



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Implementación 5S en Gestión Documental para mejorar la Calidad  
de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima,  
2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**Autor:**

García Baneo, Giovanni Daniel (ORCID: 0000-0001-8224-3118)

**Asesor:**

Dr. Rivera Rodríguez, José Pablo (ORCID: 0000-0002-4578-4588)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres Juan Carlos Garcia y Nilda Baneo por darme todo su apoyo en los buenos y malos momentos de mi vida que me han llevado a ser mejor persona cada día. A mi familia por ser mi motivación en todos estos años de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por permitir terminar mi carrera.

A toda mi familia, en primer lugar, a mis padres Juan Carlos y Nilda, a mi esposa Helem por su apoyo en todo momento.

A mis hijos Alison y Evan, que son mi principal motivación para seguir esforzándome cada día.

## Índice de contenidos

Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO .....	18
III. METODOLOGÍA .....	35
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	35
3.2. Variables y operacionalización.....	40
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.5. Procedimientos.....	47
3.6. Método de análisis de datos .....	99
3.7. Aspectos éticos .....	99
IV. RESULTADOS .....	100
V. DISCUSIÓN .....	121
VI. CONCLUSIONES.....	125
VII. RECOMENDACIONES.....	126
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	127
ANEXOS.....	134

## Índice de tablas

Tabla 1	Causas principales de la baja calidad de servicio del Archivo Periférico .....	9
Tabla 2	Matriz de Correlación .....	10
Tabla 3	Evaluación de los datos mediante el método de Pareto.....	11
Tabla 4	Tabla de Estratificación .....	13
Tabla 5	Matriz de Priorización.....	15
Tabla 6	Validación de instrumentos por expertos.....	46
Tabla 7	FODA del área de Archivo Periférico DGCP .....	49
Tabla 8	Funciones de la entidad pública y sus direcciones de línea .....	50
Tabla 9	Actividades del Archivo Periférico de una institución pública .....	51
Tabla 10	Personal de Archivo .....	51
Tabla 11	Equipos y muebles del Archivo Periférico. ....	52
Tabla 12	Horario Administrativo .....	55
Tabla 13	Diagrama de Análisis de Procesos, acceso a la información pública antes.....	62
Tabla 14	Fiabilidad antes .....	64
Tabla 15	Capacidad de respuesta antes.....	66
Tabla 16	La Clasificación y Orden de expedientes desde el 31/05 al 11/06 del 2021 .....	68
Tabla 17	Limpieza antes desde el 14/06 al 18/06 del 2021.....	71
Tabla 18	Estandarización antes desde del 21/06 al 25/06 del 2021.....	72
Tabla 19	Disciplina antes desde el 28/06 al 12/07 del 2021.....	73
Tabla 20	Cronograma de implementación:.....	76
Tabla 21	Clasificación y Orden después desde del 13/07 al 26/07 del 2021....	80
Tabla 22.	Formato de control de limpieza Archivo Periférico .....	81
Tabla 23	Limpieza después desde el 27/07 al 03/08 del 2021 .....	82
Tabla 24	Estandarización después desde del 04/08 al 10/08 del 2021 .....	84
Tabla 25	Disciplina después desde del 11/08 al 24/08 del 2021 .....	86
Tabla 26	Fiabilidad después .....	91
Tabla 27	Capacidad de Respuesta después.....	93

Tabla 28	Calidad de Servicio antes y después de la metodología 5S.....	96
Tabla 29	Recurso Humano .....	97
Tabla 30	Materiales utilizados.....	97
Tabla 31	Servicios utilizados.....	97
Tabla 32	Resumen de la implementación 5S Pre Test – Post Test .....	99
Tabla 33	Estadísticos Descriptivo 5S Pre Test – Post Test .....	100
Tabla 34	Resumen de Calidad de Servicio Pre Test – Post Test.....	105
Tabla 35	Estadísticos Descriptivo Calidad de Servicio Pre Test – Post Test ..	106
Tabla 36	Estadísticos Descriptivo Fiabilidad Pre Test – Post Test.....	108
Tabla 37	Estadísticos Descriptivo Capacidad de Respuesta Pre Test – Post Test .....	110
Tabla 38	Prueba de Normalidad de la Variable Dependiente Calidad de Servicio con Shapiro-Wilk .....	111
Tabla 39	Comparando Medias de la Calidad de Servicio Pre Test – Post Test con el estadígrafo Wilcoxon. ....	112
Tabla 40	Prueba de Wilcoxon - la Calidad de Servicio Pre Test - Post Test.	113
Tabla 41	Prueba de Normalidad Shapiro Wilk - Fiabilidad Pre Test y Post Test .....	114
Tabla 42	Fiabilidad Pre Test – Post Test comparación de Medias con Wilcoxon .....	115
Tabla 43	Prueba con Wilcoxon para Fiabilidad Pre Test - Post Test .....	116
Tabla 44	Prueba de Normalidad de la Capacidad de Respuesta con Shapiro- Wilk.....	117
Tabla 45	Capacidad de Respuesta, comparación de Medias en Pre Test – Post Test con Wilconox .....	118
Tabla 46	Prueba Wilcoxon para la Capacidad de Respuesta del Pre Test – Post Test .....	119

## Índice de figuras

Figura 1.	Solicitudes de consultas y préstamos atendidas .....	3
Figura 2.	Diagrama de pescado (Ishikawa) de los problemas presentes en el Archivo Periférico .....	8
Figura 3.	Diagrama de Pareto .....	12
Figura 4.	Estratificación por clase de causa .....	14
Figura 5.	Metodología 5S .....	28
Figura 6.	Procesos de Archivo .....	30
Figura 7.	Investigación científica y tipos de investigación .....	35
Figura 8.	Metodología de la Investigación Cuantitativa .....	37
Figura 9.	Método Experimental .....	38
Figura 10.	Diseño de investigación .....	39
Figura 11.	Diagrama de Flujo de Procedimiento .....	47
Figura 12.	Ubicación del Archivo Periférico.....	48
Figura 13.	Organigrama del área de la institución pública.....	50
Figura 14.	Distribución del Archivo Periférico.....	56
Figura 15.	Plano de Señalización del Archivo Periférico .....	57
Figura 16.	Diagrama de recorrido de las actividades de Archivo Periférico .....	58
Figura 17.	Diagrama de flujo actividades del Archivo Periférico.....	59
Figura 18.	Diagrama de flujo del trámite de acceso a la información pública antes. ....	61
Figura 19.	Diagrama de Operaciones de Procesos, acceso a la información pública antes .....	63
Figura 20.	Fiabilidad antes .....	65
Figura 21.	Capacidad de Respuesta antes .....	67
Figura 22.	Calidad de servicio antes .....	68
Figura 23.	Excesiva documentación en los anaqueles.....	69
Figura 24.	Materiales desordenados .....	69
Figura 25.	Cajas en los pasadizos .....	69
Figura 26.	Excesiva documentación en la oficina.....	69
Figura 27.	Falta de limpieza en el Archivo Periférico .....	72
Figura 28.	Capacitación 5S.....	78

Figura 29.	Inventarios de Files Clasificados y Ordenados.....	79
Figura 30.	Inventarios de expedientes Clasificados y Ordenados.....	79
Figura 31.	Clasificación de muebles.....	79
Figura 32.	Clasificación de equipos y muebles inoperativos .....	79
Figura 33	Clasificación de materiales.....	79
Figura 34.	Retiro de desperdicios.....	79
Figura 35.	Escritorio y pasadizos libres.....	83
Figura 36.	Pasadizo antes.....	83
Figura 37.	Pasadizo después.....	83
Figura 38.	Mural de las 5S en la oficina .....	85
Figura 39.	Estandarización en el cuidado de materiales .....	85
Figura 40.	Diagrama de flujo del trámite de acceso a la información pública después.....	88
Figura 41.	Diagrama de Analisis de Procesos del trámite de acceso a la información pública después. ....	89
Figura 42.	Diagrama de Operaciones de Proceso del trámite de acceso a la información pública después.....	92
Figura 43.	Fiabilidad después .....	92
Figura 44.	Capacidad de Respuesta después.....	94
Figura 45.	Calidad de Servicio después.....	95
Figura 46.	Calidad de Servicio antes y después de las 5S.....	96
Figura 47.	Dimensiones Clasificar y Orden Pre Test – Post Test.....	101
Figura 48.	Dimensión Limpieza Pre Test – Post Test .....	102
Figura 49.	Dimensión Estandarización Pre Test – Post Test .....	103
Figura 50.	Dimensión Disciplina Pre Test y Post Test.....	104
Figura 51.	Dimensión Fiabilidad Pre Test – Post Test .....	107
Figura 52.	Dimensión Capacidad de Respuesta Pre Test – Post Test.....	109

## RESUMEN

El presente informe de tesis tuvo como objetivo general aplicar la metodología 5S en gestión documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021. El estudio aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño pre - experimental y un alcance descriptivo, siendo 70 expedientes la población analizada, se aplicó formatos en cada etapa de las 5S y calidad de servicio, por ser una población mínima, no se aplicó técnica de muestreo, se logró hallar la problemática con la técnica de observación, los instrumentos utilizados fueron el diagrama de Pareto, diagrama estratificado, Ishikawa, matriz de correlación, matriz de priorización, el análisis de la información fue mediante fichas de recolección de información en las 5S y calidad de servicio.

Se llegó a la conclusión que la metodología S5 se adapta a la necesidad de mejora del archivo periférico de una entidad pública, ya que mejoró la fiabilidad en un 51.28% y capacidad de respuesta en un 86.76% de un anterior 32.97%, mejorando el tiempo de respuesta de 8 a 2 días hábiles, como también los procesos en la gestión documental desde su ingreso hasta su atención.

**Palabras clave:** 5S, calidad de servicio, implementación.

## **ABSTRACT**

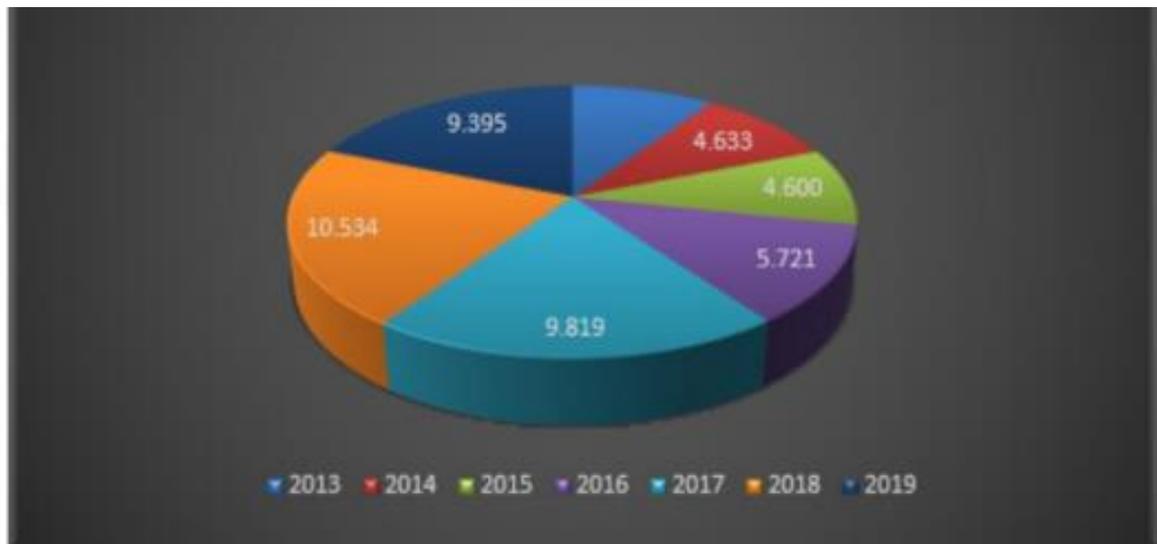
The general objective of this thesis report was to apply the methodology 5S in document management to improve the Quality of Service of the Peripheral Archive in a Public Entity, Lima, 2021. The study applied a quantitative approach, of an applied type, with pre-experimental design and a descriptive scope, with 70 files being the analyzed population, formats were applied at each stage of the 5S and quality of service, since it was a minimum population, no sampling technique was applied, the problem was found with the observation technique, the instruments used were the pareto diagram, stratified diagram, Ishikawa, correlation matrix, prioritization matrix, The analysis of the information was by means of data collection sheets in the 5S and quality of service.

It was concluded that the S5 methodology is adapted to the need for improvement of the peripheral file of a public entity, since it improved reliability by 51.28% and responsiveness by 86.76% from a previous 32.97%. improving the response time from 8 to 2 working days, as well as the processes in the document management from their entry to their attention.

Keywords: 5S, quality of service, implementation.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, los tramites documentarios en las diferentes instituciones del estado se retrasan por una mala gestión documental que trae consigo una pésima calidad de servicio al ciudadano, desde el ingreso de un documento hasta su respuesta, ya sea por error involuntario o por falta de capacitación del servidor público, documentos que al llegar al archivo, presentan irregularidades como: expediente incompleto, sin oficio, mal anexados, documentos sin cargo de salida, cualidades que dificultan realizar una buena calidad de servicio al ciudadano para ubicar y entregar documentación completa solicitada en el plazo establecido por la ley. En Colombia, en su informe anual de gestión documental 2019 menciona que el grupo de trabajo de archivos ofrece servicio de préstamos y consultas de expedientes, en todas sus oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, a los ciudadanos que soliciten información de sus archivos, en los últimos 7 años atendieron 9395 préstamos y consultas de expedientes con un promedio mensual de 783 solicitudes, se visualiza en la figura.



**Figura 1.** Solicitudes de consultas y préstamos atendidas

**Fuente:**

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2020/informe\\_de\\_archivo\\_-\\_periodo\\_2019.pdf](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2020/informe_de_archivo_-_periodo_2019.pdf)

En estos últimos años las empresas públicas y privadas le han dado mayor importancia a la gestión documental con el cuidado del soporte físico de la información creada y producida en sus oficinas de ingreso, información que debido a su volumen necesita un almacenamiento correcto por la importancia que representa para ellas, esta información está al alcance de los ciudadanos como soporte legal e informativo, por ello los países promulgan leyes que permiten el acceso a dicha información.

Cerrillo & Casadesus (2018) mencionan que la administración de documentos tiene una llegada significativa al mejoramiento de transparencia en gestión pública, como también indican la integración de responsabilidades de legislación en transparencia vigente en la vida útil de los documentos, para respaldar la entrada efectiva de los ciudadanos a la información del estado desde la administración de los sistemas de control de documentos (parr. 1).

Bravo et al (2019) hacen mención que la legislación de Ecuador del año 2008 indica el derecho a la información del estado en el artículo 91. El acceso a la información del estado sostiene por objeto respaldar el acceso a dicha información si se prohíbe verbalmente o implícitamente, la información entregada que no esté completa o veraz, se podrá presentar el recurso legal, inclusive si se da la negativa y se sustenta con carácter discreto, con reserva en una diferente administración que custodie la información. El modo discreto de toda información debe estar indicado con anticipación al escrito, por la administración eficiente y acorde a la normativa vigente (p. 573).

Bravo et al (2019) puntualiza la normativa de aplicación de derecho a solicitar toda información de estado en diferentes países tales como se menciona a continuación:

Países	Legislación
Chile	En el año 2009, este país crea la ley 20285, ley de acceso a la información del estado y transparencia.
España	Art. N° 105 su constitución vigente indica la reglamentación de la normativa de acceso de los usuarios con excepción de defensa y seguridad de estado.
Brasil	En este país la normativa dispone que el estado en su totalidad debe respetar y otorgar documentación de forma general a excepción de brindar información reservada para el país.
Costa rica	Este país en su legislación menciona el derecho a las personas a tener acceso de la documentación de las áreas administrativas, según no sea secreto de estado.
México	Garantiza y promueve el derecho al ciudadano acceder a dicha la información del estado que se ubique en posesión de poderes de unión y cualquier institución pública en general.

A nivel nacional Chang (2020) menciona que el Perú mediante la Presidencia de Consejo de Ministros en su Secretara de Control Pública (SCP), pronunció el Esquema de Gestión Documental del estado (MGD) que fue admitido mediante RS N° 001 – 2017, PCM. Menciona requisitos de proceso, para que se apliquen a las entidades del Poder Ejecutivo, Gobiernos locales, Nacionales e instituciones autónomas, al finalizar el año 2018, siendo que la SCP indica, que solo un total de 80 instituciones estatales han implementado el proceso, lo cual origina en una pésima atención al ciudadano (p.1).

Ventura (2020) menciona que la ley de modernización del gobierno normativa N° 27658, establece entre otros aspectos, aumenta el estándar de prestaciones de servicios y bienes del estado, que deben impactar de buena forma en la población y mejoramiento de calidad de vida, como se ve en el caso de las copias certificadas de un trámite jurídico, Certificado de Antecedentes Policiales, partidas de nacimiento, entre otros trámites que ofrece el estado, entregados en el menor tiempo posible. (La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú, párr. 4).

A nivel local, El archivo periférico de una entidad pública es el área encargada de custodiar documentación contable proveniente de todo el país y tiene como funciones principales:

Realizar transferencias de documentación al archivo central de la entidad, realizar búsqueda de información solicitada mediante oficios de otras instituciones estatales como también solicitudes presentadas por acceso a la Información del estado ley 27806, actividades al servicio del ciudadano, es aquí donde se presenta la problemática de la institución, la gestión documental, dado el volumen que maneja y la antigüedad de los documentos ,no se ubica rápidamente dicha documentación ya sea por la acumulación de estos, motivo por el cual se retrasa las demás actividades que realiza el archivo periférico, problema que va de la mano con la falta de control en los procesos, orden y limpieza en el área.

En la presente tesis se implementó el método 5S, que es un soporte de mejoramiento continuo y seguimiento permanente en la aplicación de sus pasos, en el control de personal, hábitos, reglamentos, simplificación de tareas, un adecuado sistema de funciones, coordinación constante para implementar mejoras, para aumentar la calidad en el servicio que brinda el archivo periférico de una entidad pública, con esta implementación se mejoró la fiabilidad y capacidad de respuesta en las solicitudes presentadas por los administrados mediante ley N° 27806. Actualmente el estado se encuentra en proceso de modernización y lo que se buscó con esta investigación fue aportar mejoras a los servicios en sus diferentes niveles de gestión del estado, para un adecuado uso de los recursos públicos y se logró una mejor atención al ciudadano según la ley 27658 de Modernización de la administración del estado, se realizó un análisis donde se encontró los problemas

presentes que afectan la calidad de servicio del archivo periférico con las siguientes herramientas:

- Diagrama de Ishikawa
- Matriz de correlación
- Diagrama de Pareto

Maldonado (2011) citado por Tello & Valenzuela (2020) mencionan que el esquema de Ishikawa es un soporte de verificación por el cual se ubica las principales causas de un problema en específico, suscitada en el área investigada, para manifestar las diferentes causas por los cuales puede verse afectado una tarea o actividad de cierta manera (p. 82).

En el siguiente grafico visualizamos los problemas presentes en el archivo periférico mediante la aplicación del esquema de pescado.



**Figura 2.** Diagrama de pescado (Ishikawa) de los problemas presentes en el Archivo Periférico.

Fuente. elaboración propia.

De acuerdo al diagrama de pescado visto, se pudo visualizar los motivos que originaron el problema en el área, con estos datos se obtuvo mejores resultados a los alcances que dieron soluciones óptimas a los problemas del archivo periférico de una entidad pública.

En la siguiente tabla se enumeró las causas principales que ocasionaron la baja calidad de servicio del archivo periférico en una entidad pública, para elaborar la matriz de correlación indicando las causas de mayor relación de las demás:

**Tabla 1. Causas principales de la baja calidad de servicio del Archivo Periférico**

<b>N°</b>	<b>Principales causas</b>
C1	Infraestructura inadecuada
C2	Documentación Desordenada
C3	Método de trabajo ineficaz
C4	Personal no capacitado
C5	Espacio reducido de trabajo
C6	Conocimiento ergonómico
C7	Materiales escasos
C8	Materiales desordenados
C9	computadoras desactualizadas
C10	Movimientos innecesarios
C11	equipos inoperativos
C12	Plantillas de inventarios
C13	Supervisión constantes
C14	Control de documentación

Fuente: elaboración propia.

Se realizó una matriz de correlación estructurando las causas de forma horizontal y vertical, dándole la calificación 0 y 1, donde el valor 0 indica que las causas no tienen relación y el valor 1 existiendo relación de causas.

**Tabla 2. Matriz de Correlación**

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	<b>PUNTAJE</b>	<b>%</b>
C1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4%
C2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	11	11%
C3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	12	12%
C4	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	9	9%
C5	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	6	6%
C6	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5	5%
C7	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4	4%
C8	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	7	7%
C9	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	6	6%
C10	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	9	9%
C11	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	4	4%
C12	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	6	6%
C13	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	11%
C14	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6	6%
															<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se evaluó las principales causas siendo, documentación desordenada, método de trabajo ineficaz, personal no capacitado, movimientos innecesarios y supervisión constantes, son causas que se relacionan mayormente a las otras y están perjudicando los procesos de mejorar de calidad en atención al ciudadano en el archivo periférico. El puntaje resultante de cada causa fue cogido como frecuencia por cada una, para la aplicación de Pareto.

Pérez (2010) como se citó en Vásquez (2018) mencionó que es un instrumento que indica barras en un diagrama en la cual su longitud está ordenada de forma

descendente, indica la frecuencia de salida o coste que mide la característica que representa dicha barra (p.15).

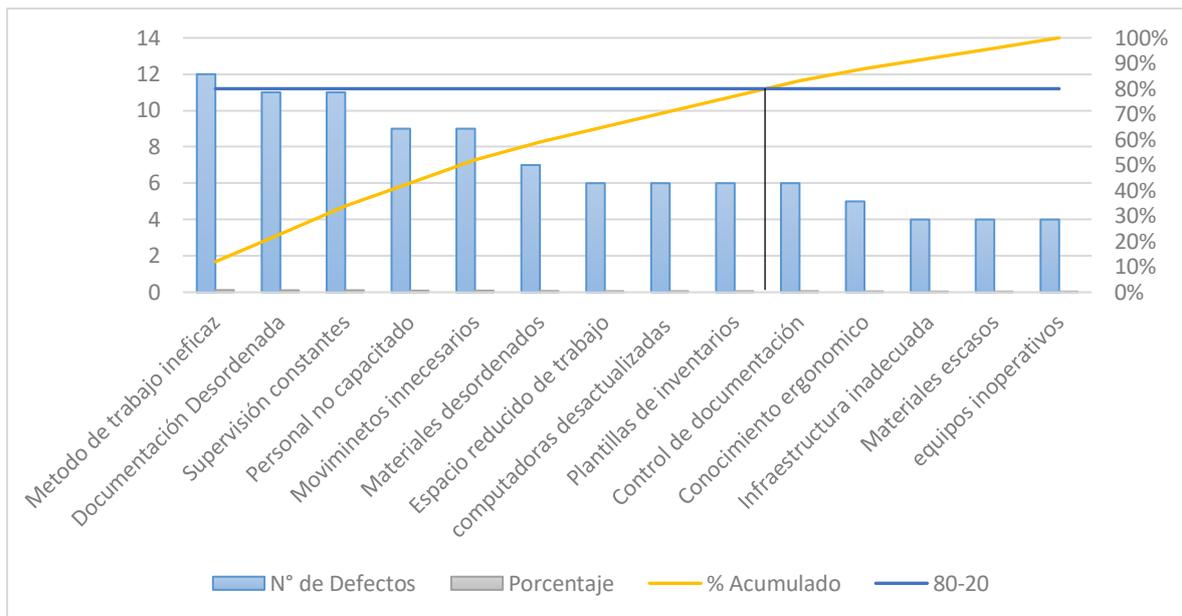
Para tener los resultados de la evaluación de los problemas en el archivo, se efectuó el diagrama de Pareto para mencionar las causas principales en los problemas presentes analizados en la presente tesis.

**Tabla 3.** Evaluación de los datos mediante el método de Pareto

Causa	Causas Principales	Puntaje	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	% Acumulado
A	Método de trabajo ineficaz	12	12	12%	12%
B	Documentación desordenada	11	23	11%	23%
C	Supervisión constantes	11	34	11%	34%
D	Personal no capacitado	9	43	9%	43%
E	Movimientos innecesarios	9	52	9%	52%
F	Materiales desordenados	7	59	7%	59%
G	Espacio reducido de trabajo	6	65	6%	65%
H	computadoras desactualizadas	6	71	6%	71%
I	Plantillas de inventarios	6	77	6%	77%
J	Control de documentación	6	83	6%	83%
K	Conocimiento ergonómico	5	88	5%	88%
L	Infraestructura inadecuada	4	92	4%	92%
M	Materiales escasos	4	96	4%	96%
N	Equipos inoperativos	4	100	4%	100%

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 3 Pareto, se estudió las causas fundamentales que dan el 80% de problemas presentes en el archivo periférico.



**Figura 3.** Diagrama de Pareto.

Fuente. Tabla 3

En los resultados del Diagrama de Pareto se visualizan con detalle cómo se identificó los problemas con mayor índice por lo cual fue necesario su investigación para solucionarlo.

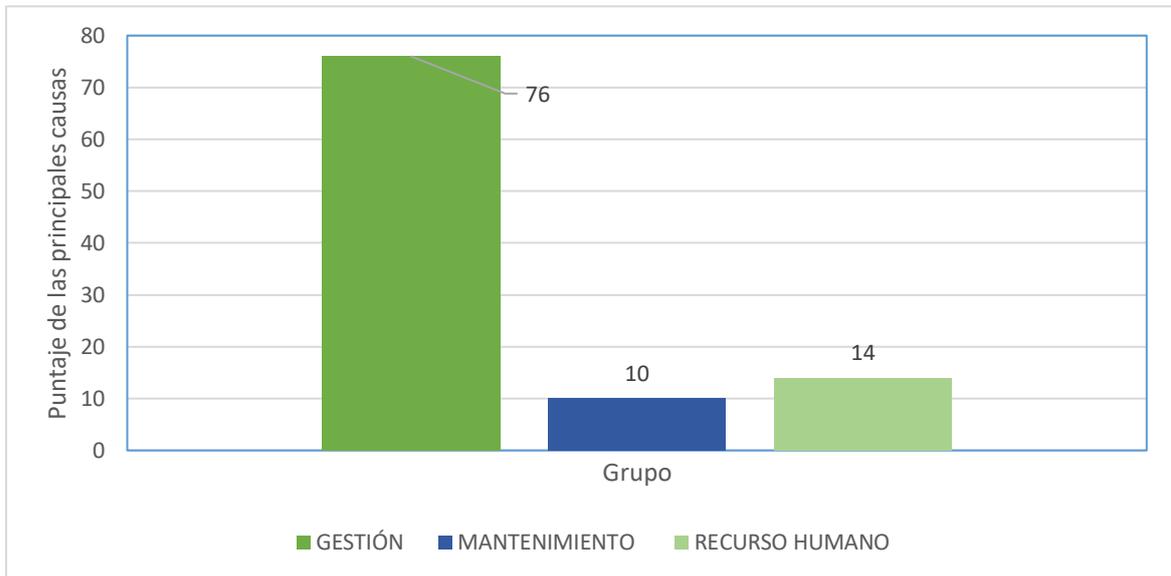
Se realizó un diagrama estratificado agrupando las causas:

**Tabla 4. Tabla de Estratificación**

<b>Grupo</b>	<b>Principales causas</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Puntaje Total</b>
<b>Gestión</b>	Infraestructura inadecuada	4	76
	Documentación desordenada	11	
	Método de trabajo ineficaz	12	
	Espacio reducido de trabajo	6	
	Materiales escasos	4	
	Materiales desordenados	7	
	Movimientos innecesarios	9	
	Plantillas de inventarios	6	
	Supervisión constantes	11	
	Control de documentación	6	
<b>Mantenimiento</b>	Computadoras desactualizadas	6	10
	Equipos inoperativos	4	
<b>Recurso humano</b>	Personal no capacitado	9	14
	Conocimiento ergonómico	5	

Fuente: elaboración propia.

En el siguiente grafico se observa la gestión está relacionado con más causas en el área de archivo periférico.



**Figura 4.** Estratificación por clase de causa

Fuente: Tabla 4

Se identificó la causa inicial que originó la problemática principal en el archivo, siendo el grupo de gestión con el mayor número de causas.

Identificando la problemática se buscó una adecuada solución al problema, aplicando la matriz de priorización examinando que herramienta de ingeniería industrial es la adecuada para solucionar más causas en la presente tesis, utilizando el valor 0 para indicar que no soluciona la causa y 1 para indicar que soluciona la causa, se presentada a continuación:

**Tabla 5. Matriz de Priorización**

Ítem	Causas	Plan de Capacitaciones Ergonómicas	Estandarización de Procesos	5S	Ciclo de Deming	Lean Leadership	Resultado Total
C1	Infraestructura inadecuada	1	0	1	0	0	2
C2	Documentación desordenada	0	1	1	1	0	3
C3	Método ineficaz de trabajo	0	1	1	1	0	3
C4	Personal no capacitado	1	0	1	1	0	3
C5	Espacio reducido de trabajo	0	1	1	0	0	2
C6	Conocimiento ergonómico	1	0	1	0	0	2
C7	Materiales escasos	0	0	0	0	0	0
C8	Materiales desordenados	0	0	1	1	0	2
C9	Computadoras desactualizadas	0	0	0	0	0	0
C10	Movimientos innecesarios	1	1	1	1	0	4
C11	Equipos inoperativos	0	0	1	0	0	1
C12	Plantillas de inventarios	0	1	1	0	0	2
C13	Supervisión constantes	0	1	1	1	1	4
C14	Control de documentación	0	1	1	1	1	4
		4	7	12	7	2	

Fuente: elaboración propia.

En referencia a las alternativas presentadas, se considera que la herramienta 5S da solución a más causas posibles mencionadas, además por su practicidad en su aplicación es la más idónea para la presente tesis.

El presente estudio buscó implementar y demostrar que la metodología 5S fortalece el área de archivo periférico de una institución pública, mejorar cada puesto de trabajo haciéndolo más productivo y eficiente, con un ambiente agradable de limpieza y orden, minimizando los errores que pueden suceder al momento de organizar la documentación del área en sus diferentes ambientes de custodia, las interrogantes forman parte de lo estudiado para encontrar una posibilidad de

solución al problema, investigar y manifestar preguntas de la realidad problemática de la investigación por tal motivo se presenta como **problema general**: ¿de qué manera la implementación 5S en Gestión Documental mejora la Calidad de Servicio en el Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021?, así también los **problemas específicos** ¿De qué manera la implementación 5S en Gestión Documental mejora la **fiabilidad** del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021? y ¿De qué manera la implementación 5S en Gestión Documental mejora la **capacidad de respuesta** del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021?.

Es fundamental justificar los estudios, siendo un pilar por ello teóricamente la importancia en la investigación del problema estudiado en el desarrollo de la teoría científica, esto significa que el estudio va permitir efectuar un cambio científico, es obligatorio realizar un balance del problema investigado, mencionar si va servir para comparar resultados de otros autores o maximizar el modelo teórico. Indican Ñaupis et al (2014), es por ello que la presente tesis tuvo como fin aportar un nuevo saber al existente sobre cómo realizar un excelente control de documentos y mejorar la fiabilidad y capacidad de respuesta en el servicio brindado, en los diferentes sectores tanto público como privado, aplicando el método de las 5S, los resultados obtenidos del trabajo ayudaran a nuevos estudios (p.164). La **justificación metodológica**, indican Ñaupis et al (2014) se aplica determinados instrumentos y técnicas para la investigación, lo que servirá para siguientes investigaciones semejantes, pre test, prueba de hipótesis, muestreos, entre otros, que el investigador utilice para aplicar en trabajos similares (p.164). En la **justificación económica**, la aplicación de las 5S agiliza las funciones del archivo, reduciendo movimientos innecesarios, tiempos improductivos ocasionados por la falta de limpieza y desorden, esto mejora enormemente las atención de oficios, cartas u otros que soliciten información pública, los ciudadanos estarán satisfechos con el servicio del estado, se dispone más tiempo para realizar más actividades en el área y sea más productiva, se tiene mayor control de materiales y personal, todo esto significa un aporte significativo en lo económico para el estado. Por último, la **justificación social** definen Ñaupis et al (2014) que el estudio a va solucionar problemas sociales de un grupo de interés, por eso el estudio tuvo como beneficio

social la aplicación del hábito de limpieza y orden en el trabajo, mejorando la gestión del área, los trabajadores realizarán sus funciones de forma eficiente, en un ambiente laboral seguro, mejor distribuido, disminuyendo el estrés, con herramientas necesarias para sus funciones, hábitos que podrán implementar en su vida diaria. (p.165). Con esto el área del archivo periférico realizará un mejor desempeño y funciones para lograr sus objetivos.

Ñaupis et al (2014) mencionan que los objetivos son circunstancias deseables que se espera llegar en un tiempo determinado, son los problemas del proyecto a investigar. (p. 161). En tal contexto el **objetivo general** de la investigación es: Aplicar la metodología 5S en Gestión Documental para mejorar la calidad del servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021. Como también los **objetivos específicos** son: Determinar cómo la implementación 5S en Gestión Documental mejora la Fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021, y Determinar cómo la implementación 5S en Gestión Documental mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Indican Ñaupis et al (2014) que, al iniciar una investigación con la enunciación de un problema, se observa una hipótesis, que es una presunción posible, esta suposición más la observación de hechos de los sujetos u objetos que se estudian, forma de a poco en la hipótesis de estudio (p. 182). Siendo **la hipótesis general** de la presente tesis: La implementación 5S en Gestión Documental mejora la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021. Como también se enuncian las **hipótesis específicas** que son: La implementación 5S en Gestión Documental mejora la Fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021. Y la implementación 5S en Gestión Documental mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial Piñero et al. (2018) escribieron un artículo sobre 5S en el incremento de la calidad y producción en el centro de labores, cuyo objetivo principal fue elevar la calidad y producción de los empleados en el trabajo, con la aplicación de las 5S, la metodología que aplicaron en esta investigación fue en base a documentos, Los resultados obtenidos les permitieron analizar diferentes opiniones en el ámbito internacional, llegaron a la conclusión que esta metodología ofrece múltiples beneficios en Latinoamérica. La revisión documental en toda investigación es fundamental para conocer los antecedentes del modelo de trabajo empleado antes de toda mejora, para ajustar el método empleado y lograr el resultado esperado.

Gonzalez (2017) realizó una investigación sobre Propuesta de Gestión de la aplicación 5S para elevar el servicio de archivo del Ministerio de Economía, Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA) su objetivo general fue la implementación de la herramienta 5S en el servicio de archivo, mejora y propuestas de costos e inversión, la metodología empleada fue realizar un diagnóstico general del archivo y evaluar la problemática presente, como también la revisión de la información proporcionada por la entidad investigada y otros trabajos con anterioridad, aplicando la metodología 5S en los procesos del archivo, los resultados que obtuvo fueron: un ambiente limpio, mayor productividad del personal, máquinas y materiales. En las actividades de un archivo es indispensable conocer las diferentes técnicas de gestión y para aprovechar el método de las 5S, ayudará a mejorar la producción de esta área en todos sus ámbitos, y responder a las exigencias que solicita el puesto de trabajo desempeñado en un menor tiempo posible tanto a nivel estatal como particular.

Daza et al (2016) escribieron un artículo sobre el servicio al cliente, cuyo objetivo principal fue exponer los datos de una investigación sobre el impacto de la atención al usuario para el aumento de la rigidez en las empresas de Valledupar en el país de Colombia. El análisis que realizaron los autores fue desde una revisión bibliográfica de autores como: Gómez (2011) Najul (2011), David (2010) Robbins

(2010), Pizzo (2013), Chiavenato (2002), como otros. El tipo de investigación fue descriptiva y no experimental, presentaron los resultados de la investigación desde una perspectiva reflexiva. El diseño de la investigación se basó en la observación de un trabajo de campo en segmentos de la organización materia de estudio, como son; almacenes de prendas en general, restaurantes, y centros hospitalarios. Los resultados que encontrados los autores demostraron que el desconocimiento en cultura de servicio al cliente perjudica la productividad y la economía de las empresas de Valledupar; sin embargo, se establecen estándares explícitos para la aplicación de una calidad de servicio al cliente, los autores concluyeron que se debe cambiar los modelos mentales según lo que demanda el sector empresarial, como también implementar estrategias para reforzar la calidad de servicio mediante programas de desarrollo personal que permita realizar un trabajo de excelencia de los colaboradores de toda organización.

A nivel nacional Aranda (2017), realizó una investigación sobre Gestión de almacenamiento aplicando la metodología 5S y productividad en la municipalidad de Huanca Huanca, Angaraes, Huancavelica. El objetivo general fue decidir la interacción entre almacenamiento con metodología 5S y la productividad de la municipalidad Distrital de Huanca Huanca, Angaraes, Huancavelica, la metodología empleada por el autor fue aplicada de grado explicativo y de diseño no empírico, el autor usó estudio de fuentes documentales, observación directa y entrevista, como además el alfa de Crombach's que concluyó la interacción en medio de las variantes, los resultados que logró por medio de la aplicación de la metodología 5S, logrando mejorar los procesos de las funcionalidades en la administración del almacenamiento y la productividad de manera continua., el autor concluyó que hubo una conexión directa entre la gestión de almacenamiento basándose en la metodología 5S y la productividad, esta metodología fue indispensable en el almacenamiento de la Municipalidad Distrital de Huanca Huanca, el autor recomendó, monitoreo y supervisión constante en el área de almacén, capacitar al personal en temas de producción, realizar evaluaciones periódicas, así también la aplicación de la metodología 5S en las demás sub gerencias del municipio.

Lagos (2019), Realizó una investigación sobre la aplicación de la Metodología 5S para mejorar la calidad del servicio en el Área de Bienestar en la Empresa Maestro 2019, su objetivo general fue demostrar que la aplicación de la metodología 5S mejora la calidad de servicio en el área de bienestar de la empresa Maestro 2019, la población analizada en su estudio fue el número de subsidios total de 22 días de trabajo, realizó una investigación de tipo aplicada, explicativa, cuantitativa, pre experimental, sus resultados fueron que la calidad de servicio mejoró de 62% a 84%, la satisfacción del cliente mejoró de 59% a 86%, de igual manera su cumplimiento de subsidios entregados, llegó a la conclusión que la aplicación de la herramienta 5S mejora la calidad de servicio del área de bienestar de su empresa de un 62% a un 83%.

Sócola (2019) realizó una investigación para la Implementación de las 5S y mejorar la productividad en el área de almacén de la de la empresa Asociación BOS Salitral – Sullana, Piura 2019, tuvo como objetivo principal aplicar la metodología 5S y mejorar la producción del almacén de la entidad en mención, la metodología empleada fue mediante encuesta, observación y análisis documental, en un total de 135 colaboradores, logró obtener grandes cambios con las 5S, se mejoró la producción del almacén de la empresa, ordenaron los materiales debidamente, señalizados, el autor mencionó que los trabajadores realizaron sus funciones de la mejor manera como también recomendó aplicar la metodología 5S no solo en las organizaciones sino también en casas, oficinas, talleres.

Medina (2019) realizó una investigación sobre la relación entre gestión documental y calidad de servicio al usuario en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo, Pisco - 2017, su investigación fue descriptivo, correlacional con diseño no experimental, utilizó un instrumento para la recolección de datos siendo de elaboración propia, estando validado por expertos y teniendo confiabilidad, utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach a las variables de estudio; aplicó una encuesta a 80 personas, sus resultados tuvieron relación estadísticamente representativo de la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al usuario. La autora llegó a la conclusión que hubo relación directa entre ambas variables, como

también confirmando su hipótesis donde la gestión documental resalta e influye positivamente en la calidad de servicio al usuario.

A nivel local Mendoza (2020) realizó una investigación sobre la aplicación de las 5S para mejorar la gestión documental en el área oficina de administración ATU, Lima, 2020, su objetivo general fue la aplicación de la metodología 5S en la gestión documental, su población estudiada fueron los datos analizados de 21 días de trabajo, aplicó un instrumento de recopilación de datos para la variable 5S, realizó una investigación de tipo aplicada, explicativa, cuantitativa, cuasi experimental, obteniendo resultados cuantitativos, su resultado fue que el tiempo promedio en gestión documental era de 60 minutos antes de las 5S y 20 minutos después de la aplicación de la metodología, ahorrando 40 minutos, los resultado en los indicadores de recepción , emisión y archivo mejoraron de 38% a 79%, concluyó que la metodología de las 5S mejora la gestión documental en el área oficina de Administración – ATU, Lima, 2020.

Iglesias (2019) realizó una investigación sobre Gestión de documentos en el estado, Lima, 2019. El objetivo general fue encontrar la desigualdad que existe en la gestión documental del estado, el método empleado por el autor en este trabajo fue deductivo – hipotético, utilizando un cuestionario de gestión documental, existen grandes diferencias en la gestión de documentos en las entidades del estado, los resultados que obtuvieron fueron que las entidades públicas no aplican en su mayoría, la gestión de documentos, por eso se debe respetar las exigencias y métodos de una gestión documental ya aplicada en una institución pública, llegó a la conclusión que existen grandes diferencias en la gestión de documentos del estado, hay descoordinaciones significativas en los archivos de las entidades públicas, no se realiza un adecuado despacho de documentos en las entidades públicas, recomienda a los responsables de las instituciones públicas verificar y homogeneizar las funciones de gestión de documentos, pidió compromiso de los trabajadores involucrados en el proceso, ética y adquirir conocimiento correcto de gestión documental.

Meregildo (2019) realizó una investigación sobre aplicación de la herramienta 5S y mejora de la productividad del archivo en las historias clínicas de la empresa Ransa Comercial SA – Lima, 2019, tuvo como objetivo general determinar la aplicación de las 5S en la documentación de historias clínicas de dicha empresa, el autor realizó un diagnóstico general de la realidad actual de la empresa para ubicar los problemas principales y convertirlas en mejoras, su investigación tuvo un modelo cuantitativo, analizó información de 16 semanas de trabajo, utilizando herramientas como Excel y el SPSS, los resultados que obtuvo luego de procesar la información y aplicación de la metodología 5S fue un incremento de 23.91 % en la producción y los indicadores de eficiencia y eficacia incrementaron de 15.02 % y 11.20 % posteriormente, ayudó a eliminar tareas no necesarias en los procesos manteniendo un área limpia y ordenada. El autor concluyó que es viable la aplicación de las 5S y que incrementa la productividad del archivo de historias clínicas de la empresa Ransa Comercial S.A Lima, 2019.

Bustamante (2017) realizó una investigación sobre Implementación de las 5S Para mejorar la Calidad de servicio en la Sub Gerencia de transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017, su objetivo general fue determinar cómo la implementación de las 5S mejoró la calidad de servicio de la institución, realizó una investigación de tipo aplicada, pre experimental, cuantitativa, aplicando formatos de 5S y recopilación, su población estudiada fue el número de solicitudes resueltas en 90 días en la municipalidad distrital de Ventanilla, sus resultados fueron que su fiabilidad se incrementó de 46,08% a 82,22 % y su capacidad de respuesta se incrementó de 41.41,57 a 83.37%, llegó a la conclusión que la aplicación de la metodología 5S sí mejora la calidad de servicio.

Vasquez (2018) realizó una investigación sobre la aplicación de las 5S para mejorar la gestión documental en el área del decanato de la facultad de ciencias matemáticas - UNMSM, Lima, 2018. Su objetivo general fue determinar de qué manera la aplicación de las 5S mejora la gestión documental en el área de decanato de la facultad de ciencias matemáticas - UNMSM, Lima, aplicó una investigación de tipo aplicada, explicativa, descriptiva, cuantitativa, la población estudiada en su investigación fue la gestión documental realizada en 21 días de trabajo, sus

resultados fueron que la aplicación de la metodología 5S mejora de un 34% a un 79%, llegando a la conclusión que la aplicación de las 5S mejora el área de decanato del área de ciencias matemáticas – UNMSM – 2018.

Fuentes (2017) realizó una investigación sobre Implementación de la herramienta 5S para minimizar tiempos en la ubicación de expedientes en el departamento de Aseguramiento y Calidad de un banco, el objetivo principal fue exponer la utilidad de las 5S en la reducción de tiempos para ubicar documentos, el autor realizó un comparativo del antes y después de la implementación de la metodología, permitiendo ver los cambios en tiempo y ahorro, los resultados fueron mayor producción, mejora de tiempos de respuesta en búsqueda, el autor concluyó que la implementación de las 5S fue un éxito por el empeño y dedicación de los colaboradores de la empresa, lograron reducir en un 99% la búsqueda de documentación y en casos críticos de búsqueda, un 85% ya que ordenó por nivel de importancia y urgencia. El autor recomienda realizar auditorías programadas, tener un soporte digital de la información para la reducción física de documentos.

Espinoza (2017) realizó un trabajo sobre la calidad en el servicio y la relación con la satisfacción del usuario, en el Banco Continental en Fiori, SMP – 2017, su objetivo primordial fue determinar la relación de calidad de atención y satisfacción del usuario, la metodología empleada fue la búsqueda de fuentes de información científica como método cuantitativo. La población fue conformada por 102 clientes del banco en objeto de investigación; en la recolección de información se utilizó la encuesta formada de 20 preguntas medidas en escala de Likert, los datos fueron procesados, estudiados y analizados con el programa estadístico SPSS-24, la autora logró conseguir con ello medir la confiabilidad de las preguntas aplicando el alfa de Cronbach. Sus resultados fueron significativos para el estudio, ya que su propósito fue determinar la relación positiva o significativa de la calidad de servicios, con el nivel de satisfacción de los usuarios del BBVA Continental – Agencia Fiori, SMP. La autora llegó a la conclusión que se cumplió su objetivo general, habiendo relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario, cumpliendo un moderado control de procesos de calidad de servicios del banco BBVA Continental – Agencia Fiori, SMP.

Baca (2014) menciona que, en los antecedentes de las 5S los primeros métodos de optimización de producción se manifestaron a principios de siglo XX con F.W. Taylor y Henry Ford. Taylor implantó los cimientos de la organización científica de trabajo y después Henry Ford ha incluido las primeras empresas de fabricación de autos en masa. Esta tecnología permitía una mejor forma de trabajo, se fue implementando en el resto de continentes (p.6). Su origen se encuentra en lean manufacturing, fue empleado inicialmente por las fábricas de autos de Japón y sus inicios dieron el modo en que trabaja la empresa de Toyota, que consiste en evitar los desperdicios y disminuirlos, y que al día de hoy se sigue empleando por todo el mundo por diversas compañías. Toyota desarrolló este sistema en el año 1902, que se mejora constantemente. Su hijo Kichiro implementó después la idea del justo a tiempo o (just in time), se realizaba producción bajo pedido, algo solicitado para la época por la materia prima que tenían, en ese entonces eran inaccesibles los mercados para el país de Japón debido a la guerra. Las compañías de automóviles debían trabajar para ahorrar liquidez si deseaban mejorar la economía de Japón. (Ferriss, 2019 p.9).

Vasquez (2018) menciona que la herramienta 5s es un instrumento de calidad en la industria hecha en Japón e implementada posteriormente de la segunda Guerra que azotó al mundo en los años 40, tiene por objetivo mantener áreas más funcionales, ordenadas y limpias continuamente en el establecimiento, para mejorar la productividad y el clima funcional (p. 43).

Por otro lado, Cuatrecasas (2017) menciona que es una herramienta que aporta eficiencia directa y total mediante la clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina como también actitudes y actividades, favoreciendo los recursos y eliminando actividades no necesarias (p.179).

Cruelles (2012) indica que la herramienta 5S es una aplicación de gestión de origen asiático empleada para el mantenimiento continuo de la limpieza y el orden de las áreas de trabajo. Se trata de un instrumento muy significativo para mejorar los procesos en una empresa, menciona cinco dimensiones que son, clasificar,

ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. Las 5S es un método cuyo principio es “un lugar para cada artículo y cada artículo en su lugar” (p. 145).

Fernandez (2014) menciona que es un método de organización y estructura para deshacerse de la desorganización y el desperdicio. La higiene, el orden y tener todo en su lugar disponible para cada actividad o proceso, es clave para el triunfo de cualquier empresa. Los pasos a seguir en esta metodología están en japonés y estos son sus significados: catalogar las cosas (Seiri), clasificar las cosas en orden específico (Seiton), limpiar diariamente (Seiso), homogeneizar (Seiketsu) y sostenibilidad (Shitsuke) (p. 47).

Cruelles (2012) La metodología de las 5S es un instrumento de mejora que se debe emplear a todo tipo de organización, ya que es un sistema constante de mejora, por ello se menciona a continuación la definición de cada S de la metodología: En la etapa **Seiri** (Separar) se identifica las herramientas necesarias de las no innecesarias en el área de trabajo, separarlos y deshacerse de los últimos, evitar que vuelvan a aparecer. Se retiran los elementos no necesarios para la administración de área (p.146).

En esta etapa los pasos son:

1. Definir donde se colocarán los elementos innecesarios.
2. Identificar los artículos no esenciales y marcarlos en rojo.
3. Los artículos sobrantes colocarlos de la siguiente forma:
  - a) Elementos de mayor utilización (por lo menos 1 vez por hora) junto al trabajador.
  - b) Los elementos de frecuencia media (al menos 1 vez por día) al lado del puesto de trabajo (armarios o estantes).
  - c) Los instrumentos que se aplican con menor frecuencia (menos de 1 vez por semana) se pondrán más alejados de la actividad ejecutada (archivos o almacenes).
4. Deshacerse de los elementos indicados como no necesarios, que serán administrados por el encargado de la implementación en la metodología.

En la etapa **Seiton** (Ordenar) se asigna un lugar para cada elemento, para lo cual se establece la identificación y ubicación de cada artículo, mediante marcas visibles

o etiquetas, se pretende gestionar el espacio de trabajo con el objetivo de impedir tareas que no añaden valor tales como desplazamientos o búsquedas de algún elemento, en esta etapa los pasos son:

1. Establecer y reconocer áreas comunes, etiquetando estanterías y cajones e identificando todos lo perteneciente a dicha área.
2. Gestionar racionalmente cada área del proceso, haciendo accesible la ubicación de los objetos dentro del área, identificar un objeto no devuelto o colocado en su lugar correspondiente.
3. Efectuar seguimiento constante de la realización de esta S en cada área, para alertar de percances en su aplicación.
4. Después de 1 o 2 semanas de observar el desarrollo y cumplimiento de esta S se puede aplicar el sello en el gráfico de las 5S.

En la etapa **Seiso** (Limpiar) se realiza la limpieza del área de trabajo. Una vez ordenada y despejada de forma más sencilla se realiza su limpieza, se identifican fuentes de suciedad en esta etapa de la metodología. Se realiza un plan de limpieza periódica, los pasos a seguir son: efectuar el aseo inicial en el área de trabajo, establecer el cronograma de limpieza periódica cada día, semana, mes, etc. Desde la limpieza de las computadoras hasta la limpieza de pisos y colocar el sello en la tercera S en el seguimiento de la metodología.

En la etapa **Seuketsu** (Estandarizar) se aplica normas para conservar un área ordenada, organizada y limpia. Para estandarizar los métodos es imprescindible realizar los procedimientos en los cuales las normas vendrán dadas por las correspondientes indicaciones técnicas, ya que la metodología seguirá un orden. Estos son los siguientes pasos a realizar en esta etapa:

1. Elegir el área considerada.
2. Realizar un listado que indique las siguientes columnas: “Qué”, “Cuándo”; “Quién”; “Cuánto” y “Cómo”.
3. Determinar las funciones que debe realizar y colocarlas en la columna “Qué”.
4. Indicar quién realizará cada función o tarea y cuándo lo realizará y escribirlo en las columnas adecuadas.

5. Mencionar la frecuencia de realización de las funciones y escribirlo en la columna “Cuánto”.
6. En caso de requerir documento aclaratorio de realización de alguna función, crear la indicación técnica correspondiente y escribir el código de dicha indicación en la columna “Cómo”.
7. Efectuar los diagramas de procedimientos de las funciones o tareas consideradas agregando actividades mencionadas anteriormente.
8. Colocar el sello de metodología de la cuarta S del gráfico.

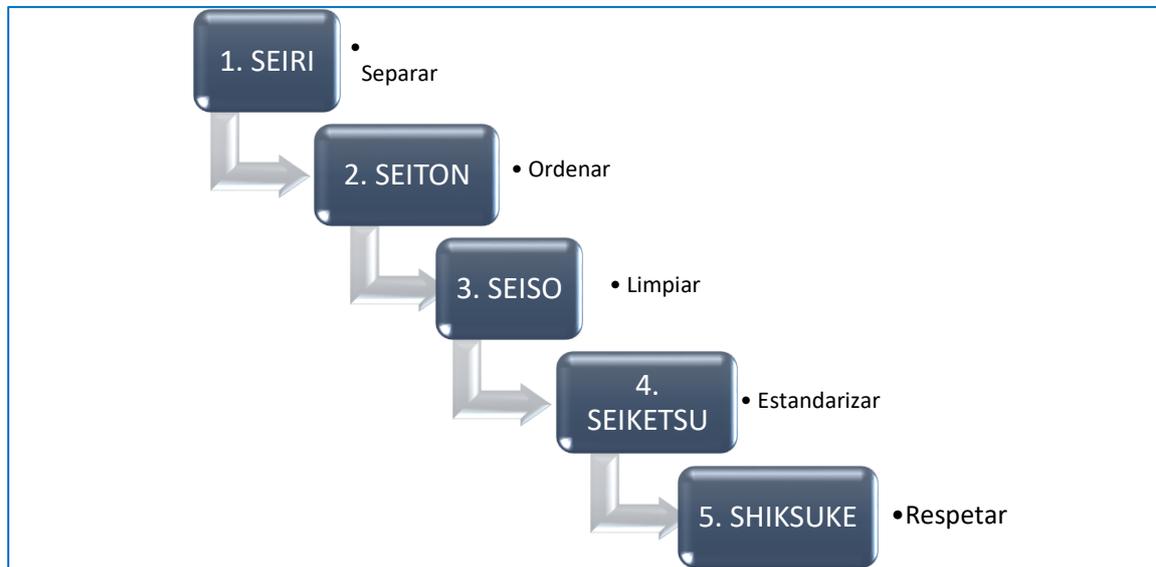
En la última etapa **Shitsuke** (Respetar) se pretende tener la costumbre de una constante mejora y procedimientos correctos, trabajar convenientemente de acuerdo con las normas establecidas, asegurando la aplicación de la herramienta 5S y realizando acciones de mejora continua, establecer y mantener el nuevo enfoque metodológico en la empresa.

Cruelles (2012) menciona que la implementación de esta última fase es de gran importancia para garantizar la efectividad de la herramienta 5S, por lo que es necesario aplicar el seguimiento de la aplicación de la metodología para realizar auditorías que comparen las desviaciones realizadas y observadas en referencia a los estándares. Las auditorías cumplirán con localizar posibles mejoras o defectos en el sistema, aplicando el proceso de mejora continua. Los pasos a seguir en esta fase son: Ejecución de auditorías 5S de forma continua, complementar y valorar las desviaciones con respecto a los estándares, enmendar y proceder según los resultados obtenidos como también realizar el seguimiento en el gráfico 5S (p. 153).

Así mismo Fernandez (2014) menciona los objetivos principales de las 5S:

- Utilizar el espacio de trabajo de forma óptimo.
- Minimizar los fallos y defectos.
- Reducir las pausas y el desgaste de maquinarias e instalaciones.
- Minimizar el tiempo perdido en búsqueda de herramientas.
- Restar movimientos innecesarios de materiales.
- Aumentar el control de los procesos.
- Determinar y asegurar el cumplimiento de estándares de cada operación.

- Crear en los trabajadores el habito de limpieza y orden en su puesto de trabajo.
- Realizar un trabajo más ordenado y por ende más seguro.



**Figura 5.** Metodología 5S

Fuente: elaboración propia.

Según Cruelles (2012) menciona algunas de las cualidades de la herramienta 5S que se mencionan a continuación: involucra a todos los trabajadores en un instrumento fácil y eficiente, ayuda en la erradicación de desperdicios y aumenta el flujo de actividades. Por tanto, minimiza el estrés de los trabajadores debido a no tener que hacer funciones dificultosas, Incrementa el tiempo dedicado a procesos de valor añadido, proporciona una técnica sistematizada para la mejora continua y reduce como también evita los posibles accidentes en el trabajo aumentando la calidad en la producción (p. 146).

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) define cómo gestión documental al conjunto de funciones sistemáticas encargada de gestionar los documentos administrativos en la institución, aplicando principios de racionalización, eficacia y economía. Engloba los procesos de recepción, emisión, administración y custodia (párr. 8).

Russo (2009) menciona que la gestión documental es un grupo de tareas que admiten organizar y dirigir las acciones relacionadas con recepción, creación, gestión, custodia, cuidado, ingreso, y repartición de documentos (p.10). Los pasos a seguir en la gestión documental son: la **recepción** que es la revisión de la documentación recibida por mesa de partes, siendo estas personas naturales o jurídicas y está contemplada en la normativa peruana artículo N° 02 de la constitución, en este primer paso se debe revisar que cuente con el ingreso de documentos electrónicos o físicos, evaluar horarios y criterios de recepción conforme a la política de cada institución y normativa, revisar los documentos en el ingreso e indicar las utilidades computacionales a emplear. En la **derivación** el área encargada de recibir la documentación envía los documentos a las diferentes áreas del corporativo, está encargada de gestionar el flujo documentario de la institución, gestionar los diferentes mecanismos de derivación para su pronta respuesta de acuerdo a ley según tramite solicitado. En la **emisión** una vez atendido el documento y según las políticas de la empresa, se responden a los usuarios en los plazos establecidos en la ley N° 27444 ley general de procedimiento administrativo, como también se realizan las siguientes acciones: entregar la documentación en el tiempo indicado y mencionar los problemas que impida la recepción del documento, por facultad de otras áreas del corporativo.

Para Vargas (2014) la custodia o archivo es un conjunto de documentos con fecha, forma o cualidad física, reproducidos o recepcionados por toda institución pública o privada, en el ejercicio de sus actividades, y son custodiados por sus autores o por sus antecesores para sus exigencias o funciones, ya indicados al área de custodia competente de su valor de custodia o archivístico, por ello el **documento** es toda información creada en cualquier soporte, textual, audiovisual, cartográfico, electrónico, táctil y otros de semejanza que genera una empresa o institución(p. 12).

Según el Archivo General de la nación AGN (1985) la administración de archivos de custodia es un conglomerado de principios, métodos y procesos definidos a alcanzar una excelente administración y manejo de los archivos. Es actividad de

archivo el control de documentos desde su creación siguiendo su eliminación o conservación final o parcial de acuerdo a su ciclo vital (p.3).

Los niveles de archivo son los siguientes: gestión, periférico, central y el Archivo de la Nación (AGN).

Según la Legislación archivística los procesos archivísticos son cinco. Estos procesos se pueden dar uno por uno o de igual manera de forma simultánea y así lo puede realizar el archivo y su personal a cargo. Ejemplo, se puede organizar y seleccionar a la vez, porque al organizar se visualiza los documentos y las series documentales y se sabe que documentos se pueden conservar o eliminar para siempre.



**Figura 6.** Procesos de Archivo

Fuente: elaboración propia.

La **organización** es un procedimiento archivístico donde se relaciona un grupo de actividades dadas a ordenar y clasificar la documentación por tipo de dirección de línea, por entidad, año y semestre. La **elaboración de paquete** es un proceso archivístico que consiste en organizar los expedientes en cuatro paquetes por caja a transferirse, siguiendo la normativa y lineamientos de la institución. La **foliación** es un proceso archivístico que consiste en enumerar cada folio (hoja) de cada expediente a transferirse a otro nivel de archivo, esta acción se realiza manualmente o mediante un foliador mecánico. La **elaboración de inventario, etiqueta de paquete y caja** es el proceso por el cual se describe individualmente cada documento a transferirse, entre los elementos de descripción más importantes se encuentran: unidad orgánica que lo genera, serie documental y año respectivo

y ubicación de caja y paquete. Paralelamente a la elaboración del inventario general se realiza las etiquetas de paquete y caja detallando su contenido respectivamente. De la misma forma el **servicio** es un proceso archivístico por el cual se atiende las solicitudes de búsqueda de documentos en el archivo, en referencia a ley 27806 de transparencia en atención al ciudadano.

El **procedimiento administrativo** es toda “acción administrativa o conglomerado de funciones y actividades tramitados en las empresas públicas, que ofrecen una función administrativa que realice efectos jurídicos personales sobre obligaciones, derechos e intereses de los ciudadanos”. (LEY 27444, 2002 pág. 8).

Cortes (2019) menciona en los antecedentes de calidad, la narración de la raza humana está basada de manera directa con la calidad a partir de los tiempos más remotos. Esta averiguación de la calidad creó el derrumbe de unas civilizaciones y el levantamiento de otras. Otra aplicación de calidad en civilizaciones viejas son las pirámides de Egipto. A lo largo de la Edad Media emergen mercados basados en el reconocimiento de la calidad en productos, se logró como costumbre ponerle marca y con esto se aplicó el entusiasmo de seguir un óptimo prestigio (las sedas de damasco, la porcelana china, entre otros) ya que el proceso era artesanal, la revisión del artículo acabado era de responsabilidad del artesano, el productor, que decidiera vender o no según la calidad que tuviera. En la segunda guerra mundial, y años siguientes, controlar la calidad apenas ha cambiado en las naciones de occidente, en especial en los EE.UU., utilizando básicamente la creatividad de Taylor. La segunda guerra de las naciones ha sido el responsable de permitir y ocupar el control estadístico de la calidad a distintas empresas de los EE.UU., una vez que la organización de los soportes productivos terminó inapropiada para llevar a cabo las exigencias de la guerra (p.14).

Cortes (2019) menciona que después de la segunda guerra mundial, Edward Deming es denominado padre de la calidad en Japón, fue invitado a conferencias en Japón, demostrando un papel importante en la calidad, dio un enfoque diferente de cómo se trabajaba, lo que buscaba era administrar y controlar los procesos de fabricación de un producto, aplicando funciones correctivas con el objetivo de evitar

fallas en distintas partes del proceso y no se vea afectada la calidad, servicio y producto final, denominando a este enfoque Control Estadístico de Proceso (p. 15).

Cortes (2019) menciona el concepto de calidad como satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, a través de la mejora de sistemas y procesos, convirtiendo estos pedidos en características que se pueden medir y con costo justo (p. 25).

Por otro lado, Correa, Jaramillo y Romero (2015) mencionan que la calidad es el cumplimiento de todos aquellos requisitos de un producto, sistema o servicio que fueron establecidos para su elaboración, diseño o prestación (p. 32).

Según (Sanchez ,2019, p.23). los principios de la calidad son:

- a) **Enfoque al cliente:** Las empresas dependen de sus clientes por lo que deberían entender sus necesidades y satisfacer las exigencias y requisitos de los clientes como también las expectativas de los usuarios.
- b) **Liderazgo:** Los líderes indican el propósito y de la empresa. deben crear y sustentar un ambiente óptimo para los colaboradores y pueda involucrarse totalmente en los objetivos de la organización.
- c) **Participación del personal:** los colaboradores son la esencia de la empresa en todos sus niveles, y su compromiso total fortalece sus habilidades que serán utilizadas en el beneficio de la empresa.
- d) **Enfoque orientado en procesos:** El resultado esperado se logra efectivamente cuando las funciones y los materiales relacionados se administran como un proceso.
- e) **Mejora continua:** Este proceso debe ser continuo del desempeño global de la empresa, así como sus objetivos para lograrlo.
- f) **Enfoque sobre la decisión:**  
Una decisión eficiente se fundamenta en el estudio o análisis de los datos y de la información.
- g) **Buena relación con otras empresas proveedoras:** Una empresa y sus colaboradores son interdependientes, y una relación favorable incrementa la capacidad de todos para crear valor.

Según Vargas & Aldana (2014) mencionan la calidad de servicio como el juicio general del servicio percibido acerca de la superioridad y excelencia del servicio, siendo la comparación de expectativas y percepciones del cliente, mencionan cinco dimensiones de la calidad de servicio: **elementos tangibles** que está relacionado con el cuidado de los ambientes de trabajo, personal, equipos y herramientas utilizadas, **fiabilidad** que es cumplir la obligación adquirida en primera instancia en tiempo y forma, **capacidad de respuesta** es ofrecer pronta respuesta el servicio ofrecido con voluntad de ayuda al solicitante, **seguridad** con el conocimiento del servicio ofrecido, inspira confianza y credibilidad y **empatía** que es la atención personalizada al administrado (p. 285).

(Deulofeu 2012 pág. 53) definió la calidad de servicio como la holgura de las diferencias o discrepancias que existen entre las expectativas o interés del cliente y sus percepciones.

Según Cantu (2011) menciona que algunas de las características de la calidad de servicio son intangibles y no se pueden cuantificar, por lo que solo se observa, siente o percibe como, por ejemplo: la cortesía, amabilidad, cooperación, honestidad, actitud, apatía, etc (p.120).

Por tal motivo se aplicó 2 dimensiones de la calidad del servicio por ser pertinente para el estudio de la presente tesis, siendo los siguientes:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

Gastalver (2019) menciona que la calidad de servicio es el nivel de satisfacción de una cliente, es comparar su percepción de beneficios de un producto utilizado u ofrecido con las expectativas o beneficios que recibe de dicho servicio (p.86).

El servicio es el conjunto de prestaciones que el usuario espera recibir además del servicio o producto básico como consecuencia del precio o la imagen, el prestigio del mismo (Gastalver, 2019 p.154)

De igual modo Bustamante (2017) menciona que la calidad en los servicios del estado es una petición constitucional estricta del gobierno, es recurso del estado ofrecer las atenciones a la ciudadanía, como también la posibilidad de que todos los ciudadanos reciben el mismo servicio, y dar soluciones y respuestas efectivas a las exigencias (p. 45).

Según David y Uttal (1990) como se citó en Bustamante (2017) menciona que luego de evaluar diversos sistemas de medición dedujeron que la calidad de servicio se concentra en medir varios aspectos del mismo, como desarrollo de servicio, el resultado o producto y la satisfacción del consumidor (p. 46).

Deulofeu (2012) mencionó cinco dimensiones para medir la calidad de servicio y estos son: elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, que son juzgados por los administrados para la calidad de servicio público.

### III. METODOLOGÍA

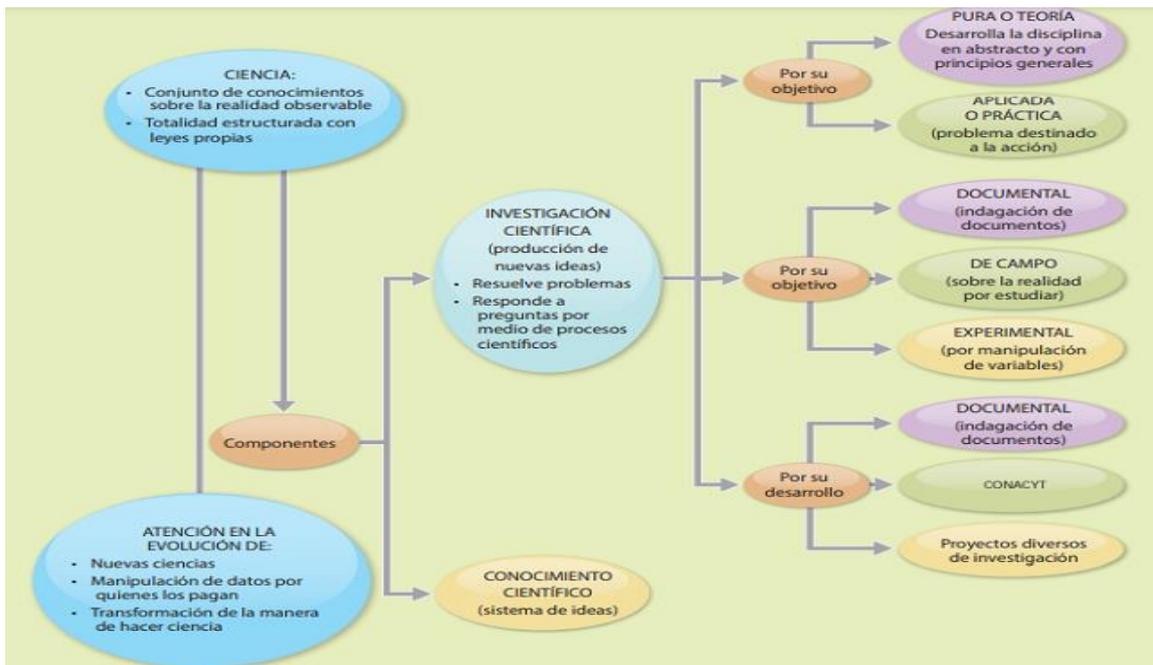
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Baena (2017) menciona que la investigación aplicada tiene como objetivo el estudio de un problema fundamentado a la acción, aporta hechos nuevos, si se aplica de la forma correcta confiando en los hechos, la información obtenida puede dar gran utilidad y valor para la teoría (p.10).

La presente tesis utilizó la investigación aplicada, porque se implementó la herramienta de gestión de las 5S para lograr un mejor rendimiento en la gestión documental y por ende mejorar la calidad en el servicio brindado en el archivo periférico de una entidad pública.

En el siguiente cuadro visualizamos los tipos de investigación:



**Figura 7.** Investigación científica y tipos de investigación.

Fuente: Introducción a la investigación científica 2017 (pag.10) (Guillermina Baena Paz)

## **Nivel de investigación**

Según su nivel

### **Explicativa:**

Alan & Cortez (2017) Indican que el nivel explicativo no solo se restringe a realizar una definición del problema visto, busca desarrollar el inicio u origen del motivo que resultaron en la problemática de estudio (p. 33).

El presente trabajo de tesis aplicó la investigación explicativa, ya que busca la razón por el cual suscitaron los problemas en la gestión documental en el archivo periférico en una entidad pública, que dieron como resultado la pésima calidad en el servicio ofrecido, se evaluó los resultados en cada fase de la metodología, con el fin de mencionar y explicar las causas del porqué de estos acontecimientos de la mala calidad de servicio de atención al administrado.

### **Descriptiva**

Alan & Cortez (2017) mencionaron que se centra en describir la realidad de establecidos sucesos, individuos, objetos, comunidades o grupos que se van a estudiar. En esta clase de investigación, un suceso concreto o situación, va más lejos que un simple fundamento de características, consiste en la gestión de acciones o actividades dadas a investigar las características del problema, proponer la hipótesis, escoger el método de recolección de datos y las fuentes a examinar (p. 32).

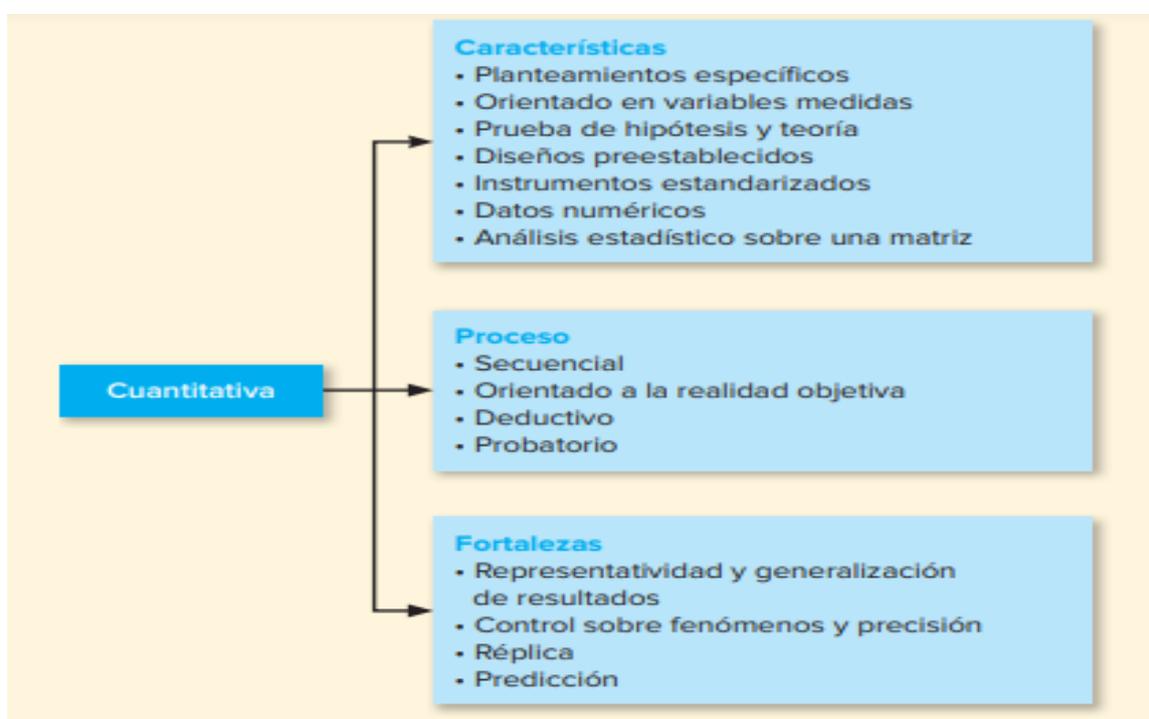
La presente tesis es descriptiva porque en la herramienta de las 5S se observó las cualidades del sistema en curso, su variación con el tiempo, su representación, registrando y analizando datos en cada etapa de su implementación, desde la etapa inicial, hasta el desarrollo del método por completo y sus resultados en la calidad del servicio al administrado.

### **Según su enfoque: Cuantitativa**

Rivadeneira (2017) menciona que esta investigación administra y compara datos sobre variables y estudia propiedades y hechos cuantitativos, tiene objetivos

cuantitativos. Este tipo de investigación analiza hechos medibles, observables y replicables, efectuándolo en un entorno controlado donde se aplica la precisión matemática y con métodos estadísticos de la recopilación numérica (p.117).

La presente tesis es de enfoque cuantitativo porque juntó datos, antes, durante y después de la implementación de la herramienta 5S, que tendrán resultados estadísticos, con estos datos numéricos se pudo medir el nivel de calidad de servicio de antes y después de la metodología en el archivo periférico en una entidad pública.



**Figura 8.** Metodología de la Investigación Cuantitativa.

Fuente: Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas (2018) (p.3)

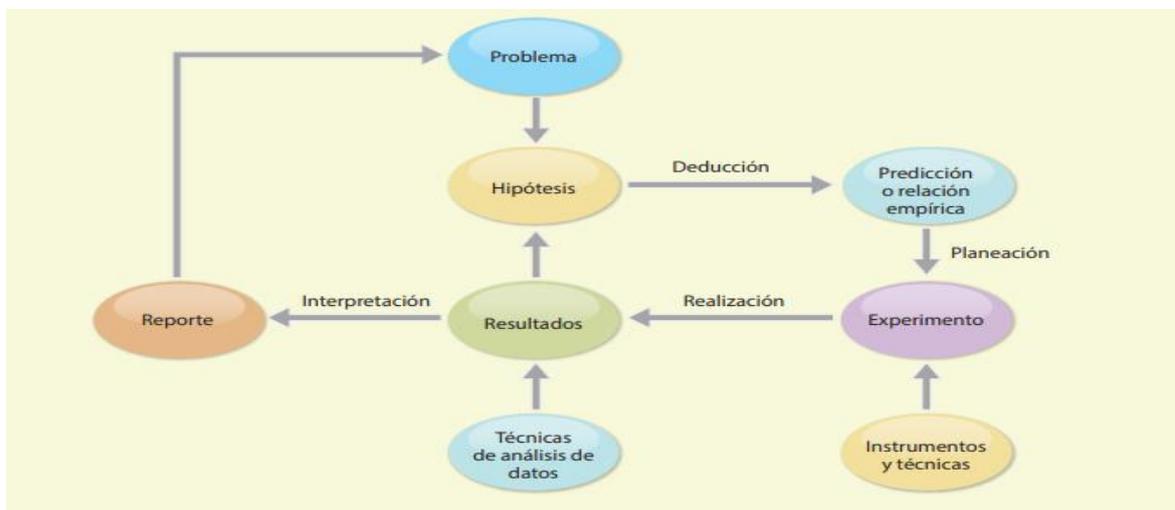
## Diseño de investigación

### Experimental

Baena (2017) menciona que en la investigación experimental se da mediante la utilización de una variable experimental no comprobada, en situaciones

estrictamente comprobadas o controladas, con la finalidad de averiguar porque causa o motivo se produce un evento o suceso en particular (p.18).

La presente tesis aplicó el diseño experimental ya que en la fase inicial se consiguió datos, los cuales dieron un efecto preparatorio de diagnóstico en correlación con la posición presente de la condición de los fundamentos estructurales, con ello se implementó la herramienta 5S para conseguir el diagnostico final para inspeccionar si esta variable independiente incurrió sobre la calidad de servicio al administrado que es la variable dependiente y favorecer el mejoramiento del proceso.

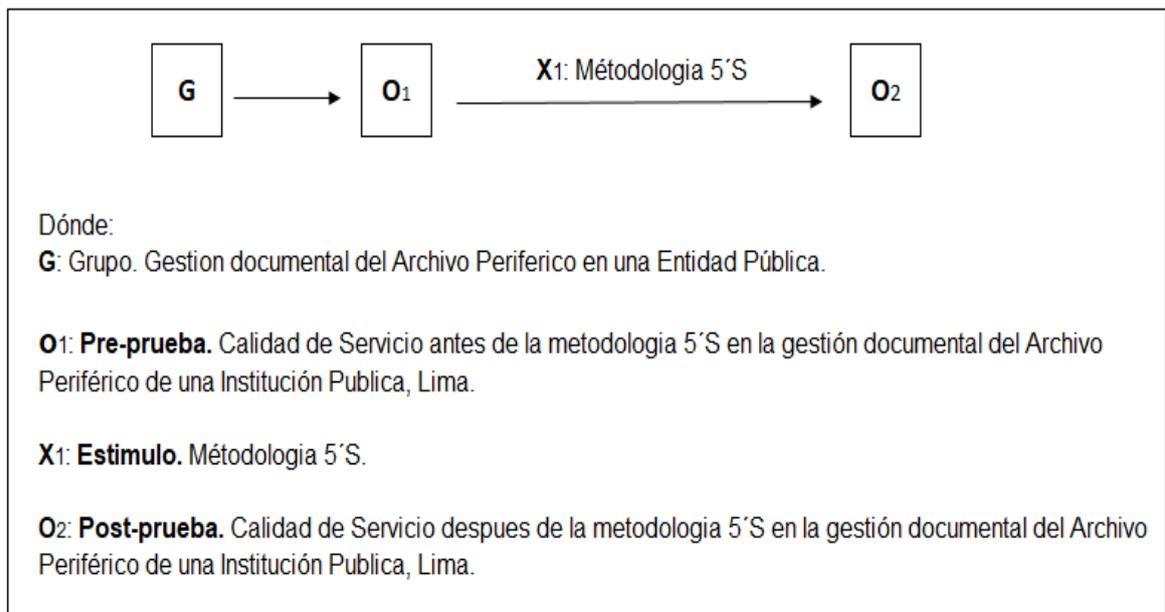


**Figura 9.** Método Experimental.

Fuente: Metodología de la Investigación (2017) (Guillermina Baena Paz)

### **Pre Experimental**

Valderrama (2006) como se citó en Bustamante (2017) menciona que el diseño pre experimental abarca una actitud intencional con una o varias variables independientes con el propósito de definir el impacto que ocasiona en las variables dependientes de un determinado estudio (p. 53).



**Figura 10.** Diseño de investigación.

Fuente: elaboración propia.

El diseño de la presente tesis es Pre Experimental porque tendrá trayectoria transitoria y longitudinal.

### **3.2. Variables y operacionalización**

- Variable independiente: Las 5'S
- Variable dependiente: Calidad de Servicio

#### **Definición conceptual**

##### **Variable independiente: Metodología 5S**

Cruelles (2012) indica que la herramienta 5S es una aplicación de gestión de origen asiático, empleada para el mantenimiento continuo de la limpieza y el orden de las áreas de trabajo. Se trata de un instrumento muy significativo para mejorar los procesos en una empresa, menciona cinco dimensiones que son: clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. Las 5S es un método cuyo principio es “un lugar para cada artículo y cada artículo en su lugar” (p. 145).

##### **Variable dependiente: Calidad de Servicio**

Según Vargas & Aldana (2014) mencionan que la calidad de servicio como el juicio general del servicio percibido acerca de la superioridad y excelencia del servicio, siendo la comparación de expectativas y percepciones del cliente, mencionan cinco dimensiones de la calidad de servicio que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 285). De los cuales se aplicó 2 dimensiones que se ajustan a la realización de la presente tesis y son:

- Fiabilidad:
- Capacidad de respuesta

#### **Definición operacional**

##### **Variable independiente: Metodología 5S**

La aplicación de la metodología 5S en el archivo periférico, se evaluó mediante las siguientes actividades: Clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina.

#### **Dimensiones**

- **Clasificación y Orden:** Según Cuatrecasas (2017) menciona que se deben clasificar y ordenar las áreas de trabajo, y depurar los que no tengan utilidad en los alrededores (p.181). Se determinó la formula siguiente para su evaluación:

#### Indicador 1:

$$\frac{\text{Cantidad de Expedientes Clasificados y Ordenados}}{\text{Cantidad de Expedientes}} \times 100$$

- **Limpieza:** Según Cuatrecasas (2017) menciona que todos los materiales e instrumentos de trabajo deben mantenerse limpio y en buen funcionamiento (p.181). Se determinó la formula siguiente para su evaluación:

#### Indicador 2:

$$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Máximo}} \times 100$$

- **Estandarización:** Según Cuatrecasas (2017) menciona que para alcanzar las metas de las primeras 3S, se debe implementar un método adecuado y fácil de realizar en el área de trabajo (p.181). Se determinó la formula siguiente para su evaluación:

#### Indicador 3:

$$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Máximo}} \times 100$$

- **Disciplina** Según Cuatrecasas (2017) menciona que se debe supervisar los procedimientos estandarizados en esta metodología, repitiéndose cada vez más el método estándar, controlar lo que se está implementando, es necesario completar la implementación 5S (p.181). Se determinó la formula siguiente para su evaluación:

#### Indicador 4:

$$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Máximo}} \times 100$$

### **Variable dependiente: Calidad de Servicio**

La evaluación de la calidad de servicio del archivo periférico se realizó por las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta.

### **Dimensiones**

**Fiabilidad:** Indica la medición de calidad del servicio, Fernández (2012) como lo cito Bustamante (2017) menciona es la “ejecución de lo ofrecido en forma y tiempo, querer atender los problemas de los usuarios, documentación sin errores” (p. 48). Se determinó la formula siguiente para su evaluación:

### **Indicador 5:**

$$\frac{\text{Número de expedientes ubicados}}{\text{Número de expedientes solicitados}} \times 100$$

**Capacidad de Respuesta:** Hoffman & Batesson (2012) como lo cito Bustamante (2017) menciona que es la disposición de la organización de brindar respuestas rápidas a los administrados, superando las expectativas en los tiempos establecidos (p. 48). Se determinó la formula siguiente para su evaluación:

### **Indicador 6:**

$$\frac{\text{Plazo máximo de entrega de expedientes} - \text{Tiempo real de entrega de expedientes}}{\text{Plazo máximo de entrega de expediente}} \times 100$$

### **3.3. Población, muestra y muestreo:**

#### **Población.**

Según Gonzalez (2017) menciona que es el grupo de datos de los cuales se habilita un definido estudio estadístico llamado población y está profundamente enlazado a lo que se desea estudiar. Así también el autor indica no se debe desordenar la población en significado estadístico y en rumbo demográfico (p.11).

Según Ñaupas (2014) indica que es el grupo de personas, individuos o empresas que se van a investigar (p.246).

En la presente tesis la población está conformada por 70 solicitudes de acceso a la información pública ingresadas durante los meses de abril a noviembre del 2021 dirigidas al archivo periférico de una entidad pública.

#### **Características.**

##### **Criterios de Inclusión:**

Son las 70 solicitudes de acceso a la información ingresadas durante los meses de abril a noviembre del 2021 dirigidas al archivo periférico de una entidad pública.

##### **Criterios de Exclusión:**

Son las solicitudes de acceso a la información presentadas fuera del plazo de evaluación de la presente tesis, dirigidas al archivo periférico de una entidad pública.

#### **Muestra.**

Según Ñaupas (2014) indica que es el subgrupo de la población o universo, escogido por diversos métodos, teniendo en cuenta siempre la representatividad de la población (p. 246).

Según Saldaña (2009) frecuentemente, el investigador no aplica el total de

los componentes de los habitantes que analiza, sólo con una porción de ella; porque es demasiado grande y no imposible abarcar en su totalidad. Es por ello que se elige la muestra de características y los datos resultantes en ella se aplican para efectuar pronósticos de las poblaciones futuras de las mismas cualidades. Salvo en ocasiones de poblaciones mínimas, en una investigación no se cuenta con el suficiente tiempo, los medios, recursos para estudiar el total de una población (p.39).

En la presente tesis, la muestra está conformada por las 70 solicitudes de acceso a la información pública ingresadas antes y después de la implementación de la metodología 5S, durante los meses de abril a noviembre del 2021 dirigidas al archivo periférico de una entidad pública, siendo una población mínima se estudió todos los componentes de la misma.

#### **Muestreo.**

La muestra es igual a la población, siendo de un tamaño manipulable; en este estudio no se aplicó proceso de muestreo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente tesis se utilizó las técnicas de recolección de datos que se mencionan a continuación:

#### **a) Investigación documental**

Para Baena (2017) la investigación documental es la indagación de una respuesta específica a partir de la búsqueda de documentos (p.68).

En base a esta afirmación en el presente desarrollo de tesis se realizó con la información disponible del archivo periférico de una entidad pública.

#### **b) Revisión bibliográfica**

Para el presente proyecto de tesis se realizó la revisión bibliográfica de libros, tesis, artículos científicos, de bases de datos confiables, que nutrieron el sustento de la investigación para aceptar o rechazar la hipótesis.

### **c) Observación directa**

Para Baena (2017) es aquella donde se procede a analizar la información recopilada; sin interactuar con los sujetos involucrados; se realiza directamente la observación (p.72).

Menciona Gomez (2012) la observación motiva y sugiere los problemas, conlleva a la necesidad de sistematizar los datos por ser subjetivo (p.60).

Para presente tesis se realizó la observación directa para la recolección de datos.

### **d) Instrumentos a utilizar**

Para Baena (2017) los instrumentos son el soporte que se presentan o tienen para que las técnicas cumplan con su propósito (p.68).

El instrumento idóneo para la recolección de datos es el esquema de registro empleado por el programa Excel, para realizar los registros necesarios del trabajo de investigación.

Para la evaluación de la implementación de las 5S, se aplicó los instrumentos de recolección como:

- Fichas de evaluación de cada etapa de la metodología 5S. Ver Anexos 16 al 19.
- Formatos de limpieza para la evaluación de la 3S. Ver Anexo 17.
- Formatos de control de documentos. Ver Anexos 23 al 26.

Se mencionan otros instrumentos de recolección de datos que se aplicó en la presente tesis tales como:

- Formato de Solicitud de acceso a la información pública. Ver Anexo 22.
- Inventario de Archivo Periférico. Ver Anexo 6.

En la calidad de servicio otorgado por el archivo periférico, el instrumento de recolección de datos son los formatos:

- Ficha Fiabilidad. Ver Anexo 20.

- Ficha de Capacidad de Respuesta. Ver anexo 21.

## **Validez y Confiabilidad del instrumento**

### **Validez del instrumento**

Según Palella & Martins (2012) citado por Vásquez (2018) menciona que la validez es la falta de sesgos, siendo esto la relación de lo que se mide y lo que realmente se quiere medir (p.160).

La validación de los instrumentos se llevó a cabo a través de la apreciación de expertos, en su criterio de opiniones con la experiencia de los profesionales.

**Tabla 6.** *Validación de instrumentos por expertos*

<b>Validador</b>	<b>Grado</b>	<b>Profesión</b>	<b>Opinión</b>
José Pablo Rivera Rodríguez	Doctor	Ing. Industrial	Favorable
Luis Alberto Valdivia Sánchez	Doctor	Ing. Industrial	Favorable
Ronal Fernando Dávila Laguna	Doctor	Ing. Industrial	Favorable

Fuente: Elaboración Propia

### **Confiabilidad del instrumento**

Para Hernández, Hernández y Sampieri (2010) citado por Vásquez (2018) la confiabilidad del instrumento de medición indica el grado de su aplicación repetitiva al mismo objeto o individuo concluye en resultados semejantes o iguales (p.200).

En el presente trabajo de tesis se aplicó datos e información facilitados por el área de archivo periférico de una entidad pública, siendo así su confiabilidad indiscutible.

### 3.5. Procedimientos

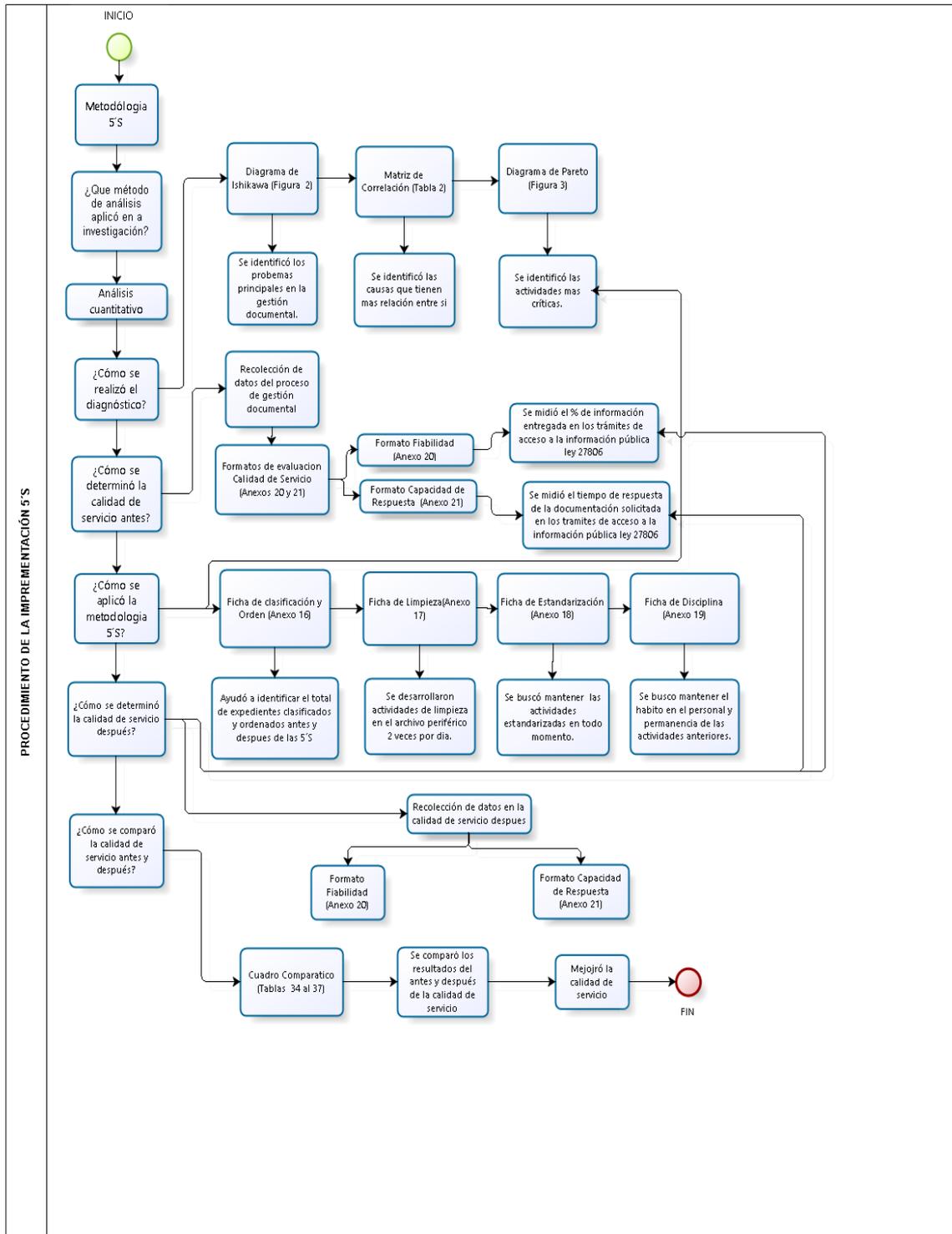


Figura 11. Diagrama de Flujo de Procedimiento.

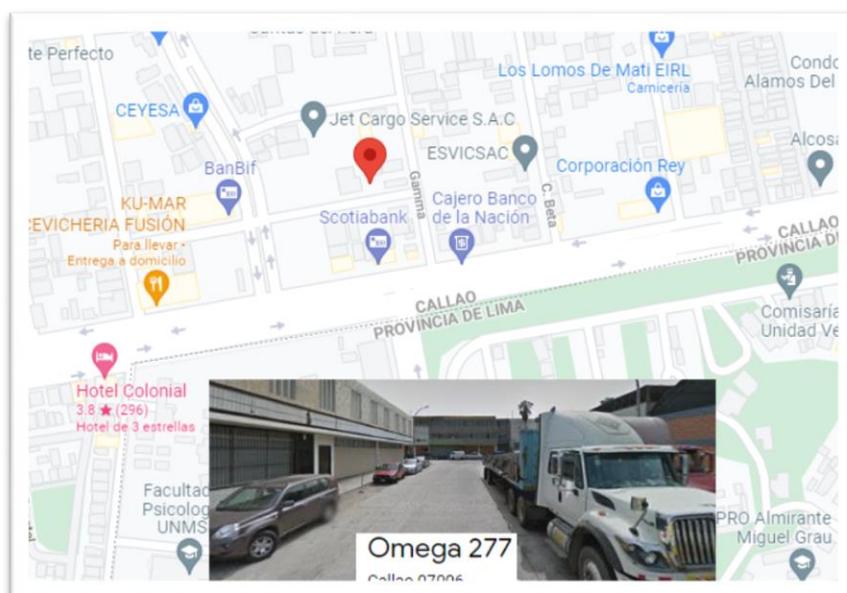
Fuente: Elaboración propia

## Descripción del Archivo Periférico

Es el área encargada de custodiar la documentación contable que recibe la entidad pública de todo el país, derivada de sus 6 direcciones de línea, el archivo periférico está encargado de realizar transferencias de dicha documentación al archivo central de la institución para su custodia final, como también atender el servicio de búsqueda de documentación solicitada mediante la ley 27806 de acceso a la información pública, mediante la mesa de partes, el cual tiene un plazo de 10 días hábiles de acuerdo a ley.

## Ubicación del Archivo Periférico

La ubicación del archivo periférico, se encuentra en la Calle. Omega N° 277 distrito del Callao, a la altura del paradero parque industrial.



**Figura 12.** Ubicación del Archivo Periférico.

Fuente: Google Maps

## Misión

Brindar calidad en el servicio de organización y transparencia de la información contable del país, disponible al servicio de los ciudadanos.

## Visión

Ser un archivo periférico con disponibilidad documentaria inmediata en información contable, aplicando procesos de mejora al servicio del ciudadano.

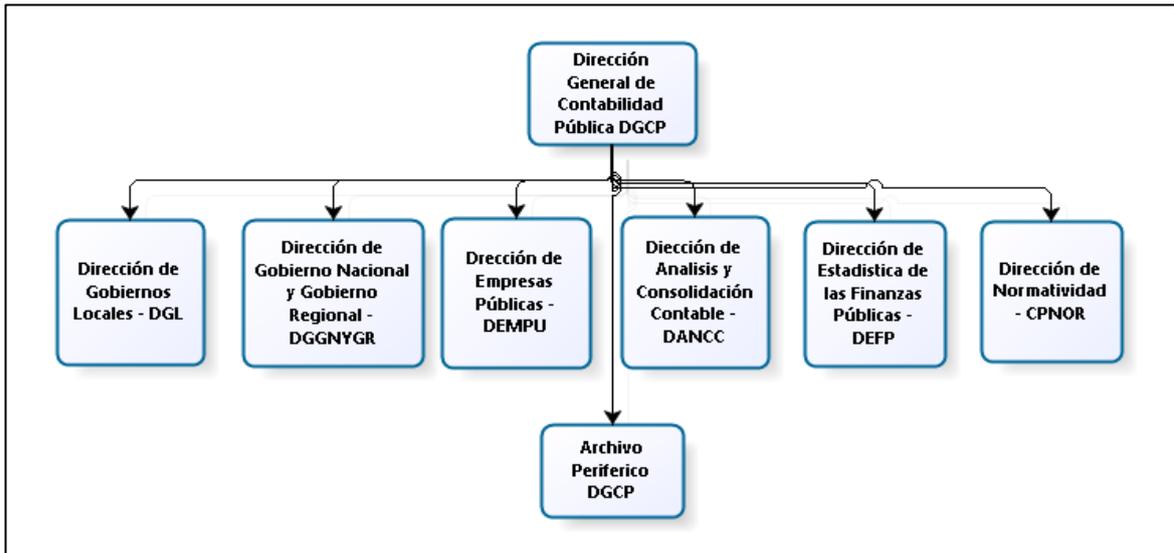
## Análisis FODA

El análisis FODA nos da a conocer los factores internos como externos que se puede mejorar o que no están a nuestro alcance, pero que se deben tener en cuenta para la evaluación general en el fortalecimiento continuo del área de archivo.

**Tabla 7.** FODA del área de Archivo Periférico

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Buen ambiente laboral.</li><li>- Capacidad de gestión.</li><li>- Transparencia y credibilidad.</li><li>- Trabajo en equipo.</li><li>- Trabajadores con experiencia laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aprovechamiento de la experiencia laboral.</li><li>- Posibilidad de realizar capacitaciones.</li><li>- Capacitar al personal en gestión y temas archivísticas constantemente.</li><li>- Tecnología de punta.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de mantenimiento de equipos.</li><li>- Falta de incentivos.</li><li>- Poco cuidado de los equipos.</li><li>- Falta de difusión de gestión de procedimientos de la documentación.</li><li>- Falta de capacitación.</li><li>- Deficiencias en el proceso administrativo archivístico.</li><li>- Medios de comunicación internos limitados.</li><li>- Resistencia al cambio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cambio de gestión.</li><li>- Limitaciones de recursos para invertir en equipos y materiales.</li><li>- Epidemia del Covid 19.</li></ul>

Fuente: elaboración propia.



**Figura 13.** Organigrama del área de la institución pública

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 8.** Funciones de la entidad pública y sus direcciones de línea

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA DGCP	
DIRECCIONES DE LÍNEA DE LA DGCP	DESCRIPCIÓN
<b>Dirección Ejecutiva (DGCP)</b>	Es la dirección principal que dirige a todas las demás de la cual pertenece el Archivo Periférico.
<b>Dirección de Gobiernos Locales (DGL)</b>	Recepciona informaciones financieras, Presupuestarias y Complementarias de todos los gobiernos distritales y Provinciales del Perú, además de Centros Poblados, Sociedades de Beneficencias Públicas (SBP) e Institutos Viales Provinciales (IVP).
<b>Dirección de Gobierno Nacional y Gobierno Regional (DGGNYGR)</b>	Recepciona informaciones financieras, Presupuestarias y Complementarias de Ministerios, Gobiernos Regionales, Universidades e instituciones Públicas.
<b>Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)</b>	Recepciona informaciones financieras, Presupuestarias y Complementarias de todas las Empresas Públicas del Perú.
<b>Dirección de Análisis y Consolidación Contable (DANCC)</b>	Recepciona informaciones financieras, Presupuestarias y Complementarias de todas las Entidades en otro nivel del Estado.
<b>Dirección de Normatividad (CPNOR)</b>	Absuelve consultas en materia contable al público en general, Poder Judicial, Contraloría General de la República, etc.
<b>Dirección de Estadísticas de las Finanzas Públicas (DEFP)</b>	Realiza análisis estadísticos de las finanzas de toda Entidad Pública.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 9.** *Actividades del Archivo Periférico de una institución pública*

Ítem	Actividad	Descripción
1	Organización	Proceso por el cual se identifica la documentación correspondiente de una entidad, se clasifica por serie documental, alfabéticamente, numérico, alfanumérico, año.
2	Elaboración de Paquetes	Con la documentación organizada se elabora 3 paquetes de 10 cm y 1 de 8 cm, este proceso se realiza siguiendo los lineamientos de la institución.
3	Foliación	Proceso por el cual se enumera cada folio (hoja) de cada expediente a transferirse a otro nivel de archivo, de forma manual o mecánica.
4	Elaboración de inventario, etiqueta de caja y paquete	La documentación organizada y foliada se ingresa a un inventario general siguiendo estos detalles: Unidad orgánica, serie documental, ubicación de caja y paquete.
5	Transferencias	Se transfiriere documentación organizada al archivo central siguiendo los lineamientos internos de la entidad.
6	Búsqueda de documentos ley N° 27806	Se realiza la búsqueda de documentos solicitados por acceso a la información pública ley N° 27806, plazo 10 días hábiles.

Fuente: elaboración propia.

### **Personal Administrativo del archivo periférico**

**Tabla 10.** *Personal de Archivo*

Cargo	Nombre
Jefe Administrativo	Fernando Javier Vásquez del Solar
Oficinista 1	Giovanni Daniel Garcia Baneo
Oficinista 2	José Luis Huamán Salazar
Oficinista 3	Raúl Cubas Paredes

Fuente: elaboración propia.

## Equipos y Muebles de Oficina

En el siguiente cuadro se puede apreciar los equipos y muebles del Archivo Periférico.

**Tabla 11.** *Equipos y muebles del Archivo Periférico*

<b>Bienes Mobiliarios del Archivo Periférico</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Artículo</b>		<b>Cantidad</b>	<b>Código de inventario</b>	<b>Color</b>	<b>Estado</b>
1	Armario de melanina		3	31861 - 2020	Plomo	Operativo
2				31860 - 2020	Plomo	Operativo
3				31862 - 2020	Plomo	Operativo
4	Coche con ruedas		2	31894 - 2020	Plomo	Operativo
5				31895 - 2020	Plomo	Operativo
6	CPU marca DELL , corel i7		2	31876 - 2020	Negro	Operativo
7				31869 - 2020	Negro	Operativo
8	Cuchilla corta papeles semi industrial		1	31887 - 2020	Azul	Operativo
9	Dispensador de agua		1	31863 - 2020	Plomo	Operativo

10	Escalera grande de 2 cuerpos		1	19552 - 2020	Amarillo	Operativo
11	Horno Microonda marca LG		1	31849 - 2020	Negro	Inoperativo
12	Impresora multifuncional HP modelo 603		1	31882 - 2020	Plomo	Inoperativo
13	impresora Xerox Modelo B8055		1	Serie N° 3668159124 (Alquilado)	Plomo	Operativo
13	Laptop Marca HP, Corel I.7		1	13454 - 2018	Rojo	Inoperativo
14	Mesas		8	31864 - 2020	Amarillo	Operativo
15				31883 - 2020	Amarillo	Operativo
16				31891 - 2020	Amarillo	Operativo
17				1954 - 2020	Plomo	Operativo
18				31888 - 2020	Plomo	Operativo
19				31885 - 2020	Plomo	Operativo
20				31873 - 2020	Plomo	Operativo
21				1955 - 2020	Plomo	Operativo
22	Monitor		2	31870 - 2020	Negro	Operativo
23				31881 - 2020	Negro	Operativo

24	Mueble de Cajones		1	31857 - 2020	Plomo	Operativo
25	Ozonificador		3	37484 - 2018	Metálico	Operativo
26	Ozonificador portátil			31868 - 2020	Plomo	Operativo
27				039982 – 2019	Blanco	Operativo
28	Perchero		1	31859 - 2020	Plomo	Operativo
29	Perforador semi industrial modelo KW- TRIO 9950		2	37483 - 2018	Azul	Operativo
30				37484 - 2018	Azul	Operativo
31	Pizarra		1	1953 - 2020	Blanco	Operativo
32	Refrigerador chico marca Samsung		1	31850 - 2020	Blanco	Operativo
33	Silla		5	31879 - 2020	Negro	Operativo
34				31875 - 2020	Negro	Operativo
35				31880 - 2020	Negro	Operativo
36				31889 - 2020	Negro	Operativo
37				31852 - 2020	Negro	Operativo

38	Silla giratoria		4	33537 - 2020	Azul	Operativo
39				31884 - 2020	Negro	Operativo
40				31822 - 2020	Azul	Operativo
41				31892 - 2020	Azul	Operativo
42	Teclado marca DELL		2	31871 - 2020	Negro	Operativo
43				31878 - 2020	Negro	Operativo
44	Ventilador portatil marca Miray		2	31847 - 2020	Crema	Operativo
45				33545 - 2020	Crema	Operativo

Fuente: elaboración Propia.

### Horario de trabajo

La siguiente tabla se observa el horario del personal administrativo del archivo periférico.

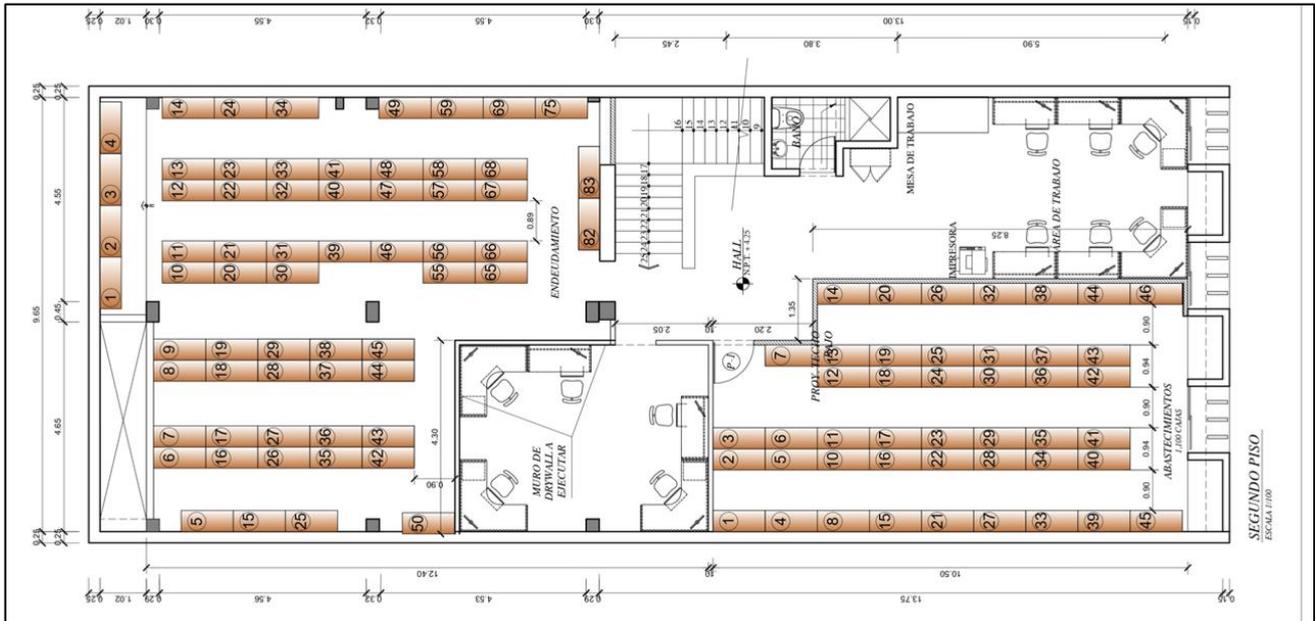
**Tabla 12 . Horario Administrativo**

Horario	Tiempo	Acción
7:00 am - 1:00 pm	6:00:00	Trabajo
1:00 pm - 2:00 pm	1:00:00	Refrigerio
2:00 am - 4:00 pm	2:00:00	Trabajo
<b>Tiempo total de trabajo</b>		8:00:00
<b>Tiempo total de descanso</b>		1:00:00

Fuente: elaboración propia.

## Distribución del Archivo Periférico

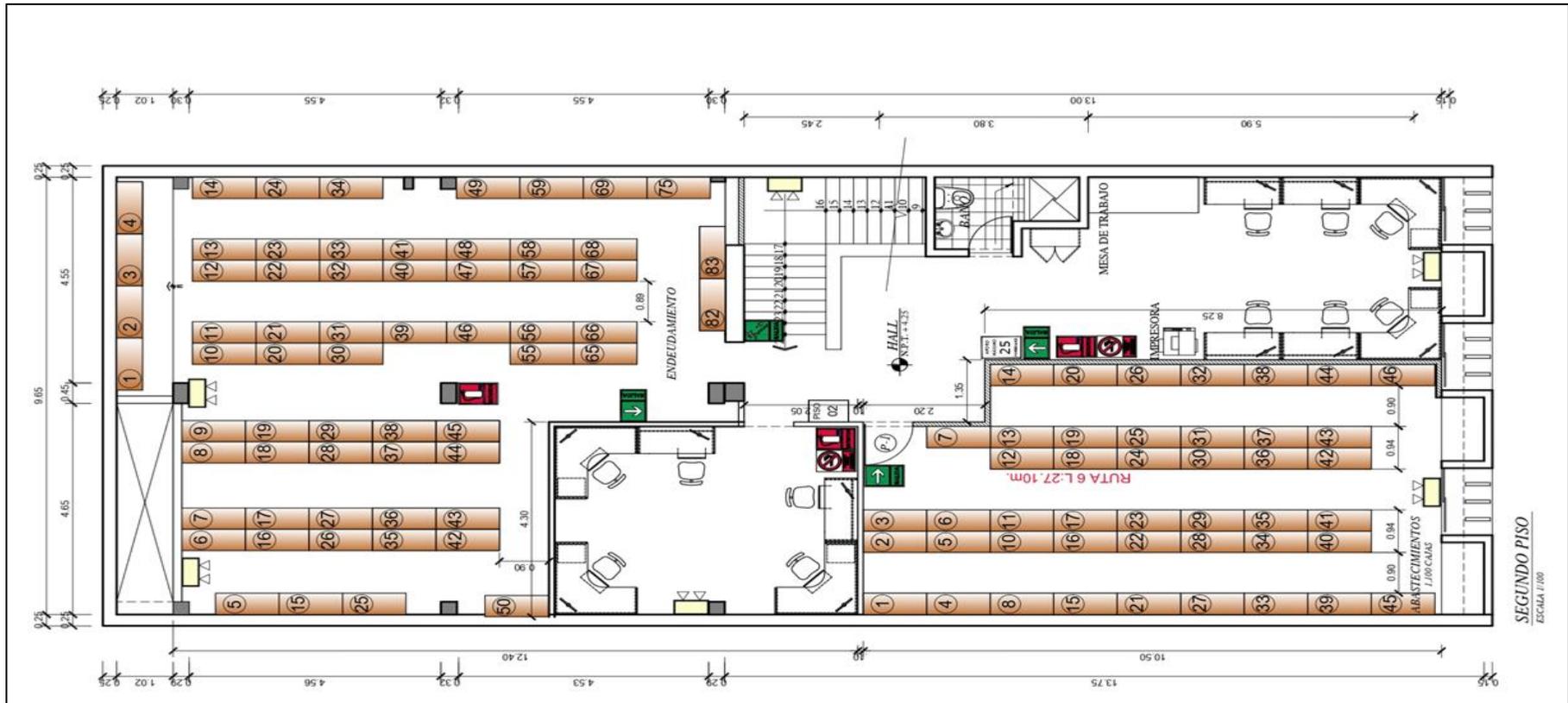
El archivo periférico se distribuye en dos ambientes, uno para trabajo administrativo y procedimientos archivísticos y otro para la custodia de la documentación, así como para realizar búsqueda de documentación solicitada por acceso a la información pública.



**Figura 14.** Distribución del Archivo Periférico.

Fuente: Plano de distribución del local de omega MEF, 2021.

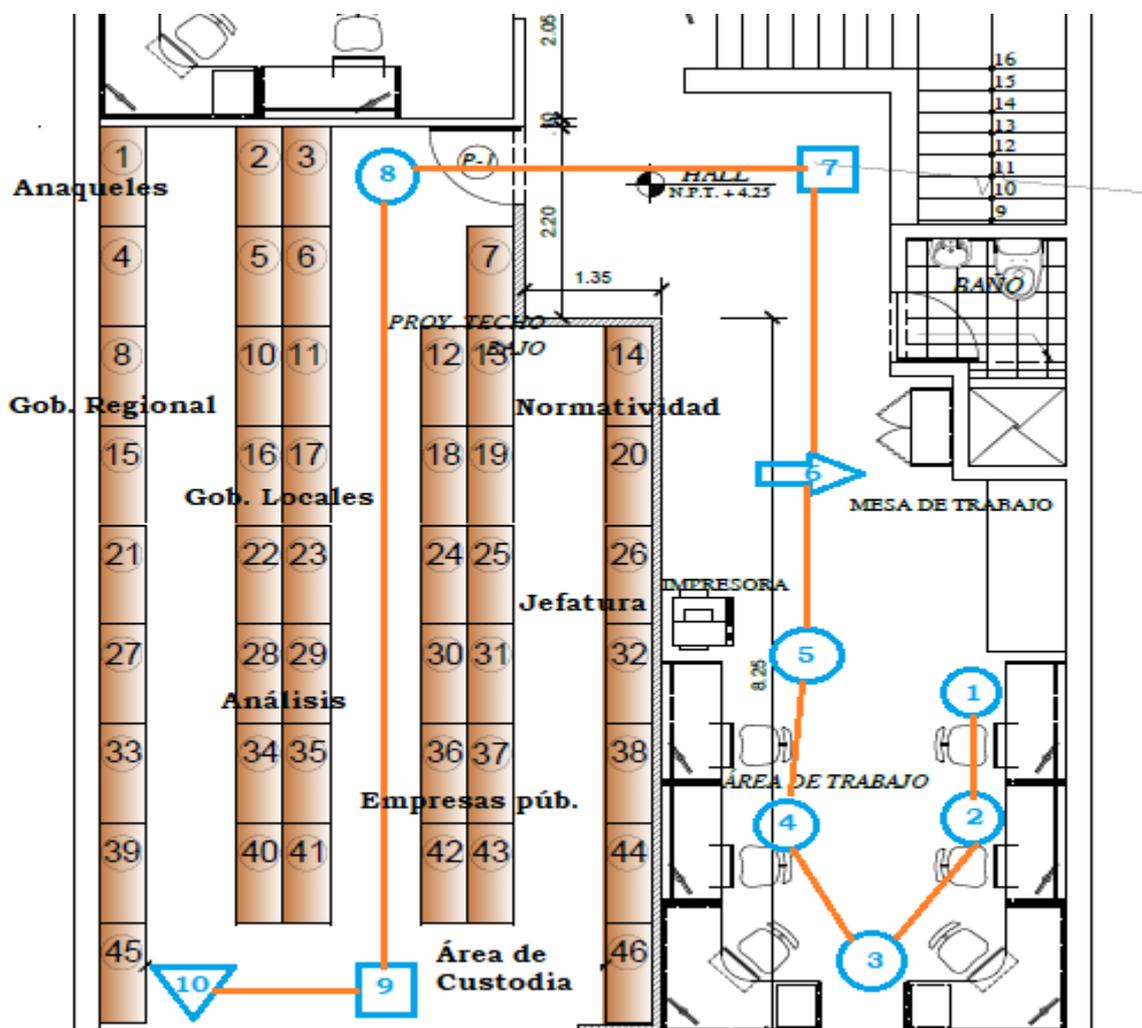
De igual forma se visualiza el plano de señalización, donde se muestra los pasadizos y número de anaqueles en la parte de custodia de la documentación del archivo periférico se muestra a continuación:



**Figura 15.** Plano de Señalización del Archivo Periférico.

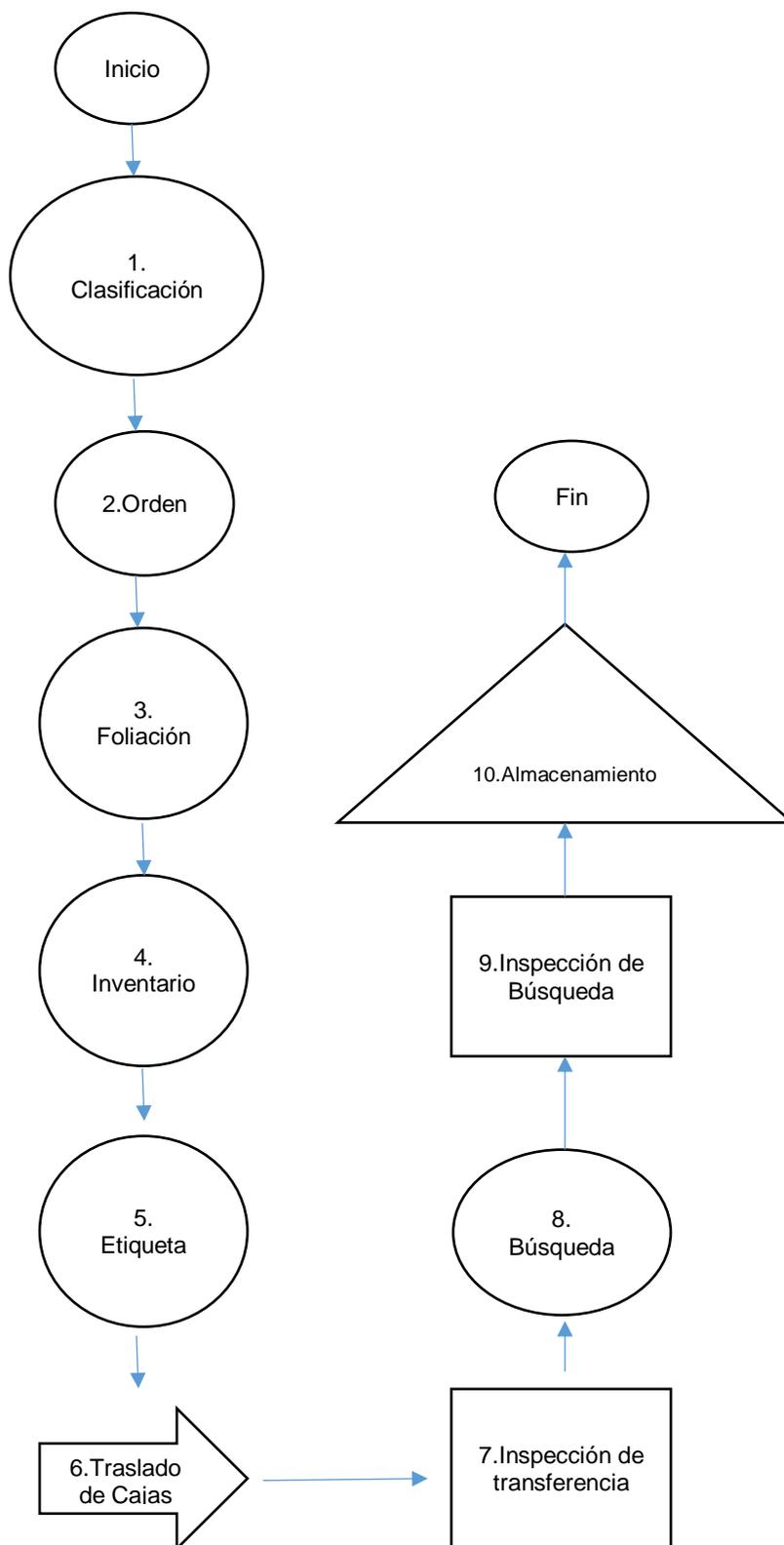
Fuente: Plano de Señalización del local de omega MEF, 2021.

Así mismo se realizó el diagrama de recorrido del archivo periférico donde se puede visualizar las actividades que realiza todos los días como por ejemplo las transferencias de documentación al archivo central de la entidad, cómo también la búsqueda de documentación en el área de custodia. Se muestra a continuación:



**Figura 16.** Diagrama de recorrido de las actividades de archivo periférico.  
Fuente: elaboración propia.

## Diagrama de flujo de actividades del Archivo Periférico



**Figura 17.** Diagrama de flujo actividades del Archivo Periférico

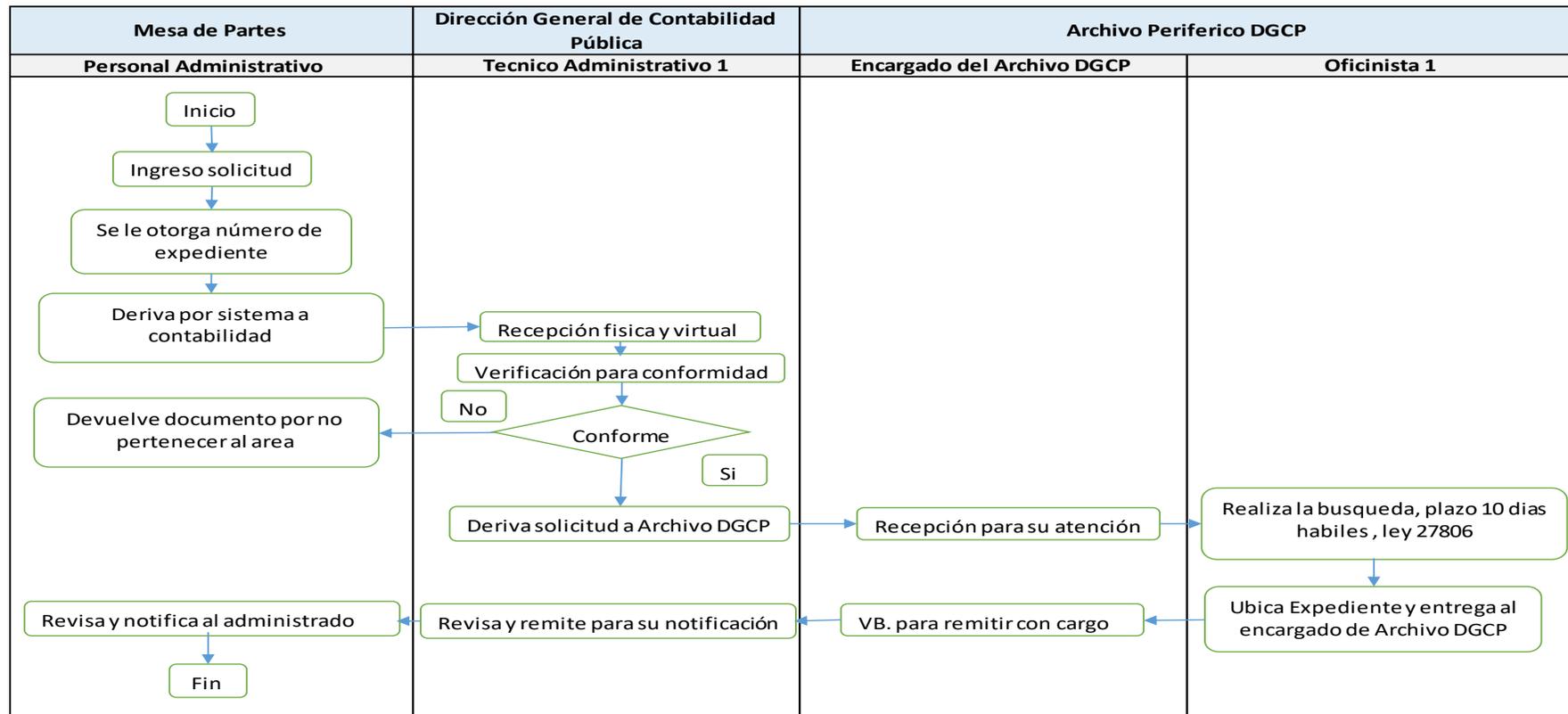
Fuente: elaboración propia.

### **Situación Actual del Archivo Periférico:**

Se hizo el levantamiento de datos con la información de 120 días, desde el mes de abril a julio del presente año, lo cual se visualiza el formato de fiabilidad donde se registró el total de expedientes solicitados y ubicados, se observó que la información ubicada y entregada por el archivo periférico no es completa de acuerdo a lo solicitado, por la mala gestión del archivo periférico en las actividades de organización de documentos, como también la falta de limpieza en la documentación custodiada, lo cual retrasa las actividades realizadas. Se efectuó el análisis de Diagrama de Flujo, Diagrama de Actividades DAP y Diagrama de Análisis de Procesos, donde indica los procedimientos del trámite de acceso a la información pública y tiempos en cada paso.

A continuación, se menciona lo siguiente:

- Diagrama de Flujo del trámite de acceso a la información pública
- Diagrama de Operaciones de Procesos, acceso a la información antes
- Diagrama de Análisis de Procesos, acceso a la información antes



**Figura 18.** Diagrama de flujo del trámite de acceso a la información pública antes.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 13.** Diagrama de Análisis de Procesos, Acceso a la información pública antes

Ítem	Minutos	Actividad	Acción
1	3		Recepción de solicitud
2	3		Registro de solicitud
3	4		Derivar por sistema a contabilidad pública
4	5		Recepción solicitud
5	5		Verificación para su conformidad
6	7		Derivar solicitud Archivo Periférico
7	5		Se recepciona solicitud para búsqueda
8	3840		Se realiza la búsqueda de la información solicitada en el archivo
9	10		VB. Para remitir entrega con cargo
10	10		Revisa y remite para su notificación
11	8		Notifica al administrado
12	4		Archiva cargo de notificación y (o) confirmación de entrega

Resumen			
Ítem	Actividad	Cantidad	Tiempo
1		2	3843
2		4	18
3		3	19
4		2	20
5		1	4

Fuente: elaboración propia.

Item	Acción	Minutos	Actividades					Observación
			Operación	Inpección	Transporte	Operación Combinada	Almacén	
			○	□	➔	◻	▽	
1	Recepción de solicitud	3		●				
2	Registro de solicitud	3	●					
3	Derivar por sistema a contabilidad pública	4			●			
4	Recepciona solicitud	5		●				
5	Verificación para su conformidad	5		●				
6	Deriva solicitud Archivo DGCP	7			●			
7	Se recepciona solicitud para búsqueda	5		●				
8	Se realiza la búsqueda de la información solicitada en el Archivo Periferico	3843	●					Reducir tiempo en la búsqueda de documentos en el Archivo Periférico
9	VB. Para remitir entrega con cargo	10				●		Controlar entradas y salidas de documentos en el cuaderno de cargo
10	Revisa y remite para su notificación	10				●		
11	Notifica al administrado	8			●			
12	Archiva cargo de notificacion y(o) confirmación de entrega	4					●	

**Figura 19 .** Diagrama de Operaciones de Proceso, acceso a la información pública antes

Fuente: elaboración propia.

## Fiabilidad - Antes:

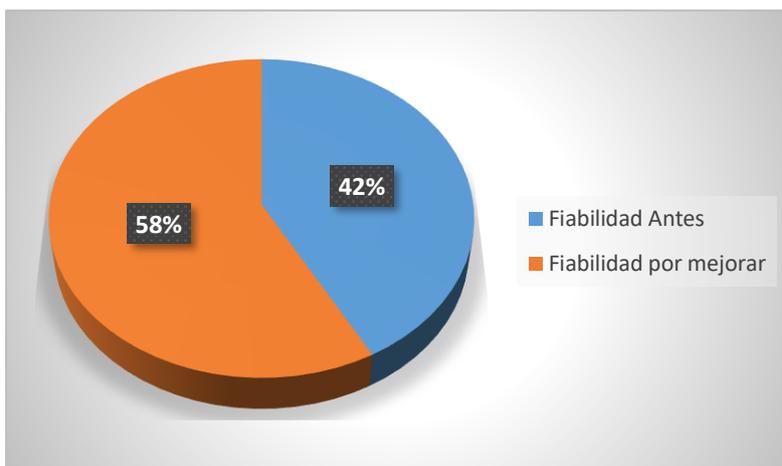
Se evaluó la fiabilidad con el registro de 35 solicitudes de acceso a la información del estado, para determinar si la información solicitada fue entregada en su totalidad o parcialmente previo a la implementación de las 5S, se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 14. Fiabilidad antes**

Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP)					
FORMATO " Fiabilidad "					
RESPONSABLE:			García Baneo Giovanni Daniel		
AREA:			Archivo Periférico		
Ítem	N° de Expediente	Información solicitada	EE = $\frac{EU}{ES} \times 100$		
			N° de Expedientes Ubicados (EU)	N° de Expedientes Solicitados (ES)	%
1	17473 - 2021	Md. De Ponto cuenta 2018 - 2019	1	2	50%
2	126261 - 2021	Md. De Acobamba - conciliacion 2013 - 2015	1	3	33%
3	194574 - 2021	ESLIMP Callao - Evaluacion presupuestal 2011 – 2014	1	4	25%
4	185115 - 2021	Md. De Imperial - cuenta 2016 - 2017	1	2	50%
5	180944 - 2021	Md. De ponto cuenta 2017 – 2019	1	3	33%
6	177122 - 2021	Md. De surco - Huarochiri - cuenta 2015 – 2018	2	4	50%
7	1790 - 2021	Md. Cochamarca -Cuenta 2006 - 2009	1	4	25%
8	171195-2021	Md. De tarata - Conciliacion 2003 - 2006	2	4	50%
9	16985 - 2021	MD. Cíca - cuenta 2003 – 2006	2	4	50%
10	168590 - 2021	Md. Cuesta - cuenta 2017 - 2018	1	2	50%
11	165678 - 2021	Md. Ponto cuenta 2017 - 2018	1	2	50%
12	4232 - 2021	Md. De huallaca - conciliacion I - II 2013	1	2	50%
13	160251 - 2021	Md. De Pachangara - cuenta 2015 - 2019	2	5	40%
14	155467 - 2021	Md. Manantay - cuenta 2017 – 2019	1	3	33%
15	156199 - 2021	Md. De huambos - Transferencia de gestión años 2015 - 2018	1	4	25%
16	152908 - 2021	Md. De Buldibuyo - Transferencia de gestion 2011 – 2014	1	4	25%
17	156418 - 2021	Ministerio de Educación - cuenta 2013 – 2015	1	3	33%
18	1017 - 2021	Md. Santa Eulalia - cuenta 2015 – 2017	1	3	33%
19	156314 - 2021	Md. De Paganga - Transferencia de Gestión 2011 – 2014	2	4	50%
20	1523300 - 2021	Md. De cuesta - cuenta 2017 – 2018	1	2	50%
21	152303 - 2021	Unidad Ejecutora 201791 - Tacna - cuenta 2017 – 2018	1	2	50%
22	143725 - 2021	Md. Tarata - cuenta 2003 - 2006	2	4	50%
23	135979 - 2021	Md. De cajatambo conciliacion 2014 – 2018	1	5	20%
24	135411 - 2021	Md. De lhuari - cuenta 2017 – 2020	1	4	25%
25	134588 - 2021	Md. Buldibuyo - cuenta 2017 – 2019	1	3	33%
26	143756 - 2021	Md. Lares Contraloría - Acta de tranferencia 2018	1	2	50%
27	124371 - 2021	Md. Estique Pampa conciliacion 2010 – 2015	1	6	17%
28	189411 - 2021	Md. De Hualgayoc - Cuenta 2015 - 2018	2	4	50%
29	123455 - 2021	Md. De Colonia cuenta 2003 - 2006	2	4	50%
30	124982 - 2021	Md. De San Isidro I sem 2018 - cuenta 2018 - I trim 2019 – 2020	2	4	50%
31	153402 - 2021	Md. De Condesuyos - I trim 2016 - 2017	1	2	50%
32	130733 - 2021	Md. De llabaya - Cuenta 2016 - 2017 – 2018	2	3	67%
33	134978 - 2021	Md. de San Luis - I trim 2014 - 2015 – 2016	1	3	33%
34	143500 - 2021	MD. De San juan de Lurigancho Cuenta 2013 - 2014	1	2	50%
35	134577 - 2021	Md. De Tiabaya III Trim 2011 - 2012 – 2013	2	3	67%
					42%

Fuente: elaboración Propia.

En la tabla 14 se visualiza un promedio de 42% en fiabilidad lo que indica que es el resultado de información entregada por el archivo periférico, el área no ubica el 100 % de la información solicitada por los administrados, ya que los expedientes no se encuentran en su lugar de origen, por la falta de orden y limpieza del archivo periférico, la información solicitada algunas veces se encuentra en otras oficinas como prestamos de expedientes no devueltos.



**Figura 20.** Fiabilidad antes.

Fuente: elaboración propia.

#### **Capacidad de Respuesta antes:**

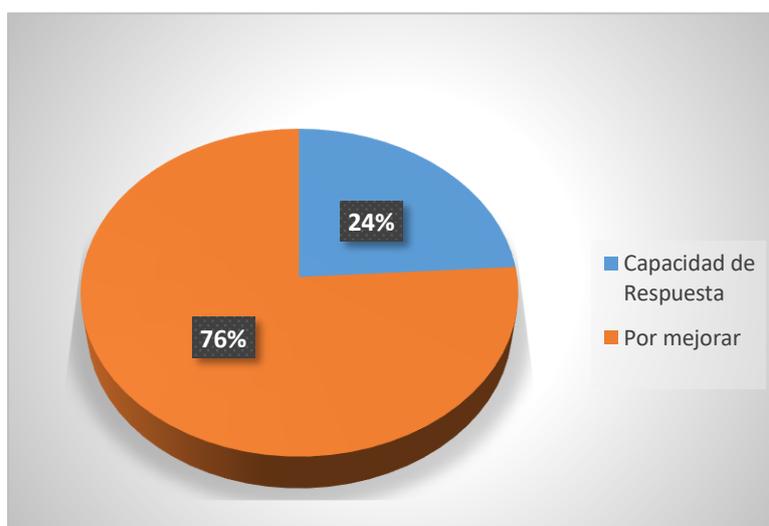
Se evaluó con el registro de 35 solicitudes de acceso a la información pública, presentados al archivo periférico previos a la implementación de las 5S, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 15. Capacidad de Respuesta antes**

Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP)								
FORMATO " Capacidad de respuesta"								
RESPONSABLE:				Garcia Baneo Giovanni Daniel			Indicador	
AREA:				Archivo Periférico				
Plazo establecido en la " ley 27806 ley de acceso a la información Pública "						$TR = \frac{PMEE - TREE}{PMEE} \times 100$		
Ítem	N° de Expediente	Información solicitada	Fecha de pedido de documento	Fecha real de entrega de expedientes	Fecha máxima de entrega de expedientes (10 días)	Tiempo Real de Entrega de Expedientes (TREE)	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes (PMEE)	%
1	17473 - 2021	Md. De Ponto cuenta 2018 - 2019	06/04/2021	13/04/2021	20/04/2021	7	10	30%
2	126261 - 2021	Md. De Acobamba - conciliación 2013 - 2015	06/04/2021	19/04/2021	20/04/2021	9	10	10%
3	194574 - 2021	ESLIMP Callao - Evaluación presupuestal 2011 - 2014	08/04/2021	20/04/2021	22/04/2021	8	10	20%
4	185115 - 2021	Md. De Imperial - cuenta 2016 - 2017	09/04/2021	23/04/2021	23/04/2021	9	10	10%
5	180944 - 2021	Md. De ponto cuenta 2017 - 2019	12/04/2021	14/04/2021	26/04/2021	6	10	40%
6	177122 - 2021	Md. De surco - Huarochiri - cuenta 2015 - 2018	12/04/2021	22/04/2021	26/04/2021	8	10	20%
7	1790 - 2021	Md. Cochamarca -Cuenta 2006 - 2009	14/04/2021	23/04/2021	28/04/2021	7	10	30%
8	171195-2021	Md. De Tarata - Conciliación 2003 - 2006	19/04/2021	29/04/2021	29/04/2021	9	10	10%
9	16985 - 2021	MD. Cicla - cuenta 2003 - 2006	21/04/2021	05/05/2021	05/05/2021	6	10	40%
10	168590 - 2021	Md. Cuesta - cuenta 2017 - 2018	22/04/2021	03/05/2021	06/05/2021	8	10	20%
11	165678 - 2021	Md. Ponto cuenta 2017 - 2018	26/04/2021	05/05/2021	10/05/2021	7	10	30%
12	4232 - 2021	Md. De Huallaca - conciliación I - II 2013	29/04/2021	12/05/2021	13/05/2021	9	10	10%
13	160251 - 2021	Md. De Pachangara - cuenta 2015 - 2019	03/05/2021	14/05/2021	17/05/2021	9	10	10%
14	155467 - 2021	Md. Manantay - cuenta 2017 - 2019	04/05/2021	05/05/2021	18/05/2021	8	10	20%
15	156199 - 2021	Md. De Huambos - Transferencia de gestión años 2015 - 2018	07/05/2021	19/05/2021	21/05/2021	8	10	20%
16	152908 - 2021	Md. De Buldibuyo - Transferencia de gestión 2011 - 2014	12/05/2021	24/05/2021	26/05/2021	8	10	20%
17	156418 - 2021	Ministerio de Educación - cuenta 2013 - 2015	17/05/2021	26/05/2021	31/05/2021	7	10	30%
18	1017 - 2021	Md. Santa Eulalia - cuenta 2015 - 2017	19/05/2021	31/05/2021	02/06/2021	8	10	20%
19	156314 - 2021	Md. De Paganga - Transferencia de Gestión 2011 - 2014	24/05/2021	07/06/2021	08/06/2021	9	10	10%
20	1523300 - 2021	Md. De cuesta - cuenta 2017 - 2018	26/05/2021	08/06/2021	10/06/2021	8	10	20%
21	152303 - 2021	Unidad Ejecutora 201791 - Tacna - cuenta 2017 - 2018	31/05/2021	11/06/2021	15/06/2021	8	10	20%
22	143725 - 2021	Md. Tarata - cuenta 2003 - 2006	02/06/2021	16/06/2021	17/06/2021	9	10	10%
23	135979 - 2021	Md. De Cajatambo conciliacion 2014 - 2018	08/06/2021	17/06/2021	22/06/2021	7	10	30%
24	135411 - 2021	Md. De Ihuari - cuenta 2017 - 2020	10/06/2021	11/06/2021	24/06/2021	6	10	40%
25	134588 - 2021	Md. Buldibuyo - cuenta 2017 - 2019	14/06/2021	15/06/2021	28/06/2021	7	10	30%
26	143756 - 2021	Md. Lares Contraloria - Acta de transferencia 2018	17/06/2021	25/06/2021	02/07/2021	6	10	40%
27	124371 - 2021	Md. Estique Pampa conciliación 2010 - 2015	21/06/2021	06/07/2021	06/07/2021	7	10	30%
28	189411 - 2021	Md. De Hualgayoc - Cuenta 2015 - 2018	22/06/2021	06/07/2021	07/07/2021	9	10	10%
29	123455 - 2021	Md. De Colonia cuenta 2003 - 2006	24/06/2021	08/07/2021	09/07/2021	9	10	10%
30	124982 - 2021	Md. De San Isidro I sem 2018 - cuenta 2018 - I trim 2019 - 2020	28/06/2021	30/06/2021	10/07/2021	7	10	30%
31	153402 - 2021	Md. De Condesuyos - I trim 2016 - 2017	30/06/2021	12/07/2021	14/07/2021	8	10	20%
32	130733 - 2021	Md. De Ilabaya - Cuenta 2016 - 2017 - 2018	30/06/2021	12/07/2021	14/07/2021	6	10	40%
33	134978 - 2021	Md. de San Luis - I trim 2014 - 2015 - 2016	01/07/2021	13/07/2021	15/07/2021	7	10	30%
34	143500 - 2021	MD. De San Juan de Lurigancho Cuenta 2013 - 2014	05/07/2021	13/07/2021	19/07/2021	6	10	40%
35	134577 - 2021	Md. De Tiabaya III Trim 2011 - 2012 - 2013	07/07/2021	08/07/2021	21/07/2021	6	10	40%
								24%

Fuente: elaboración propia.

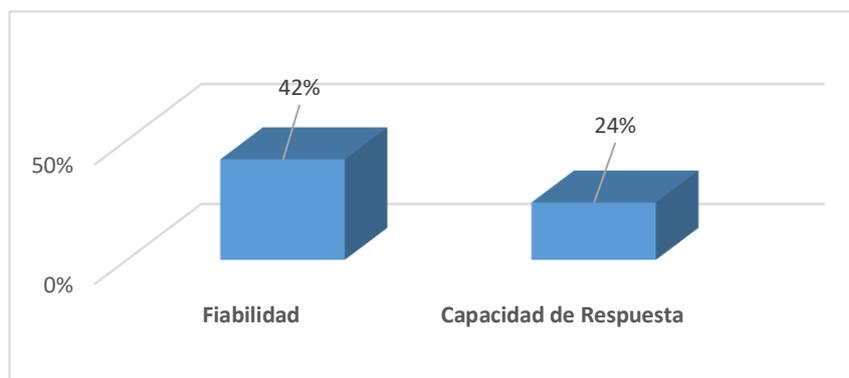
Se visualiza que los documentos solicitados mediante acceso a la información pública se atienden en un promedio de 24% de la capacidad de respuesta, lo que significa que el archivo periférico entrega la información solicitada en un promedio de 8 días, se puede apreciar que los documentos solicitados de años anteriores al año 2016 abarcan casi el 100% del plazo límite, lo cual necesita atención urgente en el área por estar desorganizada.



**Figura 21.** Capacidad de respuesta antes.

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos en los 35 registros de accesos evaluados en la prueba al archivo periférico, la fiabilidad obtiene un promedio de 42% de documentación entregada al ciudadano, esto genera una baja calidad de servicio, ya que el archivo periférico no custodia el 100% de la información solicitada, los expedientes no están en su lugar de origen, lo que va de la mano con la falta de gestión en la organización del área, la capacidad de respuesta alcanza un 24% lo que indica que el archivo no tiene un nivel de respuesta óptimo demorando la entrega de documentación entre 7 a 8 días en promedio.



**Figura 22.** Calidad de servicio antes.

Fuente: elaboración propia

### 5S Pre - Test:

Se evaluó el antes de la metodología 5S desde el 31 de mayo al 11 de junio del 2021, se utilizó las herramientas de fichas realizadas para medir el nivel de clasificación y orden, limpieza, estandarización y disciplina en el archivo periférico.

### Clasificación y Orden antes:

**Tabla 16.** La Clasificación y Orden de expedientes desde el 31/05 al 11/06 del 2021

Ficha Clasificación y Orden - 1S - 2S					
Área		Archivo periférico		Indicador	
				Cantidad de expedientes Clasificados y Ordenados x100	
				Cantidad de Expedientes	
Ítem	Responsable		García Baneo Giovanni Daniel		%
	Fecha	Días laborables	Cantidad de Expedientes	Cantidad de Expedientes Clasificados y Ordenados	
1	31/05/2021	5	600	180	30%
2	01/06/2021		600	150	25%
3	02/06/2021		600	120	20%
4	03/06/2021		600	160	27%
5	04/06/2021		600	209	35%
6	07/06/2021	5	600	140	23%
7	08/06/2021		600	137	23%
8	09/06/2021		600	152	25%
9	10/06/2021		600	187	31%
10	11/06/2021		600	58	10%
<b>Total</b>		10	6000	1493	25%

Fuente: elaboración propia.

Para la etapa de clasificación y orden se tuvo como referencia el número de expedientes que se organizan durante un día, indicado en el formato de proceso de organización del archivo periférico Anexo 23, lo cual indica que se organizan 15 cajas al día, cada caja contiene un total de 40 expedientes, siendo 600 expedientes lo que se debe organizar en un día, como se logra visualizar en la ficha de clasificación y orden, siendo así se obtiene un 25% en la clasificación y orden de los documentos del archivo periférico, con este resultado la actividad realizada es insuficiente.

En las siguientes imágenes se visualiza el antes de la implementación.



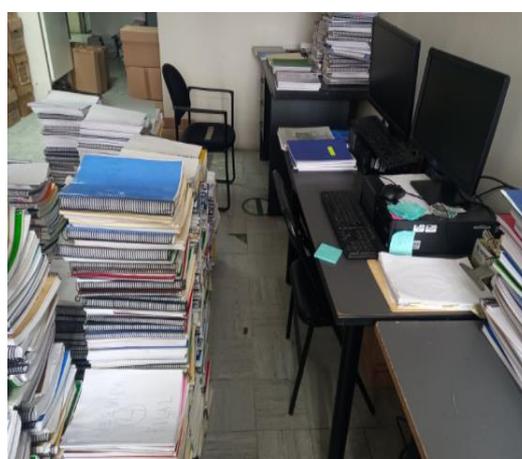
**Figura 23.** Excesiva documentación en los anaqueles.



**Figura 24.** Materiales desordenados.



**Figura 25.** Cajas en los pasadizos.



**Figura 26.** Excesiva documentación en la oficina.

En la Figura 23, Se observa excesiva documentación sin organizar en los anaqueles que se apilan constantemente por ser documentación pasiva, documentación que se ha ido acumulando con el tiempo y por su antigüedad no se transfirió, generando demora en la búsqueda de los expedientes al momento de dar respuesta a los accesos, como también pérdida de la misma, generando estrés a los trabajadores.

En la Figura 24 se puede evidenciar cajones con materiales de trabajos desordenados utilizados por el personal administrativo sin control alguno.

En la Figura 25 se aprecia cajas en los pasadizos sin una distribución homogénea obstaculizando el desplazamiento de los trabajadores. En la Figura 26 se puede apreciar los materiales de oficina acumulados sobre los expedientes, son ningún control, generando escases o perdida de materiales.

#### **Limpieza antes:**

Se evaluó la tercera S desde el 14 de junio al 18 de junio del 2021, se aplicó una ficha elaborada para este paso, donde se evaluó la limpieza de escritorios, equipos, como también los estándares de limpieza aplicados hasta el momento.

**Tabla 17. Limpieza antes desde el 14/06 al 18/06 del 2021**

Ficha Limpieza - 3S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Valoración de Limpieza	1	Malo	<b>Responsable</b>		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		Puntaje Máximo
	3	Aceptable	<b>Fecha</b>		
	4	Bueno	Desde:	14/06/2021	
	5	Muy Bueno	Hasta:	18/06/2021	
Ítem	Limpieza		Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	%
1	Se realiza la limpieza durante la jornada laboral.		5	1	20%
2	Los equipos y muebles de oficina se encuentran limpios.		5	1	20%
3	Se realiza el mantenimiento de equipos.		5	1	20%
4	Se efectúa la limpieza en los puesto de trabajo.		5	1	20%
5	Se aplican estándares o reglas en la limpieza de los instrumentos de trabajo.		5	1	20%
<b>Total</b>			<b>25</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>

Fuente: elaboración propia.

Se obtuvo como resultado 20 % con la limpieza del archivo periférico, lo cual indica que la actividad es insuficiente y se debe mejorar.

Se visualiza la evidencia de los resultados en las siguientes imágenes.



**Figura 27.** Falta de limpieza en el Archivo Periférico

Fuente: elaboración propia.

### Estandarización Antes:

Se evaluó la estandarización desde el 21 de junio al 25 de junio del 2021, se aplicó la ficha elaborada para medir el cumplimiento las 3 primeras S.

**Tabla 18.** Estandarización Antes desde del 21/06 al 25/06 del 2021

Ficha Estandarización – 4S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Puntaje	1	Malo	Responsable		Puntaje Obtenido X 100  Puntaje Máximo
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		
	3	Aceptable	Fecha		
	4	Bueno	Desde:	21/06/2021	
	5	Muy Bueno	Hasta:	25/06/2021	
Ítem	Estandarización		Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	%
1	Se realiza correctamente la clasificación de expedientes.		5	1	20%
2	Se realiza correctamente el orden de los expedientes.		5	1	20%
3	Se mantienen los materiales y equipos limpios.		5	4	40%
4	Se realiza constantemente la limpieza designada.		5	1	20%
5	Los trabajadores realizan correctamente sus actividades en el trabajo.		5	2	40%
<b>Total</b>			25	7	28%

Fuente: elaboración propia.

El resultado obtenido fue de 28% en la estandarización, es un resultado de nivel insuficiente.

## Disciplina Antes.

Se evaluó la disciplina desde el 28 de junio al 12 de Julio del 2021, se aplicó la ficha disciplina en este paso para mediar el cumplimiento y avance de las 4S anteriores.

**Tabla 19.** Disciplina antes desde el 28/06 al 12/07 del 2021

Ficha Disciplina - 5S					
Área			Archivo Periférico		Indicador
Puntaje	1	Malo	Responsable		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		Puntaje Máximo
	3	Aceptable	Fecha		
	4	Bueno	Desde:	28/06/2021	
	5	Muy Bueno	Hasta:	12/07/2021	
Ítem	Disciplina		Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	%
1	Se planifica horarios para reuniones 5'S.		5	1	20%
2	Se realiza la inspección de los materiales y equipos antes y después de su uso.		5	1	20%
3	Los puestos de trabajo se asean antes y después de las actividades rutinarias.		5	1	20%
4	Se aplican los metas de limpieza.		5	1	20%
5	Hay confraternidad en el trabajo.		5	1	20%
6	Se cuenta con todo lo necesario para realizar el trabajo de archivo.		5	1	20%
7	Los estantes están identificados y ordenados.		5	1	20%
8	Los puestos de trabajo se encuentran ordenados y limpios.		5	1	20%
9	Ambientes y pasadizos se mantienen despejados de obstáculos, polvo y basura.		5	1	20%
10	Los equipos y muebles de oficina se encuentran sin residuos o polvo.		5	2	40%
Total			50	11	22%

Fuente: elaboración propia.

Se obtuvo como promedio un 22 % en la disciplina, lo cual nos indica que el resultado es insuficiente.

### **Propuesta de Mejora:**

Se planteó la implementación de la metodología 5S, por su practicidad en su aplicación que está direccionado en la mejora del ambiente de trabajo y mejorar los hábitos del personal en el archivo periférico.

El objetivo principal de esta metodología es mejorar la calidad en la atención, para ello se realizó las actividades de mejora en 30 días, tomando en consideración las fechas actuales, se ha recopilado datos desde el 13 de julio al 29 de agosto del 2021.

Se aplicó los formatos elaborados para cuantificar los resultados.

### **Clasificación y Orden**

Se realizó la clasificación de expedientes siguiendo el siguiente orden:

- 1.- Año
- 2.- Serie documental
- 3.- Dirección de línea
- 3.- Departamento
- 5.- Provincia
- 6.- Distrito
- 7.- Municipalidad, gobierno regional, empresa pública

Como también se clasificó los bienes y materiales del archivo periférico, se ordenó de acuerdo a las necesidades del personal administrativo.

Una vez clasificado y ordenado dicha documentación se realizó su inventario para tener el soporte virtual y se pueda ubicar fácilmente, de igual modo colocarlos en localizaciones según su grado de frecuencia y pedido en las solicitudes de acceso.

## **Limpieza**

Se realizó un formato de control de limpieza para que el personal administrativo realice dicha actividad, con un mínimo de 15 minutos hasta un máximo de 60 minutos, 2 veces al día durante su jornada de trabajo.

## **Estandarización**

Se realizó la cuantificación y evaluación del cumplimiento de los pasos anteriores 3S.

## **Disciplina**

Se evaluó el cumplimiento de las anteriores 4S para evaluar cómo se adaptó el trabajador a esta metodología en sus funciones diarias, para mantener un ambiente clasificado, ordenado y limpio, para el bienestar del archivo periférico.

**Tabla 20.** Cronograma de implementación:

IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGIA 5S - ARCHIVO PERIFÉRICO												
Ítem	Actividades	Abril	Mayo	Junio	Julio				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
					S1	S2	S3	S4				
1	Levantamiento de información											
2	Pre test											
3	Anuncio a la Dirección DGCP											
4	Elaboración del cronograma											
5	Evaluación inicial											
6	Análisis Foda											
7	Aplicación 1'S - Clasificar											
8	Aplicación 2'S - Ordenar											
9	Aplicación 3'S - Limpiar											
10	Aplicación 4'S - Estandarizar											
11	Aplicación 5'S -Disciplina											
12	Post Prueba											
13	Análisis Financiero											
14	Resultados											
15	Análisis Descriptivo											
16	Análisis Inferencial											
17	Comprobación de Hipótesis											
18	Discusión, Conclusiones y Recomendaciones											

Fuente: elaboración propia.

La implementación de la metodología 5S se realizó en el mes de julio, ya que en los demás meses solo se procesó la información.

## **Ejecución de la Metodología**

Se aplicó la metodología 5S en el archivo periférico desde el día 13 de julio al 24 de agosto del 2021 con la aplicación de los formatos que ayudaron a cuantificar el nivel de aplicación.

La implementación de la metodología 5S en el archivo periférico se sustenta en el trabajo en conjunto de los trabajadores, involucrando a todos para mejorar todas las tareas asignadas en esta metodología, de tal forma se mejore las actividades y funciones del área y así se pueda responder de manera inmediata los accesos a la información solicitados al área. Se realizó estas actividades en la implementación de la metodología 5S.

## **Charla para comunicar la implementación 5S**

Se realizó las coordinaciones correspondientes con la dirección para la realización de la charla de implementación 5S, esta reunión fue organizada por el responsable de difundir la metodología, se dió a conocer el rol de funciones y actividades como también los resultados obtenidos antes de la implementación.

## **Designación de tareas**

Dado el estado de emergencia sanitaria que se está viviendo actualmente, se realizó la designación de tareas con el personal que realiza funciones presenciales en el archivo periférico.

## **Evaluación de resultados**

Se desarrolló fichas o formatos que se aplicó como instrumentos de avance, registro y resultados a cuantificar.

El archivo periférico desarrolló una capacitación de la metodología 5S, el cual se realizó en el local de archivo omega del distrito del Callao.

## **Capacitación de 5S**

Se presentó la importancia de la metodología 5S en el área de archivo.

Se evaluó la documentación y analizó la situación actual del archivo periférico como también:

- Se tomó fotografías.
- Registro de formatos a emplear.



**Figura 28.** Capacitación 5S.

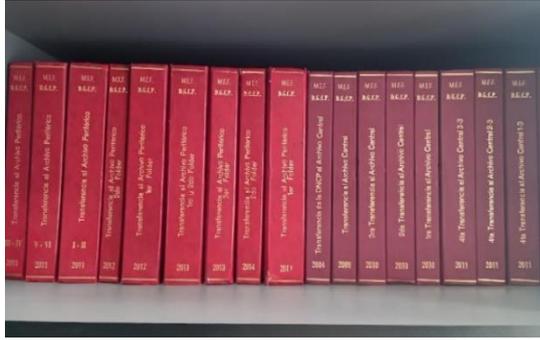
Fuente: Oficinas del local de omega del archivo periférico.

### **5S Post - Test**

#### **Clasificación y Orden Después:**

La Clasificación y Orden de expedientes se realizó desde el 13 de julio al 26 de julio del 2021, comenzando desde la organización de los inventarios de transferencia al archivo central, archivo periférico, cargos de recepción y por tipo de documento, clasificándolos y ordenándolos de la siguiente manera:

- Año
- Dirección de línea
- Entidad
- Serie documental
- Departamento, provincia y distrito.



**Figura 30.** Inventarios de expedientes Clasificados y Ordenados.



**Figura 29.** Inventarios de files Clasificados y Ordenados.

De igual manera se clasificó y ordenó los materiales del archivo para tener un control adecuado de los recursos y mobiliario como se muestra a continuación:



**Figura 31.** Clasificación de muebles.



**Figura 32.** Clasificación de equipos y muebles inoperativos.



**Figura 34.** Retiro de desperdicios.



**Figura 33** Clasificación de materiales.

### Evaluamos los resultados:

Se evaluó a clasificación y el orden desde el 13 de julio al 26 de julio, aplicando la ficha desarrollada con su indicador cantidad de expedientes clasificados y ordenados / cantidad de expedientes.

**Tabla 21.** *Clasificación y Orden después desde del 13/07 al 26/07 del 2021*

Ficha Clasificación y Orden - 1S - 2S					
Área		Archivo periférico		Indicador	
				Cantidad de expedientes Clasificados y Ordenados x100	
				Cantidad de Expedientes	
Ítem	Responsable		Garcia Baneo Giovanni Daniel		%
	Fecha	Días laborables	Cantidad de Expedientes	Cantidad de Expedientes Clasificados y Ordenados	
1	13/07/2021	5	600	500	<b>83%</b>
2	14/07/2021		600	480	<b>80%</b>
3	15/07/2021		600	560	<b>93%</b>
4	16/07/2021		600	539	<b>90%</b>
5	19/07/2021		600	490	<b>82%</b>
6	20/07/2021	5	600	503	<b>84%</b>
7	21/07/2021		600	453	<b>76%</b>
8	22/07/2021		600	523	<b>87%</b>
9	23/07/2021		600	483	<b>81%</b>
10	26/07/2021		600	570	<b>95%</b>
<b>Total</b>		10	6000	5101	<b>85%</b>

Fuente: elaboración propia.

El resultado obtenido en esta etapa de clasificación y orden después de la aplicación 5S fue de 85%, dicho resultado nos indica que tenemos buen desempeño.

### **Limpieza después:**

La limpieza del archivo periférico se realizó desde el 27 de julio al 04 de agosto del 2021.

se realizó empleando un formato de control de limpieza aplicado en la diferentes ambientes o áreas del archivo periférico con un mínimo de tiempo de 15 minutos, 30 minutos y 60 minutos, 2 veces por día, una revisión antes de comenzar las actividades diarias y otra revisión antes de la salida del trabajo, como se puede mostrar en la siguiente tabla.

**Tabla 22.** *Formato de control de limpieza Archivo Periférico*

<b>FORMATO DE CONTROL DE LIMPIEZA - ARCHIVO PERIFERICO</b>						
<b>Responsable</b>						
<b>Mes</b>						
<b>Fecha</b>						
<b>Ubicación</b>	<b>Tiempo</b>					
	<b>15 minutos</b>		<b>30 minutos</b>		<b>60 minutos</b>	
	<b>Día</b>	<b>Tarde</b>	<b>Día</b>	<b>Tarde</b>	<b>Día</b>	<b>Tarde</b>
Ambiente 1						
Ambiente 2						
Área de custodia						
Anaqueles						
Equipos de computo						
Expedientes						
Mesas						
Armarios						
Pasillos						
Escalera						
Observaciones						

Fuente. elaboración propia.

Con estas actividades se mejoró la limpieza, se aumenta la vida útil de los instrumentos y equipos del archivo periférico, limpiando los pasadizos como también evitando posibles accidentes, es necesario que se forme el habito de limpieza.

**Tabla 23.** Limpieza después desde el 27/07 al 04/08 del 2021

Ficha Limpieza - 3S					
Área			Archivo Periférico		Indicador
Puntaje	1	Malo	Responsable		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		
	3	Aceptable	Fecha		
	4	Bueno	Desde:	27/07/2021	
	5	Muy Bueno	Hasta:	04/08/2021	
Ítem	Limpieza		Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	%
1	Se realiza la limpieza durante la jornada laboral.		5	4	80%
2	Los equipos y muebles de oficina se encuentran limpios.		5	5	100%
3	Se realiza el mantenimiento de equipos.		5	4	80%
4	Se efectúa la limpieza en los puesto de trabajo.		5	5	100%
5	Se aplican estándares o reglas en la limpieza de los instrumentos de trabajo.		5	4	80%
<b>Total</b>			25	22	88%

Fuente: elaboración propia.



**Figura 35.** Escritorio y pasadizos libres.



**Figura 36.** Pasadizo antes.



**Figura 37.** Pasadizo después.

El resultado obtenido en la limpieza del archivo periférico fue de 88 %, lo cual indica que se obtuvo un buen desempeño.

### Estandarización Después:

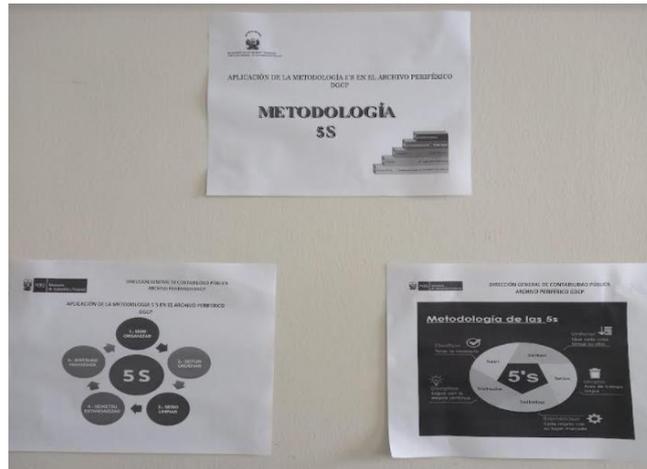
Se realizó la estandarización desde el día 05 de agosto al 11 de agosto del 2021.

En este paso se mantuvo lo realizado en las etapas anteriores, efectuando nuestras actividades con calidad, igualdad y estandarización, se mantienen las funciones y responsabilidades constantes, este paso apoyará a elevar la imagen del archivo periférico con relación al trabajo, la comodidad de los trabajadores por hacer un ambiente de trabajo limpio de manera fija, para minimizar costos por mantenimiento, designar actividades y responsabilidades a los empleados, mantener el periodo de vida útil de los equipos y sostener las metas realizadas y alcanzadas permanezcan constantes.

**Tabla 24.** Estandarización después desde del 05/08 al 11/08 del 2021

Ficha Estandarización – 4S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Puntaje	1	Malo	<b>Responsable</b>		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		Puntaje Máximo
	3	Aceptable	<b>Fecha</b>		
	4	Bueno	Desde:	05/08/2021	
	5	Muy Bueno	Hasta:	11/08/2021	
Ítem	Estandarización	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	%	
1	Se realiza correctamente la clasificación de expedientes.	5	4	80%	
2	Se realiza correctamente el orden de los expedientes.	5	4	80%	
3	Se mantienen los materiales y equipos limpios.	5	5	100%	
4	Se realiza constantemente la limpieza designada.	5	5	100%	
5	Los trabajadores realizan correctamente sus actividades en el trabajo.	5	4	80%	
<b>Total</b>		25	22	88%	

Fuente: elaboración propia.



**Figura 36.** Mural de las 5S en la oficina.



**Figura 37.** Estandarización en el cuidado de materiales.

En la estandarización del archivo periférico se obtuvo 88%, este resultado nos indica que tenemos un buen desempeño.

### **Disciplina Después:**

La disciplina se analizó desde el día 12 de agosto al 25 de agosto del 2021, en esta etapa se refuerza los hábitos y costumbres del trabajo enfocado a resultados de manera constante con las reglas establecidas en cada etapa revisada anteriormente, logrando obtener un índice de errores menor cada vez,

y obteniendo una buena imagen del archivo periférico, mejorando el trabajo en un ambiente de confraternidad, alineados en los procedimientos a seguir.

**Tabla 25.** *Disciplina después desde del 12/08 al 25/08 del 2021*

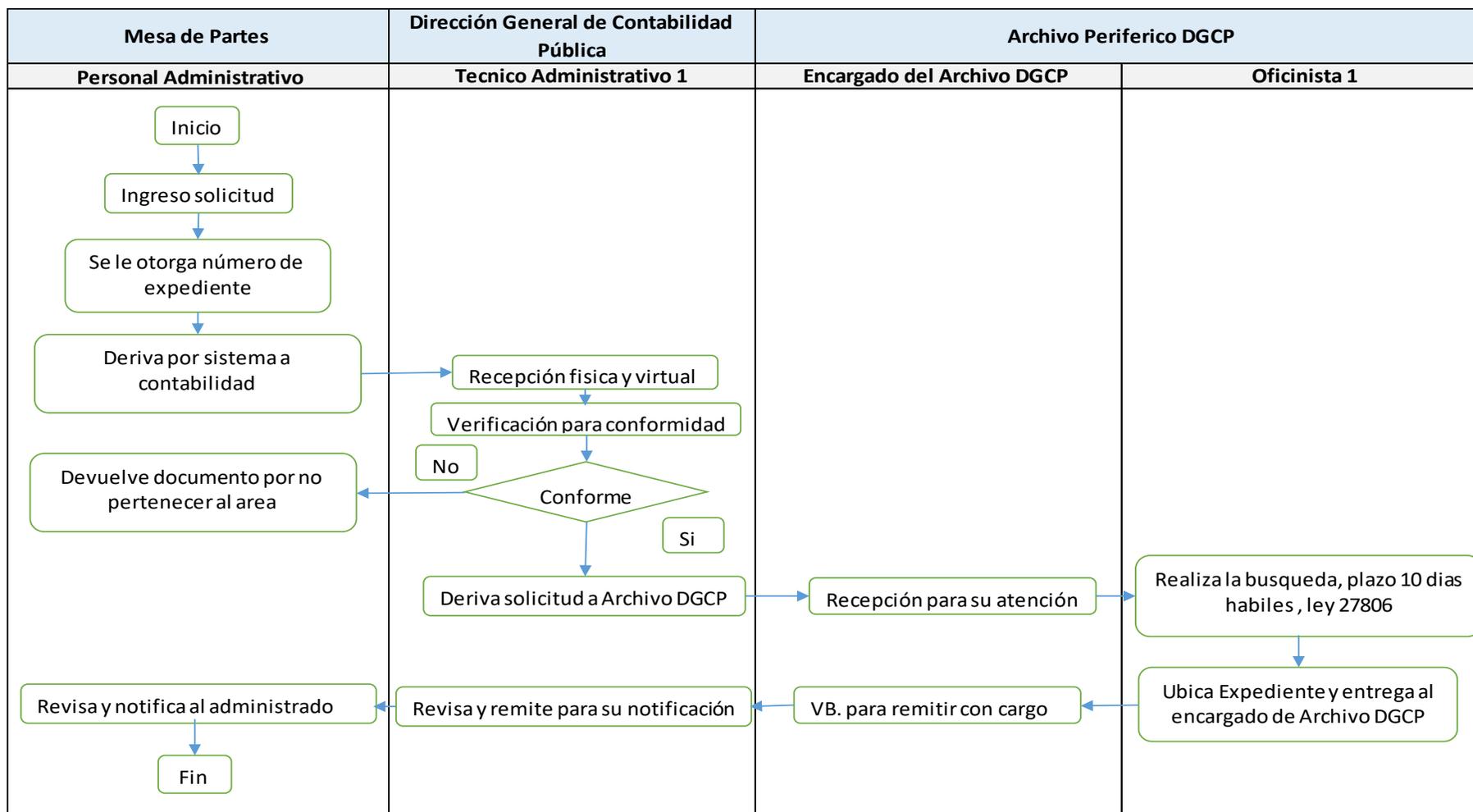
Ficha Disciplina - 5S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Puntaje	1	Malo	Responsable		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		Puntaje Máximo
	3	Aceptable	Fecha		
	4	Bueno	Desde:	12/08/2021	
	5	Muy Bueno	Hasta:	25/08/2021	
Ítem	Disciplina		Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	
1	Se planifica horarios para reuniones 5'S.		5	4	80%
2	Se realiza la inspección de los materiales y equipos antes y después de su uso.		5	5	100%
3	Los puestos de trabajo se asean antes y después de las actividades rutinarias.		5	5	100%
4	Se aplican los metas de limpieza.		5	4	80%
5	Hay confraternidad en el trabajo.		5	3	60%
6	Se cuenta con todo lo necesario para realizar el trabajo de archivo.		5	3	60%
7	Los estantes están identificados y ordenados.		5	3	60%
8	Los puestos de trabajo se encuentran ordenados y limpios.		5	5	100%
9	Ambientes y pasadizos se mantienen despejados de obstáculos, polvo y basura.		5	5	100%
10	Los equipos y muebles de oficina se encuentran sin residuos o polvo.		5	5	100%
Total			50	42	84%

Fuente: elaboración propia.

La disciplina obtuvo 84 % como resultado de la implementación 5S, con respecto a las actividades del archivo periférico, colocándonos en un buen desempeño.

Posteriormente se evaluó la calidad en el servicio con los formatos de fiabilidad y capacidad en respuesta de la atención de solicitudes de acceso presentando a continuación los siguientes diagramas:

- Diagrama de flujo del trámite de acceso a la información pública después.
- Diagrama de operaciones del trámite de acceso a la información pública después.
- Diagrama de actividades de proceso del trámite de acceso a la información pública después.



**Figura 38.** Diagrama de flujo del trámite de acceso a la información pública después.

Fuente: elaboración propia.

Ítem	Minutos	Actividad	Acción
1	3		Recepción de solicitud
2	3		Registro de solicitud
3	4		Derivar por sistema a contabilidad pública
4	5		Recepciona solicitud
5	5		Verificación para su conformidad
6	7		Deriva solicitud Archivo DGCP
7	5		Se recepciona solicitud para búsqueda
8	960		Se realiza la búsqueda de la información solicitada en el archivo
9	10		VB. Para remitir entrega con cargo
10	10		Revisa y remite para su notificación
11	8		Notifica al administrado
12	4		Archiva cargo de notificación y(o) confirmación de entrega

Resumen			
Ítem	Actividad	Cantidad	Tiempo
1		2	963
2		4	18
3		3	19
4		2	20
5		1	4

**Figura 39.** Diagrama de Análisis de Procesos del trámite de acceso a la información pública después.

Fuente: elaboración propia.

Item	Acción	Minutos	Actividades					Observación
			Operación	Inpección	Transporte	Operación Combinada	Almacén	
			○	□	➔	◻	▽	
1	Recepción de solicitud	3		●				
2	Registro de solicitud	3	●					
3	Derivar por sistema a Contabilidad Pública	4			●			
4	Recepciona solicitud	5		●				
5	Verificación para su conformidad	5		●				
6	Deriva solicitud Archivo DGCP	7			●			
7	Se recepciona solicitud para búsqueda	5		●				
8	Se realiza la búsqueda de la información solicitada en el Archivo Periferico	960	●					
9	VB. Para remitir entrega con cargo	10				●		
10	Revisa y remite para su notificación	10				●		
11	Notifica al administrado	8			●			
12	Archiva cargo de notificacion y(o) confirmación de entrega	4					●	

**Figura 40.** Diagrama de Operaciones de Proceso del trámite de acceso a la información pública después.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 13 el diagrama de análisis de proceso del trámite de acceso a la información pública antes era de 3840 minutos que equivale a 64 horas o 8 días en el proceso mencionado.

Se menciona que después de la aplicación de la metodología 5S en el archivo periférico, se efectuó nuevamente la aplicación del diagrama de análisis de procesos en la figura 41, en el cual se obtuvo como resultado 960 minutos que equivale a 16 horas o 2 días.

### Fiabilidad después:

Se evaluó la fiabilidad posterior a la implementación de la metodología, con el registro de 35 solicitudes de acceso presentados al archivo periférico, analizando si la información solicitada fue ubicada y entregada en su totalidad, se visualiza en la siguiente tabla:

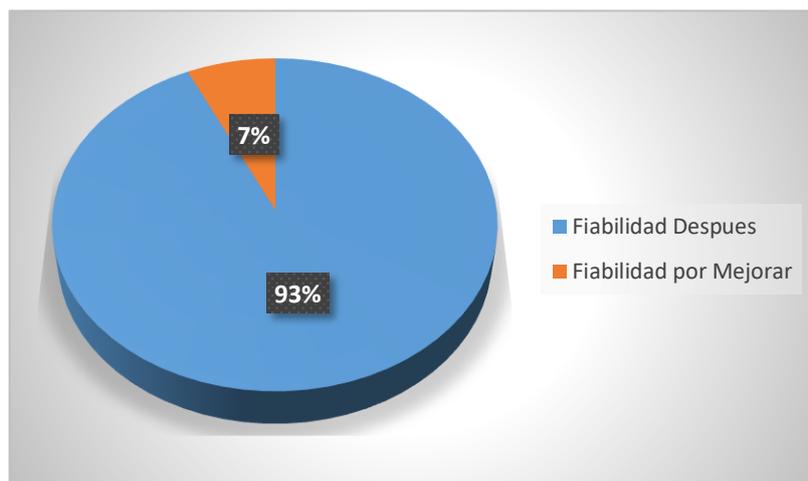
**Tabla 26. Fiabilidad después**

Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP)					
FORMATO " Fiabilidad"					
RESPONSABLE:			Garcia Baneo Giovanni Daniel		
AREA:			Archivo Periférico		
Ítem	N° de Expediente	Información solicitada	EE = $\frac{EU}{ES} \times 100$		
			N° de Expedientes Ubicados (EU)	N° de Expedientes Solicitados (ES)	%
1	39030 - 2021	Md. De Tarata conciliación 2006	1	1	100%
2	059192- 2021	Md. De Comas - cuenta y memorias 2018 – 2019	2	2	100%
3	058195- 2021	Md. De Coporaque - cuenta 2017 - 2018	2	2	100%
4	81164 - 2021	Mp. De Chumbivilcas Conciliación 2012	1	1	100%
5	85487 - 2021	Md. De centro Poblado de Mi Perú cuenta 2015	1	1	100%
6	82515 - 2021	Mp. De chumbivilcas cuenta 2013	1	1	100%
7	88627 - 2021	Md. De Justo Apu Sanahuaraura - cuenta 2011 – 2014	4	4	100%
8	11481 - 2021	Md. De Yonan - cuenta 2017 - 2018	2	2	100%
9	88627 - 2021	Md. De Víctor Larco Herrera	1	2	50%
10	103005 - 2021	Md. De Cajatambo Conciliación 2014	1	1	100%
11	117484 - 2021	Contraloría cuenta 2018	1	1	100%
12	112843 - 2021	Md. De supe Conciliación 2012 - 2013	1	2	50%
13	113798 - 2021	Certificado de Seminario contable de fecha 23 de septiembre 2016	1	1	100%
14	126466 - 2021	Md. De Viñac cuenta 2003 - 2004	1	2	50%
15	126751 - 2021	Md. De comas - cuenta 2018	1	1	100%
16	12247 - 2021	Fiscalía de Mi Perú - cuenta 2016 - 2018	3	3	100%
17	072960 - 2021	Sunat cuenta 1993	1	1	100%
18	114790 - 2021	EPS Emapa Salas SCRL cuenta 2012	1	1	100%
19	016953 - 2021	Auditorías de empresas publicas 2019	6	8	75%
20	135123 - 2021	MEMORANDO N° 504 - 2016-EF/51.06	1	1	100%
21	016951 - 2021	Copia de oficio n° 077 - 2006	1	1	100%

22	067989 - 2021	Md. De Tarata - trim I , II, III 2003 - 2006	10	12	83%
23	082950 - 2021	Md. De Mantaro - conciliación I - II 2017	1	1	100%
24	118201 - 2021	MD. de san juan de Lurigancho	4	5	80%
25	119718 - 2021	Md. De sartimbamba - cuenta 2019	1	1	100%
26	115458 - 2021	MD. de comas - cuenta 2018	1	1	100%
27	123092 - 2021	Md. de taraco cuenta 2015	1	1	100%
28	125121 - 2021	Gr. Cuzco conciliación II 2013	1	1	100%
29	131349 - 2021	Md. De Huayacallan cuenta 2018	1	1	100%
30	136588 - 2021	Md. Niepos cuenta 2015 - 2018	4	4	100%
31	137123 - 2021	Md. De Chorrillos - Sem 2012 - 2013 – 2014	3	3	100%
32	131425 - 2021	Gr. Lambayeque - Conciliación I 2011 – 2014	3	4	75%
33	137656 - 2021	Md. De Rímac - I Sem 2014 - 2016	2	2	100%
34	136122 - 2021	MP. De Tumbes - Conciliación 2009 - 2011	3	3	100%
35	138461 - 2021	Mp. De Loreto - Cuenta 2013 - 2016	4	4	100%
					<b>93%</b>

Fuente: elaboración propia.

El Figura 43 indica un promedio de 93 % en fiabilidad después de la implementación de la metodología 5S, la información solicitada por los administrados se entrega casi en su totalidad, la documentación faltante es recabada y entregada del sistema de la institución.



**Figura 41.** Fiabilidad después.

Fuente: Tabla 26

### Capacidad de Respuesta después:

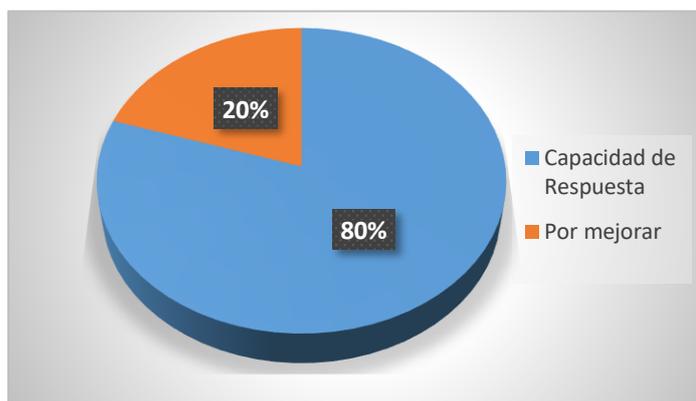
Se evaluó con el registro de 35 solicitudes presentados al archivo periférico posterior a la implementación de la metodología 5S, como se visualiza en la siguiente tabla:

**Tabla 27. Capacidad de Respuesta después**

Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP)								
FORMATO " Capacidad de respuesta "								
RESPONSABLE:			Garcia Baneo Giovanni Daniel			Indicador		
AREA:			Archivo Periférico					
Plazo establecido en la " ley 27806 ley de acceso a la información Pública "						TR = $\frac{PMEE - TREE}{PMEE} \times 100$		
Ítem	N° de Expediente	Información solicitada	Fecha de pedido de documento	Fecha real de entrega de expedientes	Fecha máxima de entrega de expedientes (10 días)	Tiempo Real de Entrega de Expedientes (TREE)	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes (PMEE)	%
1	39030 - 2021	Md. De Tarata conciliación 2006	25/08/2021	27/08/2021	09/09/2021	2	10	80%
2	059192- 2021	Md. De Comas - cuenta y memorias 2018 - 2019	01/09/2021	06/09/2021	15/09/2021	3	10	70%
3	058195- 2021	Md. De Coporaque - cuenta 2017 – 2018	06/09/2021	07/09/2021	20/09/2021	1	10	90%
4	81164 - 2021	Mp. De chumbivilcas Conciliación 2012	08/09/2021	13/09/2021	22/09/2021	3	10	70%
5	85487 - 2021	Md. De centro Poblado de Mi Perú cuenta 2015	13/09/2021	15/09/2021	27/09/2021	2	10	80%
6	82515 - 2021	Mp. De chumbivilcas cuenta 2013	15/09/2021	21/09/2021	29/09/2021	4	10	60%
7	88627 - 2021	Md. De Justo Apu Sanahuaraura - cuenta 2011 – 2014	20/09/2021	21/09/2021	04/10/2021	1	10	90%
8	11481 - 2021	Md. De Yonan - cuenta 2017 – 2018	21/09/2021	23/09/2021	05/10/2021	2	10	80%
9	88627 - 2021	Md. De Victor Larco Herrera	23/09/2021	27/09/2021	07/10/2021	4	10	60%
10	103005 - 2021	Md. De cajatambo conciliación 2014	27/09/2021	29/09/2021	12/10/2021	2	10	80%
11	117484 - 2021	Contraloria cuenta 2018	30/09/2021	01/10/2021	15/10/2021	1	10	90%
12	1183 - 2021	Md. De supe conciliación 2012 – 2013	04/10/2021	05/10/2021	19/10/2021	1	10	90%
13	113798 - 2021	Certificado de Seminario contable de fecha 23 de septiembre 2016	04/10/2021	06/10/2021	19/10/2021	2	10	80%
14	126466 - 2021	Md. De Viñac cuenta 2003 - 2004	11/10/2021	14/10/2021	25/10/2021	3	10	70%
15	126751 - 2021	Md. De comas - cuenta 2018	12/10/2021	14/10/2021	26/10/2021	2	10	80%
16	12247 - 2021	Fiscalia de Mi Perú - cuenta 2016 – 2018	12/10/2021	14/10/2021	26/10/2021	2	10	80%
17	072960 - 2021	Sunat cuenta 1993	12/10/2021	13/10/2021	26/10/2021	1	10	90%
18	114790 - 2021	EPS Emapa Salas SCRL cuenta 2012	13/10/2021	14/10/2021	27/10/2021	2	10	80%
19	016953 - 2021	Auditorias de empresas publicas 2019	15/10/2021	16/10/2021	29/10/2021	1	10	90%
20	135123 - 2021	MEMORANDO N° 504 - 2016- EF/51.06	18/10/2021	20/10/2021	03/11/2021	2	10	80%
21	016951 - 2021	Copia de oficio n° 077 - 2006	19/10/2021	22/10/2021	04/11/2021	3	10	70%
22	067989 - 2021	Md. De tarata - trim I , II, III 2003 – 2006	20/10/2021	25/10/2021	05/11/2021	4	10	60%
23	082950 - 2021	Md. De Mantaro - conciliación I - II 2017	20/10/2021	25/10/2021	05/11/2021	4	10	60%
24	118201 - 2021	MD. de san juan de lurigancho cuenta 2019	21/10/2021	22/10/2021	08/11/2021	1	10	90%
25	119718 - 2021	Md. De sartimbamba - cuenta 2019	22/10/2021	23/10/2021	09/11/2021	1	10	90%
26	115458 - 2021	MD. de comas - cuenta 2018	22/10/2021	23/10/2021	09/11/2021	1	10	90%
27	123092 - 2021	Md. de taraco cuenta 2015	25/10/2021	25/10/2021	10/11/2021	1	10	90%
28	125121 - 2021	Gr. Cuzco conciliación II 2013	26/10/2021	28/10/2021	11/11/2021	2	10	80%
29	131349 - 2021	Md. De Huayacallan cuenta 2018	26/10/2021	28/10/2021	11/11/2021	2	10	80%
30	136588 - 2021	Md. Niepos cuenta 2015 – 2018	27/10/2021	28/10/2021	12/11/2021	1	10	90%
31	137123 - 2021	Md. De Chorrillos - Sem 2012 - 2013 – 2014	28/10/2021	29/10/2021	15/11/2021	1	10	90%
32	131425 - 2021	Gr. Lambayeque - Conciliación I 2011 – 2014	28/10/2021	29/10/2021	15/11/2021	1	10	90%
33	137656 - 2021	Md. De Rimac - I Sem 2014 – 2016	29/10/2021	04/10/2021	16/11/2021	2	10	80%
34	136122 - 2021	MP. De Tumbes - Conciliación 2009 - 2011	29/10/2021	04/10/2021	16/11/2021	2	10	80%
35	138461 - 2021	Mp. De Loreto - Cuenta 2013 – 2016	03/11/2021	05/11/2021	17/11/2021	2	10	80%
								80%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 27 Se observa que los documentos solicitados mediante acceso, tienen un promedio de capacidad de respuesta del 80% después de la implementación de la metodología, el tiempo de respuesta subió por ende se atiende más rápido los accesos solicitados, el archivo periférico entrega la información en 2 días hábiles en la clasificación y orden de los documentos de años anteriores al 2016, lo cual se sustenta con la reducción del tiempo de entrega de esta información.

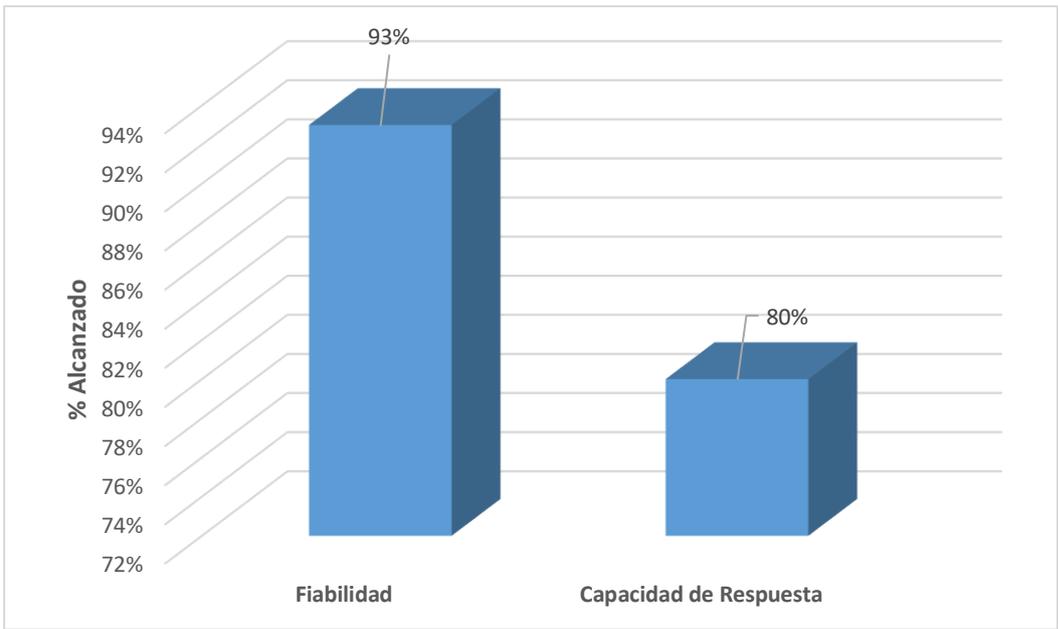


**Figura 42.** Capacidad de Respuesta después.

Fuente: Tabla 27

Como se visualiza en la figura 44, La capacidad de respuesta posterior a la implementación de la metodología es 80%, lo que indica que se responde en un máximo de 2 días las solicitudes presentadas al archivo periférico.

Los resultados obtenidos en los 35 registros de accesos a la información pública evaluados en la post prueba indican que la fiabilidad obtuvo un promedio de 93% de documentación entregada al ciudadano, la capacidad de respuesta después es de 80% de nivel de respuesta para la entrega de documentación.



**Figura 43.** Calidad de Servicio después.

Fuente: elaboración propia.

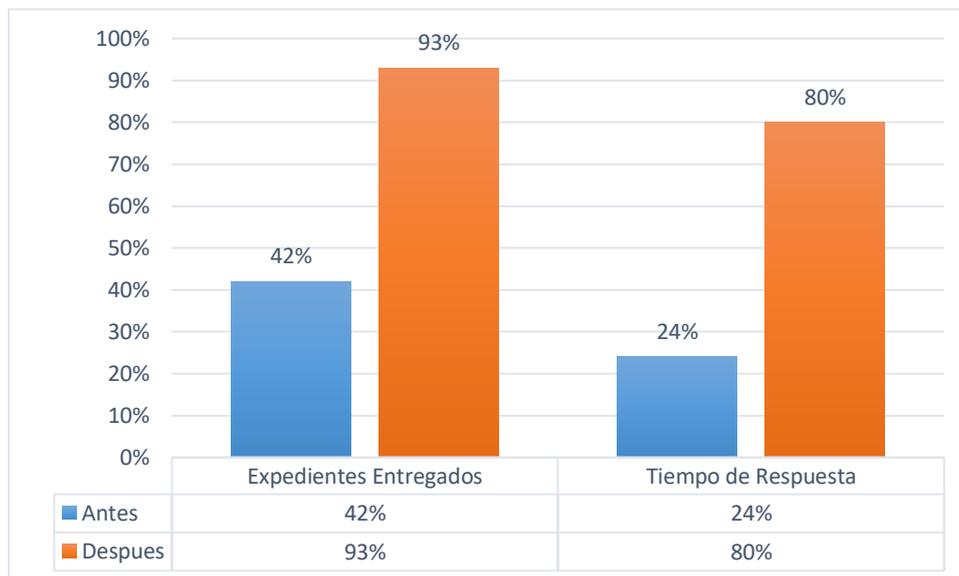
Análisis del antes y después de la calidad de servicio en el Archivo Periférico.

Se obtuvo los siguientes resultados en la calidad de servicio después con respecto a fiabilidad y capacidad de respuesta.

**Tabla 28.** Calidad de Servicio antes y después de la metodología 5S

Calidad de Servicio			
Fiabilidad		Capacidad de respuesta	
Expedientes Entregados		Tiempo de Respuesta	
Antes	Después	Antes	Después
42%	93%	24%	80%

Fuente: elaboración propia.



**Figura 44.** Calidad de Servicio antes y después de las 5S.

Fuente: elaboración propia.

## ANÁLISIS FINANCIERO

**Tabla 29. Recurso Humano**

Recurso Humano						
Ítem	Apellidos y Nombres	Cargo	Área	Monto Total	Monto	Monto Por Hora
1	Vásquez del Solar Fernando Javier	Analista de Archivo	Archivo Periférico	S/. 5.500,00	S/. 183,33	S/. 22,92
2	Garcia Baneo Giovanni Daniel	Oficinista 1		S/. .2500,00	S/. 83,33	S/. 10,40
3	Huamán Salazar José Luis	Oficinista 2		S/. .2500,00	S/. 83,33	S/. 10,40
4	Cubas Paredes Raúl	Oficinista 3		S/. .2500,00	S/. 83,33	S/. 10,40
<b>Total</b>				S/. .13000,00	S/. 433,33	S/. 54,16

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 30. Materiales utilizados**

Materiales					
Ítem	Descripción	Medición	Cantidad	Costo por unidad	Costo Total
1	Papel Blanco	paquete	2	s/. 15,00	s/. 30,00
2	Lapiceros C/ Azul	unidad	8	s/. 1,00	s/. 8,00
3	Marcador	unidad	1	s/. 1.50	s/. 1.50
4	Memorias portátil	unidad	1	s/. 25,00	s/. 25,00
5	Folder plastificado	unidad	4	s/. 2,00	s/. 8,00
6	Lápices	unidad	4	s/. 1,00	s/. 4,00
7	Plumones	unidad	4	s/. 2,00	s/. 8,00
8	Files	unidad	1	s/. 10,00	s/. 10,00
9	Faster	paquete	1	s/. 12,00	s/. 12,00
<b>total</b>					s/. 106.50

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 31. Servicios utilizados**

Servicios Utilizados		
Ítem	Servicios	Costo total
1	transporte	s/. 1.100,00
2	Impresión	s/. 20,00
3	otros	s/. 150,00
<b>Total</b>		s/. 1270,00

Fuente: elaboración propia.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Análisis Descriptivo**

Hernandez, Hernández y Baptista (2014) como se citó en Mendoza (2020) indica que la estadística descriptiva utiliza gráficos para el cálculo de la muestra en base a su población, se aplican las figuras estadísticas para mencionar los resultados confiables en la población y su respectiva muestra (p.299).

En la tesis se empleó el análisis descriptivo, tablas estadísticas como también figuras, además se empleó los estadígrafos de media estadística para la evaluación paramétrica y mediana para los datos no paramétricos.

#### **Análisis inferencial.**

Hernández, Hernández y Baptista (2014) como se citó en Mendoza (2020) indica que la estadística inferencial aplica muestras tomadas de una población para después realizar las hipótesis y valorar parámetros sobre los datos analizados (p.299).

En la presente tesis se aplicó el sistema SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para realizar los cálculos numéricos estadísticos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente tesis defiende primeramente los datos utilizados para esta investigación como también, autoría de otras investigaciones, respecto a los conocimientos y teorías distintas; citados correctamente e indicando las fuentes confiables de donde se realiza lo revisado; con lo mencionado, Mendelío (2015) citado por Mendoza (2020) indica que: “La propiedad intelectual menciona los derechos del autor y de la propiedad industrial; por cual la propiedad intelectual mencionada propiamente, está mencionada en los derechos de autor, es solo una porción; puesto que contiene el derecho de la propiedad en el trabajo del autor; la cual se realiza cuando se materializa. En este contexto el estado debe proteger el derecho de autor” (p.20). Los datos fueron recopilados en un archivo periférico de una institución pública y autorizado mediante carta N° 001-2021-EF/51.01 de fecha 13 de setiembre del 2021 para uso de la información, dicho documento se encuentra adjuntado en el (ANEXO 15).

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo:

#### Variable Independiente - 5S

Tabla 32. Resumen de la implementación 5S Pre Test – Post Test

5s	Ítem	5S Pre - Test	5S Post – Test
<b>Clasificación y Orden - 1S - 2S</b>	1	30%	83%
	2	25%	80%
	3	20%	93%
	4	27%	90%
	5	35%	82%
	6	23%	84%
	7	23%	76%
	8	25%	87%
	9	31%	81%
	10	10%	95%
<b>Limpieza - 3S</b>	11	20%	80%
	12	20%	100%
	13	20%	80%
	14	20%	100%
	15	20%	80%
<b>Estandarización - 4S</b>	16	20%	80%
	17	20%	80%
	18	40%	100%
	19	20%	100%
	20	40%	80%
<b>Disciplina - 5S</b>	21	20%	80%
	22	20%	100%
	23	20%	100%
	24	20%	80%
	25	20%	60%
	26	20%	60%
	27	20%	60%
	28	20%	100%
	29	20%	100%
	30	40%	100%

Fuente: elaboración propia.

Se realizó la implementación de la metodología 5S en el archivo periférico, habiendo un cambio significativo como se puede visualizar en la tabla 32, según los 30 datos evaluados de la calidad de servicio

**Tabla 33. Estadísticos Descriptivo 5S Pre Test – Post Test**

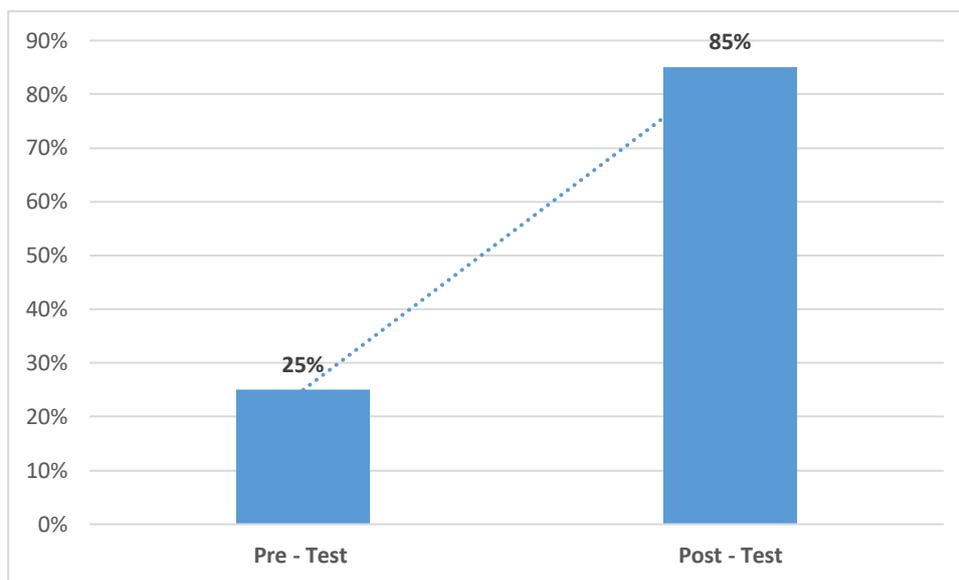
		@5S_PRE	@5S_POST
N°	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		23,62%	85,67%
Mediana		20,00%	82,50%
Moda		20,00%	80,00% <sup>a</sup>
Desv. Deviation		7,12%	12,36%
Varianza		50,817	152,920
Rango		30,33%	40,00%
Mínimo		9,67%	60,00%
Máximo		40,00%	100,00%
Suma		708,83%	2570,17%

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente. SPSS

De acuerdo al cuadro estadístico descriptivo se visualiza que en base a los 30 datos evaluados para las 5S la media en el pre test es de 23,62% y la media en el post test es de 85,67%, la mediana antes es de 20 %, la mediana después es de 82,5% una mejora significativa, de igual manera la moda antes es de 20% y después es de 80%.

## Clasificación - Orden

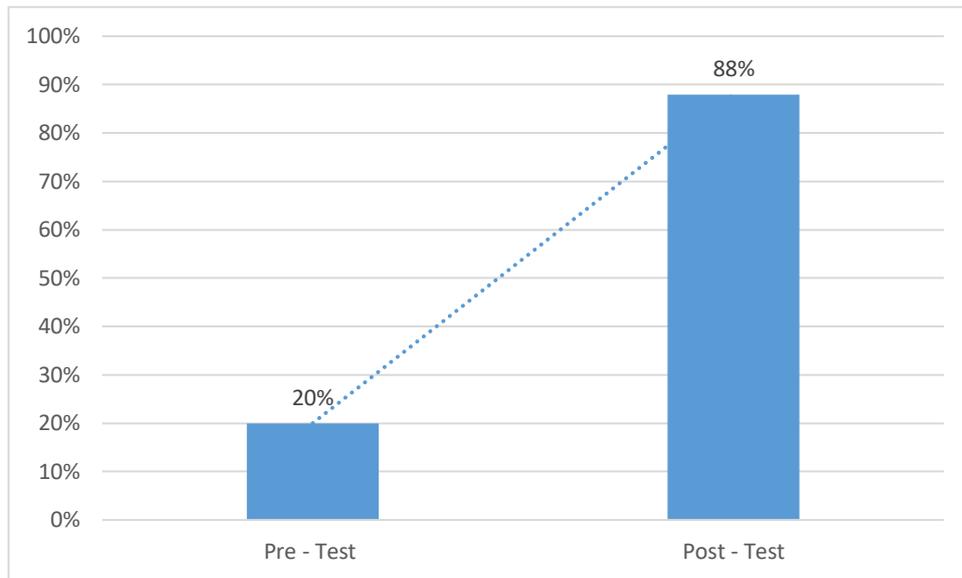


**Figura 45.** Dimensiones Clasificar y Orden Pre Test – Post Test.

Fuente: elaboración propia.

En la figura 47, se observa la dimensión clasificar y ordenar se comparó el mes de mayo con el mes de julio, se dio una gran diferencia ya que en el mes de mayo solo alcanzó un 25%, a diferencia del mes de julio que alcanzó un 85%. El aumento de porcentaje se debió a que se implementó la herramienta 5S, las actividades de clasificación y orden de expedientes del archivo periférico mejoraron porque los documentos se encontraron disponibles en su respectivo lugar de identificación, como también el espacio de trabajo se encontró libre de documentación, lo que ayudó a mejorar estos procesos.

## Limpieza

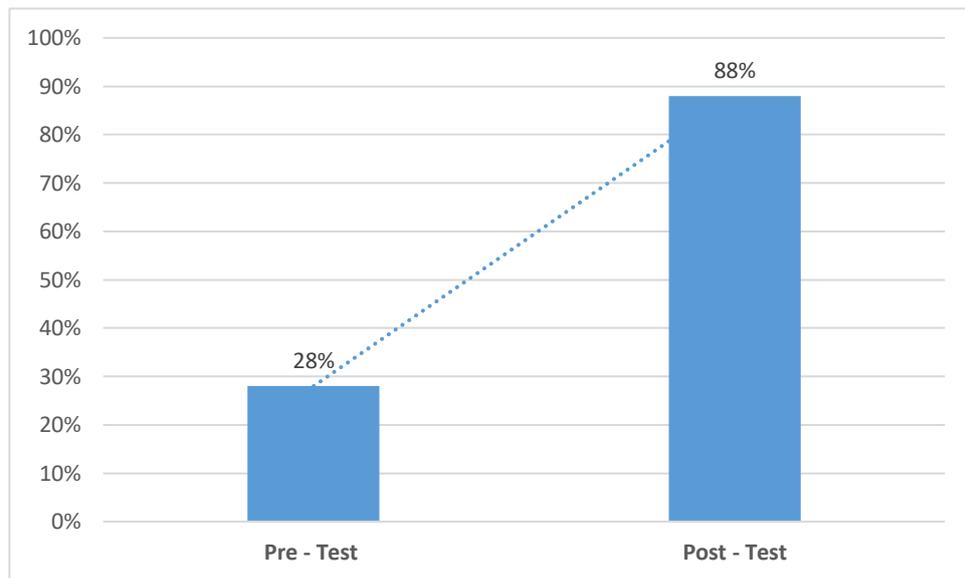


**Figura 46.** Dimensión Limpieza Pre Test – Post Test.

Fuente: elaboración propia.

En la figura 48, se observa la dimensión limpieza se comparó el mes de mayo con el mes de julio, se observa una gran diferencia ya que en el mes de mayo solo alcanzó un 20%, a diferencia del mes de julio que alcanzó un 88%. El aumento de porcentaje se sustenta porque con la herramienta 5S implementada se realizó la limpieza del archivo periférico de lunes a viernes, dos veces por día, antes de inicio de actividades y otra limpieza antes de la salida, se realizó con un mínimo de 15, 30 a 60 minutos. Con esta función se abarcó también la inspección de equipos de oficina y mobiliario del área.

## Estandarización

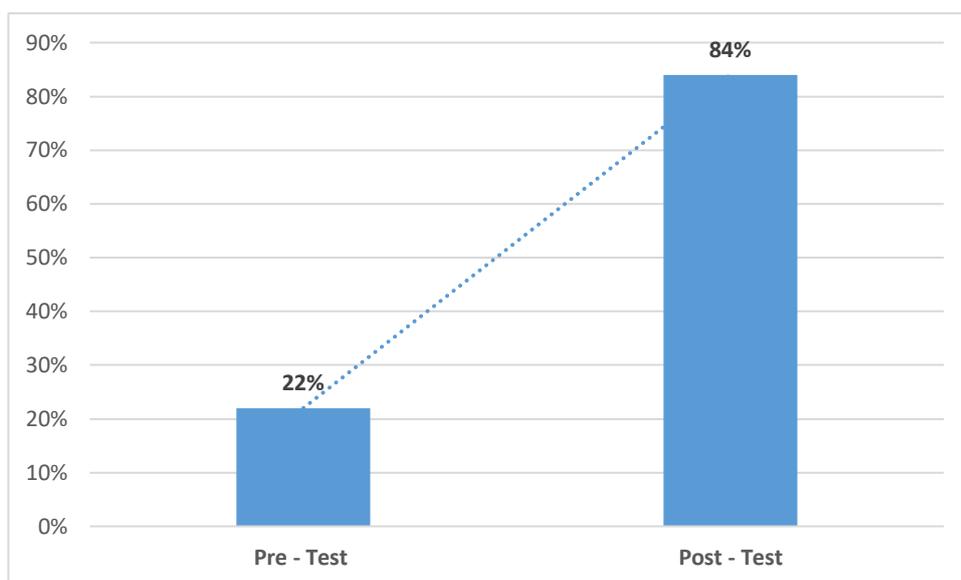


**Figura 47:** Dimensión Estandarización Pre Test – Post Test.

Fuente: elaboración propia.

En la figura 49, se observa la dimensión estandarización donde se compara el mes de junio con el mes de agosto, se dio una gran diferencia ya que en el mes de junio solo alcanzó un 28%, a diferencia del mes de julio que alcanzó un 88%. El aumento de porcentaje se sustenta que con la herramienta 5S que se implementó, se procedió a controlar los procedimientos mencionados anteriormente como son la clasificación de expedientes, su orden respectivo en los andamios ubicándolos rápidamente, se supervisó que el área de archivo periférico esté constantemente limpia durante el horario de trabajo.

## Disciplina



**Figura 48:** Dimensión Disciplina Pre Test y Post Test.

Fuente: elaboración propia.

En la figura 50, se observa la dimensión disciplina se comparó el mes de junio con el mes de agosto, se observó una gran diferencia ya que en el mes de junio solo alcanzó un 22%, a diferencia del mes de agosto que alcanzó un 84%. El aumento de porcentaje se sustenta que con la herramienta implementada se hizo el seguimiento a todas las actividades realizadas en la metodología, se acordó horarios de reuniones una vez por semana, se realizó inspecciones a las maquinarias del archivo periférico, para su mantenimiento respectivo, se revisó que los pasadizos se mantengan libres, limpieza de los ambientes, concientizar para que todas estas actividades se vuelvan un hábito entre los trabajadores.

## Variable Dependiente - Calidad de Servicio

Tabla 34. Resumen de Calidad de Servicio Pre Test – Post Test

Ítem	Calidad de Servicio Pre - Test	Calidad de Servicio Post – Test
1	40%	90%
2	22%	85%
3	23%	95%
4	30%	85%
5	37%	90%
6	35%	80%
7	28%	95%
8	30%	90%
9	45%	55%
10	35%	90%
11	40%	95%
12	30%	70%
13	25%	90%
14	27%	60%
15	23%	90%
16	23%	90%
17	32%	95%
18	27%	90%
19	30%	83%
20	35%	90%
21	35%	85%
22	30%	72%
23	25%	80%
24	33%	85%
25	32%	95%
26	45%	95%
27	23%	95%
28	30%	90%
29	30%	90%
30	40%	95%
31	35%	95%
32	53%	83%
33	32%	90%
34	45%	90%
35	53%	90%

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 34, una vez que se implementó la metodología 5S se logró aumentar la calidad de servicio que se le ofrece al administrado ya que se atiende las solicitudes de acceso a la información en un máximo de 2 días hábiles de un anterior 8 días, la calidad de servicio aumento de un 32,97% en el pre test a un 86,76% en promedio como nos muestra la tabla.

**Tabla 35. Estadísticos Descriptivo Calidad de Servicio Pre Test – Post Test**

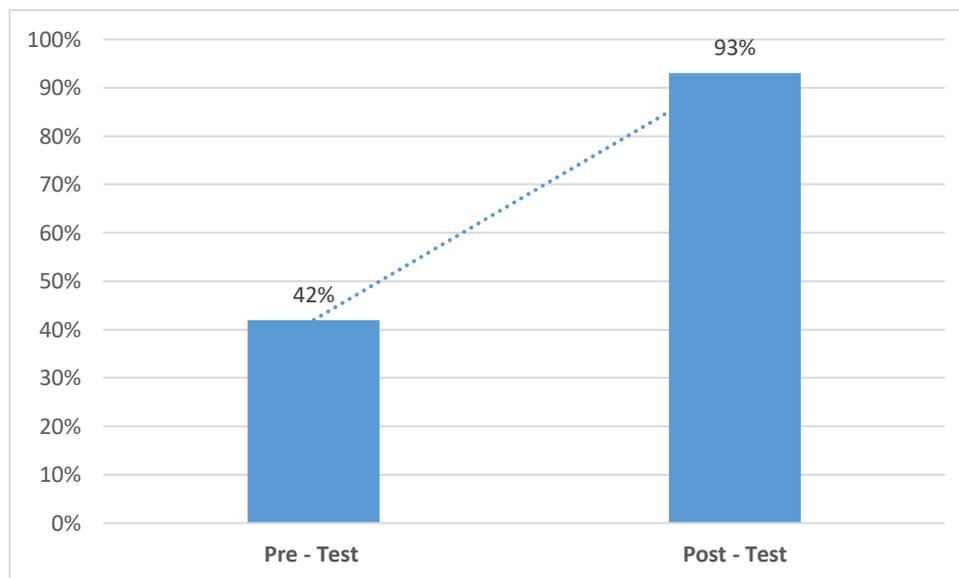
		CAL_SER_PRE	CAL_SER_POST
N°	Válido	35	35
	Perdidos	0	0
Media		32,97%	86,76%
Mediana		31,66%	90,00%
Moda		30,00%	90,00%
Desv. Desviación		8,22%	9,59%
Varianza		67,618	92,107
Rango		31,67%	40,00%
Mínimo		21,67%	55,00%
Máximo		53,33%	95,00%

Fuente: SPSS

De acuerdo al cuadro estadístico descriptivo se pudo mencionar que, en base a los 35 datos evaluados para la calidad de servicio, la media en el pre test es de 32,97% y la media en el post test es de 86,76%, la mediana en el pre test es de 31,66 %, la mediana en el post test es de 90% una mejora significativa, de igual manera la moda en el pre test es de 30% y en el post test es de 90%.

## Variable Dependiente – Dimensión 1

### Fiabilidad



**Figura 49.** Dimensión Fiabilidad Pre Test – Post Test.

Fuente: elaboración propia.

En la figura 51, se observa la dimensión fiabilidad se compara el mes de abril con el mes de agosto, se observó una gran diferencia ya que en el mes de abril solo alcanzó un 42%, a diferencia del mes de agosto que alcanzó un 93%. El aumento de porcentaje se da con la herramienta 5S implementada, se clasificó y ordenó la documentación del archivo periférico, ubicándose documentación en las cajas que no le correspondían, de igual manera se coordinó con la dirección para gestionar la devolución de los expedientes en préstamo, que estaban en custodia de las demás direcciones de línea, por la emergencia sanitaria se encontraban en el edificio central de la institución, con esto se consiguió aumentar la fiabilidad en documentación entregada a los administrados.

**Tabla 36.** Estadísticos Descriptivo Fiabilidad Pre Test – Post Test

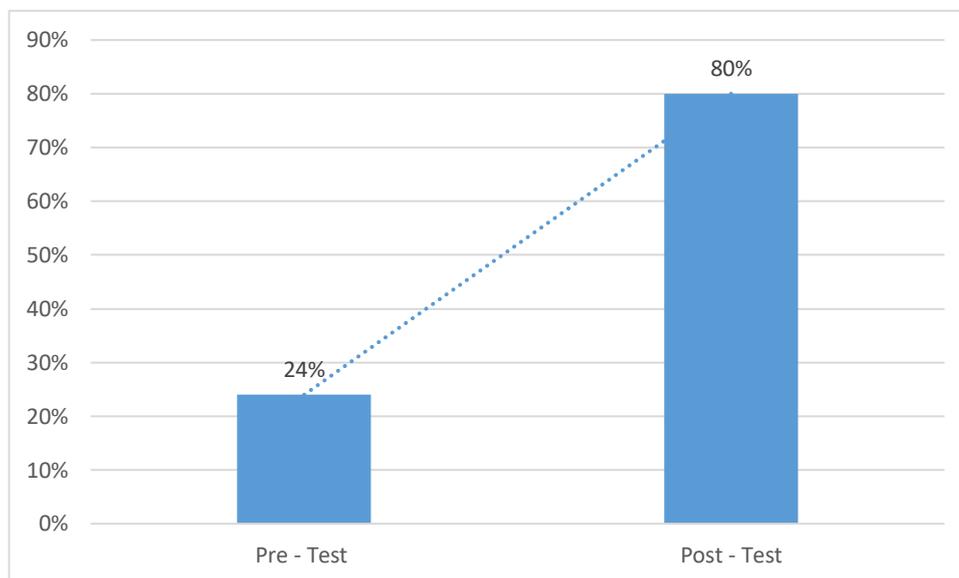
		FIA_PRE	FIA_POST
N°	Válido	35	35
	Perdidos	0	0
Media		41,95%	93,23%
Mediana		50,00%	100,00%
Moda		50,00%	100,00%
Desv. Desviación		12,68%	15,17%
Varianza		160,86	230,22
Rango		50,00%	50,00%
Mínimo		16,67%	50,00%
Máximo		66,67%	100,00%

Fuente. SPSS

De acuerdo al cuadro estadístico descriptivo se puede mencionar que, en base a los 35 datos evaluados para la fiabilidad, la media en el pre test es de 41,95% y la media en el post test es de 93,23%, la mediana en el pre test es de 50 %, la mediana en el post test es de 100%, de igual manera la moda en el pre test es de 50% y en el post test es de 100%.

## Variable Dependiente – Dimensión 2

### Capacidad de Respuesta



**Figura 50.** Dimensión Capacidad de Respuesta Pre Test – Post Test.

Fuente: elaboración propia.

En el figura 52, se observa que la capacidad de respuesta se comparó el mes de abril con el mes de agosto, se observa una gran diferencia ya que en el mes de abril alcanzó un 24% promedio de tiempo de respuesta fue muy bajo, ya que el archivo periférico entregaba la información solicitada de 7 a 8 días hábiles, del plazo máximo 10 días hábiles como menciona la ley de acceso público N° 27806, a diferencia del mes de agosto que alcanzó un 80% promedio de capacidad de respuesta con un máximo de 2 días para la entrega de la documentación solicitada una vez que se implementó la herramienta 5S.

**Tabla 37. Estadísticos Descriptivo Capacidad de Respuesta Pre Test – Post Test**

		CAP_PRE	CAP_POST
N°	Válido	35	35
	Perdidos	0	0
Media		24,00%	80,28%
Mediana		20,00%	80,00%
Moda		20,00%	80,00%
Desv. Desviación		10,90%	9,84%
Varianza		118,824	96,975
Rango		30,00%	30,00%
Mínimo		10,00%	60,00%
Máximo		40,00%	90,00%

Fuente: SPSS

De acuerdo al cuadro estadístico descriptivo se pudo mencionar que, en base a los 35 datos evaluados antes y después para la capacidad de respuesta, la media en el pre test es de 24% y la media en el post test es de 80,28%, la mediana en el pre test es de 20 %, la mediana en el post test es de 80%, de igual manera la moda en el pre test es de 20% y en el post test es de 80%.

## Análisis inferencial:

Análisis - Hipótesis general

Ha: La implementación 5S en la Gestión Documental mejora la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Para contrastar la hipótesis general, primero se debe definir que los datos correspondientes a la Calidad de Servicio del antes y después poseen un comportamiento paramétrico, con el fin y en razón que las series de ambos casos son igual a 35, se realizó el análisis de normalidad con el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$  - los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p\text{valor} > 0.05$  - los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 38.** Prueba de Normalidad de la Variable Dependiente Calidad de Servicio con Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
CAL_SER_PRE	,923	35	,018
CAL_SER_POST	,756	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

De la Tabla 38, se visualiza que la significancia de calidad de servicio en el pre test y post test indican un valor inferior a 0.05 por consecuente y según la regla de decisión si se consigue un resultado de datos no paramétricos y paramétricos se realizará a el análisis en el estadígrafo de Wilcoxon.

## Contrastación - hipótesis general

Ho: La implementación 5S en Gestión Documental no mejora la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Ha: La implementación 5S en Gestión Documental mejora la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Regla de decisión:

**Ho:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

**Ha:**  $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

**Tabla 39.** Comparando Medias de la Calidad de Servicio Pre Test – Post Test con el estadígrafo Wilcoxon.

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
CAL_SER_PRE	35	21,67%	53,33%	32,97%	8,22%
CAL_SER_POST	35	55,00%	95,00%	86,76%	9,59%
N válido (por lista)	35				

Fuente: SPSS

En la Tabla 39 se ha demostrado que la calidad de servicio su media en el pre test es (32,97%) siendo menor que la media después (86,76%), por consiguiente, no se cumple **Ho:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal motivo se rechaza la hipótesis nula de que las 5S en la Gestión Documental no mejora la calidad de servicio, y se admite la hipótesis de investigación o alterna, en donde se cumple que la implementación 5S mejora la Calidad de Servicio del Archivo Periférico de una Entidad Pública, Lima, 2021.

Con el fin de ratificar que el resultado es el adecuado, realizamos la medición con el *pvalor* o significancia a los resultados aplicando la prueba de Wilcoxon para ambos resultados del antes y después de la calidad de servicio.

Regla de decisión:

Si  $pvalor \leq 0.05$  - se rechaza la hipótesis nula

Si  $pvalor > 0.05$  - se acepta la hipótesis nula

**Tabla 40.** Prueba de Wilcoxon - la Calidad de Servicio Pre Test - Post Test

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	CAL_SER_POST - CAL_SER_PRE
Z	-5,165 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: SPSS

En la tabla 40, se visualiza en la significancia de la prueba de Wilcoxon es de 0.000 para la calidad de servicio en la Pre Test y Post Test, por consecuente y por regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que las 5S en Gestión Documental mejora la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una entidad Pública, Lima, 2021.

**Evaluación: hipótesis específica Fiabilidad**

Ha: La implementación 5's en Gestión Documental mejora la fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Con el fin de afirmar la primera hipótesis específica, primero es indispensable especificar que los datos correspondientes de la fiabilidad en el pre test y post test mantienen un comportamiento paramétrico, para este objetivo y dado que los datos de ambas son igual a 35, se realizó la constatación de normalidad con Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$  = los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p\text{valor} > 0.05$  = los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 41.** Prueba de Normalidad Shapiro Wilk - Fiabilidad Pre Test y Post Test

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
FIA_PRE	,309	35	,000	,858	35	,000
FIA_POST	,472	35	,000	,502	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

De la Tabla 41, se verifica que la significancia en la fiabilidad analizada en la pre test y post test sus datos son menores a 0.05, por consecuente y por la regla de decisión al conseguir el resultado de datos no paramétricos se aplicará Wilcoxon como análisis.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La implementación 5S en Gestión Documental no mejora la Fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Ha: La implementación 5S en Gestión Documental mejora la Fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

**H<sub>a</sub>:**  $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

**Tabla 42.** *Fiabilidad Pre Test – Post Test comparación de Medias con Wilcoxon*

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
FIA_PRE	35	16,67%	66,67%	41,95%	12,68%
FIA_POST	35	50,00%	100,00%	93,23%	15,17%
válido (por lista)	35				

Fuente: SPSS

De la tabla 42, se ha aclarado que la media en el pre test de la fiabilidad es (41,95%) siendo menor que la media en el post test de la fiabilidad con (93,23%), por consiguiente, no se cumple **H<sub>0</sub>:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , por tal motivo se rechaza la hipótesis nula que indica que la implementación 5S en Gestión Documental no mejora la fiabilidad, y se admite la hipótesis alterna, con lo que se comprueba que la implementación 5s en Gestión Documental mejora la fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Para reafirmar que el resultado es el correcto, realizamos la observación mediante el *pvalor* o significancia de la conclusión dada con la aplicación de prueba de Wilcoxon para la fiabilidad de la pre test y post test.

Regla de decisión:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$  - se rechaza la hipótesis nula

Si  $p_{valor} > 0.05$  - se acepta la hipótesis nula

**Tabla 43.** Prueba con Wilcoxon para Fiabilidad Pre Test - Post Test

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	FIA_POST - FIA_PRE
Z	-5,063 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: SPSS

De la tabla 43, se comprueba que la significancia en Wilcoxon, aplicada en el pre test y post test de fiabilidad es (0.000), por consecuente y por regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptando que las 5S en Gestión Documental mejora la Fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

### **Evaluación: hipótesis específica Capacidad de Respuesta**

Ha: La implementación 5S en Gestión Documental mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

A fin de poder corroborar la segunda hipótesis específica, es imprescindible determinar antes, si los datos de la pre test y post test de la serie capacidad de respuesta mantienen un comportamiento paramétrico, ya que ambos tienen 35 datos, se realizará la prueba normalidad con el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$  - los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p\text{valor} > 0.05$  - los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 44.** Prueba de Normalidad de la Capacidad de Respuesta con Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
CAP_PRE	,186	35	,004	,867	35	,001
CAP_POST	,260	35	,000	,813	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

De la Tabla 44, se aprecia que la significancia del pre test y post test de la capacidad de respuesta sus valores son menores a 0.05, por consecuente y de acuerdo a la regla de decisión al conseguir el resultado con datos no paramétricos se realizará el análisis con el estadígrafo de Wilcoxon.

Contrastación - Hipótesis general

Ho: La implementación 5S en Gestión Documental no mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Ha: La implementación 5S en Gestión Documental mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

**H<sub>a</sub>:**  $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

**Tabla 45.** *Capacidad de Respuesta, comparación de Medias en Pre Test – Post Test con Wilconox*

Estadísticos descriptivos					Desv.
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
CAP_PRE	35	10,00%	40,00%	24,00%	10,90%
CAP_POST	35	60,00%	90,00%	80,28%	9,84%
válido (por lista)	35				

Fuente: SPSS

De la tabla 45, ha quedado comprobado que la media en la pre test de la capacidad de respuesta (24%) siendo menor que la media de la capacidad de respuesta en la post test (80,28%), por consecuente, no se cumple **H<sub>0</sub>:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal motivo se rechaza la hipótesis nula de las 5S en gestión documental no mejora la capacidad de respuesta, y se acepta la hipótesis alterna, por la que queda comprobado que la implementación 5's en gestión documental mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

Y para afirmar que lo realizado es el correcto, realizaremos la evaluación mediante el p valor o significancia de resultados con la aplicación de la prueba de pre test y post test de capacidad de respuesta.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 46.** Prueba Wilcoxon para la Capacidad de Respuesta del Pre Test – Post Test

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	CAP_POST - CAP_PRE
Z	-5,203 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: SPSS

De la tabla 46. Se puede visualizar que la significancia de la prueba Wilcoxon, aplicada a la capacidad de respuesta en la pre test y post test es de 0.000, por consecuente y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la implementación 5S mejora la Capacidad de Respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Del tema investigado y de la evaluación de resultados en la hipótesis general, la presente tesis señala que la implementación 5S en la gestión documental mejora la calidad de servicio del archivo periférico en una institución pública; esto se puede comprobar con la significancia del estadígrafo de Wilcoxon donde el P-valor resultó inferior que 0.05; los que se demostró en que los 35 datos elevaron su valor. Lo que indujo a la mejora de la calidad de servicio, como lo mencionado por:

Gonzales (2017) En su tesis sobre propuesta de gestión de la aplicación 5S para elevar el servicio de archivo de ministerio de economía, familiar comunitaria, cooperativa y asociativa (MEFCCA), tuvo como conclusión la mejora de los problemas principales del archivo de dicha institución, como son: el mal manejo de los procesos archivísticos, la falta de orden y limpieza, procedimientos que son de suma importancia en el sector público ya que el personal de la institución mantenían un bajo nivel de control de las actividades archivísticas, mencionados también en la presente investigación sobre el estudio de aplicación 5S en gestión documental en la calidad de servicio en el archivo periférico de una entidad pública.

Los mismos resultados hallados del primer objetivo específico, de la presente investigación menciona que la implementación 5S en gestión documental mejora la fiabilidad del archivo periférico en una entidad pública, lima, 2021, ya que anteriormente por el desorden y falta de control no se ubicaba el total de información solicitada por los administrados, siendo que dicha información se encontraba en diferentes locales de la institución en materia de investigación siendo esto un 42% de fiabilidad en la pre test y 93% de fiabilidad en la post test por lo que se visualiza un 51% en la mejora en referencia al resultado inicial.

Aranda (2017) en su investigación sobre gestión en almacenamiento aplicado en la metodología 5S y productividad de la municipalidad distrital de Huanca Huanca, de la provincia de Angaraes en Huancavelica, donde el autor estudió los efectos de la implementación de las 5S, llegando a la conclusión que antes de aplicar las 5S su área de almacén estaba ocupado en un 75% y posteriormente a la aplicación se redujo en un 45% de área utilizada, optimizando un 30% de espacio en el almacén

de dicha entidad, lo que se asemeja en los resultados de la presente investigación donde los ambientes del archivo periférico estaban obstruidos por documentación de deferentes series documentales a organizar, los pasadizos estaban con cajas de expedientes, con esto inicialmente el archivo periférico de una institución pública tenía un área ocupada del 65% posteriormente a la aplicación de la metodología 5S se pudo reducir a un 40% de área ocupada, sea por documentación en anaqueles o instrumentos y material de oficina, lográndose una buena circulación y seguridad de los trabajadores. Como se refleja en Lagos (2019) en su tesis sobre la aplicación de la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en el área de bienestar de la empresa Maestro 2019, evaluaron 22 días de trabajo donde la calidad de servicio otorgada por la empresa se elevó de 62% a un 84%, resultado de la aplicación de la metodología 5S ascendiendo un 22% del resultado anterior, en su primera dimensión estudiada obtuvo un 27% de incremento en la satisfacción del cliente, con respecto a cumplimiento de subsidios entregados antes, obtuvo un 59% en el pre test y posterior a la aplicación de la metodología 5S, obtuvo un 86% en el post test, obteniendo un incremento del 27% de la evaluación inicial con respecto al servicio que realiza dicha empresa, con respecto a la evaluación de su segunda dimensión en tiempo de atención, obtuvo un 65% en la pre test y posterior a la aplicación de la metodología 5S obtuvo un 82% en el post test mejorando el tiempo de atención en un 26% del resultado inicial, de igual manera mejoró la capacidad de servicio de un 32% a un 87% mejorando un 55%. El trabajo realizado en el archivo periférico de una entidad pública también se mejoró en la calidad de servicio en su fiabilidad como primera dimensión estudiada en relación a los expedientes entregados a los administrados siendo un 42% inicial en el pre test y elevándose a un 93% en el post test, posteriormente a la aplicación de la metodología 5S, como también en la segunda dimensión de la calidad de servicio representada por la capacidad de respuesta que se brinda en la institución pública con un 24% en el pre test mejorando en un 80% en tiempo de respuesta.

Mendoza (2020) en su trabajo de tesis de título "Aplicación de las 5S para la mejora de la gestión documental en el área oficina de administración –ATU, Lima, 2020 logró mejorar la gestión documental en un 78% con un aumento de 33,13% del resultado inicial, donde aplicó la metodología 5S en la gestión documental

mejorando su cumplimiento de metas trazadas en los procedimientos de recepción, emisión y archivo con un 38% en la evaluación inicial de dichos procedimientos, mejorando en un 79% en la evaluación final, de igual forma en su dimensión despacho aumento de un 44% en su evaluación inicial a un 81% en su evaluación final, en la presente tesis me mejoró la calidad de servicio reduciendo el tiempo de entrega de expedientes, gracias a una buena gestión documental como consecuencia de la implementación de la metodología 5S, reduciendo la búsqueda de documentos, lo que anteriormente era un problema en el archivo periférico de una institución pública, ya que se perdían los expedientes administrativos y se utilizaba personal y recurso adicional para realizar dichas búsquedas, lo que coincide con Iglesias (2019) sobre su trabajo de gestión de documentos en el estado, lima, 2019 que menciona que las entidades públicas en su mayoría no aplican la gestión documental en sus procesos, por ello la exigencia de aplicar un método de control como son las 5S implementada en la presente tesis.

Meregildo (2019) en su investigación sobre la implementación de la herramienta 5S y mejorar la productividad del archivo en las historias clínicas de la empresa Ransa Comercial SA – Lima, 2019, revisó información de 16 semanas de trabajo, tuvo como conclusión el incremento de la eficacia de 83% en la fase inicial de la investigación a un 97.6% como resultado de la aplicación de la metodología 5S, en el indicador eficiencia obtuvo un 86% en la fase inicial de la investigación a un 97% como resultado de la implementación en los procesos mejorados después de tener un área limpia y ordenada, como consecuencia de la eliminación de cajas acumuladas en sus ambientes de trabajos, aplicando un riguroso plan de limpieza asignados a los trabajadores como también eliminando tareas innecesarias que no aportaban en el orden y la limpieza del área en investigación, teniendo como resultado un incremento del 71% al 95% en la variable productividad lo que coincide con lo mencionado por Bustamante (2017) sobre su trabajo de investigación de la implementación de las 5S para mejorar la calidad de servicio en la sub gerencia de transporte de la municipalidad de Ventanilla 2017, el autor analizó en la calidad de servicio las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta que mejoró de un 41,57% a un 83,37%, siguiendo la metodología 5S en cada etapa de su implementación en dicho municipio, con la gestión documental de papeletas que

recibía en su centro de atención al ciudadano, el autor realizó charlas 5S, como también la aplicación de las tarjetas rojas para etiquetar materiales y equipos, de igual forma el presente trabajo de tesis se revisó las dimensiones fiabilidad aumentando el número total de documentos solicitados por los administrados de 42% en la etapa inicial mejorando en 93% luego de la aplicación de la metodología 5S y la capacidad de respuesta que se mejoró de 8 días hábiles en tiempo de respuesta de un documento a 2 días hábiles, ya que los documentos solicitados están ordenados y ubicables, llegando a la conclusión que la metodología de las 5S mejora la calidad de servicio, coincidiendo con las variables propuestas y dimensiones en esta investigación ya que la capacidad de respuesta fue de 42% a un 80%.

Vásquez (2018) en su tesis sobre la aplicación de las 5S para la mejora de la gestión documental en el área del decanato de la facultad de ciencias matemáticas – UNMSM, Lima, 2018. Se enfocó en aplicar la metodología de las 5S a la gestión documental en un área administrativa donde aplicó formatos de control en cada etapa de la metodología y tuvo como resultado la mejora de cada proceso realizado en las 5S, la clasificación en el pre test obtuvo 40% aumentando en el post test con 85%, el orden en el pre test obtuvo 35% aumentando en el post test con 85%, la limpieza en el pre test obtuvo 40% aumentando en el post test 80%, la estandarización en el pre test obtuvo 35% aumentando en el post test 75% y la disciplina en el pre test obtuvo 20% aumentando 79%, los resultados obtenidos aumentaron en general de un 34% a un 79% con una información revisada de 21 días, esta investigación se relaciona a la presente tesis ya que se evaluó información administrativa del archivo periférico de una entidad pública antes y después de la metodología 5S, en los procesos de clasificación y orden de la metodología 5S, se obtuvo en el pre test 25% mejorando en el post test con 85%, en el proceso de limpieza se obtuvo 20% en el pre test, mejorando en 88% en el post test, en la estandarización se obtuvo 28% en el pre test, mejorando con el post test con 88%, en la disciplina se obtuvo 22%, mejorando en 84% en el post test. como lo mencionado por Fuentes (2017) que implementó las 5S para reducir los tiempos de ubicación de expedientes, lo cual fue una de las metas del presente trabajo de tesis para mejorar la calidad del servicio del archivo periférico.

## **VI. CONCLUSIONES**

En base a los capítulos vistos anteriormente se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- Se concluye que la implementación de las 5S en Gestión Documental mejora la calidad de servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, evidenciando que la calidad de servicio se mejora, la variable dependiente antes fue de 32,97% y posterior a la implementación de la metodología subió a 86,76% donde se aceptó la hipótesis alterna o de investigación y se rechazó la hipótesis nula.

2.- Del mismo modo se determinó que la implementación de las 5S en Gestión Documental mejora la fiabilidad de Archivo Periférico en una Entidad Pública, aumentando el número de expedientes ubicados y entregados en los accesos a la información pública, la fiabilidad se mejora en un 51,28% se acepta la hipótesis alterna o de investigación.

3.- Se determinó que la implementación de las 5S en Gestión Documental mejora la capacidad de respuesta en el Archivo Periférico, el tiempo de respuesta se mejora de 8 días a 2 días hábiles, se mejora en un 56,28% donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de alterna o de investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda controlar las entradas y salidas de documentos al archivo periférico, desde la recepción del memo en la oficina principal hasta su traslado al archivo periférico, realizando un minucioso cotejo de documentación física con el reporte designado, para dar aprobación u observación al traslado.

Se recomienda controlar las salidas de los documentos, préstamos o respuestas a los accesos a la información, control del cuaderno de cargo para el registro de las salidas de dichos documentos, apoyado con un registro de control virtual en un programa informático, monitorio constante de los préstamos de documentos para su retorno al archivo.

Se recomienda mantener el archivo periférico limpio y ordenado, cumplir con el control de limpieza, de parte del personal administrativo, revisando constantemente el funcionamiento y mantenimiento de las maquinarias e instrumentos de oficina.

Realizar constantemente reuniones de trabajo una o dos veces por semana para cumplir las metas de las 5S periódicamente, aplicar políticas de limpieza, realizar seguimiento constante a los pasos implementados, coordinar con la alta dirección para que programe capacitaciones en temas archivísticas y de gestión.

Designar ubicaciones a la documentación según el nivel de urgencia y pedido de información, para responder rápidamente los accesos a la información solicitados por los administrados y tener la información disponible en todo momento.

Mantener al personal administrativo motivado, coordinar con la alta dirección para implementar un plan de incentivos por metas, con el fin que se aumente la eficacia y eficiencia en las actividades mencionadas anteriormente.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGN Archivo de Custodia de la Nación. 1985.** Resolucion Jefatural 073 - 85 AGN. 1985.
- ALAN Neill, D. & CORTEZ Suarez, L. 2017.** Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. (1ª ed.) Editorial UTMACH. [En línea] 2017. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>.
- ARANDA Rojas, J.,. 2017.** Gestión de Almacenamiento Basado en la Metodología 5S y Productividad en la Municipalidad Distrital de Huanca Huanca, Angaraes, Huancavelica. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Peruana de los Andes.* [En línea] 2017. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/290>.
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. 2019.** Resolución Jefatural N° 022- 2019 AGN. "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas". [En línea] 2019. Doy:[http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1269/RJ\\_022-2019-AGN-J.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1269/RJ_022-2019-AGN-J.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- BACA Urbina, G., CRUZ Valderrama, M., Cristóbal Vásquez, I., Baca Cruz, G., Gutiérrez Mattos, J., Pacheco Espejel, A., Rivera Gonzales, A., Rivera Gonzales, I y Obregón Sánchez, M. 2014.** Introducción a la Ingeniería Industrial. ed Grupo editorial Patria. [En línea] 2014. ISBN ebook 978-607-438-919-7.
- BAENA Paz; Guillermina. 2017.** *Metodología de la investigación*. 3era. México : Grupo Editorial Patria , 2017. pág. 157.
- BARRIOS Avilés, D., y GUEVARA Cerda, S.,. 2019.** Propuesta de Manuales para la Preservación y Conservación del Acervo Documental del Centro de Documentación de la Facultad de Ingeniería Química "CEDOC – FIQ". Universidad Nacional de Ingeniería Managua. *Proyecto para optar el título de Licenciadas en Gestión de la Información.* [En línea] 2019. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12351>.
- BRAVO, C., y otros. 2019.** Análisis del derecho a la información pública en el Ecuador. [Artículo de Investigación. Universidad Católica de Cuenca, Cuenca Ecuador]. [En línea] 2019.

[https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/lustitia\\_Socialis/article/view/591](https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/lustitia_Socialis/article/view/591).

**BUSTAMANTE Pérez, Jonatan Israel. 2017.** *Implementación de las 5's para mejorar la calidad de servicio en la sub gerencia de transporte de la municipalidad distrital de Ventanilla.* [trad.] Universidad César Vallejo. Lima : s.n., 2017. pág. 172.

**CANTU Delgado, José Humberto. 2011.** *Desarrollo de una cultura de calidad.* México : Interamericana Editores S.A., 2011. pág. 294.

**CERRILLO Martínez, A., & CASADESÚS de Mingo, A. 2018.** El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas.* Nueva época, (19), 6–16. [En línea] 2018. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>.

**CHANG Rodríguez, L. 2020.** Impacto de modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas.2020. *Tesis para obtener el grado de Maestra en gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo.* [En línea] 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47324> Universidad Continental. (s.f). La calidad de los servicios públicos en el Perú. [https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-públicos-en-el-Perú](https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-p%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA).

**CORREA Guaicha H., JARAMILLO Simbaña, R, y ROMERO Hidalgo, O. 2015.** (2015) *Gestión de Calidad. Un Enfoque Práctico.* (1era. Ed) (Ed UTMACH). [En línea] 2015. <https://es.scribd.com/document/436785215/CALIDAD>.

—. 2015. *Gestión de Calidad. Un Enfoque Práctico.* (1era. Ed) (Ed UTMACH). Machala : UTMACH, 2015.

**CORTES Sánchez, J. 2019.** *Sistemas de Gestión de calidad (ISO 9001 – 2015)* (ed. ICB Editores). [En línea] 2019. doy: <https://es.scribd.com/book/404294242/Sistemas-de-Gestion-de-Calidad-Iso-9001-2015> <https://es.scribd.com/read/259416105/Lean-Manufacturing-En-Novillo>.

**COSSIOS Ramírez, G.,. 2018.** *Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sinease,* Lima 2018. [Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad

- Peruana de los Andes]. [En línea] 2018.  
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1757>.
- CRISANTO Núñez, D. 2017.** Análisis en la Gestión Documental de Procesos Administrativos en la Municipalidad Distrital de Querecotillo en Base a la Norma ISO 15489 en el año 2016 [Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial. Universidad Cesar Vallejo. [En línea] 2017.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47080>.
- CRUELLES Ruiz, José Agustín . 2012.** Productividad en áreas administrativas: La oficina Eficiente. Ed Maecombo, S.A. [En línea] 2012.  
<https://es.scribd.com/read/404463245/Productividad-en-las-tareas-administrativas-Por-que-nunca-nos-da-tiempo#>.
- CRUELLES, J. 2012.** Libro, Productividad en áreas administrativas: La oficina Eficiente. Ed Maecombo, S.A. [En línea] 2012.  
<https://es.scribd.com/read/404463245/Productividad-en-las-tareas-administrativas-Por-que-nunca-nos-da-tiempo#>.
- CUATRECASAS, Luis. 2017.** *Ingeniería de procesos y planta*. Barcelona : Profit Editorial I, 2017. 498.
- DAZA Rodriguez María Eugenia. 2016.** *Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresa de Valledupar (Colombia)*. Tesis Universidad de Santander Campus Valledupar : s.n., 2016.
- DEULOFEU Aymar, Joaquin. 2012.** *Gestión de Calidad Total en el Retail*. Barcelona : s.n., 2012. pág. 176.
- ESPINOZA. 2017.** Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente, del Banco Continental, Fiori, San Martín de Porres. [En línea] 2017.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/13795>.
- FERNÁNDEZ; M. 2014.** Libro, Lean Manufacturing en español, Como eliminar desperdicios e incrementar ganancias. [En línea] 2014.  
<https://es.scribd.com/read/259416105/Lean-Manufacturing-En-Espanol-Como-eliminar-desperdicios-e-incrementar-ganancias-Descubre-como-implementar-el-Metodo-Toyota-exitosamente>.
- FERRISS, T., BROWDER, B., ROTH, B., GARCIA Martínez, A., Imai, H., Vanei, A., Herausse, F., Davies, S., Lewis, B y Barrón, J. 2019.** Sistema de

Gestión Lean para Principiantes (ed. Maximiliann Tunderman). [En línea] 2019. <https://es.scribd.com/book/428772408/Sistema-de-gestion-lean-para-principiantes-Fundamentos-del-sistema-de-gestion-lean-para-pequenas-y-medianas-empresas-con-muchos-ejemplos-practicos>.

**FLORES Fernández, J.,. 2018.** Implementación de un sistema de gestión documental para la mejora de procesos de soporte en la empresa Adelco Perú Ltda. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*]. [En línea] 2018. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2300>.

**FUENTES Loayza, K.,. 2017.** Implementación de la metodología 5S para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria. [*Tesis para optar el título profesional de Ingeniera Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*]. [En línea] 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6871>.

**GASTALVER Robles, C. 2019.** Gestión de la atención al cliente/ consumidor, (Ed. Elearning). [En línea] 2019. <https://es.scribd.com/book/424103333/UF0036-Gestion-de-la-atención-al-cliente-consumidor>.

**GOMEZ Bastar; S., 2012.** Metodología de la Investigación. (1era Ed) Editorial Red Tercer Milenio. [En línea] 2012. ISBN 978-607-733-149-0.

**GONZALEZ, Freddy Guillermo . 2017.** *Propuesta de Implementación de la metodología de las 5S para la mejora del servicio en el área de archivo del ministerio de economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa (MEFCCA)*. Managua : s.n., 2017. pág. 138.

**IGLESIAS Bobadilla, E.,. 2019.** Gestión Documental en entidades públicas. Lima, 2019. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo]. [En línea] 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39223>.

**LAGOS Mansilla, Gerardo Cristopher. 2019.** Aplicación de la herramienta 5S para mejorar la calidad de servicio en el Área de Bienestar de la Empresa Maestro. [En línea] 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43568>.

**LEY 27444. 2002.** Procedimiento Administrativo General. [En línea] 2002. - link : <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf>.

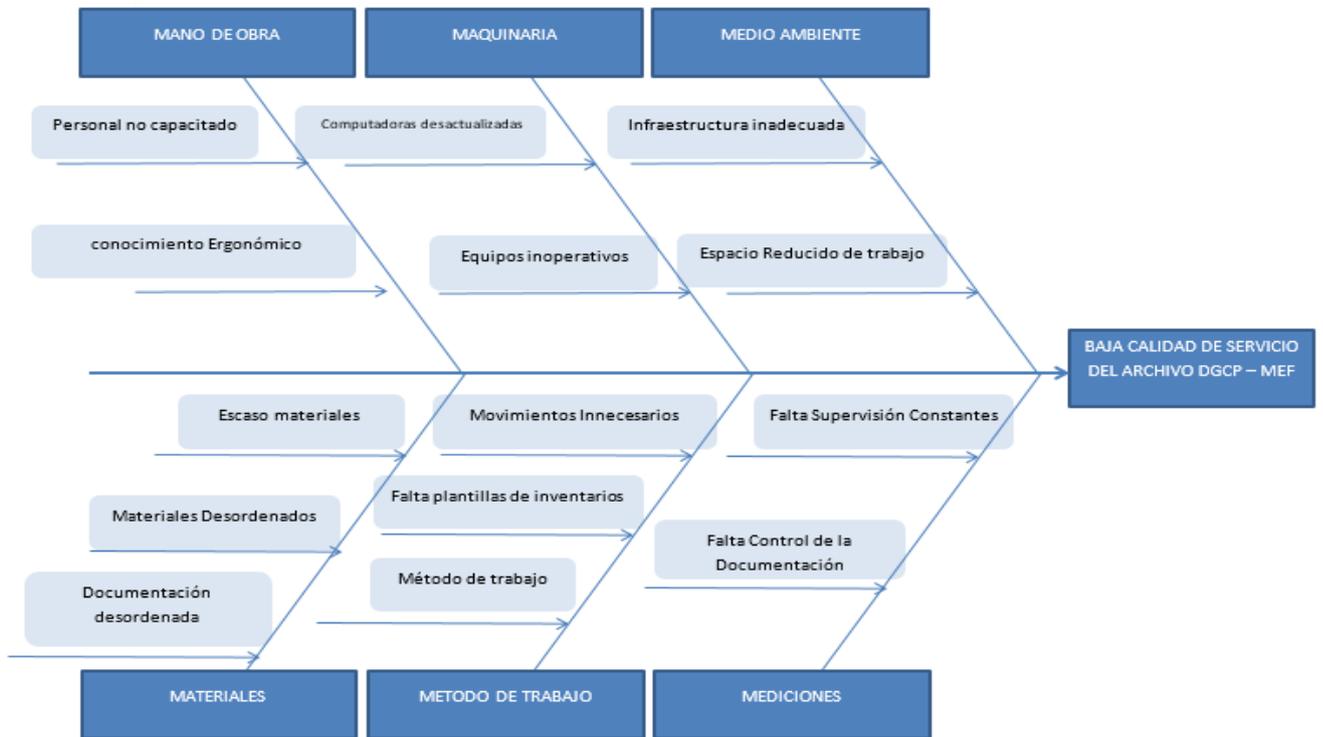
- MALDONADO, E., Parra Ochoa, E., Ramón Ramón, D y López Franco, D. 2017.** Gestión de la calidad. Un enfoque práctico (ed. Grupo Compas.1ra ed). [En línea] 2017. doi: ISBN – E: 978-9942-750-67-9.
- MANZANO Ramírez, M. y GISBERT Soler, V. 2016.** Lean Manufacturing: implantación 5S.3C Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme, 5(4), 16-26. [En línea] 2016. doi:<<http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2016.v5n4e20.16-26/>>.
- MEDINA Cardenas, Shandy Indira. 2019.** Gestión Documental y su Influencia en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco 2017. *Universidad Inca Garcilazo de la Vega*. [En línea] 2019. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4335->.
- MENDOZA . 2020.** Aplicación de las 5s para la mejora de gestión documental en el área oficina de administración- ATU, . [En línea] 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52995>.
- MEREGILDO Yactayo, J.,. 2019.** Implementación del método 5S para incrementar la productividad del archivo de historias clínicas de la empresa Ransa Comercial S.A.-Lima,2019. [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Cesar Vallejo]. [En línea] 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40024>.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. 2020.** Resolución de secretaria general N° 20-2020-EF/13,. [En línea] 22 de Mayo de 2020. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/729879/RSG020\\_2020EF13.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/729879/RSG020_2020EF13.pdf).
- MORENO Rodríguez, I. 2017.** Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. [Artículo de resultado de investigación. Universidad de la Salle]. [En línea] 2017. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>.
- ÑAUPAS Paitán, Humberto, y otros. 2014.** *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota : Ediciones U, 2014. pág. 537.
- PIÑERO, Edgar Alexander, FLORES DE VALGA y VIVAS VIVAS. 2018.**

- Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajadores Ingeniería Industrial. . *Actualidad y Nuevas Tendencias*. [En línea] 2018. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/215057003009.pdf>.
- RIVADENEIRA Rodríguez, E., 2017.** Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales [artículo de investigación. Universidad Nacional de Educación]. [En línea] 2017. <https://doi.org/10.21895/increc.2017.v8n1.11>.
- RUSSO Gallo, 2009.** Gestión documental en las organizaciones. (Ed) UOC. [En línea] 2009. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOKL0OYJp54C&oi=fnd&pg=>.
- SÁNCHEZ Azor, S. 2019.** Gestion de la Calidad (ISO 9001/2015) (ed. Elearning). [En línea] 2019. <https://es.scribd.com/book/424103138/Gestion-de-la-calidad-ISO-9001-2015>.
- SÓCOLA López, Arú Harriet., 2019.** Aplicación de la herramienta 5S para mejorar la productividad en el área de almacén en la Asociación BOS Salitral – Sullana. Piura 2019. [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniera Empresarial. Universidad Cesar Vallejo. *Universidad Cesar Vallejo*. [En línea] 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44893>.
- TELLO Roca, G. 2017.** Aplicación de la metodología 5S para la mejora de la productividad del departamento técnico de la empresa Belpac SAC, callao,2017 [Tesis para optar el título de ingeniero industrial. Universidad Cesar Vallejo]. [En línea] 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1933>.
- TELLO Soles, B & VALENZUELA Guanito, L. 2020.** Aplicación de la ingeniería de métodos para incrementar la productividad en el área de producción de molino Pacasmayo E.I.R.L. 2019. [Tesis para obtener el título de ingeniero industrial – Universidad Cesar Vallejo. [En línea] 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49825>.
- TRIANA Velázquez, Y., FEBLES Rodríguez, J., MENA Mugica, M., GONZÁLES Benites, N, y García Gonzales, M. 2018.** Artículo Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Revista de ingeniería industrial*, p.46. [En línea] 2018. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360458872006/360458872006.pdf>.

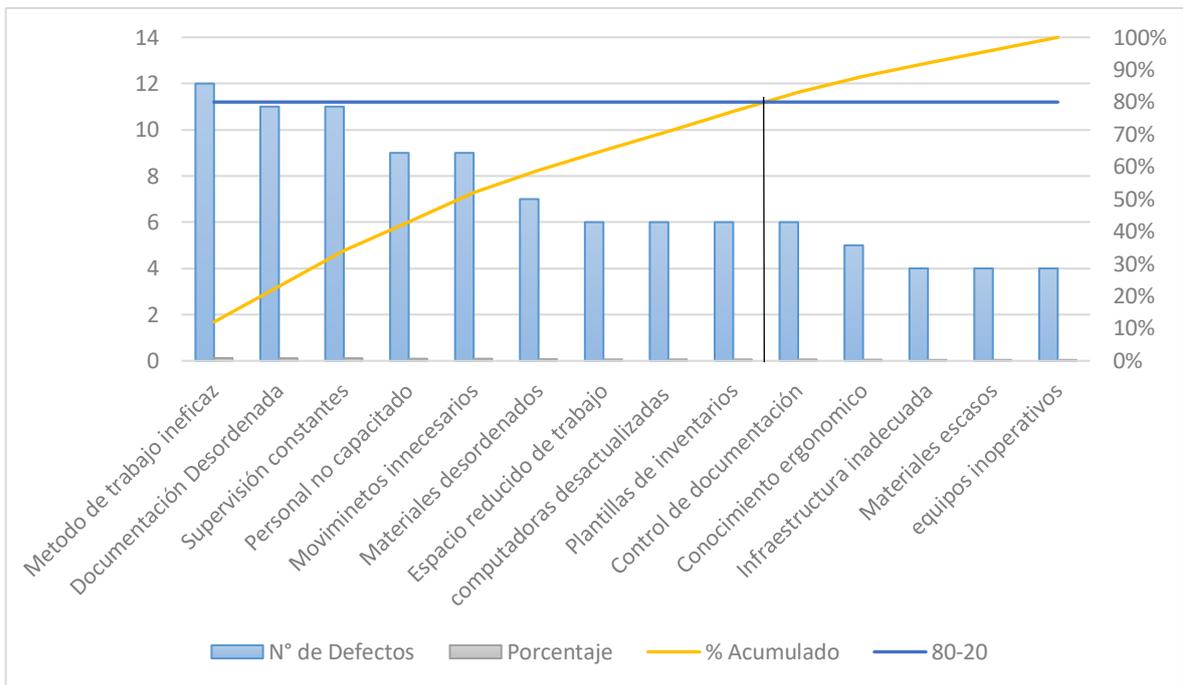
- VARGAS M., 2014.** Sistemas de archivos y clasificación de documentos. (Ed)Elearning S.L. [En línea] 2014. <https://es.scribd.com/read/424103386/UF0347-Sistemas-de-archivo-y-clasificacion-de-documentos>.
- VARGAS Quiñones, M. & ALDANA,L. 2014.** Calidad y servicio. Conceptos y herramientas) (3era ed) (ed. ECOE). [En línea] 2014. <https://es.scribd.com/read/398071290/Calidad-y-servicio-Conceptos-y-herramientas>.
- VASQUEZ Hernández, C. 2018.** Aplicación de las 5S para la mejora de la gestión documental en el área decanato de la facultad de ciencias matemáticas – UNSM, Lima,2018. [*Tesis para optar título profesional de ingeniera industrial. Universidad Cesar Vallejo*]. [En línea] 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22925>.
- VENTURA, W. 2020.** *La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú*. Universidad Continental : s.n., 2020. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>.
- ZEGARRA Meza, E.,. 2019.** Gestión Organizacional y Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Salaverry, Trujillo,2019. [*Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo*]. [En línea] 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40724>.

# ANEXOS

## Anexo 1: Diagrama de Ishikawa



## Anexo 2: Diagrama de Pareto



### Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
<b>GENERAL</b>		
¿Cómo al aplicar la metodología 5S en la Gestión Documental mejora la calidad del servicio en el Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021?	Aplicar la metodología 5S en la Gestión Documental para mejorar la calidad del servicio en el Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.	La implementación de la metodología 5S en la gestión documental mejora la calidad del servicio en el Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.
<b>ESPECÍFICOS</b>		
<b>P.1</b>	<b>E.1</b>	<b>H.1</b>
¿ De que manera al aplicar las 5S en la Gestión Documental mejorará la fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021?	¿Determinar acciones para mejorar la fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.	La implementación de la metodología 5S en la gestión documental mejora la fiabilidad del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.
<b>P.2</b>	<b>E.2</b>	<b>H.2</b>
¿ De qué manera al aplicar las 5S en la Gestión Documental mejorará la capacidad de respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021?	¿Determinar acciones para mejorar la capacidad de respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.	La implementación de la metodología 5S mejora la capacidad de respuesta del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021.

### Anexo 4: Matriz de Operacionalización

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Las 5S</b>	Cruelles (2012) indica que la herramienta 5S es una aplicación de gestión de origen asiático empleada para el mantenimiento continuo de la limpieza y el orden de las áreas de trabajo. Se trata de un instrumento muy significativo para mejorar los procesos en una empresa, menciona cinco dimensiones que son, clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. Las 5S es un método cuyo principio es “un lugar para cada artículo y cada artículo en su lugar” (p. 145).	La aplicación de la metodología 5S en el archivo periférico se aplicó mediante las siguientes actividades: clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina.	Clasificación y Orden	$\frac{\text{Cantidad de Expedientes Clasificados y Ordenados}}{\text{Cantidad de Expedientes}} \times 100$	Razón
			Limpieza	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Máximo}} \times 100$	Razón
			Estandarización		Razón
			Disciplina		Razón
<b>Variable Dependiente</b>	Según Vargas & Aldana (2014) mencionan que la calidad de servicio como el juicio general del servicio percibido acerca de la superioridad y excelencia del servicio, siendo la comparación de expectativas y percepciones del cliente, mencionan cinco dimensiones de la calidad de servicio que son: elementos tangibles, fiabilidad ,capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 285).	La evaluación de la calidad de servicio en el archivo periférico se realizó por las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta.	Fiabilidad	EE = Expedientes Entregados EU = Expedientes Ubicados ES = Expedientes Solicitados $EE = \frac{EU}{ES} \times 100$	Razón
Capacidad de Respuesta			TR = Tiempo de Respuesta TREE = Tiempo Real de Entrega del Expediente PMEE = Plazo Máximo de Entrega de Expediente $TR = \frac{PMEE - TREE}{PMEE} \times 100$	Razón	



## Anexo 5: Inventario de Archivo DGCP – MEF

PERÚ		Ministerio de Economía y Finanzas		INVENTARIO DE TRANSFERENCIA (ANEXO 1)			
1. Órgano:		DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA					
2. Unidad Orgánica:		DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CONSOLIDACIÓN CONTABLE					
3. Serie Documental:		INFORMACIONES SEMESTRAL DE ANÁLISIS Y CONSOLIDACIONES CONTABLES					
4. Documento de Transferencia:							
N° ITEM	N° DE CAJA	N° DE PAQUETE	FECHA	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	OBSERVACIONES
	56	221	2015	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHICLAYO	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHICLAYO	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHICLAYO	S/O
	56	221	2015	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHONGOYAPE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHONGOYAPE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHONGOYAPE	S/O
	56	221	2015	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE MOTUPE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE MOTUPE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE MOTUPE	S/O
	56	221	2015	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE MONSEFU	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE MONSEFU	S/O

**Anexo 6:** Inventario general de entidades publicas

<b>N°</b>	<b>DEPARTAMENTO DE AMAZONAS</b>	<b>Folios</b>	<b>Observaciones</b>
1	PROVINCIA DE CHACHAPOYAS		
2	MP. DE CHACHAPOYAS		
3	MD. DE ASUNCION - GONCHA		
4	MD. DE BALSAS		
5	MD. DE CHETO		
6	MD. DE CHILIQVIN		
7	MD. DE CHUQUIBAMBA		
8	MD. DE GRANADA		
9	MD. DE HUANCAS		
10	MD. DE LA JALCA- JALCAGRANDE		
11	MD. DE LEIMEBAMBA		
12	MD. DE LEVANTO		
13	MD. DE MAGDALENA		
14	MD. DE MARISCAL CASTILLA - DURAZNOPAMPA		
15	MD. DE MOLINO PAMPA		
16	MD. DE MONTEVIDEO		
17	MD. DE OLLEROS		
18	MD. DE QUINJALCA		
19	MD. DE SAN FRANCISCO DE DAGUAS		
20	MD. DE SAN ISIDRO DE MAYNO		
21	MD. DE SOLOCO		

**Anexo 7.** ingreso al sistema de trámite documentario digital de la entidad pública



Sistema de Trámite Documentario Digital

gdgarciag 

Contraseña 

**Ingresar**

## Anexo 8. portal de acceso a la información pública – virtual

# Solicitud de Acceso a la Información Pública



**Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.**

[Descargar la versión física del Formulario \(PDF\)](#)

Si es la primera vez que usted realiza una solicitud, sírvase llenar los datos del formulario, teniendo en cuenta los campos obligatorios.

Si usted ha ingresado anteriormente una o más solicitudes, sírvase ingresar su Documento de Identidad en la siguiente casilla y a continuación presione **Aceptar**.

**Las solicitudes presentadas por el Formulario Virtual Electrónico, desde las 16:31 horas hasta las 23:59 horas, serán recibidas y tramitadas a partir de las 8:30 horas del día hábil siguiente.**

Ingrese el número de su Documento de Identidad:

**N° de Solicitud**  
SOLI-2017-324

Es mayor de edad :  \*

**Anexo 9.** Resumen de Reporte de documentos del sistema de trámite documentario de la entidad pública

**REPORTE DE DOCUMENTOS SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL AÑO 2021**

Ítem	Nº HR	Fecha de Creación	Nº Documento	Remitente	Asunto
1	<a href="#">156850-2021</a>	19/11/2021 11:37	S/N	ASOCIACION REGIONAL DE CESANTES Y JUBILADOS DE EDUCACION DE UCAYALI - ARCIJEU	SOLICITA CUMPLIMIENTO DE PAGO POR MANDATO JUDICIAL CON SENTENCIAS QUE TIENE CALIDAD DE COSA JUZGADA
2	<a href="#">153823-2021</a>	15/11/2021 12:19	S/N	VARGAS LUQUE EDGAR ROLANDO	SOLICITA EFECTIVIZAR PAGO DE DEVENGADOS DE EXCOMBATIENTE ALTO CENEPA, ORDENADA MEDIANTE SENTENCIA
3	<a href="#">151878-2021</a>	11/11/2021 16:34	400-2021-GRL-SGRA	GOBIERNO REGIONAL DE LIMA	REMITE ACTA DEL COMITE PERMANENTE PARA LA INHABILITACION DE EXPEDIENTES JUDICIALES EN EL "MODULO DE DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA DEL ESTADO"
4	<a href="#">157098-2021</a>	19/11/2021 15:47	D000659-2021-PCM-PP	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	SOLICITA ELIMINAR REGISTRO DE DEMANDAS EN EL SISTEMA DE DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA EL ESTADO A CARGO DEL DESPACHO PRESIDENCIAL (1061)
5	<a href="#">156957-2021</a>	19/11/2021 13:08	D000017-2021-GRC-CEALPODCCJ	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA	SOLICITA APROBACION DE CORRECCION DE DATOS PARA DEMANDAS BENEFICIADAS CON DECRETO SUPREMO REGISTRADAS EN EL APLICATIVO DE DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA DEL ESTADO.
6	<a href="#">156555-2021</a>	19/11/2021 08:58	D002851-2021-MML-PPM	MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	SOLICITA MIGRACIÓN DE EXPEDIENTES DEL MÓDULO DE DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES CONTRA EL ESTADO DEL PLIEGO DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA AL PLIEGO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO (ATU).
7	<a href="#">155347-2021</a>	17/11/2021 09:23	521-2021-GRA/GRAD	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	SOLICITO MODIFICACIONES DE DATOS EN EL APLICATIVO INFORMATICO DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA DEL ESTADO
8	<a href="#">147478-2021</a>	04/11/2021 09:57	S/N	RODRIGUEZ SOTO CESAR MANUEL	SOLICITA CUMPLIMIENTO DEL SALDO DE DEUDA SOCIAL SECTOR EDUCACIÓN
9	<a href="#">144847-2021</a>	28/10/2021 10:11	258-2021-2022/LAAC-CR	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADA PEDIDO REALIZADO POR LA SEÑORA YRMA ROSARIO OVIEDO LIGARDA PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE MAGISTRADOS DEL PERU SEDE CUSCO QUIEN SOLICITA APOYO A EFECTO QUE EL MEF PUEDA CUMPLIR CON EL REQUERIMIENTO CONTENIDO EN LA RESOLUCIÓN N° 297 DEL PRIMER JUZGADO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
10	<a href="#">143384-2021</a>	26/10/2021 11:50	249-2021-PNDA/CR	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO POR LA UGEL OXAPAMAPA, MEDIANTE EL CUAL SOLICITAN EL PAGO DE DEUDA SOCIAL A LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA JURISDICCION DE OXAMPAMPA.
11	<a href="#">140098-2021</a>	20/10/2021 12:03	3791-2021-GR.CUSCO/PPR	GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO	ELEVA A CONSULTA RESPETO A LA PROCEDENCIA CON LA ASIGNACIÓN DE LOS MONTOS ASIGNADOS DECRETO SUPREMO N° 216-2021-EF
12	<a href="#">137848-2021</a>	15/10/2021 11:23	155-2021-2026/FCM-CR	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADA DOCUMENTO REFERENTE A SOLICITUD DE CELERIDAD PARA EL PAGO DE LA DEUDA SOCIAL A MAESTROS CESANTES DE LA PROVINCIA EL COLLAO – ILAVE.
13	<a href="#">136620-2021</a>	13/10/2021 15:01	D000230-2021-MIDIS-OGA	MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL - MIDIS	REITERA CONSULTA EFECTUADA PARA RETIRAR (01) EXPEDIENTE DEL LISTADO PRIORIZADO DE SENTENCIAS JUDICIALES CON CALIDAD DE COSA JUZGADA Y EN

					EJECUCIÓN AL 31/12/2020.
14	<a href="#">133405-2021</a>	01/10/2021 16:48	S/N	GUIMAREY CALDERON JUAN JOSE	SOLICITA ATENCION A LO DISPUESTO POR EL DECRETO SUPREMO N° 279-2020-EF DE FECHA 25 DE SETIEMBRE DE 2020
15	<a href="#">133405-2021</a>	01/10/2021 16:48	S/N	GUIMAREY CALDERON JUAN JOSE	SOLICITA ATENCION A LO DISPUESTO POR EL DECRETO SUPREMO N° 279-2020-EF DE FECHA 25 DE SETIEMBRE DE 2020
16	<a href="#">132565-2021</a>	30/09/2021 13:31	007561-2021-DP/SSG	DESPACHO PRESIDENCIAL	TRASLADA DOCUMENTO DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE CAJAMARCA, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITA ASISTENCIA PARA EL PAGO DE DEUDA SOCIAL, EN BENEFICIO DE LOS MIEMBROS DE SU REPRESENTADA, ENTRE OTROS.
17	<a href="#">132031-2021</a>	29/09/2021 13:09	19-2021-GOREMAD/COPER	GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS	SOLICITA MODIFICACION DE DATOS PERSONALES EN EXPEDIENTE JUDICIAL NRO 00529-2014-0-2701-JM-CI-01
18	<a href="#">131035-2021</a>	27/09/2021 15:19	051-2021-ACEJUSA-RCH.	ASOCIACION DE CESANTES Y JUBILADOS DEL SECTOR SALUD - REGION CHAVIN	SOLICITA DESTRABAR TRÁMITES Y DISPONGA EL PAGO MENSUAL EN PLANILLAS DE LA BONIFICACIÓN DIFERENCIAL LEY 25303, POR CONTAR CON SENTENCIAS JUDICIALES EN CALIDAD DE COSA JUZGADA Y EN EJECUCIÓN, ORDENADO POR EL PODER JUDICIAL.
19	<a href="#">130834-2021</a>	27/09/2021 11:25	D007442-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO POR EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE CATEDRÁTICOS JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, MEDIANTE EL CUAL SOLICITAN NIVELACIÓN DE PENSIONES ADQUIRIDAS EN CALIDAD DE COSA JUZGADA, CONSENTIDA Y EN EJECUCIÓN.
20	<a href="#">130148-2021</a>	24/09/2021 13:43	D001349-2021-PCM-SIP	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	REMISIÓN DE RECOMENDACIONES DE INFORMES DE EVALUACIONES AL PERÚ POR PARTE DE ESPACIOS INTERNACIONALES ANTICORRUPCIÓN (OCDE-WGB, ONU-UNCAC, OEA-MESICIC)
21	<a href="#">129992-2021</a>	23/09/2021 17:32	S/N	ESPINOZA MAGUIÑA GEORGINA	SOLICITA EJECUCIÓN DE PAGO DE SENTENCIAS JUDICIALES EN CALIDAD DE COSA JUZGADA Y EN EJECUCIÓN DEL SECTOR EDUCACIÓN
22	<a href="#">127855-2021</a>	20/09/2021 09:58	265-2021-GRC/GA	GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO	REMITE DOCUMENTACIÓN CONCERNIENTE A LA CORRECCIÓN DE DATOS E INACTIVACIÓN DEL ESTADO PROCESAL DE EJECUCIÓN DE EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL APLICATIVO INFORMÁTICO "DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA DEL ESTADO"
23	<a href="#">126061-2021</a>	15/09/2021 14:04	014-2021-PROC/MPP	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO	SOLICITA SE INFORME ENTRE OTROS, SI EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, TIENE O NO CARGADO EN SU APLICATIVO INFORMÁTICO "DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES CONTRA EL ESTADO" ADMINISTRADO POR LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, LOS PROCESOS JUDICIALES DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO OSTENTADOS POR LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PISCO (RECONOCIMIENTO ECONÓMICO LABORAL D.U. N° 037-94).
24	<a href="#">125294-2021</a>	14/09/2021 10:23	013-2021-PROC/MPP	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO	SOLICITA SE INFORME ENTRE OTROS, SI EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, TIENE O NO CARGADO EN SU APLICATIVO INFORMÁTICO "DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES CONTRA EL ESTADO" ADMINISTRADO POR LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, LOS PROCESOS JUDICIALES DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO OSTENTADOS POR LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PISCO (RECONOCIMIENTO ECONÓMICO LABORAL D.U. N° 037-94).
25	<a href="#">122193-2021</a>	08/09/2021 11:53	558/2021	BECERRA BARRETO PACO	SOLICITA CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 26511 Y LEY N° 24053, SE EXPIDA RESOLUCION DE PAGO DE BONIFICACION DE DEFENSOR DE LA PATRIA

26	<a href="#">119697-2021</a>	01/09/2021 15:53	S/N	CORDOVA TOVAR LUIS EDUARDO	SOLICITA CUMPLIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO PARA EL PAGO DE DEUDAS SOCIALES GENERADAS POR SENTENCIAS JUDICIALES EN CALIDAD DE COSA JUZGADA –SIN INCLUIR AL SECTOR EDUCACIÓN- CONFORME A LA UNDÉCIMA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL DE LA LEY N° 31084, LEY DE PRESUPUESTO EL SECTOR PÚBLICO PARA EL AÑO FISCAL 2021
27	<a href="#">119697-2021</a>	01/09/2021 15:53	S/N	CORDOVA TOVAR LUIS EDUARDO	SOLICITA CUMPLIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO PARA EL PAGO DE DEUDAS SOCIALES GENERADAS POR SENTENCIAS JUDICIALES EN CALIDAD DE COSA JUZGADA –SIN INCLUIR AL SECTOR EDUCACIÓN- CONFORME A LA UNDÉCIMA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL DE LA LEY N° 31084, LEY DE PRESUPUESTO EL SECTOR PÚBLICO PARA EL AÑO FISCAL 2021
28	<a href="#">118069-2021</a>	26/08/2021 14:53	180 -2021-GORE.ICA-GRPPAT/SPRE	GOBIERNO REGIONAL ICA	SOLICITA DEMANDA ADICIONAL PARA ATENDER DEUDA SENTENCIA JUDICIAL EN CALIDAD DE COSA JUZGADA
29	<a href="#">118059-2021</a>	26/08/2021 14:41	S/N	JARA CISNEROS PEDRO PABLO	REITERA SOLICITUD DE PAGO TOTAL DE BONIFICACIÓN DEL 30 POR CIENTO POR EVALUACIÓN Y PREPARACIÓN DE CLASES.
30	<a href="#">117659-2021</a>	25/08/2021 19:38	298-2021-GRA/ORA	GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA	REMITE EL ACTA N° 005-2021-GRA/ORA-SE. DEL COMITE PERMANENTE PARA ELABORACION Y APROBACION DEL LISTADO PRIORIZADO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE SENTENCIAS EN CALIDAD DE COSA JUZGADA
31	<a href="#">115656-2021</a>	20/08/2021 09:02	S/N	EDDA CRISTINA DE LOS MILAGROS WILLIS ARAUJO	SOLICITA SER CONSIDERADA EN LA RELACION DE PAGO DE LA DEUDA SOCIAL
32	<a href="#">115597-2021</a>	20/08/2021 10:41	D005871-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO DE LA ASOCIACIÓN DE DOCENTES JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITAN SE CUMPLA LA SENTENCIA JUDICIAL EN CALIDAD DE COSA JUZGADA, ASÍ COMO CON EL PAGO DE PENSIÓN NIVELADA.
33	<a href="#">115597-2021</a>	20/08/2021 10:41	D005871-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO DE LA ASOCIACIÓN DE DOCENTES JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITAN SE CUMPLA LA SENTENCIA JUDICIAL EN CALIDAD DE COSA JUZGADA, ASÍ COMO CON EL PAGO DE PENSIÓN NIVELADA.
34	<a href="#">115597-2021</a>	20/08/2021 10:41	D005871-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO DE LA ASOCIACIÓN DE DOCENTES JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITAN SE CUMPLA LA SENTENCIA JUDICIAL EN CALIDAD DE COSA JUZGADA, ASÍ COMO CON EL PAGO DE PENSIÓN NIVELADA.
35	<a href="#">115597-2021</a>	20/08/2021 10:41	D005871-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO DE LA ASOCIACIÓN DE DOCENTES JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITAN SE CUMPLA LA SENTENCIA JUDICIAL EN CALIDAD DE COSA JUZGADA, ASÍ COMO CON EL PAGO DE PENSIÓN NIVELADA.
36	<a href="#">114591-2021</a>	18/08/2021 11:31	S/N	OLGUIEN GARCIA DEISY MARINELLA	SOLICITA PAGO UNICO DEL BENEFICIO DE SUBSIDIO POR SEPELIO

37	<a href="#">108378-2021</a>	09/08/2021 15:31	S/N	MAMANI MACHACA JESUS ANGEL	SOLICITA ATENCIÓN A RESOLUCIÓN DIRECTORAL 3164-2021-DUGEL-A EJECUCIÓN DEL PAGO Y RECONOCIMIENTO DE PRETENSIONES SOLICITADAS
38	<a href="#">149536-2021</a>	09/11/2021 10:55	S/N	ARUQUIPA NINA JUAN FILIBERTO	SOLICITAN PAGO POR REFRIGERIO Y MOVILIDAD
39	<a href="#">140237-2021</a>	20/10/2021 13:56	S/N	SALDAÑA RUBIO WILMER OSWALD	SOLICITA Estricto CUMPLIMIENTO DE LA LEY 30841 Y COMO TAL SE RECONSIDERE EL LISTADO PRIORIZADO DE PAGO DE LA DEUDA SOCIAL CONTENIDOS EN LOS ANEXOS DEL DS N° 216-2021-EF
40	<a href="#">140185-2021</a>	20/10/2021 13:07	S/N	FAJARDO MENDOZA JOAQUIN PAUL	SOLICITA EL PAGO GENERADAS POR SENTENCIAS JUDICIALES
41	<a href="#">126861-2021</a>	16/09/2021 17:33	006626-2021-DP/SSG	DESPACHO PRESIDENCIAL	TRASLADA DOCUMENTO DEL CIUDADANO HÉCTOR ABEL HERRERA VELÁSQUEZ, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITA ASISTENCIA A FIN DE AUTORIZAR EL PAGO DE SENTENCIAS JUDICIALES DEL SECTOR EDUCACIÓN, ENTRE OTROS.
42	<a href="#">063899-2021</a>	10/05/2021 15:29	D000888-2021-MIMP-SG	MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES - MIMP	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO POR EL ASESOR Y PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE CATEDRÁTICOS JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, MEDIANTE EL CUAL SOLICITAN SE DOTE DE RECURSOS ECONÓMICOS A LAS MENCIONADAS INSTITUCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE DOS SENTENCIAS JUDICIALES.
43	<a href="#">157264-2021</a>	19/11/2021 17:23	941-2021-GRC/GRPPAT	GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO	REMISION DE RESOLUCIONES EJECUTIVAS REGIONALES SOBRE LA INCORPORACIÓN DE MAYORES FONDOS PÚBLICOS
44	<a href="#">156992-2021</a>	19/11/2021 13:51	115-2021-MDA-A	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALLAUCA	REMITE RESOLUCIONES DE ALCALDIA N°052-A-2021-MDC-Y Y N° 052-B-2021-MDA-A, MEDIANTE EL CUAL DESIGNA Y APRUEBA LA COMISIÓN DE DEPURACIÓN Y SINCERAMIENTO CONTABLE
45	<a href="#">156713-2021</a>	19/11/2021 09:02	0024-2021-EF/43.03	OFICINA DE ABASTECIMIENTO	RECEPCIÓN DE CONFORMIDADES, SOLICITUD DE PEDIDOS, PEDIDOS DE COMPRA Y PEDIDOS DE SERVICIO.
46	<a href="#">151893-2021</a>	11/11/2021 16:38	0064-2021-EF/41.02	OGPP-OPMG	AJUSTES Y CONSISTENCIA DEL POI ANUAL 2022 DEL MEF
47	<a href="#">146427-2021</a>	29/10/2021 18:07	0059-2021-EF/45.04	OFICINA DE GESTIÓN DE LOS CONECTAMEF	PLAN DE TRABAJO DE LOS CONECTAMEF DEL AÑO 2022
48	<a href="#">144474-2021</a>	27/10/2021 15:48	00740-2021-MINDEF/SG	MINISTERIO DE DEFENSA - MINDEF	REMITIR RELACIÓN DE PASAJEROS Y CARGA PARA VUELOS DE APOYO
49	<a href="#">156637-2021</a>	18/11/2021 19:28	0054-2021-EF/43.02	OGARH-ORRHH	CAPACITACIÓN EN ORGANIZACIONES AGILES Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL APROBADA EN EL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS 2021
50	<a href="#">151878-2021</a>	11/11/2021 16:34	400-2021-GRL-SGRA	GOBIERNO REGIONAL DE LIMA	REMITE ACTA DEL COMITE PERMANENTE PARA LA INHABILITACION DE EXPEDIENTES JUDICIALES EN EL "MODULO DE DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA DEL ESTADO"
51	<a href="#">152390-2021</a>	12/11/2021 11:32	D001461-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO AL DESPACHO PRESIDENCIAL SUSCRITO POR EL FRENTE DE DEFENSA REGIONAL HUANCVELICA, QUIENES SOLICITAN AUDIENCIA PARA TRATAR DIVERSOS TEMAS EN

					BENEFICIO DE SU LOCALIDAD.
52	<a href="#">147478-2021</a>	04/11/2021 09:57	S/N	RODRIGUEZ SOTO CESAR MANUEL	SOLICITA CUMPLIMIENTO DEL SALDO DE DEUDA SOCIAL SECTOR EDUCACIÓN
53	<a href="#">144847-2021</a>	28/10/2021 10:11	258-2021-2022/LAAC-CR	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADA PEDIDO REALIZADO POR LA SEÑORA YRMA ROSARIO OVIEDO LIGARDA PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE MAGISTRADOS DEL PERU SEDE CUSCO QUIEN SOLICITA APOYO A EFECTO QUE EL MEF PUEDA CUMPLIR CON EL REQUERIMIENTO CONTENIDO EN LA RESOLUCIÓN N° 297 DEL PRIMER JUZGADO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
54	<a href="#">143384-2021</a>	26/10/2021 11:50	249-2021-PNDA/CR	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO POR LA UGEL OXAPAMAPA, MEDIANTE EL CUAL SOLICITAN EL PAGO DE DEUDA SOCIAL A LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA JURISDICCION DE OXAMPAMPA.
55	<a href="#">140098-2021</a>	20/10/2021 12:03	3791-2021-GR.CUSCO/PPR	GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO	ELEVA A CONSULTA RESPETO A LA PROCEDENCIA CON LA ASIGNACIÓN DE LOS MONTOS ASIGNADOS DECRETO SUPREMO N° 216-2021-EF
56	<a href="#">138611-2021</a>	18/10/2021 12:47	008538-2021-DP/SSG	DESPACHO PRESIDENCIAL	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO AL DESPACHO PRESIDENCIAL SUSCRITO POR EL CIUDADANO SEGUNDO ABEL GONZALES FIGUEROA - CAJAMARCA, MEDIANTE EL CUAL SOLICITA ASIGNACIÓN DE RECURSOS A FIN DE DAR CUMPLIMIENTO AL PAGO DE BONIFICACIONES POR CONCEPTO DE PREPARACIÓN DE CLASES, EN BENEFICIO DEL PERSONAL DOCENTE, ENTRE OTROS.
57	<a href="#">137848-2021</a>	15/10/2021 11:23	155-2021-2026/FCM-CR	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADA DOCUMENTO REFERENTE A SOLICITUD DE CELERIDAD PARA EL PAGO DE LA DEUDA SOCIAL A MAESTROS CESANTES DE LA PROVINCIA EL COLLAO – ILAVE.
58	<a href="#">136620-2021</a>	13/10/2021 15:01	D000230-2021-MIDIS-OGA	MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL - MIDIS	REITERA CONSULTA EFECTUADA PARA RETIRAR (01) EXPEDIENTE DEL LISTADO PRIORIZADO DE SENTENCIAS JUDICIALES CON CALIDAD DE COSA JUZGADA Y EN EJECUCIÓN AL 31/12/2020.
59	<a href="#">133405-2021</a>	01/10/2021 16:48	S/N	GUIMAREY CALDERON JUAN JOSE	SOLICITA ATENCION A LO DISPUESTO POR EL DECRETO SUPREMO N° 279-2020-EF DE FECHA 25 DE SETIEMBRE DE 2020
60	<a href="#">133405-2021</a>	01/10/2021 16:48	S/N	GUIMAREY CALDERON JUAN JOSE	SOLICITA ATENCION A LO DISPUESTO POR EL DECRETO SUPREMO N° 279-2020-EF DE FECHA 25 DE SETIEMBRE DE 2020

61	<a href="#">132565-2021</a>	30/09/2021 13:31	007561-2021-DP/SSG	DESPACHO PRESIDENCIAL	TRASLADA DOCUMENTO DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE CAJAMARCA, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITA ASISTENCIA PARA EL PAGO DE DEUDA SOCIAL, EN BENEFICIO DE LOS MIEMBROS DE SU REPRESENTADA, ENTRE OTROS.
62	<a href="#">132031-2021</a>	29/09/2021 13:09	19-2021-GOREMAD/COPER	GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS	SOLICITA MODIFICACION DE DATOS PERSONALES EN EXPEDIENTE JUDICIAL NRO 00529-2014-0-2701-JM-CI-01
63	<a href="#">131212-2021</a>	28/09/2021 15:17	007363-2021-DP/SSG	DESPACHO PRESIDENCIAL	TRASLADA DOCUMENTO DEL SINDICATO DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR EDUCACION SITASE - BASE FENTASE SANTA CRUZ, REGION CAJAMARCA, A TRAVÉS DEL CUAL SOLICITA ASISTENCIA PARA EL PAGO DE LA DEUDA SOCIAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - SANTA CRUZ.
64	<a href="#">131035-2021</a>	27/09/2021 15:19	051-2021-ACEJUSA-RCH.	ASOCIACION DE CESANTES Y JUBILADOS DEL SECTOR SALUD - REGION CHAVIN	SOLICITA DESTABAR TRÁMITES Y DISPONGA EL PAGO MENSUAL EN PLANILLAS DE LA BONIFICACIÓN DIFERENCIAL LEY 25303, POR CONTAR CON SENTENCIAS JUDICIALES EN CALIDAD DE COSA JUZGADA Y EN EJECUCIÓN, ORDENADO POR EL PODER JUDICIAL.
65	<a href="#">130834-2021</a>	27/09/2021 11:25	D007442-2021-PCM-SC	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	TRASLADA DOCUMENTO REMITIDO POR EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE CATEDRÁTICOS JUBILADOS Y CESANTES DE LA UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, MEDIANTE EL CUAL SOLICITAN NIVELACIÓN DE PENSIONES ADQUIRIDAS EN CALIDAD DE COSA JUZGADA, CONSENTIDA Y EN EJECUCIÓN.
66	<a href="#">130148-2021</a>	24/09/2021 13:43	D001349-2021-PCM-SIP	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM SEDE LIMA CERCADO	REMISIÓN DE RECOMENDACIONES DE INFORMES DE EVALUACIONES AL PERÚ POR PARTE DE ESPACIOS INTERNACIONALES ANTICORRUPCIÓN (OCDE-WGB, ONU-UNCAC, OEA-MESICIC)
67	<a href="#">129992-2021</a>	23/09/2021 17:32	S/N	ESPINOZA MAGUIÑA GEORGINA	SOLICITA EJECUCIÓN DE PAGO DE SENTENCIAS JUDICIALES EN CALIDAD DE COSA JUZGADA Y EN EJECUCIÓN DEL SECTOR EDUCACIÓN
68	<a href="#">127855-2021</a>	20/09/2021 09:58	265-2021-GRC/GA	GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO	REMITE DOCUMENTACIÓN CONCERNIENTE A LA CORRECCIÓN DE DATOS E INACTIVACIÓN DEL ESTADO PROCESAL DE EJECUCIÓN DE EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL APLICATIVO INFORMÁTICO "DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES EN CONTRA DEL ESTADO"

69	<a href="#">126061-2021</a>	15/09/2021 14:04	014-2021-PROC/MPP	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO	SOLICITA SE INFORME ENTRE OTROS, SI EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, TIENE O NO CARGADO EN SU APLICATIVO INFORMÁTICO "DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES CONTRA EL ESTADO" ADMINISTRADO POR LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, LOS PROCESOS JUDICIALES DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO OSTENTADOS POR LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PISCO (RECONOCIMIENTO ECONÓMICO LABORAL D.U. Nº 037-94).
70	<a href="#">125294-2021</a>	14/09/2021 10:23	013-2021-PROC/MPP	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO	SOLICITA SE INFORME ENTRE OTROS, SI EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, TIENE O NO CARGADO EN SU APLICATIVO INFORMÁTICO "DEMANDAS JUDICIALES Y ARBITRALES CONTRA EL ESTADO" ADMINISTRADO POR LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, LOS PROCESOS JUDICIALES DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO OSTENTADOS POR LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PISCO (RECONOCIMIENTO ECONÓMICO LABORAL D.U. Nº 037-94).

## Anexo 10. control de búsqueda de accesos del Archivo Periférico

CONTROL DE BUSQUEDA DE EXPEDIENTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA ARCHIVO DGCP 2021											
ITEM	ENTIDAD Y/O INSTITUCION SOLICITADA	DIRECCION DE LINEA	SERIE DOCUMENTAL O INFORMACIÓN SOLICITADA	AÑO	RESPONSABLE SOLICITANTE	ESTADO	FECHA DE PEDIDO	FECHA DE RESPUESTA	UBICACIÓN DEL EXPEDIENTE	CONSTANCIA DE ENTREGA	OBSERVACION
28	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALAS GUADALUPE - EPS EMAPA SALAS SCRL	DIRECCION DE EMPRESAS PÚBLICAS	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2012	MONICA PUEMAPE	ATENDIDO	19/08/2021	16/09/2021	ARCHIVO PERIFERICO DGCP	-	EN LA PC DEL ARCHIVO PERIFERICO DGCP HAY UN INVENTARIO CON EL EXPEDIENTE TRANSFERIDO AL ARCHIVO CENTRAL CON CAJA Y PAQUETE, PERO EN EL ARCHIVO CENTRAL DICHO DOCUMENTO ESTÁ ACTUALIZADO Y NO ESTÁ, EL DOCUMENTO FUE SOLICITADO MEDIANTE MEMO N° 0316 - 2020-EF/45.04 CON FECHA 21/01/2020 AL CORREO DEL SR FERNANDO SUAREZ EN EL CUADERNO
29	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT	DIRECCIÓN DE GOBIERNO NACIONAL Y GOBIERNO REGIONAL	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	1993	MONICA PUEMAPE	ATENDIDO	17/08/2021	20/08/2021	-	-	De acuerdo a la revisión realizada a las cajas e inventarios de transferencia del Archivo Periférico, se concluye que el documento solicitado de Cuenta General SUNAT del año 1993 no fue transferido al Archivo Periférico DGCP
30	MD. DE SAN JUAN DE LURIGANCHO	DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2014	GILMER TICONA	ATENDIDO	31/08/2021	03/09/2021	ARCHIVO CENTRAL	-	CUSTODIA DE CESAR, SE COORDINÓ PARA QUE LO SOLICITE UN RESPONSABLE AUTORIZADO
31		DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2015		ATENDIDO	31/08/2021	03/09/2021	ARCHIVO CENTRAL	-	CUSTODIA DE CESAR, SE COORDINÓ PARA QUE LO SOLICITE UN RESPONSABLE AUTORIZADO
32		DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2016		ATENDIDO	31/08/2021	03/09/2021	ARCHIVO CENTRAL	-	CUSTODIA DE CESAR, SE COORDINÓ PARA QUE LO SOLICITE UN RESPONSABLE AUTORIZADO
33		DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2017		ATENDIDO	31/08/2021	03/09/2021	ARCHIVO PERIFERICO DGCP, SE DEVOLVIO A SU CAJA	-	NO SE LLEGÓ A ENTREGAR POR INDICACIONES DE GILMER TICONA
34		DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2018		ATENDIDO	31/08/2021	03/09/2021	ARCHIVO PERIFERICO DGCP, SE DEVOLVIO A SU CAJA	-	NO SE LLEGÓ A ENTREGAR POR INDICACIONES DE GILMER TICONA
35		MD. DE COMAS	DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA		2018		ATENDIDO	01/09/2021	15/09/2021	ARCHIVO PERIFERICO DGCP, SE DEVOLVIO A SU CAJA
36	MD. DE SARTIBAMBA	DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2019	MONICA PUEMAPE	ATENDIDO	06/09/2021	07/09/2021		-	De acuerdo a la revisión realizada a los inventarios de transferencia del 2019 y 2020, el documento solicitado no fue transferido al Archivo Periférico DGCP.
37	MD. DE TARACO	DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	INFORMACION FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y COMPLEMENTARIA	2015	MONICA PUEMAPE		13/09/2021	13/09/2021	DIRECCION DE GOBIERNOS LOCALES	-	EL EXPEDIENTE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO CENTRAL

Anexo 11. Cuaderno de cargo del archivo periférico

Señor (es):		cargo N°	
Manila Plesman de VILQUECHI.CO		Comité Municipal Cuenta General 2018	
Entregué	Fecha 13/05/19 Hora	Recibi	Conforme
Señor (es): Jaime Farfán		cargo N°	
Remitimos con el portador: Memorias 2007, 2009, 2010, 2014-2016 - C.A.S. MD Comas Proyecto Cuenta General 2018		Forma C.A.S. PPR - PI - An 2018	
Entregué	Fecha 14/10/21 Hora	Recibi	Conforme
Señor (es): Jaime Farfán		cargo N°	
Remitimos con el portador: Memorias 2007, 2009, 2010, 2014-2016 - C.A.S. MD Comas Proyecto Cuenta General 2018		Forma C.A.S. PPR - PI - An 2018	
Entregué	Fecha 18/10/21 Hora	Recibi	Conforme
Señor (es): Josy Solis		cargo N°	
Remitimos con el portador: Cuenta General 2018 MD Comas		Forma C.A.S. PPR - PI - An 2018	
Entregué	Fecha 16/09/21 Hora 11:02 am	Recibi	Conforme
Señor (es): Jaime Farfán		cargo N°	
Remitimos con el portador: Comité Municipal Municipalidad de NIEPOS CUENTA GENERAL 2015-2018		Forma C.A.S. PPR - PI - An 2018	
Entregué	Fecha	Recibi	Conforme
Señor (es): Jaime Farfán		cargo N°	
Remitimos con el portador: Comité Municipal Municipalidad de NIEPOS CUENTA GENERAL 2015-2018		Forma C.A.S. PPR - PI - An 2018	
Entregué	Fecha	Recibi	Conforme

Anexo 12. Hoja de paquete de expedientes

 Ministerio de Economía y Finanzas		1. N° Caja:	<b>6</b>	
		2. N° Paquete:	<b>23</b>	
3. Dependencia:		DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA		
4. Unidad Orgánica:		GOBIERNOS LOCALES		
5. Código de la U.O.:		EF/51.0		
6. Serie documental:		CONCILIACIÓN DEL MARCO LEGAL Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS GOBIERNOS LOCALES - I SEMESTRE		
7. Descripción:		DEPARTAMENTO DE CASH		
Item	PROVINCIA	DISTRITO	NUMERO DE FOLIOS	AÑO
1	MP DE HUANO	MD DE HUANO	0	2018
2	MP DE HUANO	MD DE HUANO	0	2018
3	MP DE HUANO	MD DE SAN MARCOS	0	2018
4	MP DE HUANO	MD DE SAN MARCOS	0	2018
5	MP DE HUANO	MD DE HUANO	0	2018
6	MP DE HUANO	MD DE HUANO	0	2018
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
8. Observaciones				
MD DE SAN MARCOS (ANILLADO - 1 CARPETA)				
9. Registro de salidas				
Fecha de préstamo	Usos	Folios	Fecha de devolución	Observaciones

## Anexo 13. Cajas organizadas para transferencia



## **Anexo 14:** Solicitud para usar información administrativa de la Entidad Pública

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 08 de setiembre del 2021.

Señores.

**Ministerio de Economía y Finanzas**  
**Director General de Contabilidad Pública**  
**CPC. Oscar Gustavo Nuñez del Arco Mendoza**

Presente.-

**Solicito:** Autorización para uso de la información administrativa del Archivo Periférico DGCP con fines académicos.

**Giovanni Daniel Garcia Baneo**, con DNI N° 44977777, con domicilio en Av. Los Jardines Este N° 522 urb. Inca Manco Cápac, del distrito de San Juan de Lurigancho, en condición de personal CAS de la Dirección General de Contabilidad Pública – Archivo Periférico DGCP, me dirijo ante usted con el debido respeto y digo:

Actualmente estoy cursando el último ciclo de la carrera de Ingeniería Industrial en la Universidad Cesar Vallejo, y estando en la necesidad de culminar exitosamente mi profesión y aplicar los conocimientos adquiridos en estos años de estudio en mi centro de trabajo, para mejorar con eficiencia y eficacia las funciones diarias del Archivo Periférico DGCP.

Solicito autorización para el uso de la información administrativa del Archivo Periférico DGCP con fines académicos, asumiendo con responsabilidad y ética el cuidado de la información empleada, según ley N° 27815 "Ley del código de ética de la función pública".

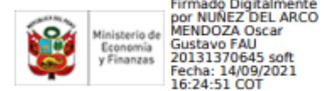
Sin otro particular, aprovechando la oportunidad para expresarle toda mi gratitud por el apoyo y la confianza brindada hacia mi persona, por lo que quedo muy agradecido.

Atentamente,



**Giovanni Daniel Garcia Baneo**  
**Estudiante de Ingeniería Industrial**  
**DNI: 44977777**  
**Celular: 988347878**

## Anexo 15: Respuesta de autorización para usar información administrativa del Archivo Periférico



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDAD PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

### **CARTA N° 001 - 2021-EF/51.01**

Lima, 13 de setiembre de 2021

**Señor**

**Giovanni Daniel Garcia Baneo**

Av. Los Jardines Este N° 522 - Urb. Inca Manco Cápac  
San Juan de Lurigancho

**Referencia :** Carta s/n del 10 de setiembre de 2021



Firmado Digitalmente  
por ROSALES ALVARADO  
Pedro Alfredo FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 13/09/2021  
15:16:18 COT  
Motivo: Doy V° B°

Me dirijo a usted con relación en atención al documento de la referencia mediante el cual solicita autorización para el uso de la información administrativa del Archivo Periférico de la Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas, para el desarrollo de su proyecto de tesis de la Carrera de Ingeniería Industrial.

En primer lugar, en nombre de nuestra Dirección General queremos hacerle llegar nuestro reconocimiento y felicitación por la carrera que está por culminar y por el desarrollo de su proyecto de tesis para la sustentación próxima.

Al respecto, mi Despacho ha dispuesto autorizar el uso de la información administrativa del Archivo Periférico para facilitar el desarrollo de su proyecto de tesis, observando los dispuesto en las disposiciones establecidas en la Ley N° 27815 "Ley del código de ética de la función pública".

Estamos seguros que el desarrollo de su tesis será un éxito lo cual redundará en el mejoramiento de nuestro Archivo Periférico.

Atentamente,

Documento Firmado Digitalmente  
**Oscar Nuñez del Arco Mendoza**  
Director General  
Dirección General de Contabilidad Pública

## Anexo 16: Ficha de Clasificación y Orden S1 – S2

Ficha Clasificación y Orden - 1S - 2S					
Área		Archivo periférico		Indicador	
				Cantidad de expedientes Clasificados y Ordenados x100	
				Cantidad de Expedientes	
Ítem	Responsable		García Baneo Giovanni Daniel		%
	Fecha	Dias laborables	Cantidad de Expedientes	Cantidad de Expedientes Clasificados y Ordenados	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
<b>Total</b>					

## Anexo 17: Formatos de limpieza 3S

Ficha Limpieza - 3S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Puntaje	1	Malo	<b>Responsable</b>		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		
	3	Aceptable	<b>Fecha</b>		Puntaje Máximo
	4	Bueno	Desde:		
	5	Muy Bueno	Hasta:		
<b>Ítem</b>	<b>Limpieza</b>		<b>Puntaje Máximo</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	<b>%</b>
1	Se realiza la limpieza durante la jornada laboral.				
2	Los equipos y muebles de oficina se encuentran limpios.				
3	Se realiza el mantenimiento de equipos.				
4	Se efectúa la limpieza en los puesto de trabajo.				
5	Se aplican estándares o reglas en la limpieza de los instrumentos de trabajo.				
<b>Total</b>					

<b>FORMATO DE CONTROL DE LIMPIEZA ARCHIVO PERIFERICO</b>											
<b>Responsable</b>							<b>MES</b>				
<b>Ubicación</b>	<b>Tiempo</b>						<b>Días de semana</b>				
	<b>15 minutos</b>		<b>30 minutos</b>		<b>60 minutos</b>		<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>
	<b>Día</b>	<b>Tarde</b>	<b>Día</b>	<b>Tarde</b>	<b>Día</b>	<b>Tarde</b>					
<b>Ambiente 1</b>											
<b>Ambiente 2</b>											
<b>Área de custodia</b>											
<b>Anaqueles</b>											
<b>Equipos de computo</b>											
<b>Mesas</b>											
<b>Pasillos</b>											
<b>Escalera</b>											
<b>Observaciones</b>											

### Anexo 18: Ficha Estandarización 4S

Ficha Estandarización – 4S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Puntaje	1	Malo	<b>Responsable</b>		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		Puntaje Máximo
	3	Aceptable	<b>Fecha</b>		
	4	Bueno	Desde:		
	5	Muy Bueno	Hasta:		
Ítem	Estandarización	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	%	
1	Se realiza correctamente la clasificación de expedientes.				
2	Se realiza correctamente el orden de los expedientes.				
3	Se mantienen los materiales y equipos limpios.				
4	Se realiza constantemente la limpieza designada.				
5	Los trabajadores realizan correctamente sus actividades diarias.				
Total					

**Anexo 19: Ficha Disciplina 5S**

Ficha Disciplina - 5S					
Área		Archivo Periférico		Indicador	
Puntaje	1	Malo	<b>Responsable</b>		Puntaje Obtenido X 100
	2	Regular	Garcia Baneo Giovanni Daniel		Puntaje Máximo
	3	Aceptable	<b>Fecha</b>		
	4	Bueno	Desde:		%
	5	Muy Bueno	Hasta:		
<b>Ítem</b>	<b>Disciplina</b>		<b>Puntaje Máximo</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	
1	Se planifica horarios para reuniones 5'S.				
2	Se realiza la inspección de los materiales y equipos antes y después de su uso.				
3	Los puestos de trabajo se asean antes y después de las actividades rutinarias.				
4	Se aplican los metas de limpieza.				
5	Hay confraternidad en el trabajo.				
6	Se cuenta con todo lo necesario para realizar el trabajo de archivo.				
7	Los estantes están identificados y ordenados.				
8	Los puestos de trabajo se encuentran ordenados y limpios.				
9	Ambientes y pasadizos se mantienen despejados de obstáculos, polvo y basura.				
10	Los equipos y muebles de oficina se encuentran sin residuos o polvo.				
<b>Total</b>					

**Anexo 20. Ficha Fiabilidad - Calidad de Servicio**

Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP)					
FORMATO " Fiabilidad"					
RESPONSABLE:		García Baneo Giovanni Daniel		Indicador	
AREA:		Archivo Periférico			
Ítem	N° de Expediente	Información solicitada	$EE = \frac{EU}{ES} \times 100$		
			N° de Expedientes Ubicados (EU)	N° de Expedientes Solicitados (ES)	%
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					



## Anexo 22: Formato de solicitud de acceso a la información pública

		<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA ENTIDAD, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSESIÓN O BAJO SU CONTROL</b> (D.S. N°164-2020-PCM)		N° DE REGISTRO	
<b>FORMULARIO</b>					
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:					
II. DATOS DEL SOLICITANTE:					
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL			DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO		
DOMICILIO					
AV/CALLE/JR/PSJ.	N°/DPTO./INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN		
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO		
III. INFORMACIÓN CONCRETA Y PRECISA DEL PEDIDO:					
IV. ÓRGANO DEL CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:					
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X") (2)			VI. MODALIDAD DE ENTREGA DE INFORMACIÓN (marcar con una "X")		
COPIA SIMPLE <input type="checkbox"/>	COPIA FEDATEADA O CERTIFICADA <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO (1) <input type="checkbox"/>	SE APERSONARÁ PARA SU RECEPCIÓN <input type="checkbox"/>	
Huella Digital (3)			FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN		
FIRMA					

OBSERVACIONES.:

.....

(1) Información opcional

(2) El pago por concepto de reproducción de la información requerida puede efectuarse en:

- El Módulo de Tesorería, ubicado en el primer piso de la Sede Central del MEF, sito en Jr. Junín N° 319- Lima 1.
- La Cuenta Corriente del MEF N° 0000-283290, en el Banco de la Nación.

**Anexo 23:** Formato de control del proceso de organización

FORMATO DE CONTROL DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN						
NOMBRE DEL COLABORADOR:			GIOVANNI DANIEL GARCIA BANEÓ			
CARGO:			OFICINISTA-FOLIADOR			
TIEMPO LABORANDO:			5 AÑOS			
PROCESO:			PROCESO DE ORGANIZACIÓN			
UNIDAD DE MEDIDA DIARIA:			15 CAJAS			
FECHA	DIRECCIÓN DE LÍNEA DE LA DGCP	SERIE DOCUMENTAL	AÑO DE LA SERIE DOCUMENTAL	NÚMERO DE CAJAS ORGANIZADAS	NÚMERO DE METROS LINEALES ORGANIZADOS	OBSERVACIONES
3.02/2020	Dirección de Gobiernos Locales	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias de Gobiernos Locales	2018	15	0.42	Cada año de la Serie Documental: Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias de Gobiernos Locales fue clasificado por Departamento Provincial y Distrito respectivamente.
4.02/2020	Dirección de Gobiernos Locales	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias de Gobiernos Locales	2018	14	0.56	
5.02/2020	Dirección de Gobiernos Locales	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias de Gobiernos Locales	2018	15	0.42	
6.02/2020	Dirección de Gobiernos Locales	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias de Gobiernos Locales	2018	13	0.42	
7.02/2020	Dirección de Gobiernos Locales	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias de Gobiernos Locales	2018	15	0.42	Se organizó una caja de la Serie Documental: Transferencias de Gestión de los Gobiernos Locales para aumentar la producción en 1 caja más organizada.
	Dirección de Gobiernos Locales	Transferencias de Gestión de los Gobiernos Locales	2018	14	0.14	
<b>TOTAL DE ORGANIZACIÓN SEMANAL:</b>					<b>2.38</b>	

**Anexo 24:** Formato de control del proceso de elaboración de paquete

FORMATO DE CONTROL DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE PAQUETES							
NOMBRE DEL COLABORADOR:			RAÚL JUAN CUBAS PAREDES				
CARGO:			OFICINISTA-FOLIADOR				
TIEMPO LABORANDO:			5 AÑOS				
PROCESO:			ELABORACIÓN DE PAQUETES				
UNIDAD DE MEDIDA DIARIA:			15 CAJAS ELABORADAS(60 PAQUETES)				
FECHA	DIRECCIÓN DE LÍNEA DE LA DGCP	SERIE DOCUMENTAL	AÑO DE LA SERIE DOCUMENTAL	NÚMERO DE CAJAS ELABORADA \$	NUMERACIÓN DE CAJAS ELABORADA \$	NÚMERO DE PAQUETE \$ ELABORADO \$	OBSERVACIONES
3/02/2020	Dirección de Gobierno Nacional y Gobierno Regional (DGN YGR)	Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional	2018	15	Cajas N° 1-15	60	
4/02/2020	Dirección de Gobierno Nacional y Gobierno Regional (DGN YGR)	Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional	2018	16	Cajas N° 16-30	64	
5/02/2020	Dirección de Gobierno Nacional y Gobierno Regional (DGN YGR)	Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional	2018	15	Cajas N° 31-45	60	
6/02/2020	Dirección de Gobierno Nacional y Gobierno Regional (DGN YGR)	Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional	2018	16	Cajas N° 46-60	64	
7/02/2020	Dirección de Gobierno Nacional y Gobierno Regional (DGN YGR)	Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional	2018	15	Cajas N° 61-74	60	Se elaboró 1 caja de la Serie Documental: Conciliaciones de Marco Legal al I Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional para completar la producción de 15 cajas diarias elaboradas.
		Conciliaciones de Marco Legal al I Semestre de Gobierno Nacional y Gobierno Regional	2018		Caja N° 1		
TOTAL DE CAJAS ELABORADAS EN LA SEMANA:				77		308	

## Anexo 25: Formato de control del proceso de foliación

FORMATO DE CONTROL DEL PROCESO DE FOLIACIÓN						
NOMBRE DEL COLABORADOR:		JOSÉ LUIS HUAMAN SALAZAR				
CARGO:		OFICINISTA-FOLIADOR				
TIEMPO LABORANDO:		5 AÑOS				
PROCESO:		PROCESO DE FOLIACIÓN				
UNIDAD DE MEDIDA:		3 CAJAS DIARIAS				
FECHA	DIRECCIÓN DE LÍNEA DE LA DGCP	SERIE DOCUMENTAL	AÑO DE LA SERIE DOCUMENTAL	NÚMERO DE CAJAS FOLIADAS	NUMERACIÓN DE CAJAS FOLIADAS	OBSERVACIONES
3/02/2020	Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)	Informaciones Financieras y Presupuestarias al I Semestre de Empresas Públicas	2019	3	Cajas N° 1,2,3	
4/02/2020	Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)	Informaciones Financieras y Presupuestarias al I Semestre de Empresas Públicas	2019	4	Cajas N° 4,5,6	
5/02/2020	Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)	Informaciones Financieras y Presupuestarias al I Semestre de Empresas Públicas	2019	3	Cajas N° 7,8,9	
6/02/2020	Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)	Informaciones Financieras y Presupuestarias al I Semestre de Empresas Públicas	2019	3	Cajas N° 10,11,12	
7/02/2020	Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)	Informaciones Financieras y Presupuestarias al I Semestre de Empresas Públicas	2019	3	Cajas N° 13,14,15	La caja número 15 tiene 3 paquetes porque es la última de la Serie Documental: Informaciones Financieras y Presupuestarias al I Semestre de Empresas Públicas.
	Dirección de Empresas Públicas (DEMPU)	Informaciones Financieras y Presupuestarias al III Trimestre de Empresas Públicas			Caja 1-1 paquetes	Se folió un paquete de la caja N° 1 de la Serie Documental: Informaciones Financieras y Presupuestarias al III Trimestre de Empresas Públicas para completar la producción de 3 cajas foliadas diarias.
TOTAL DE CAJAS FOLIADAS EN LA SEMANA:				18		

**Anexo 26:** Formato de control del proceso de inventario general, etiqueta de paquete y etiqueta de caja

FORMATO DE CONTROL DEL PROCESO DE INVENTARIO GENERAL, ETIQUETA DE PAQUETE Y ETIQUETA DE CAJA							
NOMBRE DEL COLABORADOR:		LUIS ANGEL ELESANO PAZ					
CARGO:		TECNICO OFICINISTA-FOLIADOR					
TIEMPO LABORANDO:		5 AÑOS					
PROCESO:		PROCESO DE ELABORACIÓN DE INVENTARIO GENERAL, ETIQUETA DE PAQUETE Y ETIQUETA DE CAJA					
UNDA DE MEDIDA DIARIA:		15 CAJAS INVENTARIADAS INCLUYENDO ELABORACIÓN DE ETIQUETA DE PAQUETE Y ETIQUETA DE CAJA					
FECHA	DIRECCIÓN DE LÍNEA DE LA DGCP	SERIE DOCUMENTAL	AÑO DE LA SERIE DOCUMENTAL	NÚMERO DE CAJAS INVENTARIADAS	NÚMERO DE ETIQUETAS DE PAQUETES ELABORADAS	NÚMERO DE ETIQUETAS DE CAJA ELABORADAS	OBSERVACIONES
3/02/2020	Dirección de Gobiernos Locales (DGL)	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias	2018	15	60	15	
4/02/2020	Dirección de Gobiernos Locales (DGL)	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias	2018	16	64	16	
5/02/2020	Dirección de Gobiernos Locales (DGL)	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias	2018	15	60	15	
6/02/2020	Dirección de Gobiernos Locales (DGL)	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias	2018	15	60	15	
7/02/2020	Dirección de Gobiernos Locales (DGL)	Informaciones Financieras, Presupuestarias y Complementarias	2018	15	60	15	Se inventarió 1 caja de la Serie Documental: Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobiernos Locales para aumentar en 1 caja la producción de cajas inventariadas.
		Conciliaciones de Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al II Semestre de Gobiernos Locales	2018	1	64	1	
<b>TOTAL DE CAJAS INVENTARIADAS INCLUYENDO ELABORACIÓN DE ETIQUETAS DE PAQUETE Y ETIQUETA DE CAJA:</b>				<b>77</b>	<b>368</b>	<b>77</b>	

**Anexo 27:** Validación de Instrumento variable independiente 5S (primer experto)

### **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE (5S)**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Implementación 5S en la Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico de una Entidad Pública, Lima, 2021.** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### **MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE Independiente (5S)**

Definición de la variable: Cruelles (2012) indica que la herramienta 5S es una aplicación de gestión de origen asiático empleada para el mantenimiento continuo de la limpieza y el orden de las áreas de trabajo. Se trata de un instrumento muy significativo para mejorar los procesos en una empresa, menciona cinco dimensiones que son, clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. Las 5S es un método cuyo principio es “un lugar para cada artículo y cada artículo en su lugar” (p. 145).

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Clasificación y Orden	Cantidad de Expedientes Clasificados Ordenados x 100	Puntaje Obtenido	1	1	1	1	
	Cantidad de Expedientes	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Limpieza	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Estandarización	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Disciplina	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Fichas de Evaluación 5'S
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel realizado y alcanzado en cada etapa de la metodología 5S
Nombres y apellidos del experto	José Pablo Rivera Rodríguez
Documento de identidad	25440246
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNAC/UCV/PEPSA
Cargo	Docente/Consultor en Proyectos
Número telefónico	991569128
Firma	
Fecha	17/11/2021

**Anexo 28:** Validación de Instrumento variable dependiente Calidad de Servicio  
(Primer experto)

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE  
Dependiente (Calidad de Servicio)**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Implementación 5S en la Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE Dependiente (Calidad de Servicio)

Definición de la variable: Según Vargas & Aldana (2014) mencionan que la calidad de servicio como el juicio general del servicio percibido acerca de la superioridad y excelencia del servicio, siendo la comparación de expectativas y percepciones del cliente, mencionan cinco dimensiones de la calidad de servicio que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 285). De los cuales se aplicó 2 dimensiones que se ajustan a la realización de la presente tesis y son:

- Fiabilidad:
- Capacidad de respuesta

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Fiabilidad	Nº de expedientes ubicados x 100	Información ubicada	1	1	1	1	
	Nº de expedientes solicitados	Información solicitada	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes – Tiempo Real de Entrega de Expedientes x 100	Tiempo real empleado	1	1	1	1	
	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes	Tiempo Límite de entrega	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Formato "Fiabilidad"
Objetivo del instrumento	Medir el % de información solicitada y entregada en los tramites de acceso a la información pública, Ley N° 27806
Nombres y apellidos del experto	José Pablo Rivera Rodríguez
Documento de identidad	25440246
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNAC/UCV/PEPSA
Cargo	Docente/Consultor en Proyectos
Número telefónico	991569128
Firma	
Fecha	17/11/2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Formato "Capacidad de Respuesta "
Objetivo del instrumento	Medir el tiempo de respuesta de la información solicitada en los plazos establecidos mediante la Ley N° 27806 ley de acceso a la información pública.
Nombres y apellidos del experto	José Pablo Rivera Rodríguez
Documento de identidad	25440246
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNAC/UCV/PEPSA
Cargo	Docente/Consultor en Proyectos
Número telefónico	991569128
Firma	
Fecha	17/11/2021

**Anexo 29:** Validación de Instrumento variable independiente 5S  
(Segundo experto)

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE (5S)**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Implementación 5S en la Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico de una Entidad Pública, Lima, 2021.** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE Independiente (5S)

Definición de la variable: Cruelles (2012) indica que la herramienta 5S es una aplicación de gestión de origen asiático empleada para el mantenimiento continuo de la limpieza y el orden de las áreas de trabajo. Se trata de un instrumento muy significativo para mejorar los procesos en una empresa, menciona cinco dimensiones que son, clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. Las 5S es un método cuyo principio es “un lugar para cada artículo y cada artículo en su lugar” (p. 145).

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Clasificación y Orden	Cantidad de Expedientes Clasificados x 100	Puntaje Obtenido	1	1	1	1	
	Cantidad de Expedientes Ordenados x 100	Puntaje Obtenido	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Limpieza	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Estandarización	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Disciplina	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de Auditoria 5S
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel realizado y alcanzado en cada etapa de la metodología 5S
Nombres y apellidos del experto	Luis Alberto Valdivia Sánchez
Documento de identidad	07639522
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional
Cargo	Defensor Universitario
Número telefónico	942160708
Firma	
Fecha	04 /10/ 2021

**Anexo 30:** Validación de Instrumento variable dependiente Calidad de Servicio  
(Segundo experto)

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE  
Dependiente (Calidad de Servicio)**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Implementación 5S en la Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE Dependiente (Calidad de Servicio)

Definición de la variable: Según Vargas & Aldana (2014) mencionan que la calidad de servicio como el juicio general del servicio percibido acerca de la superioridad y excelencia del servicio, siendo la comparación de expectativas y percepciones del cliente, mencionan cinco dimensiones de la calidad de servicio que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 285). De los cuales se aplicó 2 dimensiones que se ajustan a la realización de la presente tesis y son:

- Fiabilidad:
- Capacidad de respuesta

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Fiabilidad	Nº de expedientes ubicados x 100	Información ubicada	1	1	1	1	
	Nº de expedientes solicitados	Información solicitada	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes – Tiempo Real de Entrega de Expedientes x 100	Tiempo real empleado	1	1	1	1	
	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes	Tiempo Límite de entrega	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Formato "Fiabilidad"
Objetivo del instrumento	Medir el % de información solicitada y entregada en los tramites de acceso a la información pública, ley 27806
Nombres y apellidos del experto	Luis Alberto Valdivia Sánchez
Documento de identidad	07639522
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional
Cargo	Defensor Universitario
Número telefónico	942160708
Firma	
Fecha	04 /10/ 2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Formato " Capacidad de Respuesta "
Objetivo del instrumento	Medir el tiempo de entrega de la información solicitada en los plazos establecidos mediante la ley 27806 ley de acceso a la información pública.
Nombres y apellidos del experto	Luis Alberto Valdivia Sánchez
Documento de identidad	07639522
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional
Cargo	Defensor Universitario
Número telefónico	942160708
Firma	
Fecha	04 /10/ 2021

## Anexo 31: Validación de Instrumento variable independiente 5S

(Tercer experto)

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE (5S)

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Implementación 5S en la Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico de una Entidad Pública, Lima, 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

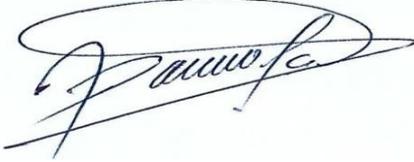
*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE Independiente (5S)

Definición de la variable: Cruelles (2012) indica que la herramienta 5S es una aplicación de gestión de origen asiático empleada para el mantenimiento continuo de la limpieza y el orden de las áreas de trabajo. Se trata de un instrumento muy significativo para mejorar los procesos en una empresa, menciona cinco dimensiones que son, clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. Las 5S es un método cuyo principio es “un lugar para cada artículo y cada artículo en su lugar” (p. 145).

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Clasificación y Orden	Cantidad de Expedientes Clasificados y Ordenados x 100	Puntaje Obtenido	1	1	1	1	
	Cantidad de Expedientes	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Limpieza	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Estandarización	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	
	Puntaje obtenido x 100	Puntaje obtenido	1	1	1	1	
Disciplina	Puntaje Máximo	Puntaje Máximo	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Fichas de Evaluación 5S
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel realizado y alcanzado en cada etapa de la metodología 5S
Nombres y apellidos del experto	Ronald Fernando Dávila Laguna
Documento de identidad	22423025
Años de experiencia en el área	18
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	969964618
Firma	
Fecha	17/11/2021

**Anexo 32:** Validación de Instrumento variable dependiente Calidad de Servicio  
(Tercer experto)

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE  
Dependiente (Calidad de Servicio)**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Implementación 5S en la Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

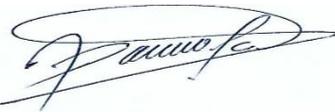
## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE Dependiente (Calidad de Servicio)

Definición de la variable: Según Vargas & Aldana (2014) mencionan que la calidad de servicio como el juicio general del servicio percibido acerca de la superioridad y excelencia del servicio, siendo la comparación de expectativas y percepciones del cliente, mencionan cinco dimensiones de la calidad de servicio que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 285). De los cuales se aplicó 2 dimensiones que se ajustan a la realización de la presente tesis y son:

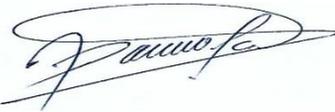
- Fiabilidad:
- Capacidad de respuesta

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Fiabilidad	Nº de expedientes ubicados x 100	Información ubicada	1	1	1	1	
	Nº de expedientes solicitados	Información solicitada	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes – Tiempo Real de Entrega de Expedientes x 100	Tiempo real empleado	1	1	1	1	
	Plazo Máximo de Entrega de Expedientes	Tiempo Límite de entrega	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Formato "Fiabilidad"
Objetivo del instrumento	Medir el % de información solicitada y entregada en los tramites de acceso a la información pública, ley 27806
Nombres y apellidos del experto	Ronal Fernando Dávila Laguna
Documento de identidad	22423025
Años de experiencia en el área	18
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	969964618
Firma	
Fecha	17/11/2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Formato " Capacidad de Respuesta "
Objetivo del instrumento	Medir el tiempo de respuesta de la información solicitada en los plazos establecidos mediante la ley 27806 de acceso a la información pública.
Nombres y apellidos del experto	Ronald Fernando Dávila Laguna
Documento de identidad	22423025
Años de experiencia en el área	18
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	969964618
Firma	
Fecha	17/11/2021