTARA RODRIGUEZ LILIAN ARLENE

**DNI:** 09737445

**Especialidad del validador:** Trabajadora social / Mg. En Gestión Pública

**06 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS  
TECNICOS ARCHIVISTICOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Usted puede identificar la ubicación del acervo documental (series documentales) que se custodia en las instalaciones del archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
2	El personal del Archivo de la DGDPAJ apoya a las oficinas en la organización de sus documentos.	X		X		X		
3	La documentación que se encuentra en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ se encuentra ordenados.	X		X		X		
4	La organización de la documentación le resulta dificultoso hacerlo.	X		X		X		
5	Para la organización del acervo documental se aplica algunas normas.	X		X		X		
6	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, cajas) cuentan con una identificación adecuada de acuerdo al contenido de los documentos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con instrumentos descriptivos (inventarios) que permiten la ubicación de los documentos solicitados.	X		X		X		
8	Conoce usted si el Archivo de la DGDPAJ cuenta con registro topográfico para la ubicación de las series documentales.	X		X		X		
9	Considera usted importante la descripción clara y precisa de los documentos que se custodia en las Instalaciones del Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
10	Considera que la base de datos es una herramienta útil para registrar los documentos en el Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		
11	Considera usted que los instrumentos descriptivos (inventarios) del Archivo de la DGDPAJ permiten acceder a la búsqueda de información.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	La documentación que se custodia en las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ sufre deterioro.	X		X		X		
13	Considera que los repositorios del Archivo de la DGDPAJ cuentan con medidas de seguridad para conservación de los documentos.	X		X		X		
14	La documentación que solicita al Archivo de la DGDPAJ se encuentra en buen estado.	X		X		X		
15	Se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado de personas ajenas al Archivo de la DGDPAJ.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: KARIN JACKELYNE BARDALES SÁNCHEZ

**DNI:** 42153210

**Especialidad del validador:** Historiadora /Mg. En Gestión Pública

**06 de octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El Archivo de la DGDPAJ tiene a su disposición equipos informáticos que permiten la atención del servicio.	X		X		X		
2	Las instalaciones del Archivo de la DGDPAJ cuentan con buena iluminación para brindar el servicio archivístico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Los documentos que son proporcionados por el personal de Archivo de la DGDPAJ se encuentran con la información completa.	X		X		X		
4	Llevan un control adecuado cuando se consulta un determinado documento.	X		X		X		
5	Cuándo usted requiere de un documento se le otorga lo que solicitó.	X		X		X		
6	El Archivo de la DGDPAJ dispone de espacio necesario para brindar el servicio archivístico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El personal de Archivo de la DGDPAJ le informa con precisión cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizar.	X		X		X		
8	Cuándo el personal del Archivo de la DGDPAJ prometen entregar la información solicitada en un tiempo determinada, lo cumplen.	X		X		X		
9	El personal del Archivo de la DGDPAJ le brinda un servicio rápido.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los trabajadores del Archivo de la DGDPAJ lo orientan adecuadamente.	X		X		X		
11	El personal del Archivo de la DGDPAJ suelen ser cortes con usted.	X		X		X		
12	El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene los conocimientos necesarios para responder a sus consultas.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal del Archivo de la DGDPAJ tiene horarios de atención apropiados para todos sus usuarios.	X		X		X		
14	El personal del Archivo de la DGDPAJ percibe sus necesidades específicas.	X		X		X		
15	El personal del Archivo de la DGDPAJ está siempre dispuestos a ayudarlo.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: KARIN JACKELYNE BARDALES SÁNCHEZ

**DNI:** 42153210

**Especialidad del validador:** Historiadora /Mg. En Gestión Pública

**06 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**000282717-**

Documento: CARTA 000001-2021-JGHS N° Folios: 2  
 Origen: TERCEROS  
 Remitente: HUAMANI SUYO, JHON GUSTAVO  
 Asunto: CARTA DE PRESENTACIÓN N° P. 702-2021-UCV-EPG-SP DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Nota: 955649384 JHON.HUAMANI.SUYO@GMAIL.COM

Destino / Destinatario	Para	Fecha / Hora	Observación	Firma y sello de Recepción
DIRECCION GENERAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA / MACAVILCA ROMAN, ZOILA ISABEL		29/10/2021 15:58		

- |                           |                                |                           |                             |
|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1.- APROBAR               | 7.- COORDINAR / CONVERSAR      | 13.- EMITIR OPINION       | 19.- TOMAR ACCION           |
| 2.- ARCHIVAR              | 8.- DIFUNDIR                   | 14.- PARA LA FIRMA        | 20.- TOMAR NOTA             |
| 3.- ATENCIÓN PRIORITARIA  | 9.- ESTUDIO / INFORME          | 15.- PREPARAR RESPUESTA   | 21.- VISTO BUENO            |
| 4.- ATENDER LO SOLICITADO | 10.- HACER SEGUIMIENTO         | 16.- PROYECTAR RESOLUCIÓN | 22.- LIQUIDACIÓN            |
| 5.- CONOCIMIENTO Y FINES  | 11.- INFORMAR AL SUSCRITO      | 17.- REFORMULAR           | 23.- DEVOLVER AL INTERESADO |
| 6.- CONSOLIDAR            | 12.- NOTIFICAR Y/O TRANSCRIBIR | 18.- REVISAR              | 24.- OTROS                  |



Lima, 29 de octubre del 2021

**Carta 0001-2021-JGHS**

**Doctora**

**ZOILA ISABEL MACAVILCA ROMAN**

**Directora General de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del MINJUSDH**

**Presente.-**

Ref.: Carta de Presentación N° P. 702-2021-UCV-EPG-SP de la Universidad Cesar Vallejo.

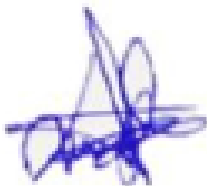
De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de adjuntar el documento de la referencia, cursado por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por el cual presenta al suscrito como estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de dicha casa de estudios, y dentro del marco de la tesis conducente a la obtención del grado de Maestro, me encuentro realizando el trabajo de investigación titulado **“Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo de la DGPAJ, Lima 2021”**, motivo por el cual solicita permiso a fin de obtener información sobre dicho estudio en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

Siendo ello así, mucho agradeceré, se autorice al suscrito realizar una encuesta anónima; la cual, se realizará de manera virtual sobre Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo, aplicado a los trabajadores en la mencionada Dirección General.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
Jhon Gustavo Huamani Suyo

DNI: 41952002

Correo electrónico: jhon.huamani.suyo@gmail.com



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 28 de octubre de 2021

**Carta P. 702-2021-UCV-EPG-SP**

Dra.

ZOILA ISABEL MACAVILCA ROMAN

DIRECTORA GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

De mi mayor consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HUAMANI SUYO, JHON GUSTAVO**; identificado(a) con DNI/CE N° 41952002 y código de matrícula N° 7002533255; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO DE LA DGDPAJ, LIMA 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial  
de Derechos Humanos y  
Acceso a la Justicia

Dirección General  
de Defensa Pública y  
Acceso a la Justicia

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Miraflores, 24 de enero de 2022

**CARTA N° 054 -2022-JUS/DGDPAJ**

Señor

**JHON GUSTAVO HUAMANI SUYO**

jhon.huamani.suyo@gmail.com

Presente.-

Asunto : Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación titulado “Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021”

Referencia : Carta 0001-2021-JGHS

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a su solicitud de autorización para realizar autorización para realizar trabajo de investigación titulado “Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima 2021, para obtener el grado de Maestro.

Al respecto, esta Dirección General autoriza que se aplique la encuesta anónima; la cual, se realizará de manera virtual sobre Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo; para lo cual se deberán tener en cuenta las siguientes precisiones:

- La encuesta será aplicada a las y los servidores de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, de manera virtual, anónima y voluntaria.
- Se deberá salvaguardar y mantener el anonimato de las y los encuestados, así como, la información recabada de la aplicación de la encuesta sólo podrá ser usada para fines académicos, es decir, en el marco del desarrollo de su tesis titulado “Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021”, acorde a lo solicitado.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado por

**ADRIANZEN FARFAN Luzmila**

**Ysabel FAU 20131371617 hard**

Date: 25/01/2022 18:14

LUZMILA YSABEL ADRIANZEN FARFAN

Directora General (e)

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

LYAF  
JNMS/CMAM

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp) e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/verifica.jsp](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”*





PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial  
de Derechos Humanos y  
Acceso a la Justicia

Dirección General  
de Defensa Pública y  
Acceso a la Justicia

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Miraflores, 24 de enero de 2022

## **Solicitud de Usuario N° 007-2022**

Dra.

**LUZMILA YSABEL ADRIANZEN FARFAN**

Directora General (e)

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

**Presente.-**

Yo, **Jhon Gustavo Huamani Suyo**, identificado con DNI N° 41952002, quien labora como Responsable de Archivo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, solicito a usted pueda autorizar la publicación de mi tesis “**Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo de la DGDP AJ, Lima 2021**” con la finalidad de terminar mi trámite para la obtención de mi Grado de Magister en Gestión Pública, cuyos estudios fueron cursados en la Universidad Cesar Vallejo.

En ese sentido, sirva por favor suscribir el formato adjunto a fin de autorizar.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.



Firmado  
digitalmente por  
HUAMANI SUYO  
Jhon Gustavo  
FAU  
20131371617 soft  
Fecha: 2022.01.24  
10:35:22 -05'00'

**Jhon Gustavo Huamani Suyo**  
Responsable de Archivo

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp) e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/verifica.jsp](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”*



**De:** Aldo Angello Peirano de la Cruz  
**Enviado el:** miércoles, 26 de enero de 2022 07:28 p.m.  
**Para:** Jhon Gustavo Huamani Suyo  
**Asunto:** Solicitud de Usuario N°007-2022  
**Datos adjuntos:** Solicitud de Usuario N°007-2022.pdf

Buenas tardes estimado Jhon Huamani.

## REF. Solicitud de Usuario N°007-2022

En relación a tu pedido de: *“solicito a usted pueda autorizar la publicación de mi tesis **“Procesos Técnicos Archivísticos y la Calidad del Servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021”** con la finalidad de terminar mi trámite para la obtención de mi Grado de Magister en Gestión Pública, cuyos estudios fueron cursados en la Universidad Cesar Vallejo”.*

Se informa, que dentro del marco de la información pública deba entenderse lo siguiente:

No puedes solicitar la siguiente información:

- Información que afecte la intimidad personal y/o familiar de otras personas.
- Información que involucre temas de inteligencia y/o seguridad nacional.
- Información clasificada en el ámbito militar.
- Información de negociaciones internacionales.
- Información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil.
- Investigaciones en curso de la Administración Pública que se hayan iniciado hace menos de 6 meses sin que se haya dictado una resolución final.
- Información de asesores jurídicos o abogados que puedan revelar la estrategia de la Entidad Pública ante un proceso administrativo o judicial.
- Información señalada por la Constitución o por una Ley aprobada por el Congreso de la República.
- Entre otros tipos de información.

Asimismo, mediante el *Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, “Aprobación del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Artículo 3.- principio de publicidad, inciso 1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el artículo 15 de la presente Ley.*

En ese sentido y considerando que dicha publicación se encuentre enmarcada y de cumplimiento a lo antes expuesto, no habría supuesto alguno que impida la publicación de tu tesis, más aun cuando esta tiene fines académicos profesionales.

Atte.

---

ALDO PEIRANO DE LA CRUZ  
Acciones de Personal - DGDPAJ

