



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Análisis del servicio archivístico del Ministerio del
Ambiente del Perú, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Leyla Jimena Chambi Delgado

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CHAMBI DELGADO, LEYLA JIMENA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

ANÁLISIS DEL SERVICIO ARCHIVÍSTICO EN EL MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL PERÚ, 2018

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Mg. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma:

VOCAL: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada Por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisar referencias (APA)*

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a mis padres, quienes con su ejemplo me han apoyado en mi desarrollo profesional y a mi hija Micaela, quien se convirtió en mi fortaleza y motivación, permitiéndome continuar y no sucumbir en el proceso.

Agradecimiento:

Agradezco a los docentes de la Escuela de Posgrado por las enseñanzas durante el plan de estudios, sobre todo al Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva, pues debido a su experiencia y orientación constante permitió que culminara el presente trabajo de investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Leyla Jimena Chambi Delgado, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente, 2018", en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de enero de 2019



Leyla Jimena Chambi Delgado

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente, 2018”, cuyo objetivo fue: Describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, el marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal, contextualización histórica, política, cultural, social y supuestos teóricos. El segundo capítulo: Problema de investigación, contiene la aproximación temática, los problemas de investigación, justificación, relevancia, contribución, objetivos, hipótesis. El tercer capítulo: Marco metodológico, contiene categorías y categorización, escenario del estudio, caracterización de sujetos, procedimientos metodológicos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, mapeamiento, rigor científico. En el cuarto capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos, en el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados, en el sexto capítulo se formulan las conclusiones, en el séptimo capítulo, se hacen las recomendaciones y en el octavo capítulo se formulan las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos que incluye: los instrumentos de recolección de datos, la matriz de categorización, matriz de triangulación y otros.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Leyla Jimena Chambi Delgado

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico referencial	17
1.3. Marco espacial	34
1.4. Marco temporal	34
1.5. Contextualización: histórica y política	34
II. Problema de investigación	37
2.1. Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras	38
2.2. Formulación de problemas de investigación	40
2.3. Justificación	41
2.4. Relevancia	42
2.5. Contribución	42
2.6. Objetivos	42
III. Marco metodológico	44
3.1. Categorías y categorización	45
3.2. Metodología	49
3.3. Escenario del estudio	50

3.4. Caracterización de sujetos	51
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.7. Mapeamiento	58
3.8. Rigor científico	59
IV. Resultados	60
V. Discusión	85
VI. Conclusiones	92
VII. Recomendaciones	95
VIII. Referencias bibliográficas	98
Anexos	105
Anexo 1: Matriz de categorización de datos	106
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	107
Anexo 3: Certificados de validación de instrumento	110
Anexo 4: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la investigación	112
Anexo 5: Datos de prueba piloto	114
Anexo 6: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios internos	115

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Principios de Deming	25
Tabla 2: Resumen de las teorías de calidad.	27
Tabla 3: Elementos del modelo SERVPERF	34
Tabla 4: Matriz de categorización apriorística	47
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir la categoría percepción de los usuarios internos	55
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	56
Tabla 7: Estadística de fiabilidad	57
Tabla 8: Triangulación de resultados del objetivo específico 1	61
Tabla 9: Triangulación de resultados del objetivo específico 2	63
Tabla 10: Triangulación de resultados del objetivo específico 3	66
Tabla 11: Resumen de documentos revisados-objetivo específico 4	70
Tabla 12: Resumen de ficha de proceso - objetivo específico 4	71
Tabla 13: Resumen de ficha de indicadores - objetivo específico 4	71
Tabla 14: Resumen de matriz de análisis de riesgos y oportunidades - objetivo específico 4	72
Tabla 15: Resumen de plan de tratamiento de riesgos - objetivo específico 4	73
Tabla 16: Resumen de matriz de salidas no conformes - objetivo específico 4	74
Tabla 17: Resumen de validez de las respuestas de la encuesta	76
Tabla 18: Sub categoría Confiabilidad – cumplimiento de plazos de atención	77
Tabla 19: Resumen de frecuencia de la encuesta aplicada	83

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Ciclo de la calidad total (PDCA).	25
Figura 2: Pirámide de la calidad.	26
Figura 3: Ciclo de control de calidad de Ishikawa.	27
Figura 4: Subcategoría confiabilidad – cumplimiento de plazos de atención	77
Figura 5: Sub categoría confiabilidad – rápida atención del servicio	78
Figura 6: Sub categoría confiabilidad – realiza bien el servicio	79
Figura 7: Sub categoría confiabilidad – interés en brindar ayuda	79
Figura 8: Sub categoría capacidad de respuesta – atención de requerimientos urgentes en tiempo adecuado	80
Figura 9: Sub categoría capacidad de respuesta – servicio rápido y de calidad	81
Figura 10: Sub categoría capacidad de respuesta – disposición a ayudar	81
Figura 11: Sub categoría empatía	82
Figura 12: Sub categoría empatía – horarios de atención adecuados	83

Resumen

La presente investigación titulada: Análisis del servicio archivísticos del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018, tuvo como objetivo general describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

En cuanto a la metodología, esta investigación fue de método descriptivo-deductivo, de enfoque mixto, el tipo de investigación es de estudio de casos; de diseño no experimental de corte transversal. La caracterización de sujetos se realizó de acuerdo a la necesidad, considerando tres sujetos involucrados en procesos, fuentes documentales y como población censal 20 servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central del Ministerio del Ambiente. Las técnicas empleadas para recolectar información fueron la entrevista, el análisis documental y la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista, la guía de análisis documental y el cuestionario.

De los resultados se concluye que el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente se desarrolla de manera adecuada en concordancia con las normas del Sistema Nacional de Archivos, además de implementar mejoras en el marco de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 en las cuales logró su certificación del proceso de atención de los procesos que brinda el Archivo Central, además, los usuarios perciben el proceso como un servicio de calidad que permite la mejora continua.

Palabras claves: servicio archivístico, procesos técnicos archivísticos, gestión de calidad, calidad de servicio.

Abstract

The present investigation entitled: Analysis of the archival service of the Ministry of the Environment of Peru, 2018, had as its general objective describe the archival service in the Ministry of the Environment of Peru in the year 2018.

Regarding the methodology, this research was a descriptive-deductive method, with a mixed approach, the type of research is case study; of non-experimental cross-sectional design. The characterization of subjects was carried out according to need, considering three subjects involved in processes, documentary sources and as a census population 20 responsible servants to request documents from the Central Archive of the Ministry of the Environment. The techniques used to collect information were the interview, the documentary analysis and the survey, and the data collection instruments were the interview guide, the documentary analysis guide and the questionnaire.

From the results it is concluded that the archival service in the Ministry of the Environment is developed in an appropriate manner in accordance with the rules of the National Archives System, in addition to implementing improvements in the framework of the ISO 9001: 2015 and ISO 37001: 2016 standards in which it achieved certification of the process of attention to the processes provided by the Central Archive, also, users perceive the process as a quality service that allows continuous improvement.

Keywords: archival service, archival technical processes, quality management, quality of service

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Para esta investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

Antecedentes internacionales.

Rengifo (2014), en su tesis titulada *Indicadores de gestión como mecanismo de asignación de recursos en archivos universitarios: estudio de caso Universidad de los Andes Bogotá, Colombia*, se planteó como objetivo formular un conjunto de indicadores de gestión para el archivo universitario de la Universidad de los Andes, que sirvan como mecanismo de asignación de recursos ante terceras partes interesadas. Utilizó una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, de enfoque cualitativo, de diseño no experimental. Dicho estudio fue realizado en una población de 49 unidades organizacionales que utilizaron o se beneficiaron de los servicios del archivo universitario en el año 2013 y 2014 y la muestra estuvo compuesta por 21 unidades académicas y administrativas con una técnica de muestreo aleatorio simple. La técnica para la recolección de datos fueron el análisis documental y la encuesta, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Finalmente, la investigación concluye como un referente para incluir medidas y estrategias de rendición de cuentas para archivos que custodian y brindan servicios orientadas a la gestión y difusión de la cultura universitaria.

Guerra, Roque y Meizoso (2015), en su publicación titulada *Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística*, manifestaron que los archivos son áreas significativas para el soporte de información de una institución, por lo que el aumento de la eficacia y eficiencia en los servicios de gestión documental se refleja en la mejora del desarrollo general de los establecimientos hospitalarios; lo cual se refleja mayormente en instituciones que poseen un sistema de gestión de calidad por una gestión documental eficiente, garantizando que los procesos se realicen en menor tiempo y de manera adecuada para lograr la satisfacción de los usuarios. El objetivo del trabajo fue analizar las definiciones básicas e indicadores de gestión de calidad para los archivo de historias clínicas. Al

respecto, establecen los requisitos necesarios para gestionar la calidad de los servicios brindados por los archivos considerando la custodia, la puntualidad, la disponibilidad y la calidad que perciben los usuarios internos para la atención de historia clínicas, con parámetros estándar de acuerdo a lo establecido por Tejedor et al. Por lo tanto, llegaron a la conclusión que es necesario un sistema de gestión de calidad para la mejora continua de los servicios que brinda el archivo de historia clínica de un centro hospitalario con atributos fijos.

Rivera (2016), en su investigación denominada *Guía propuesta para el acceso a la información en el archivo de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá* para optar por el grado de Magister por la Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia, tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta para generar una guía de acceso a la información en el Archivo de la mencionada universidad. Para dicho fin utilizó el tipo de investigación básica de nivel descriptivo, con enfoque cualitativo y diseño de estudio de caso. La población estuvo compuesta por 18 personas que laboraban en el Archivo de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá entre el director, analistas, coordinadores y auxiliares; la muestra fue un grupo de 8 personas con una técnica de muestreo no probabilístico, a quienes aplicó la técnica de entrevista, el instrumento de recolección de datos fue la guía de entrevista. Los resultados que obtuvo fue la detección de problemas en el acceso a la información del Archivo y el diagnóstico, arrojando motivos para la restricción de parte de la documentación, para lo cual estableció recomendaciones para mejorar esa situación a través de una guía para garantizar un servicio adecuado a los usuarios que requieren información.

Antecedentes nacionales.

Arteaga (2015), en su tesis de *Administración archivística de calidad para la toma de decisiones en la gestión del Poder Ejecutivo* para optar por el grado de Magister por la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo exponer la necesidad de la calidad en la administración archivística en el desarrollo del Poder Ejecutivo para la toma de decisiones. Para cuyo efecto usó el tipo de investigación básica de nivel descriptivo, con enfoque cualitativo y con un diseño de estudio de casos. Realizó un análisis documental de la normatividad vigente que debe cumplir las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Archivos.

Esta investigación concluyó que es necesaria una administración archivística de calidad que logre el acceso a los documentos e información para la toma de decisiones del Poder Ejecutivo de manera veraz con documentos administrados con una perspectiva de gestión de calidad que logre los objetivos de la transparencias y acceso a la información pública de la ciudadanía.

Vásquez (2017), en su estudio, *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima - 2016* para optar por el grado de Maestro por la Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima – 2016. Empleó el tipo de investigación descriptiva y explicativa de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo correlacional. La población fueron 750 servidores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa el personal, la muestra se compuso de 100 servidores por muestreo no probabilístico considerando personas con perfiles adecuados para la investigación. La técnica utilizada fue encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios de diseño propio para ambas variables. Al finalizar la investigación, los resultados que obtuvo fue una relación moderada positiva de $r: 0,384$ entre las variables administración de archivos y gestión documental, por lo que a una adecuada gestión documental le corresponde un buen nivel de administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima – 2016.

Cabanaconza (2017), en su tesis denominada *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos – Seguro Integral de Salud, Lima 2016* para optar por el grado de maestra por la Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental de la Oficina General de Administración de Recursos del Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Tuvo un tipo de investigación básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; con diseño no experimental-transversal. La población se conformó por 44 servidores de la referida oficina y por el acceso y la cantidad no realizó muestreo, considerando la población. La técnica que empleó

fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario diseñado por Ángel Vicente Velasco y adaptado por la tesista. De la investigación concluyó que existe relación entre las variables con un coeficiente de 0,731 y una significación de 0,000 siendo un grado de correlación alta.

1.2. Marco teórico referencial.

Para llevar a cabo el presente trabajo, es importante realizar una lectura sobre el la normativa archivística vigente, modernización del Estado, calidad; entre otros asuntos afines a la materia de investigación. Asimismo, en las líneas escritas a continuación, se busca hacer referencia a varias publicaciones científicas y técnicas sobre la producción del conocimiento de la temática antes mencionada. Sin embargo, como la bibliografía sobre Modernización del Estado es muy extensa a nivel internacional y latinoamericano, no es intención de esta investigación hacer un levantamiento exhaustivo, sino comprender los conceptos básicos y tomar nota de varios debates.

Sistema Nacional de Archivos

Según Jaén (2003), el Sistema Nacional de Archivos integra los archivos públicos y privados de un país por su condición de nacional, con la función de dictaminar políticas y normas de su competencia por medio de su Archivo Nacional o Archivo General como rector del Sistema. (p. 131)

En el Perú, el Sistema Nacional de Archivos (SNA) se crea en el año 1991 a fin de integrar la estructura, normas y funciones de los archivos del sector público nacional, compuestos por los archivos regionales y archivos públicos, teniendo como ente rector al Archivo General de la Nación, institución creada en 1981 con la finalidad de velar por la protección, preservación e aumento del Patrimonio Documental de la Nación.

En ese sentido, el Ministerio del Ambiente es parte integrante del SNA por lo que debe cumplir con la normativa archivística vigente para la gestión documental a nivel institucional, de la misma manera, aplicar dichos lineamientos para su gestión interna y el debido desarrollo de un Sistema Institucional de Archivos para el desarrollo de los procesos técnicos archivísticos.

Normas técnicas archivísticas

Considerando que el Archivo General de la Nación es el ente rector del Sistema Nacional de Archivos, es preciso indicar que emite las normas en materia archivística para el desarrollo de gestión de las instituciones integrantes, por lo cual, entre las normas generales del SNA se encuentran la SNA. 01 Administración de Archivos y SNA. 06 Servicios Archivísticos, los cuales se pasan a describir.

SNA. 01 Administración de Archivos.

Archivo General de la Nación (1985), determina la administración de archivos como los lineamientos para conseguir el funcionamiento y organización de los archivos a nivel institucional, lo que permita la gestión documental desde la génesis del documento hasta su ciclo final de eliminación o conservación permanente.

Posteriormente, se gestan normativas para la elaboración del Programa de Control de Documentos (PCD), como documentos de gestión archivística de aplicación obligatoria a los archivos públicos debido a que en el ejercicio de sus funciones se generan documentos públicos que respaldan sus acciones. Este PCD el cual establece la valoración de los documentos en temporal y permanente y determina sus períodos de retención en los niveles de archivo institucional.

SNA. 06 Servicios archivísticos.

Considerando la necesidad de la información contenida en los documentos de archivos, las normas generales del AGN consideran el servicio archivístico debido a que es el finalidad de brindar al ciudadano el respaldo de las acciones realizadas en las administración pública, por ello, determina el disponer las medidas necesarias con la finalidad de otorgar a los usuarios los documentos en todas las entidades del estado con fines informativos.

Servicio archivístico.

Navarro (2001), manifiesta que la mayor labor de los archivos es facilitar el acceso a la información que se encuentra contenido en los documentos custodiados, convirtiéndose en un servicio de información a los usuarios, para lo que se requiere recursos destinados a la atención de los requerimientos.

Asimismo, Vivas (2004) señala que para la gestión documental es ineludible mejorar el acceso a la información, considerando que esta función garantiza el ejercicio de derechos y la memoria de una institución y por tanto de los ciudadanos, siendo necesario aplicar la gestión integral de la calidad en los servicios administrativos y documentales para disminuir los costos.

Heredia (2008), indica que la gestión documental se integran todas las funciones archivísticas, teniendo como objetivo principal el servicio que requiere de una adecuada valoración y descripción orientadas a la normalización y uso de tecnologías.

De acuerdo a la Secretaría de Gobierno Digital (2017), el Archivo es considerado como un proceso que deriva de una función archivística para la gestión de los documentos, por tanto las instituciones deben velar por la cumplimiento de sus procesos técnicos archivísticos, entre los cuales se encuentra el servicio archivístico, de acuerdo a las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos.

Por ello, Guerra, Meizoso Roque (2015) consideran que aplicar la gestión de calidad en los archivos brinda mayor eficacia y eficiencia en el servicio a los usuarios; así como las normas de gestión documental permiten una mejora continua del servicio.

Por tanto, el servicio archivístico es el proceso técnico archivístico mediante el cual se brinda al ciudadano la información contenida en los documentos producidos por una entidad en el ejercicio de sus por funciones; considerando que dichas procesos administrativos reflejados forman parte de los

derechos, siendo necesario garantizar el cumplimiento de sus derechos por medio de una gestión integral de calidad.

Modernización del Estado.

Una rápida observación a las dinámicas de los Estados de Europa, América, Asia, África y Oceanía durante la década de los 90 del siglo XX e inicios de siglo XXI nos permite ver cambios que muchos estudiosos llaman de “Modernización”, incluso, el término Post Moderno ya está en moda en el lenguaje académico, para explicar fenómenos tecnológicos, sociales y culturales del actual milenio. Como sabemos, Modernizar el Estado significa un proceso de transformación en sus estructuras institucionales, jurídicas, de infra-estructura, modernización tecnológica y de su propia cultura organizacional.

Vale resaltar que la palabra “Modernidad” es de largo uso desde la época de la Revolución Industrial y, junto con el vocablo “Progreso”, ha sido el ideal de las sociedades del siglo XX. Sin embargo, muchos de estos procesos de modernización no se han dado con la debida transformación política y cultural, por esto, en más de un Estado-Nación, llamaron su modernización de “Modernización Conservadora”. Perú, por ejemplo, enfrenta actualmente el reto de modernización estatal dentro de un Sistema Económico Neoliberal, de falta de confianza e identidad de la población con su Estado, de informalidad, pobreza, marginalidad, imprevisión frente a desastres naturales y de “vacíos de acción” del Estado ante varias de estas problemáticas. En verdad, distintos países están enfrentando dificultades para adecuarse a los rápidos cambios de la actualidad.

Sin profundizar aquí en la discusión conceptual de Estado y Modernización, lo que conllevaría a la lectura de una amplia bibliografía que escapa al objetivo de la presente investigación, procedemos a definir qué es la Modernización del Estado, de acuerdo a algunos estudiosos de este tema (lo que ya es un asunto vasto, puesto que Modernización del Estado es seguramente una de las temáticas más presentes en el discurso público y académico de nuestros días). De acuerdo con Vargas, la Modernización del Estado es “el proceso de inserción de un Estado dentro de los valores, la cultura y la dinámica de la Modernidad” (Vargas, 2006, p. 14), lo que implica mudanzas sociales y tecnológicas.

Por lo tanto, podemos entender a la Modernización del Estado como un proceso de mejoramiento continuo, que requiere de la participación de los políticos, de los funcionarios públicos y de los ciudadanos. Según Ibisate, la Modernización del Estado es la organización y su personal que realizan sus funciones y responsabilidades de acuerdo al desarrollo de los acontecimientos, por lo que es esencial conocer la realidad para establecer soluciones (Ibisate, S/F, p.03).

Entre los principales problemas de cada nación para acompañar el proceso de cambio histórico o de modernización, se consideran las cuestiones sociales y culturales, ya que tradicionalmente los Estados empiezan por dar prioridad al desarrollo económico más que cualquier otro tipo de mejora. Así, como bien resalta el autor antes mencionado, es importante, para la Modernización del Estado, considerar el nivel de desarrollo humano-cultural de sus ciudadanos y el compromiso ético del Gobierno con los sectores sociales más vulnerables, para la generación de la equidad. Es sabido que en Perú, el modelo neoliberal de su Sistema Económico resulta en una debilidad de las instituciones públicas y demasiada fe en la empresa privada, por lo tanto, el Estado tiene el reto también de cumplir con sus funciones de fortalecimiento institucional dentro de este contexto.

Un informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 1994), trae el concepto de Gobernabilidad, indicando que está orientada a la capacidad técnica y la firmeza moral de las esferas de gobierno, pues la democracia depende de la eficiencia y la legitimidad que sean observados por la ciudadanía. Asimismo, se requiere de consensos para cimentar el estado de derecho y garantizar el respeto de los derechos.

En verdad, la necesidad de modernizar el Estado es un hecho que no está en cuestionamiento, mientras tanto, no existe acuerdo sobre cuál es el mejor método para hacerlo, a parte de la complejidad y el largo tiempo que se requiere para realizar los cambios y ver los resultados. Por otro lado, es consenso que, para que un Estado se modernice, es necesario voluntad y liderazgo políticos, en donde sus gobernantes enfrenten el desafío de: “consolidar los procesos democráticos, promover el crecimiento económico y distribuir equitativamente la riqueza socialmente producida” (Zovatto, 1994, s.p.).

Igualmente, la Gestión Pública del siglo XXI requiere de las instituciones ampliar su capacidad de Gestión del Conocimiento. Evidentemente, implantar un modelo de gestión en los días actuales también significa alinear estratégicamente la administración pública a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y capacitar a sus recursos humanos, profesionalizando y valorizando el servidor público.

Dicho de otra manera, una de las principales formas de Modernización del Estado es la implantación del Gobierno Electrónico, como se viene intentando hacer en distintos países latino americanos a partir de la década de los 90 del siglo XX. Además, el Gobierno Electrónico está fuertemente apoyado en una nueva visión del uso de Tecnologías para la prestación de Servicios Públicos, mudando la manera por la cual el gobierno interactúa con los ciudadanos, empresas y otros gobiernos. Asimismo, el Gobierno Electrónico no se reduce solamente a la automatización de los procesos y disponibilidad de servicios públicos on-line a través de Internet (Abranson y Means, 2001), sino también a cómo el Estado cumple con sus objetivos y roles con el uso de las TIC.

En síntesis, el Gobierno Electrónico es un requisito esencial para la Modernización del Estado. Mientras tanto, hay que comprender este tipo de gobierno como algo más allá del acceso a las Tecnologías de Información, es, principalmente, centrar la atención en la calidad de las personas que conforman las organizaciones para que manifiesten su creatividad e innovación en la producción de bienes y servicios, como también tener como fin la satisfacción de los ciudadanos y la transparencia administrativa.

En este contexto de cambio, también se ha pasado a hablar de Gestión de Calidad. Luego, se construyó el concepto de “calidad total”, al “dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad” (Moreno-Luzón, Peris y González, 2001, p. 9). Dicho de otra manera, la Gestión de Calidad total está cimentada “en principio como la vocación humanista, el respecto de los usuarios, la búsqueda de resultados y la implantación de la mejora continua, a partir de la utilización del conocimiento y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, en todas las partes de la organización” (Acebes, 1999, p. 8). Según el citado autor, este modelo administrativo del Estado sitúa a los ciudadanos y usuarios en el

centro y a los funcionarios y empleados públicos como la base del cambio (Acebes, 1999, p. 7).

Muy resumidamente, se resalta que en Perú las iniciativas para la Modernización del Estado fueron impulsadas con el Programa de Modernización y Descentralización del Estado (Documento Proyecto BID), cuyo objetivo general era la modernización del Gobierno por medio de reglamentos institucionales precisos y el cambio de la estructura administrativa, para propiciar que los servidores públicos sean responsables (rendición de cuentas), incrementar la transparencia y el interés cívico. Por tanto, los objetivos incluidos fueron: incremento de la capacidad para formular e implementar de políticas; mejora en la gestión del recurso humano; e-gobierno (Gobierno Electrónico); un nuevo sistema en línea y una nueva política pública de licitaciones. Las líneas específicas de trabajo eran:

- Incrementar el acceso de la ciudadanía a la información y servicios estatales;
- Mejora en la eficiencia de la administración pública;
- Instalación de una oficina de e-gobierno en la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM);
- Establecimiento de comités de trabajo multisectoriales con participación de las OSCs;
- Revisión de la regulación actual;
- Generar un portal de gobierno para realizar pagos electrónicos y seguimiento de las transacciones. Se espera que incluya 50 procedimientos ofrecidos por medio de plataformas integradas de web/líneas telefónicas;
- Intranet con redes estatales;
- Alineación de los programas de aprovisionamiento del estado y un nuevo Sistema Electrónico de Aprovisionamiento y Contratos del Estado (SEACE).

Por tanto, se concluye por el momento que el Estado peruano ha iniciado recientemente un proceso de modernización con vistas a orientar a todas las entidades de la administración pública hacia la satisfacción de los ciudadanos. En ese sentido, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano que pertenece a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

(PCM) tiene como objetivo coordinar las iniciativas al interior del sector público y su diálogo con el sector privado y con los ciudadanos.

Calidad.

Para esta investigación, es necesario conceptualizar la calidad, teniendo en cuenta que los usuarios evalúan dicha percepción sobre los servicios brindados. Al respecto, la American Society for Quality conceptualiza la calidad como el total de elementos de un producto o servicio para satisfacer las necesidades; asimismo, la norma ISO 9000 tiene una definición semejante indicando que la calidad está compuesta por todas las características de una empresa para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas.

La cultura de la calidad es un conjunto de instrumentos, valores, comportamientos, afirmaciones y supuestos esenciales que los integrantes de una empresa aceptan, aprenden y practican para ofrecer bienes o servicios que cumplan con las demandas de requisitos y expectativas de los usuarios. Por lo cual, en la investigación cualitativa realizadas a microempresas familiares que brindaban servicios al Estado de México, teniendo como punto de vista a los directivos, se identificó que los valores con mayor consideración son el compromiso direccionado a la excelencia, la identidad con la empresa y la empatía para atender a los clientes, siendo la calidad una adopción de actividades para la supervisión de productos y la vocación de servicio. (Robles, C. et al., 2016).

Asimismo, es necesario describir los avances de la teoría respecto a la calidad total, por lo cual se hará un resumen considerando los exponentes más importantes:

- Walter A. Shewart, desarrollo el método del Control Estadístico de la Calidad el cual analiza y controla la calidad en los procesos por medio del muestreo; asimismo, en su análisis enfoca la medición de la calidad de manera cuantitativa, por lo que se orienta al control estadístico de sus factores de producto, manufactura y cliente. Dentro de sus aportes se encuentra el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-

Act) que permite el desarrollo continuo de acciones para volver al inicio para incrementar mejoras.

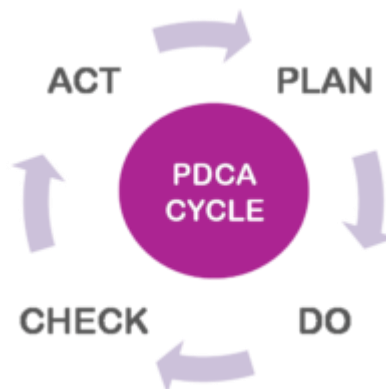


Figura 1. Ciclo de la calidad total (PDCA). Kailean consultores. Recuperado de:
<http://kailean.es/>

- William Edward Deming, teniendo la orientación de Shewart, fundamenta el enfoque de calidad total, por lo que insertó en Japón los métodos para el control estadístico de la calidad. Desarrolla el círculo de Deming con cuatro elementos básicos para una administración, los cuales son el planeamiento, Actuar, ejecutar y comprobar. Asimismo, establece catorce puntos esenciales para alcanzar la calidad, los cuales se denomina la filosofía Deming.

Tabla 1.
Principios de Deming

Principios	
1	Crear constancia en el mejoramiento de productos y servicios
2	Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician
3	No depender más de la inspección masiva
4	Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios
5	Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio
6	Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación)
7	Establecer líderes
8	Eliminar el miedo y construir confianza
9	Borrar las barreras entre los departamentos
10	Eliminar eslóganes
11	Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos
12	Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría de su trabajo
13	Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora
14	Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación

Nota. Adaptado de <http://www.amamex.org.mx/articulos/Los-14-Puntos-sobre-Calidad-de-Edwards-Deming.html>

- Joseph M. Juran, se direcciona a mantener el liderazgo en la calidad, por lo que se orienta a determinar los roles de los directivos para el logro de objetivos. A diferencia de Deming, el proceso para la gestión de la calidad radica en la trilogía de Juran, compuesta por la planeación, control y mejora para la satisfacción de los clientes.



Figura 2. Trilogías de Juran. Pirámide de la calidad. Recuperado de: <http://calidadcliente.blogspot.com/2018/02/>

- Kaoru Ishikawa, durante su estancia en la Universidad de Tokio estudia métodos estadísticos debido a que tenía inconvenientes con la dispersión de datos. En el contexto de Japón, respecto a la producción de bajo costo, para mejorar dicha manufactura requiere controles de calidad, por lo que considera que aplicar círculos de calidad (CC) podría mejorar esta situación de la industria. En ese sentido los mayores aportes son el ingreso de los Círculos de Control de Calidad (CCC) de manera exitosa y el diagrama de causa – efecto, de pescado o de Ishikawa.

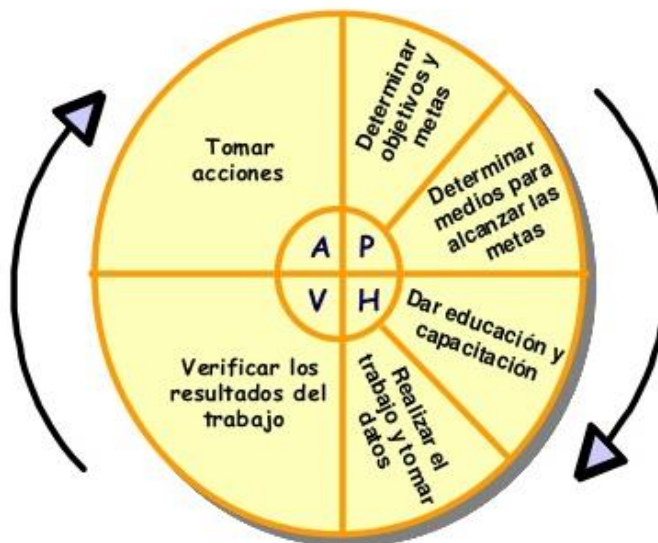


Figura 3. Ciclo de control de calidad de Ishikawa. Recuperado de: www.cursa.ihmc.us

- Philip B. Crosby, indica que la calidad no tiene precio, pues sus costos conciernen con las dificultades que paralizan la producción en las primeras instancias. Por lo que la alta dirección debe implementar como objetivo de las empresas una política de cero defectos, evitando la aceptación de niveles de calidad, es decir, por medio de un cambio de cultura para todos los miembros de la empresa a fin que conozcan la orientación de la misma por medio de la cultura organizacional.

Tabla 2.
Resumen de teorías de calidad

Autor	Aportación
WALTER SHEWHART	Ciclo de Shewhart (PDCA). -“el proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento: Plan-Do-Check-Act”.
EDWARD DEMING	Catorce puntos para la dirección. - Que se debe contemplar para la dirección de la empresa
JOSEPH JURAN	Trilogía de Juran. - “La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del directivo en la gestión de la calidad”.
KAORU ISHIKAWA	Círculos de Calidad: “Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo”
PHILIP CROSBY	Estrategias administrativas: Determinación, educación e implantación.

Nota. Recuperado de <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

Según manifiestan Carro y González (S/F), la calidad es importante pues afecta a las empresas de las siguientes formas:

- Costos y participación de mercado: incrementa la presencia en el mercado y disminuye costos de errores, reprocesos y devoluciones.
- Prestigio de la organización: los clientes percibirán mejor los productos, el desarrollo de los trabajadores y la interacción con los proveedores.
- Responsabilidad por los productos: pérdidas a causa de diseño y elaboración de productos servicios imperfectos, los que son asumidos por la empresa, así como los daños por el uso de los mismos.
- Implicancias internacionales: los productos y servicios deben cubrir las necesidades de calidad y precio de acuerdo a los estándares globales de calidad.

Por otro lado, la Asociación Española para la Calidad indica que la calidad total es el culmen de la evolución de dicho concepto, pues ahora se entiende como un sistema de gestión empresarial que permite la mejora continua, partiendo del control de calidad en la producción y el aseguramiento de la calidad en todo el proceso de producción o servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Gutiérrez, Vásquez y Cuesta (2010), indican que la calidad del servicio público es percibida por diversos factores, entre los cuales se encuentra la accesibilidad al servicio, nivel comunicación, comprensión del sistema, receptividad del servicio, capacidad de los servidores, credibilidad, responsabilidad y seguridad. Dichos factores lograrían la satisfacción de los ciudadanos, lo que denota una mejora de la calidad de los servicios públicos

Percepción.

De acuerdo al Diccionario de la lengua española, la palabra percepción Proviene del latín *perceptio*, el cual descomponiéndose en sus prefijos se entiende como una acción y efecto de aprisionar de manera completa.

De acuerdo a lo descrito por Carterette y Friedman (1982), la percepción es la realidad experimentada, dependiendo de la manera en la que recibe u observa

su el entorno que evalúa; por tanto, lo define como el resultado del proceso de la información de lo que ha recibido según la experiencia de cada sujeto.

El artículo de Lewkow (2014) esboza y rehace una definición de percepción partiendo de la teoría de Niklas Luhmann, por lo cual sostiene que implica las acciones del sistema psíquico y también sociológico de relevancia, los cuales son ensombrecidos por la importancia de la comunicación. Asimismo, define que la percepción es simultánea debido al uso de los sentidos, pues por medio de esta se exterioriza (p. 36-37).

Asimismo, Cabrera (2015) indica que el entendimiento e impresión es la base de la percepción, por lo que los constructos que realiza el ser humano los extrae por su experiencia intuitiva como fundamento de la vida cotidiana; que depende de del cerebro como base del sistema nervioso.

La percepción desde el punto de vista de la psicología, indica que incluye procesos como la estimulación externa, mecanismos emocionales, motivacionales, entre otros, que influyen en la determinación de impresiones, en la generación de expectativas y un juicio de evaluación; es decir, la persona forma una impresión respecto a lo que evalúa. En ese sentido, la percepción social es determinada por factores sociales y culturales de cada ser humano, por lo que se realiza el reconocimiento de valores a determinados factores, en el caso de esta investigación, a los servicios (Salazar, J. et al. 2012).

Por lo descrito anteriormente, para esta investigación, la percepción se considera como la capacidad de los ciudadanos para procesar la información que obtiene de la impresión respecto a los elementos, medio y/o acciones que impliquen su evaluación desde su juicio social, cultural y psicológico, para valorar los componentes que considere determinantes de los servicios presenciales de atención a la ciudadanía del Ministerio del Ambiente. Asimismo, es preciso mencionar que dicha percepción depende de las sensaciones de los ciudadanos, por lo cual se determina un juicio o evaluación de los servicios.

De acuerdo al diccionario de conceptos (2017), la percepción se realiza por medio de un proceso determinado en tres etapas, según lo siguiente:

- Selección: las personas perciben los estímulos cercanos de acuerdo a criterios de visibilidad, es decir, recibe la información con más facilidad si corresponde a sus intereses.

- Organización: es la determinación del significado de lo que perciben el ser humano respecto a lo que evalúa, por lo cual la escuela psicológica de la Gestalt ha profundizado este aspecto, lo cual se traduce en las leyes de Gestalt.
- Interpretación: en esta etapa, la persona desde su experiencia y conocimientos adquiridos previamente evalúa el objeto de estudio, pero se tiene en cuenta que existen limitantes como los estereotipos, la influencia de características de cada sujeto y la reserva hacia lo desconocido.

En ese sentido, es necesario describir una de las corrientes trascendentales de la psicología, la denominada Gestalt.

Percepción de calidad de los servicios.

Es necesario realizar un breve repaso de los modelos de gestión con relación a los servicios, pues según Rodríguez (2016) existen varios modelos de gestión de servicios, los cuales se encuentran sustentados en las premisas de desempeño y disconformidad.

Modelos sustentados en disconformidad.

Estos modelos tienen como razonamiento indispensable medir la calidad por medio de la diferenciación de las expectativas y la percepción de los usuarios de los servicios evaluados, por lo se describen a continuación

Modelo SERVMAN.

Se desarrolló entre los años 1978 y 1991 por Gronroos, Lehtinen y Gummerson, siendo enfocada a los procesos vinculando los factores internos y externos, pues se encuentra orientada a las personas, la generación de condiciones apropiadas, la motivación y realiza el desarrollo de la gerencia para el logro de la calidad.

Modelo de la imagen.

Lo desarrolló Gronroos en 1984 y hace diferencias entre las expectativas y las percepciones de la imagen, pues diferencia la calidad técnica de la funcional, además de las tareas de publicidad por medios externos, pues para este modelo,

la imagen de los bienes y/o servicios forma las expectativas de lo que se ofrece a los usuarios.

Modelo SERVQUAL.

Ha sido desarrollado mediante una investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985 que logra medir el nivel de calidad de diversas empresas de servicios para detectar, de manera general, las expectativas de los usuarios y cómo valoran los servicios recibidos, es decir, mide el nivel de satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta lo que desean recibir frente a los realmente reciben.

Modelo de Zeithmal.

Este modelo se realizó en 1988 por Zeithaml, en el que evalúa los factores relacionados a la estructura física del producto o servicio ofrecido que no pueden ser modificadas, es decir, la calidad; y evalúa el valor que se percibe por la difusión, el costo y la marca del productor.

Modelo del desempeño evaluado.

Este modelo se desarrolló entre los años 1990 y 1994 por Theas, que utiliza un nivel clásico y un nivel ideal alcanzable de los servicios, por lo que, la calidad se identifica entre el desempeño del servicio brindado y el nivel de servicio ideal.

Modelo multiescenario.

Realizada por Bolton y Drew en el año 1991 y se sustenta en la valoración que el usuario otorga a la calidad del servicio y su valor, teniendo en cuenta las acciones que realiza el clientes, las posibles recomendaciones del servicio y la necesario o preferencia de su orientación a tomar el servicio nuevamente.

Modelo de los antecedentes y consecuencias de la satisfacción.

Realizada por Anderson y Sullivan en 1993, sostiene que la satisfacción se determina por el desempeño que percibe el cliente y su disconformidad con lo recibido; por lo que indica que la valoración del desempeño del servicio repercute en la discrepancia del usuario; en ese sentido, si el servicio es fácil de evaluar se disminuye el nivel de aceptación.

Modelos sustentados en percepción.

Estos modelos surgen como variante al modelo de SERVQUAL que mide la satisfacción del cliente, por lo que toman en cuenta únicamente el valor de la percepción del usuario sobre el desarrollo del servicio, entre las cuales tenemos:

Modelo LODGQUAL.

Este modelo fue desarrollado por Guetty y Thompson en 1994 para medir la calidad de los servicios de hotelería, pues vincula la satisfacción del usuario con calidad del servicio y el propósito de ese para recomendar a otros su uso. En ese sentido, se puntualiza como la percepción del desarrollo del servicio brindado.

Modelo de la estructura jerárquica.

Está basado en el concepto de producto que posee elementos que el usuario observa como ventajas del servicio que recibe, por lo que la calidad del servicio se fundamenta en el beneficio que adopta el usuario.

Modelo EVALPROC.

Este modelo, mide y evalúa la calidad del servicio mediante las premisas de Evaluación y Proceso, por lo que se orienta en la evaluación del proceso en el que se realiza el servicio; desde un concepto de proceso se toma en cuenta los ingresos y salidas dentro del sistema.

Modelo SERVPERF.

Teniendo en cuenta el modelo SERVQUAL que mide la satisfacción de los usuarios frente a sus expectativas, el modelo SERVPERF evalúa únicamente la calidad del servicio por medio de lo que el usuario percibe de su observación, sin involucrar lo que desea recibir.

En ese sentido, de los modelos revisados brevemente, para esta investigación se prefiere medir la calidad de los servicios de atención a la ciudadanía del Ministerio del Ambiente con el modelo SERVPERF.

Modelo SERVPERF.

Cronin y Taylor (1992), realizaron un estudio a ocho empresas de servicios, de lo cual tiene como producto el modelo SERVPERF, este instrumento se encuentra basado en cinco dimensiones que mide la satisfacción del usuario, la intención de compra y la calidad del servicio; lo que permitió valorar la percepción de los usuarios por medio de veintidós preguntas del modelo SERVQUAL direccionadas a medir la percepción del servicio recibido, lo cual difiere con la perspectiva del modelo SERVQUAL debido a que no mide la expectativa de los usuarios. En ese sentido, el modelo SERVPERF es efectivo para medir los resultados del desarrollo de la experiencia del servicio debido a que la calidad que perciben los usuarios no tenía una afectación amplia por la ausencia del logro de expectativas del cliente, pues caso contrario, las empresas que brindan los servicios debieron relacionar sus metas a los deseos de los usuarios, lo cual no es factible pues son subjetivos y variables por cada persona.

Teniendo en cuenta la orientación del modelo SERVPERF, se han desarrollado diversos estudios de percepción de calidad de los servicios, por lo que este cuestionario mantiene validez, además de tener mayores ventajas frente a modelo SERVQUAL, entre las cuales se encuentran que los usuarios invierten menor tiempo en su realización pues sólo evalúan lo que observan, desechando las cuestiones que corresponden a expectativas (Torres y Luna, 2016).

Asimismo, la reducción del tiempo radica en que las cuestiones tienen una sola pregunta por elemento del servicio basada en la percepción, es por ellos que se excluyen interrogantes de expectativas que presentaba el modelo SERVQUAL en un 50% (Ibarra y Casas, 2015).

Al respecto, Jaráiz y Pereira (2014), para los modelos SERVQUAL y SERVPERF al contener 22 preguntas, recomiendan el uso de 12 elementos vinculados a los servicios a medir, a fin de establecer un índice general de la satisfacción del usuario y del servicio. Asimismo, se establece una manera práctica para medir los porcentajes de los referidos elementos.

Tabla 3.
Elementos del modelo SERVPERF

Elementos	Pesos
Tangibles	11%
Fiabilidad	32%
Capacidad de respuesta	22%
Seguridad	19%
Empatía	16%

Fuente. Elaborado por Jaráz y Pereira (2014).

1.3. Marco espacial.

La presente investigación se realiza en el Ministerio del Ambiente del Perú, como órgano del Poder Ejecutivo, que constituye el pliego presupuestal del Sector Ambiental; al respecto, el estudio se centra en el proceso servicio archivístico que brinda el Archivo Central por medio de la Oficina de Gestión de Gestión y Atención a la Ciudadanía como Órgano de Administración de Archivos Institucional.

1.4. Marco temporal

El espacio temporal en el que se desarrolla la investigación comprende el año 2018, considerando que en el año 2017 se realizó la reestructuración del Ministerio del Ambiente con la modificación del Reglamento de Organización y Funciones, por lo cual se asignó las funciones de administración del Archivo Central Institucional a la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía.

1.5. Contextualización: histórica, política, cultural, social.

Contexto histórico.

El Ministerio del Ambiente (MINAM) fue creado el 13 de mayo de 2008 mediante Decreto Legislativo N° 1013; el cual desarrolló sus funciones desde el 2008 a mayo 2017 de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2008-

MINAM que aprueba el primer Reglamento de Organización y Funciones, en el cual el literal j) del artículo 14º del referido reglamento establece como función de la Secretaría General el centralizar, coordinar y procesar el flujo documentario del Ministerio, sin determinar funciones claras respecto a la administración y gestión del acervo documental de la institución.

Por lo cual, la investigación se desarrolla considerando la primera reestructuración funcional del MINAM, realizada con la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones mediante el Decreto Supremo N° 002-2017-MINAM, de fecha 27 de abril del 2017, en el cual se crea la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, oficina que entre sus funciones se encuentra la administración del Archivo Central y los archivos periféricos del Ministerio; de esta manera se deja explícito su función como Órgano de Administración de Archivos Institucional, iniciando de esta manera mejoras para la gestión documental institucional.

Asimismo, es necesario considerar que las acciones del Ministerio del Ambiente tienen injerencia en el desarrollo vital de la ciudadanía, por lo cual los procedimientos deben encontrarse estandarizados a fin de brindar al ciudadano y la sociedad civil organizada óptimos servicios, considerando que el MINAM es quien dirige la Política Ambiental del Sector, el cual cuenta con siete (7) instituciones adscritas, requiriendo mejoras para el acceso a la información pública y por tanto en el servicio archivístico que brinda información para el desarrollo de funciones y/o para el ciudadano.

Contexto político.

Según lo descrito en párrafos anteriores, los cambios institucionales se realizaron con el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del MINAM, el cual se desarrolló desde el ingreso de la nueva gestión, es decir, desde el cambio de mandato presidencial, debido al ingreso de la Ministra Elsa Galarza Contreras, quien realizó durante el primer año de gestión la actualización de la gestión administrativa y funcional de la institución con la finalidad de mejorar el desarrollo de los procesos y la reasignación de funciones para un mejor gestión frente a la ciudadanía.

Cabe mencionar, que la formulación del nuevo ROF se gesta como mejoras institucionales de la nueva gestión hasta el mes de mayo 2017, con lo cual también se realizan el ingreso de nuevos directivos enfocados al desarrollo de nuevas funciones, y se impulsa la implementación de la gestión documental institucional con la contratación de servidores orientados a la necesidades administrativas y/o funcionales de cada nuevo órgano.

II. Problema de investigación

2.1. Aproximación temática

Para el análisis del servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente, es necesario referenciar el desarrollo de la archivística en el ámbito nacional, para es necesario realizar una breve revisión del Sistema Nacional de Archivos del Perú.

En primera instancia, es necesario indicar que toda institución en el ejercicio de sus funciones genera información, la cual se encuentra plasmada en documentos producidos con la finalidad de sustentar su gestión administrativa, legal, técnica u otra finalidad. Dichos documentos en el ámbito público son conocidos como documentos de archivo, los cuales se encuentran regulados para la legislación archivística vigente para su administración, custodia, conservación y servicio a la ciudadanía.

Por lo cual, es preciso indicar la existencia del Sistema Nacional de Archivos (SNA), creado mediante la Ley N° 25323, con la finalidad de “integrar estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas existentes en el ámbito nacional, mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivos”. Es decir, todas las instituciones del Estado sean del gobierno central, gobierno regional y gobiernos locales, así como las demás instituciones públicas se rigen de las normas emitidas por el Archivo General de la Nación como órgano rector del SNA.

Al respecto, mediante la Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J se aprueban las normas generales del Sistema Nacional de Archivos para el sector público nacional, que incluye el SNA. 06 Servicios Archivísticos, el cual conceptualiza de manera básica el proceso, considerando que dicha normativa no ha sido actualizada desde el año 1985.

En términos generales, se establece que el Órgano de Administración de Archivos, comúnmente llamado Archivo Central, de cada institución brindará a sus usuarios los documentos que custodia por las modalidades de lectura, consulta, búsqueda, préstamo, entre otras; asimismo, indica que el Archivo Central normará el proceso a nivel institucional de acuerdo a la normativa vigente del Archivo General de la Nación. En ese sentido, la normativa archivística se encuentra

desfasada desde el año 1985, lo cual no ha permitido direccionar a las instituciones públicas bajo un solo proceso de desarrollo teniendo disparidad para el servicio archivístico.

Asimismo, debido a esta realidad, las instituciones por medio de su Órgano de Administración de Archivos establecen los lineamientos para brindar el servicio oportuno orientado en las bases del Archivo General de la Nación. Por ello, el Ministerio del Ambiente en el año 2009 estableció mediante la Directiva N° 005-2009-MINAM-SG estableció los conceptos de los servicios que brindan los archivos la cual se encontró vigente hasta julio del 2017 sin modificaciones y/o actualizaciones a pesar que las circunstancias y la normativa respecto a la atención de los servicios a la ciudadanía han sido reguladas.

Por lo tanto, como parte de las modificaciones realizadas en la estructura orgánica del Ministerio, con la creación de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía (OGDAC) se tomó en consideración los nuevos lineamientos generados por el Archivo General de la Nación, identificando la necesidad de actualizar y/o renovar la normativa archivística institucional a fin de mejorar la administración de los archivos y los servicios brindados a la ciudadanía.

De esta manera, con la Directiva N° 010-2017-MINAM/SG se establece el Sistema Institucional de Archivos del Ministerio del Ambiente, logrando implementar las directrices para el desarrollo archivístico institucional así como las responsabilidades de los archivos de gestión, periféricos y central y actualizando los procesos técnicos archivísticos de acuerdo a los nuevos requerimientos para asegurar la custodia y conservación del acervo documental institucional.

Como parte de ello, considerando que la OGDAC tiene como pilares la atención a la ciudadanía, desde el mes de diciembre del 2017 se inició un proceso de identificación y mejoras de sus procesos, entre los cuales se incluía el servicio archivístico, denominado para la esta gestión como la atención de los servicios que brinda el Archivo Central; es por ella la necesidad de analizar este proceso desarrollado durante el 2018 a fin de establecer las mejoras en el proceso y su estandarización como buenas prácticas para las instituciones públicas.

2.2. Formulación del problema de investigación

Problema general.

¿Cómo es el servicio archivístico del Ministerio del ambiente del Perú en el 2018?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿De qué manera el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos del Perú?

Problema específico 2.

¿Cómo es el proceso para el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?

Problema específico 3.

¿Cuáles son los lineamientos complementarios para el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?

Problema específico 4.

¿De qué manera se cumplen los factores que determinan la calidad del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?

Problema específico 5.

¿Cómo perciben los usuarios internos el procedimiento de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?

2.3. Justificación

Justificación teórica.

Los resultados obtenidos del análisis del proceso servicio archivístico realizado por la Oficina de Gestión y Atención a la Ciudadanía (OGDAC) serán de importancia debido a que ha realizado un proceso de estandarización para la certificación del ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, es necesario reiterar que el Ministerio no se han realizado acciones similares en su ámbito de acción, debido a que durante sus nueve años de gestión no contaba con un órgano con dichas funciones específicas, por lo que OGDAC asumió la función de “Administrar el archivo central y periféricos del Ministerio” con la creación de dicho órgano en mayo del 2017.

Justificación práctica.

Los resultados obtenidos repercutirán en actualizaciones que la Oficina de Gestión y Atención a la Ciudadanía puede implementar para lograr la mejora continua del proceso de atención de los servicios que brinda el Archivo Central, en el marco del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Antisoborno. Asimismo, de la identificación de los factores que aporta a la calidad del servicio archivístico, considerando que este proceso técnico archivístico es de aplicación a todas las instituciones pública del Perú, se pueden tomar como referencia para su aplicación en otras instituciones, a fin que se apliquen aquellas medidas de seguridad que permitan garantizar la custodia del acervo documental institucional.

Justificación metodológica.

Los resultados de la investigación servirán como recomendaciones y buenas prácticas para la implementación en mejoras en el proceso de servicios archivísticos para las instituciones públicas parte del Sistema Nacional de Archivos en el Perú, lo cual se convierte en precedentes para realizar mejoras en la ejecución de los referidos servicios que son otorgados por la OGDAC, como Órgano de Administración de Archivos Institucional. Asimismo, se puede establecer esta medición como prácticas para la mejora continua, teniendo en

cuenta que el Ministerio se encuentra en proceso de certificación de sus procesos por medio de la norma internacional ISO 9001:2015.

Asimismo, con la investigación se logrará definir los parámetros de calidad para el servicio archivístico frente a las normas del Sistema Nacional de Archivos que datan de 1985, lo cual puede repercutir en mejoras para la normativa archivística vigente y/o buenas prácticas que pueden implementar otras instituciones para lograr la mejora continua. Asimismo, es necesario reiterar que el Ministerio no ha realizado estudios similares en su ámbito de acción, debido a que durante sus nueve años de gestión no contaba con un órgano con dichas funciones específicas, por lo que OGDAC.

2.4. Relevancia

La presente investigación posee importancia pues permite conocer la estandarización del proceso de servicio archivístico desde la aplicación de la norma ISO 9001:2015, considerando que la normativa archivística vigente tiene más de 30 años y no ha sido actualizada, asimismo, se establecerán los requisitos básicos para un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la archivística como primera experiencia en el Perú.

2.5. Contribución

Esta investigación permite establecer aportes y estrategias para mejorar el proceso de servicio archivístico para las instituciones pertenecientes al Sistema Nacional de Archivos e instituciones privadas que requieren mejorar sus procesos de atención y servicio de la información.

2.6. Objetivos

Objetivo general.

Describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

Objetivos específicos.***Objetivo específico 1.***

Describir de que manera de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos del Perú.

Objetivo específico 2.

Describir el proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar los lineamientos complementarios para el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

Objetivo específico 4.

Describir de qué manera se cumplen los factores que determinan la calidad el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

Objetivo específico 5.

Determinar la percepción de los usuarios internos al proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

III. Marco metodológico

3.1. Categorías y categorización

De acuerdo al análisis de las preguntas formuladas para la obtención de información se realizó la categorización de los datos de la siguiente manera:

Determinación de las categorías y subcategorías.

A. Categoría 1: Cumplimiento de la normativa archivística vigente

Sub categoría A1: Administración de Archivos.

Sub categoría A2: Servicio Archivístico

B. Categoría 2: Proceso de servicio archivístico en el MINAM

Sub categoría B1: Conocimiento del proceso de servicio archivístico

Sub categoría B2: Conocimiento de modalidades del servicio

Sub categoría B3: Impacto de la implementación del proceso

C. Categoría 3: Lineamientos complementarios del servicio archivístico en el MINAM

Sub categoría C1: Conocimiento de los tiempos de atención de los servicios

Sub categoría C2: Factores de seguridad para la atención del servicio

Sub categoría C3: Opinión de la difusión de los lineamientos del servicio

D. Categoría 4: Factores de la calidad del servicio

Sub categoría D1: Ficha de procesos

Sub categoría D2: Ficha de indicadores

Sub categoría D3: Análisis de riesgo

Sub categoría D4: Plan de tratamiento de riesgos

Sub categoría D5: Salidas no conformes

E. Categoría 5: Percepción de usuarios internos

Sub categoría E1: Confiabilidad

Sub categoría E2: Capacidad de respuesta

Sub categoría E3: Empatía

Matriz de categorización apriorística.

Tabla 4.
Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Información de:				
							Servidor autorizado	Coordinador del SGC - OGDAC	Resp. Archivo Central	Fuente documental	Población: Servidores autorizados para el servicio archivístico
Servicio archivístico	Servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el 2018	¿Cómo es el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el 2018?	Describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	Describir de qué manera el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos del Perú.	A. Cumplimiento de la normativa archivística vigente	A1. Administración de Archivos ¹	¿Qué opina de los lineamientos de administración de archivos con relación a las normas del Sistema Nacional de Archivos?	-	-		
						A2. Servicio archivístico	¿Cómo los lineamientos el servicio archivístico del MINAM cumplen con la normativa archivística vigente?	-	-		
				Describir el proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	B. Proceso de servicio archivístico en el MINAM	B1. Conocimiento del proceso de servicio archivístico	¿Cómo es la actual situación del servicio archivístico en el MINAM?	-	-		
						B2. Conocimiento de modalidades del servicio	¿Qué opina de las modalidades de servicio brindadas por el Archivo Central?	-	-		
						B3. Impacto de la implementación del proceso	¿Qué impacto considera que tiene la implementación del proceso de servicio archivístico?	-	-		
				Determinar los lineamientos complementarios para el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	C. Lineamientos complementarios del servicio archivístico en el MINAM	C1. Conocimiento de los tiempos de atención de los servicios	¿Conoce los tiempos de atención para los documentos?	-	-		
						C2. Factores de seguridad para la atención del servicio	¿Conoce las medidas de seguridad adoptadas para la atención del servicio archivístico?	-	-		
						C3. Opinión de la difusión de los lineamientos del servicio	¿Considera que se realiza una adecuada difusión de los lineamientos del servicio?	-	-		

				<p>Describir de qué manera se cumplen los factores que determinan la calidad del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.</p>	<p>D. Factores de la calidad del servicio</p>	D1. Ficha de procesos	-	-	-	Describir la ficha del proceso	-
						D2. Ficha de indicadores	-	-	-	¿Cuáles son los indicadores del proceso?	-
						D3. Análisis de riesgos	-	-	-	¿Cuáles son los riesgos del proceso?	-
						D4. Plan de tratamiento de riesgos	-	-	-	¿Cuáles son las acciones del Plan de tratamiento de riesgos, se cumplen?	-
						D5. Salida no conformes	-	-	-	¿Cuáles son las salidas no conformes?	-
			<p>Determinar la percepción de los usuarios internos al proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.</p>	<p>E. Percepción de usuarios internos</p>	<p>E1. Confiabilidad</p>	-	-	-	-	El Archivo Central cumple con los plazos establecidos para la atención del servicio	
							-	-	-	-	El Archivo Central comunica de manera rápida la atención del servicio
							-	-	-	-	El Archivo Central realiza habitualmente bien el servicio
						-	-	-	-	Cuándo usted tiene un problema, el servidor del Archivo Central muestra interés en darle solución	
						<p>E2. Capacidad de respuesta</p>	-	-	-	-	Si necesitó un requerimiento urgente, se le atiende en un tiempo adecuado.
							-	-	-	-	El Archivo Central le ofrece un servicio rápido y de calidad. Los servidores están siempre dispuestos a ayudarlo.
						<p>E3. Empatía</p>	-	-	-	-	El Archivo Central le brinda una atención personalizada
							-	-	-	-	Los horarios de atención a los usuarios son adecuados

3.2. Metodología

Método de la investigación.

De acuerdo a lo manifestado por Abreu (2015), el método descriptivo se orienta a conocer la realidad observada e interpretar la información obtenida, es decir, se procura medir la información obtenida de la categoría. Asimismo, señala que el método deductivo permite proporcionar una hipótesis de una realidad de acuerdo a características generales, por lo que se sustenta en la observación para obtener las evidencias.

En ese sentido, la presente investigación es de método descriptivo-deductivo, pues sólo se observará el proceso de servicio archivístico sin intervenir o realizar acciones adicionales a las habituales en sus procedimientos, a fin de describir el proceso y verificar cuales son los factores permitan la calidad del servicio archivístico a los usuarios internos del Ministerio del Ambiente.

Enfoque de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), plantean que el enfoque mixto obtiene y analiza información de datos cuantitativos y cualitativos, siendo similares y se relacionan pero difieren en la manera de acercarse al objeto de estudio; en ese sentido, la interpretación de los datos se realiza de todo lo conseguido por el uso de diversas técnicas cuantitativas y cualitativas.

Al respecto, este estudio se realiza con enfoque mixto, ya que se identificará y analizará el proceso de servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente durante el 2018 utilizando técnicas cualitativas como la entrevista para extraer información en sujetos determinados, el análisis documental para la observación de los documentos de gestión, y la técnica cuantitativa de encuesta para el total de usuarios internos del proceso.

Tipo de investigación.

Según Bernal (2010), el tipo de investigación depende del problema, objetivo e hipótesis del estudio, señalando que el estudio de caso tiene por finalidad

estudiar de modo profundo una realidad específica utilizando información cualitativa y cuantitativa; por ello, el estudio de casos se centra en la investigación detallada a fin de conocer todo el contexto, funcionalidad o a lo que refiera a los objetivos.

En consecuencia, esta investigación es un estudio de casos, debido a que no se puede generalizar los resultados pues no todas las instituciones realizan el proceso de servicio archivístico de la misma manera ni se encuentran involucrados en un proceso de certificación ISO 9001:2015; por lo que la información obtenida servirá de base como buenas prácticas para las instituciones públicas para futuras mejoras y/o implementación de su proceso.

Diseño de investigación.

Según Sabino (1992), el diseño de investigación otorga un patrón para la comprobación de los hechos y las teorías, teniendo una metodología o guía que establecen las acciones necesarias para realizar la investigación.

De lo cual, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que los diseños no experimentales se ejecutan sin manipular el objeto de estudio para observar su desarrollo habitual; además señalan diversos tipos, entre los cuales se encuentra el transeccional o transversal que se sustenta en la toma de datos en un tiempo determinado.

Por lo expuesto, el diseño empleado fue no experimental, de corte transversal, debido a que la toma de información de los sujetos, las fuentes documentales y la medición de la población se realiza en un solo momento y no se realizará la manipulación de la variable, es decir, se observará la servicio archivístico sin realizar ninguna modificación en los procedimientos.

3.3. Escenario de estudio

Para esta investigación el escenario de estudio es accesible, considerando que se realizará el análisis del proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente, el cual se desarrolla en el Archivo Central que se encuentra a cargo de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía; este escenario es

elegido debido a que actualmente laboro en dicha oficina, por lo que se cuenta con autorización para realizar el estudio, lo que también contribuirá a la gestión de la institución.

3.4. Caracterización de sujetos

Los sujetos a considerar para el estudio se sustentan en la participación en el proceso de la siguiente manera:

Sujeto 1.

Servidor autorizado para servicio archivístico. Se selecciona uno de los usuarios que ha tenido mayor cantidad de requerimientos de documentos, tomando en cuenta que es el usuario final de la atención.

Sujeto 2.

Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía. Servidor que conoce los procesos que se vienen certificando mediante la norma ISO 9001:2015 en el 2018, entre los cuales se encuentra el proceso de servicio archivístico denominado para el Sistema de Gestión como atención de los servicios que brinda el Archivo Central.

Sujeto 3.

Responsable del Archivo Central. En su calidad de dueño del proceso pues conoce todo el flujo, acciones y tiene contacto con los servidores que son los usuarios internos del servicio archivístico.

Fuente documental.

De acuerdo al proceso de implementación de la norma ISO 9001:2015, se realizará la observación del servicio archivístico por medio de documentos de gestión: ficha de proceso, ficha de indicadores, análisis de riesgo, plan de tratamiento de riesgos y matriz de salidas no conformes.

Población.

Según la Real Academia Española, la población se define como el conjunto de elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo. Es decir, la población tiene características similares a fin de ser evaluados.

La población para la presente investigación está compuesta por 20 servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central del Ministerio del Ambiente del Perú, quienes han hecho uso del servicio archivístico en el año 2018.

3.5. Procedimientos metodológicos de investigación

Recogida de datos.

Para la recopilación de datos se utilizarán tres técnicas de acuerdo a las características de los sujetos. Para los sujetos 1, 2 y 3 se utilizará la entrevista, por medio del instrumento denominado guía de entrevista, asimismo, se realizará la revisión documental para contrastar la información obtenida de las entrevistas con los factores de calidad del proceso y finalmente, se realizará una encuesta a la población establecida.

Análisis de datos.

Posterior a obtener la información de los sujetos, se realiza la transformación y comprobación de los datos con la finalidad de tener lo más importante para la investigación. En el caso de las entrevistas, se ejecuta la triangulación de la información a fin de comparar la perspectiva de los tres sujetos.

En el caso de la población, se realiza el resumen del resultado de las encuestas a fin de determinar la percepción de los usuarios respecto al servicio archivístico en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

En esta investigación se han utilizado tres técnicas diferentes de acuerdo a la caracterización de los sujetos, las cuales se pasan a detallar:

Entrevista.

Según Dieterich (1996), la entrevista es un procedimiento auxiliar pues analiza hechos o el modo en los que se relacionan, para identificar factores determinantes en las personas que han sido seleccionadas de acuerdo a características específicas que requiere evaluar el entrevistador (p. 203).

Es por ello, que en el caso de los sujetos 1, 2 y 3 la técnica utilizada es la entrevista dirigida, pues dichos sujetos se encuentran involucrados directamente en el proceso de servicio archivístico.

Análisis Documental.

Sandoval (2002), indica que el análisis documental es un método para recolectar información de diversa índole, que permite describir los hechos, problemas y reacciones del objeto de análisis, considerando que los documentos son fuente práctica y fidedigna de la realidad (p. 137 – 138).

En ese sentido, para la categoría de factores de la calidad del servicio, se realizó un análisis documental de las fuentes documentales, que son los instrumentos implementados en el marco de la norma ISO 9001:2015 para el proceso de servicio archivístico. Dichos instrumentos son la ficha de procesos, ficha de indicadores, la matriz de análisis de riesgos, el plan de tratamiento de riesgos y la matriz de salidas no conformes.

Encuesta.

La técnica de recolección de datos denominada encuesta es una práctica para una población numerosa siendo una técnica que recoge información sistemática

de una consulta masiva, dependiendo del contacto directo con las personas (Cerdá, 1991).

Por este motivo, para evaluar la categoría de percepción de usuarios internos, considerando que es una población censal de 20 servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central que hicieron uso del servicio archivístico en el año 2018, se consideró necesario medir la categoría por medio de la técnica de encuesta.

Instrumentos de recolección de datos.

Guía de entrevista.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), para las entrevistas estructuradas se utiliza una guía de preguntas, lo cual indica el orden y los cuestionamientos de acuerdo a las necesidades del investigador.

Considerando la técnica de entrevista, para los sujetos 1, 2 y 3 se utilizó la guía de entrevista que permite obtener información para describir y analizar la problemática que permitirá observar las buenas prácticas del proceso de certificación de la norma ISO 9001:2015.

Guía de análisis documental.

Para la técnica del análisis documental, el instrumento es la guía del análisis documental a la ficha de proceso, ficha de indicadores, matriz de análisis de riesgo, plan de tratamiento de riesgos y la matriz de salidas no conformes.

Cuestionario.

Según Cerdá (1991), el cuestionario tiene tres acepciones, la primera corresponde a un conjunto de preguntas para un cuestionamiento. En el caso de la segunda, es un instrumento técnico pues son preguntas estandarizadas que requieren respuestas escritas. La última acepción, se refiere a una guía de entrevista o encuesta. Finalmente concluye que es un medio para extraer información en el proceso o técnica para interrogar. Para la población se utiliza la técnica de encuesta mediante el uso del instrumento denominado cuestionario de

evaluación del servicio archivístico, el cual cuenta con nueve preguntas extraídas y adaptadas del Modelo SERVPERF con la escala de Likert, dichas preguntas están orientadas a medir la percepción del servicio archivístico de los usuarios internos, motivo por el cual solo se toma en cuenta preguntas referidas a las características que pueden percibir los servidores de acuerdo al flujo del proceso en el cual se encuentran involucrados.

El cuestionario consta de 9 ítems, dividido en cinco subcategorías: Puntualidad (1 ítem), confianza (3 ítems), precisión (1 ítem), disponibilidad (2 ítems) y atención personalizada (2 ítems).

Para la calificación de los enunciados se utiliza las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 5), de tal manera que permite medir el nivel de actitudes por cada una de las 5 subcategorías del cuestionario, dichas puntuaciones se describen de la siguiente manera:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 En parte
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento para medir la categoría percepción de los usuarios internos

Nombre del instrumento: Cuestionario de evaluación del servicio archivístico (Modelo SERVPERF)

Autores: Cronin y Taylor (1992)

Adaptado por: Leyla Jimena Chambi Delgado

Lugar: Ministerio del Ambiente del Perú

Fecha de aplicación: Del 27/11/2018 al 12/12/2018

Objetivo: Medir la percepción de la calidad del servicio archivístico brindado por el Archivo Central del Ministerio del Ambiente del Perú.

Administrado a: Servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central del Ministerio del Ambiente del Perú.

Administrado por: Leyla Chambi Delgado

Tiempo: 3 minutos
 Margen de error: 5%
 Observación: Aplicado de forma individual y virtual

Asimismo, niveles y rangos establecidos para la encuesta es la siguiente:

Alto: 33 - 45

Medio: 21 - 32

Bajo: 9 - 20

Validez del instrumento.

Según Sabino (1992), la validez es la capacidad para medir las características que está direccionado a medir, es decir, que el instrumento mida los elementos de la variable que han sido establecidos.

La validación del cuestionario de evaluación del servicio archivístico (Modelo SERVPERF) se realiza mediante juicio de expertos,

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado académico	Nombre y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Hay suficiencia
2	Magíster	Erick Brian Koo Labrin	Hay suficiencia
3	Magíster	José Antonio Sarmiento Rojas	Hay suficiencia

Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad es la medida de consistencia que la aplicación consecutiva de un instrumento en una población o sujetos que posee las mismas características genera los mismos resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Al respecto, para determinar la confiabilidad del cuestionario adaptado del Modelo SERVPERF, se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento en una muestra de 15 servidores responsables de los archivos de

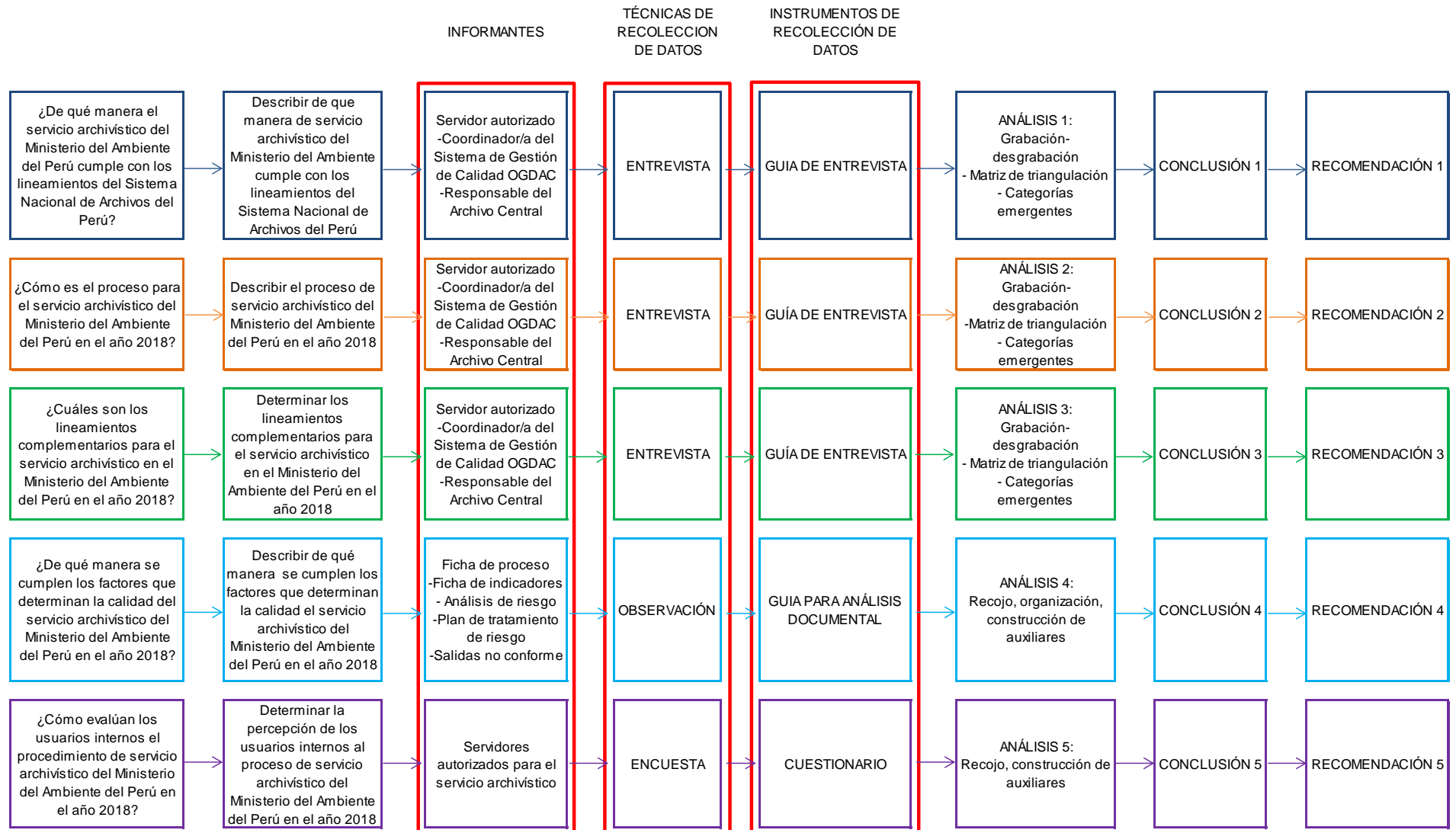
gestión del Ministerio del Ambiente del Perú, cuyas características son semejantes pues hacen uso del servicio de asistencias técnicas y/o consultas de manera presencial y/o virtual.

Tabla 7
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	9

Es por ello que la prueba piloto se procesó estadísticamente por medio de la interpretación del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado final un coeficiente de 0.963, por lo que la confiabilidad es determinada como “muy fuerte”; en consecuencia, siendo los resultados favorables se procedió a aplicar el instrumento en la población seleccionada para esta investigación.

3.7. Mapeamiento



3.8. Rigor científico

Credibilidad

El trabajo de investigación se realiza de acuerdo a los lineamientos vigentes y aprobados por la Universidad Cesar Vallejo, haciendo uso de las normas en formato APA (American Psychological Association) para las referencias bibliográficas. Asimismo, se precisa que los datos son reales y han sido obtenidos directamente de las fuentes de investigación.

Transferibilidad

Considerando el estudio de caso, los resultados obtenidos pueden ser aplicados a otras instituciones, debido a que el proceso de servicio archivístico se encuentra normado de manera general por el Archivo General de la Nación, como órgano rector del Sistema Nacional de Archivos, es decir, todas las instituciones públicas tienen la obligación de realizar el proceso con fines informativos.

Seguridad

La información utilizada para la investigación se encuentra de manera pública, pues se han considerado las fuentes escritas de diversos autores; asimismo, la información obtenida de las entrevistas pueden ser auditadas con la finalidad de verificar la autenticidad de la información.

Confirmabilidad

Para este factor, se ha tomado en cuenta la observación e interpretación de la información de acuerdo a lo obtenido de los sujetos, para lo cual se realiza una triangulación de datos.

IV. Resultados

4.1. Objetivo 1: Describir de que manera el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos del Perú

Tabla 8.

Triangulación de resultados del objetivo específico 1

Categoría	Subcategoría	Preguntas	Sujeto 1 Servidor autorizado para servicio archivístico	Sujeto 2 Coordinadora del Sist. de Gestión de Calidad OGDAC	Sujeto 3 Responsable del Archivo Central	Conclusiones
	A1. Administración de Archivos	¿Qué opina de los lineamientos de administración de archivos del MINAM con relación a las normas del Sistema Nacional de Archivos?	Son de conocimiento general del usuario, respecto a los procesos de transferencia, organización y servicio archivístico. Considera que se encuentra alineados al SNA, pues el Archivo Central se guía de sus directivas para adecuar las internas del MINAM	Se encuentran orientados a la adecuada gestión de los niveles de archivos en el Sistema Institucional de Archivos del Ministerio del Ambiente.	Las normas del SNA son generales pues sólo indica como objetivo la organización y funcionamiento de los archivos, mientras que el MINAM establece un proceso que integra desde la génesis del documento hasta su uso informativo.	El MINAM cuenta con lineamientos acordes a la realidad, sin desligarse de las normas generales del SNA. Lo que permite un funcionamiento adecuado en los archivos de gestión, periféricos y central como un sistema integrado desde la génesis (a. gestión) hasta su uso informativo (a. central) cumpliendo con el ciclo vital del documento y los objetivos planteados en el reciente modelo de gestión documental.
A. Cumplimiento de la normativa archivística vigente	A2. Servicio archivístico	¿Cómo los lineamientos el servicio archivístico del MINAM cumplen con la normativa archivística vigente?	El servicio archivístico cumple con la normativa vigente, pues considera que los lineamientos de MINAM son más proactivos y al alcance del usuario.	El servicio archivístico está referido a brindar al ciudadano los documentos que custodia el Archivo Central, los cuales llegan al ciudadano mediante el Acceso a la Información Pública, teniendo como base los documentos proporcionados en el proceso.	De acuerdo al SNA el servicio es únicamente brindar al usuario los documentos con fines de información. Mientras que el MINAM establece desde las restricciones de acceso mediante la designación de responsables autorizados hasta la devolución de los documentos con las medidas de seguridad que permitan establecer responsabilidades en su custodia.	Cumple con la finalidad de brindar información a los ciudadanos, antes denominados usuarios, pero de manera más adecuada que permite acceder a la información producida por la institución por medio del acceso a la información pública como primer filtro general y posteriormente con las medidas implementadas para mantener la seguridad del acervo documental institucional, a fin de evitar la pérdida parcial y/o total de los documentos. Es decir, el servicio archivístico ha superado las acciones básicas informativas velando por la conservación y custodia documental.

De acuerdo a lo descrito por los sujetos, el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente se brinda de manera adecuada según los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos (SNA), considerando que el Archivo General de la Nación (AGN) emitió normas generales del SNA en el año 1985, las cuales no han sido actualizadas hasta la fecha.

Según lo descrito para este objetivo, el MINAM brinda un servicio archivística adecuado a los lineamientos emitidos por el AGN lo cual se refleja en un adecuado funcionamiento entre el archivo central y los niveles de archivo como unidad, de acuerdo al ciclo vital de los documentos. Asimismo, el acceso a la información de los documentos custodiados, las modalidades de servicio, la restricción en los accesos, la normatividad aplicada, las medidas de seguridad adoptadas para evitar pérdidas parciales o totales, el seguimiento de los préstamos, entre otras medidas. De ello, se observa que más que cumplir me manera puntual, se han incrementado las características del servicio lo cual lo hacen más eficiente para la institución y el ciudadano.

4.2. Objetivo 2: Describir el proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018

Tabla 9.
Triangulación de resultados del objetivo específico 2

Categoría	Subcategoría	Preguntas	Sujeto 1 Servidor autorizado para servicio archivístico	Sujeto 2 Coordinadora del Sist. de Gestión de Calidad OGDAC	Sujeto 3 Responsable del Archivo Central	Conclusiones
B. Proceso de servicio archivístico en el MINAM	B1. Conocimiento del proceso de servicio archivístico	¿Cómo es la actual situación del servicio archivístico en el MINAM?	La situación del 2014 al 2018 ha mejorado considerablemente, el proceso, la comunicación y la asistencia técnica que brinda el Archivo Central. Anteriormente eran lineamientos básicos, ahora se identifica mejoras en fluidez, rapidez de atención, medidas de protección para el préstamo y devolución que se observan en un mejor control y seguimiento.	El proceso se encuentra adecuado en el marco de la norma ISO 9001:2015, lo que ha mejorado el proceso, además de la ISO 37001:2016.	El proceso se encuentra implementado de acuerdo a los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 (calidad) e ISO 37001:2016 (antisoborno), lo cual ha permitido mejoras sustanciales en comparación con gestiones anteriores. Es decir, el proceso se encuentra establecido de inicio a fin, lo que permite una trazabilidad completa y la satisfacción de los usuarios.	El servicio archivístico se encuentra adecuado en el marco de los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016, lo cual ha mejorado pues se encuentra establecido el proceso de inicio a fin, permitiendo la trazabilidad y satisfacción de los usuarios debido a la fluidez, rapidez en la atención y las medidas de seguridad adoptadas para evitar la pérdida del acervo documental, según las finalidades de las mencionadas normas ISO que son brindar calidad en el servicio y la política antisoborno de la gestión.
	B2. Conocimiento de modalidades del servicio	¿Qué opina de las modalidades de servicio brindadas por el Archivo Central?	Las más utilizadas son el digital y préstamo, la atención es rápida lo que permite a su vez atender la información a servidores o para las auditorías.	Las 4 modalidades se encuentran reguladas y han sido difundidas al personal autorizado, en el marco de la ISO 9001:2015. Además, se busca nuevas oportunidades para servicios adicionales para una mejora continua.	Las modalidades ofrecidas que encuentran adecuadas a las necesidades de los usuarios, por lo que se han establecido plazos de atención, medidas de seguridad y un procedimiento estandarizado que permita el acceso a la información. Dichas medidas, se encuentran implementadas en el marco del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) y Antisoborno (ISO 37001:2016).	Se brinda 4 modalidades de servicio (digital, préstamos, consulta y fotocopia) de acuerdo a las necesidades de los usuarios, siendo la más frecuente el digital y en segundo lugar el préstamo. Dichos servicios al encontrarse estandarizado a la ISO 9001:2015 se realizan de forma rápida a los servidores autorizados considerando medidas de seguridad que permiten disminuir riesgos de soborno según lo establecido en la 37001:2016. Asimismo, para la mejora continua se busca oportunidades de la mejora o nuevos servicios.

Categoría	Subcategoría	Preguntas	Sujeto 1 Servidor autorizado para servicio archivístico	Sujeto 2 Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de la OGDAC	Sujeto 3 Responsable del Archivo Central	Conclusiones
B. Proceso de servicio archivístico en el MINAM	B3. Impacto de la implementación del proceso	¿Qué impacto considera que tiene la implementación del proceso de servicio archivístico?	El impacto que se percibe es positivo, debido a la proactividad, facilidad en la gestión de préstamos y disminución en los tiempos de atención.	El impacto se denota en las identificación de riesgos y oportunidades, las acciones a realizar por medio del Plan de Tratamiento de riesgos, el seguimiento mensual para evaluar el proceso y sus acciones. Para la modalidad de préstamo las acciones fueron digitalización previo al préstamo, para su posterior revisión en la devolución.	La implementación del proceso considerando las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016 ha tenido un impacto positivo a nivel institucional, debido que por medio de la estandarización del proceso e implementación de documentos de gestión se ha logrado la trazabilidad del servicio archivístico. Además de implementar medidas que disminuyen los riesgos de pérdida y/o reemplazo parcial o total de los documentos. Asimismo, los plazos de atención han sido establecidos de acuerdo a la realidad con proyección a mejora de acuerdo a la evaluación constante del proceso.	La implementación del proceso considerando las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016 tiene un impacto positivo para los usuarios y los gestores del proceso, debido a que se realizó la identificación de riesgos, oportunidades, acciones para tratar dichos riesgos y la evaluación mensual del proceso; lo cual se refleja en un proceso estandarizado a nivel institucional que permite la trazabilidad de todo el proceso. Asimismo, los usuarios perciben facilidad en el uso del servicio y reducción de tiempos de atención al hacerse proactivo entre el usuario y el servidor que brinda el servicio. Además, visto de manera interna, se han tomado medidas que permiten disminuir los riesgos de pérdidas y/o reemplazo parcial o total, lo cual sin ser una ocurrencia se prevé con acciones.

El proceso de servicio archivístico se encuentra adecuado a los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, lo que implica desde el inicio hasta la finalización del servicio de acuerdo a sus modalidades brindadas; siendo un proceso fluido, rápido y con medidas de seguridad que permiten el resguardo de los documentos.

El servicio se brinda en cuatro modalidades que son el préstamo, consulta, fotocopia y digital, de acuerdo a lo requerido por los servidores autorizados según medidas de seguridad establecidas; logrando un impacto positivo pues se encuentra estandarizado a nivel institucional y siendo proactivo lo que se refleja en la rapidez de atención, además de la identificación de oportunidades y riesgos, las acciones de tratamiento de los mismos y la evaluación continua.

4.3. Objetivo 3: Determinar los lineamientos complementarios para el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018

Tabla 10.

Triangulación de resultados del objetivo específico 3

Categoría	Subcategoría	Preguntas	Sujeto 1 Servidor autorizado para servicio archivístico	Sujeto 2 Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de la OGDAC	Sujeto 3 Responsable del Archivo Central	Conclusiones
C. Lineamientos complementarios del servicio archivístico en el MINAM	C1. Conocimiento de los tiempos de atención de los servicios	¿Conoce los tiempos de atención para los documentos?	Conoce los tiempos de modo referencial, pues no ha excedido las cantidades de acuerdo al tiempo establecido debido a que le entregan los documentos en máximo 2 o 3 días. Durante la atención de requerimientos voluminosos le han indicado que facilitan los documentos de manera progresiva, lo que no ha excedido los tiempos en los que requiere la información. Sólo ha tenido inconvenientes con los Comprobantes de Pago por encontrarse empastados.	Los tiempos de atención se establecen como 10 documentos por día y usuario, lo cual podría replantearse de acuerdo al volumen del documento. Según los rangos actuales se toman como cantidad mínima, por lo que podrías reevaluarse los indicadores del proceso.	Los tiempos de atención han sido difundidos a todos los órganos del MINAM, los cuales establecen la atención de 10 documentos por día y por usuario, considerando que por día puede atenderse a más de un usuario. Estos promedios se han establecido de acuerdo a una medida de requerimientos y atenciones considerando la capacidad operativa con la que se cuenta en el Archivo Central para este proceso. Hasta la fecha, no se han presentado salidas no conforme por tiempos de atención, desde la implementación del proceso mediante los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Antisoborno.	Los tiempos de atención se establecieron de acuerdo al promedio de requerimientos y la capacidad operativa con las cuenta el Archivo Central para la atención, siendo difundida mediante documentos a los titulares de los órganos del MINAM; por ello, es de conocimiento de usuarios además de la comunicación telefónica y por correo electrónico al solicitante. El plazo es la atención de 10 documentos por día y por usuario, debido a que pueden ingresar requerimientos de diversos usuarios de manera simultánea. De esta manera de cumplen con el indicador respecto al plazo de atención y sin salidas no conforme. Se considera que los plazos de atención pueden reevaluarse, lo cual implicaría mejoras en el proceso y las herramientas con las que se cuenta.

Categoría	Subcategoría	Preguntas	Sujeto 1 Servidor autorizado para servicio archivístico	Sujeto 2 Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de la OGDAC	Sujeto 3 Responsable del Archivo Central	Conclusiones
C. Lineamientos complementarios del servicio archivístico en el MINAM	C2. Factores de seguridad para la atención del servicio	¿Conoce las medidas de seguridad adoptadas para la atención del servicio archivístico?	Mediante el correo de atención se hacen específico el tiempo de devolución y las medidas para la devolución de los documentos, indicando que deben encontrarse en las mismas condiciones en las que fueron prestados. La medida tomada es el escaneado previo al préstamo, la verificación posterior, la firma del cargo como responsabilidad de tenencia del documento. La restricción de entrega sólo a los usuarios designados y documentos sólo de su órgano, como medida de confidencialidad de acuerdo a la responsabilidad para prevenir la pérdida y/o modificación del expediente. Por ello, en caso de Finanzas han establecido un flujo para la atención, previa autorización del jefe de acuerdo a la necesidad.	Se estableció una red de responsables del archivo, la difusión de los lineamientos que podría ampliarse a todos los servidores. Las medidas se consideran adecuadas, pues se encuentran alineadas a las normas ISO. Asimismo, estas medidas pueden ampliarse a los archivos digitales.	Las medidas adoptadas son las siguientes: - Designación de servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central. - El acceso a los documentos sólo son a los que han sido producidos por su órgano. - Requerimientos realizados únicamente por correo electrónico del encargado. - Plazo de devolución de préstamos. - Seguimiento mensual de la devolución de préstamos y requerimientos formales. - Responsabilidad de la tenencia de los documentos prestados por parte de los servidores designados. - Digitalización de los documentos previo al préstamo. - Verificación posterior de los documentos devueltos.	Las medidas de seguridad fueron implementadas en el marco de las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016, siendo de conocimiento de los usuarios y aplicadas en el servicio según lo siguiente: - Designación de servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central. - El acceso a los documentos sólo son a los que han sido producidos por su órgano. - Requerimientos realizados únicamente por correo electrónico del encargado. - Plazo de devolución de préstamos. - Seguimiento mensual de la devolución de préstamos y requerimientos formales. - Responsabilidad de la tenencia de los documentos prestados por parte de los servidores designados. - Digitalización de los documentos previo al préstamo. - Verificación posterior de los documentos devueltos. Dichas medidas son consideradas adecuadas pues permiten evitar la pérdida y establecer los niveles acceso a la información, lo cual puede ampliarse a los documentos digitales que vienen generándose en el MINAM desde octubre 2018.

Categoría	Subcategoría	Preguntas	Sujeto 1 Servidor autorizado para servicio archivístico	Sujeto 2 Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de la OGDAC	Sujeto 3 Responsable del Archivo Central	Conclusiones
C. Lineamientos complementarios del servicio archivístico en el MINAM	C3. Opinión de la difusión de los lineamientos del servicio	¿Considera que se realiza una adecuada difusión de los lineamientos del servicio?	Conoce la forma de difusión, por lo que ha participado en charlas y por medios virtuales del servicio archivístico.	La difusión se ha realizado a los servidores responsables, lo q se debería replicar a todos los servidores para conocimiento general.	Los lineamientos han sido difundidos mediante medios virtuales, charlas, asistencia técnica y mediante documentos formales a los órganos del MINAM, lo cual permite la toma de conocimiento y aplicación de servicio, en caso de desconocimiento del procedimiento se brinda información inmediata para no afectar el flujo normal del servicio archivístico.	La difusión de los lineamientos del servicio archivístico se ha realizado de acuerdo a la necesidades y o responsabilidad en el proceso, por ello, los servidores autorizados para el proceso han recibido charlas recibidos e información de manera virtual. En el caso de los servidores que no se encuentran involucrados en el proceso, se les da a conocer los lineamientos de modo inmediato para continuar según el debido procedimiento. Finalmente, se comunica a los titulares de los órganos los lineamientos establecidos, así como la publicación de las Directivas vigentes en el portal institucional.

Los lineamientos complementarios para el servicio archivístico fueron difundidos mediante documento interno a los titulares de los órganos del MINAM, siendo de conocimiento de los servidores responsables; dichos lineamientos fueron determinados en marco de la implementación de las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016, siendo los siguientes:

- El plazo es la atención de documentos por día y por usuario para el adecuado cumplimiento de los indicadores.
- Designación de servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central.
- El acceso a los documentos sólo son a los que han sido producidos por su órgano.
- Requerimientos realizados únicamente por correo electrónico del encargado.
- Plazo de devolución de préstamos.
- Seguimiento mensual de la devolución de préstamos y requerimientos formales.
- Responsabilidad de la tenencia de los documentos prestados por parte de los servidores designados.
- Digitalización de los documentos previo al préstamo.
- Verificación posterior de los documentos devueltos.

4.4. Objetivo 4: Describir de qué manera se cumplen los factores que determinan la calidad el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.

Para describir el cumplimiento de los factores que determinan la calidad del servicio archivístico, se realizó el análisis de documental de cinco documentos de gestión desarrollados y aplicados por el proceso de servicio archivístico en el marco de la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad en aplicación de la norma ISO 9001:2015. Es decir, se evaluaron la ficha del proceso, ficha de indicador del proceso, la matriz de análisis de riesgo y oportunidades, el plan de tratamiento de riesgos y la matriz de salidas no conformes según se describe a continuación.

Datos de la aplicación

Nombre de la institución: Ministerio del Ambiente

Órgano: Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía

Área funcional: Archivo Central

Proceso: Servicio archivístico

Fecha de aplicación: 03/01/2019

Documentos revisados:

Tabla 11.

Resumen de documentos revisados - objetivo específico 4

Documentos	Tiene		Revisión	
	Si	No	Si	No
Ficha de proceso (FP)	X		X	
Ficha de indicador del proceso (IP)	X		X	
Matriz de análisis de riesgos y oportunidades (MARO)	X		X	
Plan de Tratamiento de riesgos (PTR)	X		X	
Matriz de salidas no conformes (SNC)	X		X	

Ficha de proceso (FP)

Tabla 12.
Resumen de ficha de proceso - objetivo específico 4

Nombre del proceso	Atención de los servicios que brinda el archivo.
Objetivo del proceso	Poner a disposición de los responsables los documentos de cada Órgano o unidad orgánica con fines informativos.
Actividades que determinan el proceso	Designación de responsables autorizados para solicitar documentos al Archivo Central. Verificación de la solicitud de servicio archivístico proveniente de los órganos. Atención de los documentos de acuerdo a la modalidad solicitada. Gestionar la entrega del documentos solicitado. Gestionar la devolución de los documentos prestados.

Ficha de indicador del proceso (IP)

Tabla 13.
Resumen de ficha de indicadores - objetivo específico 4

Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido
Responsable	Especialista Responsable del Archivo Central
Formula del indicador	Nº de atenciones realizadas dentro del plazo establecido/ Nº total de atenciones
Objetivo del indicador	Determinar el cumplimiento del procedimiento dentro del plazo establecido
Criterio de formula	Nº de atenciones realizadas dentro del plazo establecido
Logro del indicador en el 2018	100%
Plazo de atención establecido	10 documentos día/usuario

Matriz de análisis de riesgos y oportunidades (MARO)

Tabla 14.

Resumen de matriz de análisis de riesgos y oportunidades - objetivo específico 4

<p>Riesgos identificados</p>	<p>Demora en la carga del documento digitalizado al correo electrónico por caídas de la red de internet.</p> <p>Demora en la atención al usuario por ausencia de personal clave dentro del proceso</p> <p>No encontrar el documento en la ubicación correspondiente</p> <p>Retraso en la devolución de documentos por periodo prolongado</p> <p>Sustracción de documentos con impacto económico, político y/o legal a cambio de un incentivo y/o recompensa económica</p> <p>Reemplazo de documentos con impacto económico, político y/o legal a cambio de un incentivo y/o recompensa económica</p>
<p>Oportunidades identificadas</p>	<p>Reducir el tiempo de digitalización de los documentos</p> <p>Designación de responsables por órgano para el requerimiento de documentos</p>
<p>Acciones planteadas para reducir los riesgos</p>	<p>Solicitar la implementación de fibra óptica de enlace entre el Archivo Central y el MINAM y realizar seguimiento del requerimiento</p> <p>Elaboración e implementación de inventario topográfico del archivo central</p> <p>Verificación quincenal de la devolución de los documentos prestados en la unidad de archivamiento correspondiente</p> <p>Elaborar y remitir de informes de documentos pendientes de devolución a cada órgano o unidad orgánica</p> <p>Solicitar al Órgano responsable de ética y anticorrupción, charlas para los servidores del Archivo Central que refuercen el cumplimiento la política de antisoborno, objetivos y normativa involucradas.</p> <p>Implementar el escaneo de los documentos como paso previo del préstamo y verificación a la devolución</p> <p>Identificar las series documentales de valor permanente</p>
<p>Acciones planteadas para aprovechar las oportunidades</p>	<p>Solicitar el mantenimiento preventivo de los escáner del Archivo Central</p> <p>Designar los responsables por cada órgano.</p>

Plan de tratamiento de riesgos (PTR)

Tabla 15.

Resumen de plan de tratamiento de riesgos - objetivo específico 4

Actividades para el tratamiento de riesgos	Sustento de cumplimiento
Solicitar la implementación de fibra óptica de enlace entre el archivo central y el MINAM	Memorando N° 124-2018-MINAM/SG/OGDAC
Solicitar al director de OTIC informes sobre el estado de la atención de la solicitud realizada	Memorando N° 226-2018-MINAM/SG/OGDAC
Solicitar la elaboración de TDR y cotización del servicio	Memorando N° 246-2018-MINAM/SG/OGDAC
Solicitar demanda adicional para compra de UPS	Memorando N° 494-2018-MINAM/SG/OGDAC
Remitir el pedido de servicio	Memorando N° 495-2018-MINAM/SG/OGDAC
Elaborar una plantilla en excel de inventario topográfico	Reporte de cumplimiento mediante correo electrónico del 22/03/2018
Levantamiento de información para el inventario topográfico	Inventarios manuales elaborados en el levantamiento de información
Consolidación de la información en la plantilla en excel	Reporte de cumplimiento mediante correo electrónico del 16/04/2018
Elaboración y envío de informe de ejecución y culminación de inventario anexando los resultados	Informe N° 105-2018-MINAM/SG/OGDAC/AC
Verificar periódica de la devolución de los documentos prestados, como medida preventiva al extravío o confusión en su ubicación	Reporte de cumplimiento mediante informes mensuales de evaluación del proceso.
Envío de correo al usuario solicitando la devolución del documento pendiente	Correos electrónicos mensuales de solicitud
Elaboración de informe y envío de memorando a órganos cada vez que se detecte documentos que han excedido el plazo de devolución	Informes de reporte y memorandos dirigido a los órganos para solicitar de devolución de documentos pendientes.
Solicitar mediante correo al servidor responsable la comunicación a la OGRH para la programación de la capacitación de ética, antisoborno y anticorrupción	Solicitud realizada por correo electrónico de fecha 30/04/2016, solicitando la ejecución de un taller sobre la política anticorrupción y antisoborno.

Actividades para el tratamiento de riesgos	Sustento de cumplimiento
Elaborar la solicitud, aprobarla, firmarla y enviarla a OGRH para que programe dicha capacitación por el/la servidor civil responsable	Memorando N° 292-2018-MINAM/SG/OGDAC y relación de asistencia al taller ejecutado el 04/05/2018
Elaborar un documento interno en el que describa la acciones para la atención de documentos	Memorando Múltiple N° 027-2018-MINAM/SG/OGDAC en el cual se comunica a los órganos del MINAM la implementación de acciones complementarias para a atención de los servicios que brinda el Archivo Central.
Identificación y validación de las series documentales con valor permanente	Memorando N° 588-2018-MINAM/SG/OGDAC se reporta el cumplimiento de la identificación y validación de las series documentales del MINAM contenidas en el Programa de Control de Documentos, entre las que se encuentran consignadas las series de valor permanente.

Matriz de salidas no conformes (SNC)

Tabla 16.

Resumen de matriz de salidas no conformes - objetivo específico 4

Descripción de salida no conforme	Acción correctiva
Atención del documento fuera del plazo establecido	Al verificar la cantidad de documentos requeridos en la Solicitud de Servicio Archivístico se informa al usuario que la atención tomará mayor tiempo, por lo cual se coordina la remisión de lo solicitado en partes de acuerdo a los avances.
Atender las solicitud con un documento errado	Se coordina con el usuario a fin de remitir el documento correcto
Atender la solicitud con documento escaneado defectuoso	Se coordina con el usuario a fin de remitir el documento correcto
Salidas no conformes presentadas en el 2018	Acción correctiva
Atender las solicitud con un documento errado	Se coordina con el usuario a fin de remitir el documento correcto. Realizado mediante correo electrónico de fecha 03/10/2018.

De lo descrito, se observa que se han establecido acciones conducentes a un servicio archivístico estandarizado y controlado, lo que permite a los usuarios requerir los servicios del Archivo Central bajo parámetros reales y aportando a la seguridad de la información contenida en el acervo documental custodiado. Asimismo, se identifican las acciones para disminuir posibles riesgos en el proceso que aportan a mejorar la calidad del servicio y preveer el soborno. De esta manera se cumplen factores de calidad para el servicio archivístico brindado por el Ministerio del Ambiente en el año 2018.

Sub categoría E1: Confiabilidad

Para determinar la percepción de esta subcategoría, se realizaron cuatro (4) enunciados, de acuerdo a lo siguiente:

De la encuesta realizada, el 75% lo servidores autorizados para el servicio archivístico se encuentran totalmente de acuerdo en que el Archivo Central cumple con los plazos establecidos para la atención de servicio, mientras que el 20% se encuentra de acuerdo. Es decir, los plazos para la atención son cumplidos por el Archivo Central.

Tabla 18.

Sub categoría Confiabilidad – cumplimiento de plazos de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	Totalmente de acuerdo	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

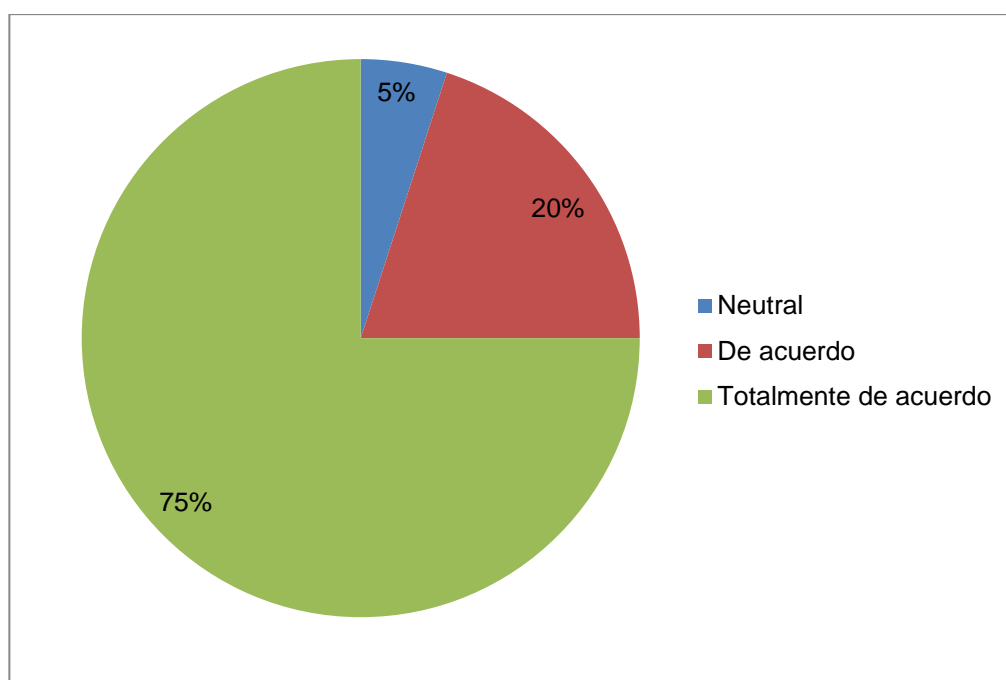


Figura 4. Sub categoría confiabilidad – cumplimiento de plazos de atención

El Archivo Central comunica de manera rápida la atención del servicio, en el cual se observa que el 70% de servidores se encuentran totalmente de acuerdo con el servicio recibido, mientras que un 20% indican que se encuentran de acuerdo. Es decir, el 90% de los servidores que hacen uso del servicio otorgan una calificación positiva. Por otro lado, el 5% se encuentran neutrales y sólo el 5% se encuentra en desacuerdo con la afirmación.

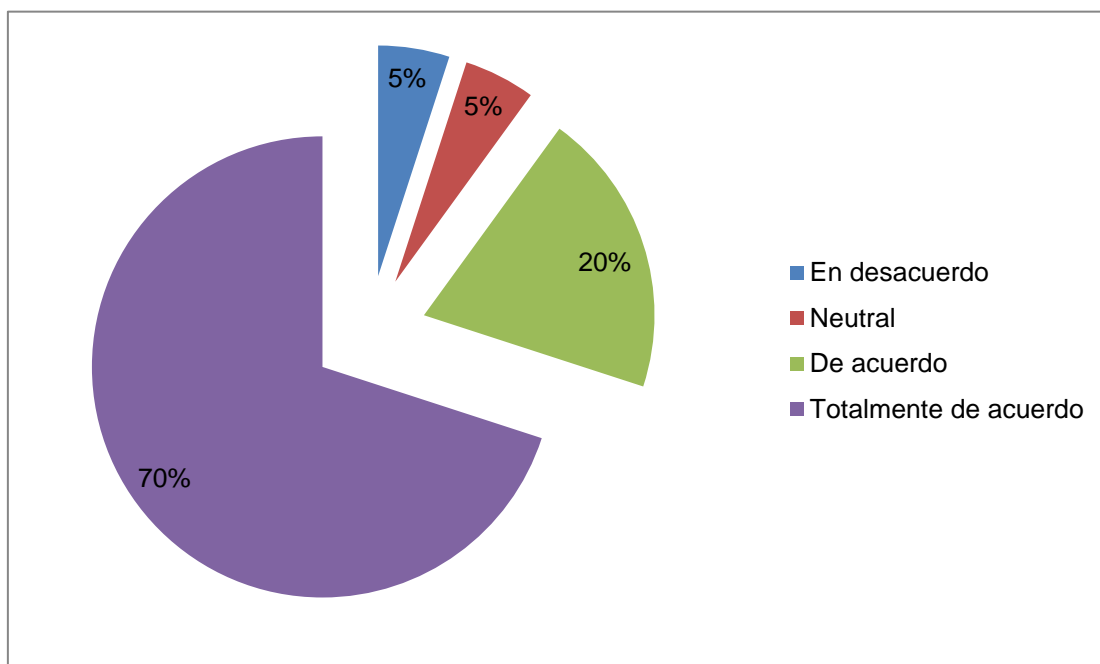


Figura 5. Sub categoría confiabilidad – rápida atención del servicio

Asimismo, según se muestra en la siguiente figura, el 55% de servidores indican que se encuentran totalmente de acuerdo con que el Archivo Central realiza generalmente bien el servicio, mientras que un 35% se encuentra de acuerdo y sólo el 10% se muestran neutrales a esta afirmación. En ese sentido, el 90% de servidores indican de manera afirmativa que el Archivo Central realiza habitualmente bien el servicio archivístico

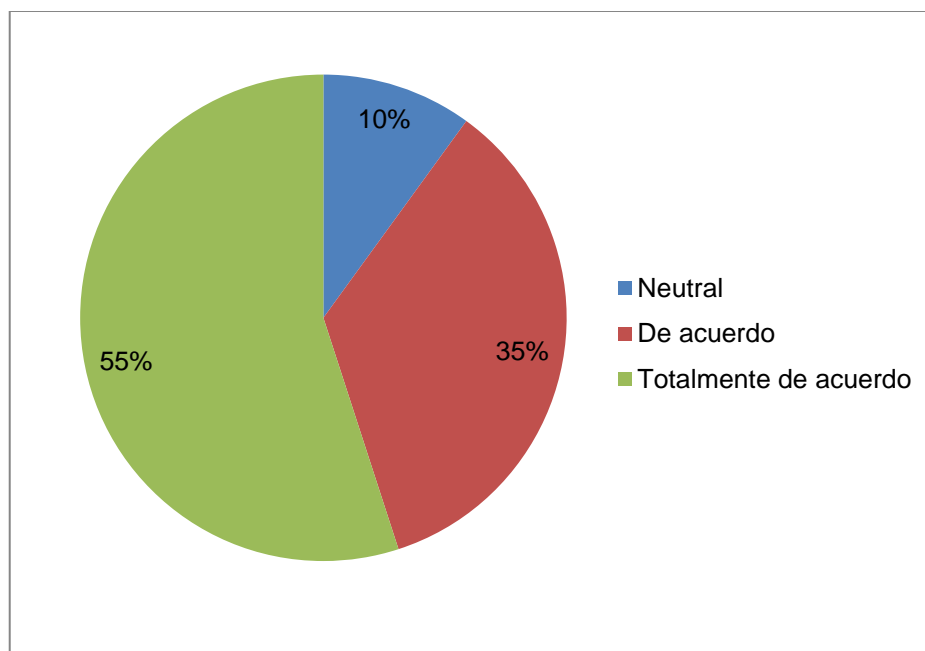


Figura 6. Sub categoría confiabilidad – realiza bien el servicio

Finalmente, ante la afirmación respecto a que el Archivo Central muestra interés en brindar ayuda frente a algún problema, el 60% indica encontrarse totalmente de acuerdo, el 30% se encuentra de acuerdo y sólo el 10% se mantiene neutral.

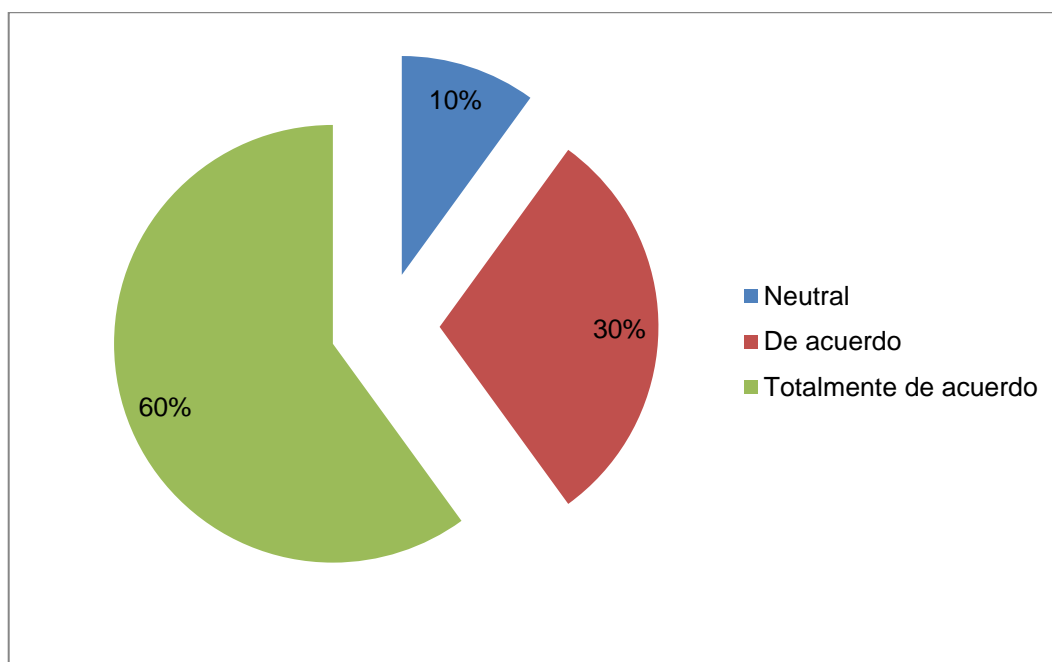


Figura 7. Sub categoría confiabilidad – interés en brindar ayuda

En conclusión, para la sub categoría de confianza, el 90% de los servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central otorgan una opinión positiva, es decir, confían en los servicios que brinda.

Sub categoría E2: Capacidad de respuesta

En la sub categoría capacidad de respuesta se realizaron tres (3) afirmaciones respecto a la rapidez y disposición en ayudar a los usuarios, dichas variantes fueron consideradas según se muestran en las siguientes figuras:

Se consultó a los usuarios a fin de conocer si consideran el servicio archivístico preciso, es decir, si es otorgado en el momento que requieran de acuerdo a su necesidad de información. Siendo la afirmación si necesita un requerimiento urgente, se le atiende en un tiempo adecuado.

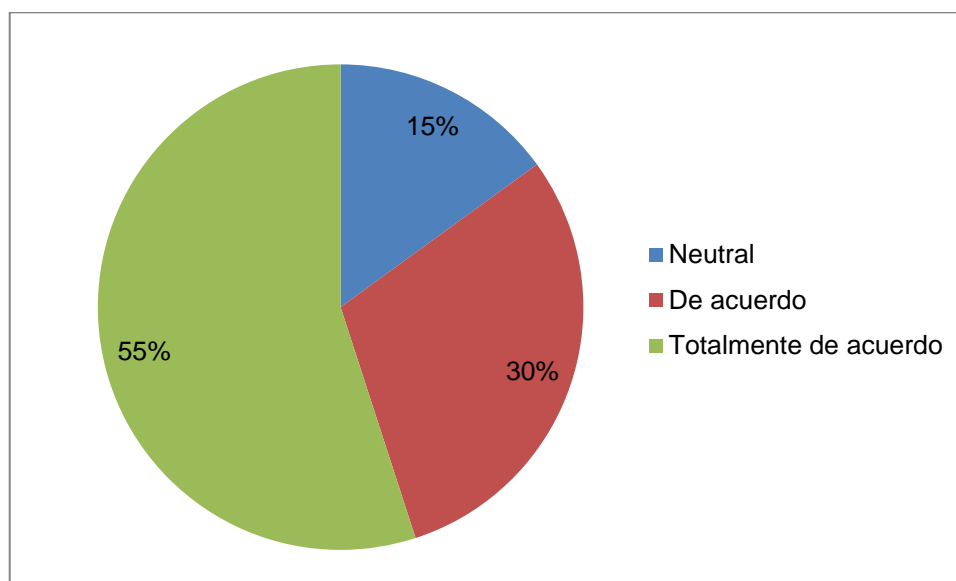


Figura 8. Sub categoría capacidad de respuesta – atención de requerimientos urgentes en tiempo adecuado

El 55% de los servidores indican estar totalmente de acuerdo, el 30% se encuentran de acuerdo y el 15% se muestran neutrales. En síntesis, el 85% opina positivamente respecto a que el servicio archivístico brindado por el Archivo Central es preciso en el momento que lo requieren.

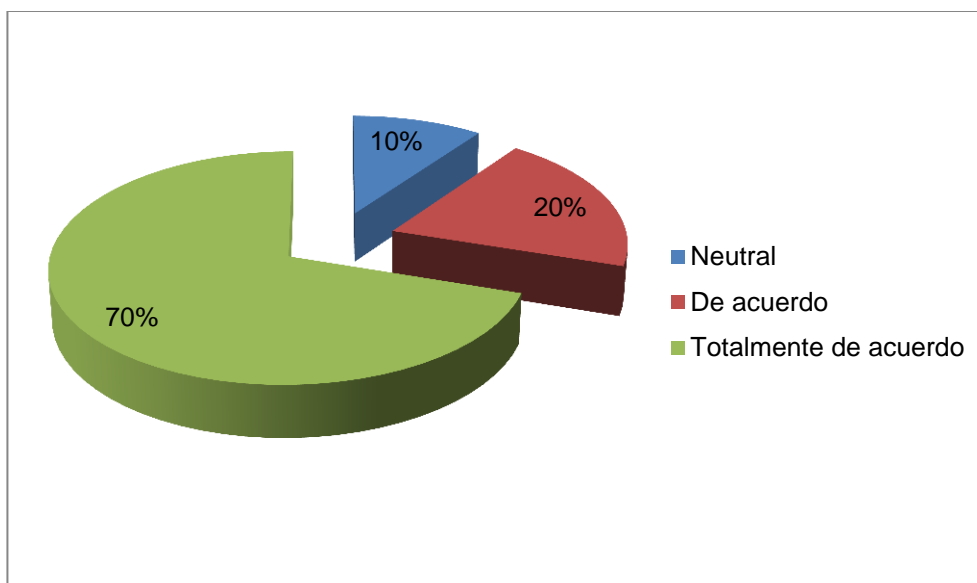


Figura 9. Sub categoría capacidad de respuesta – servicio rápido y de calidad

Con relación a que el Archivo Central otorga un servicio rápido y de calidad, el 70% de los servidores indicaron encontrarse totalmente de acuerdo, el 20% se encontraron de acuerdo con esta afirmación y sólo el 10% emitieron una opinión neutral.

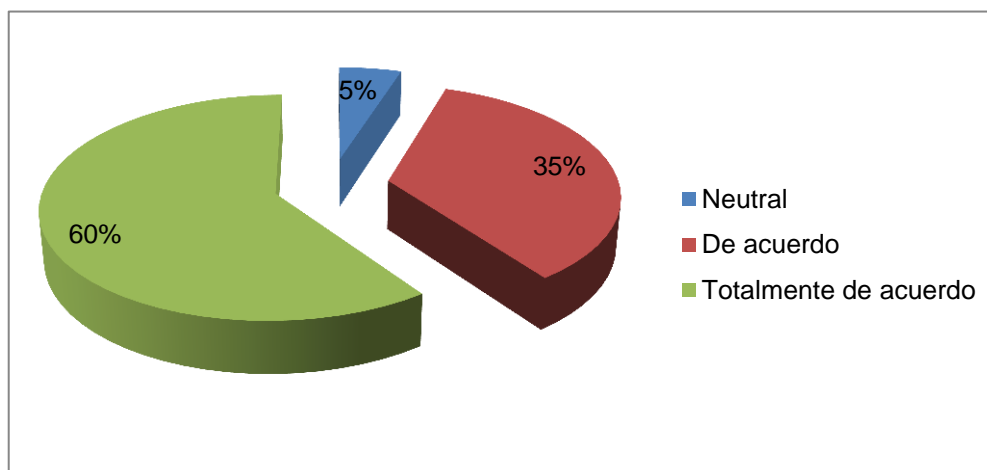


Figura 10. Sub categoría capacidad de respuesta – disposición a ayudar

Además, se consultó referente a disposición que muestra el servidor que brinda el servicio archivístico para ayudarlo en sus requerimientos, indicando que el 60% se encuentra totalmente de acuerdo, el 35% de acuerdo y sólo el 5% opinó de manera neutral.

Es decir, el 90% de los servidores perciben que el servicio archivístico es de disponibilidad de los usuarios, lo que se presume de las calificaciones positivas obtenidas en ambas afirmaciones.

Sub categoría E3: Empatía

La sub categoría empatía presenta dos premisas, lo que aporta en identificar la percepción de recibida de manera individual.

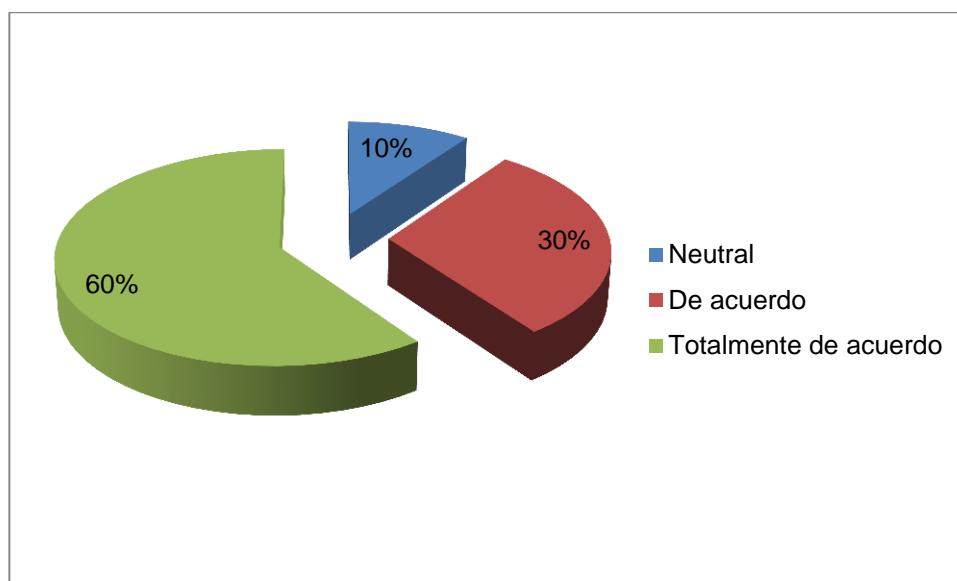


Figura 11. Sub categoría empatía

La figura muestra que el 60% de servidores se encuentra totalmente de acuerdo en que el Archivo Central le brinda una atención personalizada, el 30% se encuentra de acuerdo y el 10% se muestra neutral.

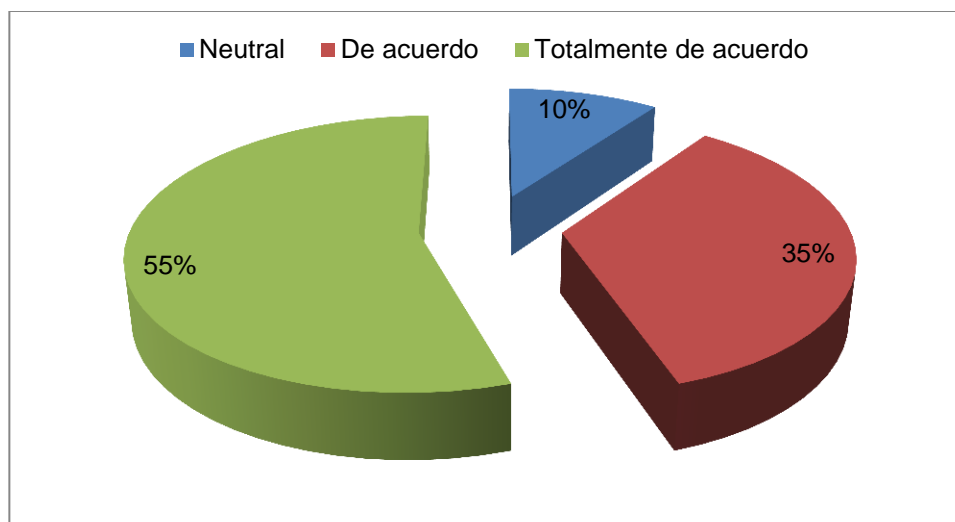


Figura 12. Sub categoría empatía – horarios de atención adecuados

Asimismo, la figura muestra que el 55% de servidores se encuentra totalmente de acuerdo en que los horarios de atención a los usuarios son adecuados, el 35% se encuentra de acuerdo y el 10% se muestra neutral.

En ese sentido, el 90% opina de manera favorable respecto a la sub categoría atención personalizada, es decir, el Archivo Central otorga un servicio adecuado para los usuarios.

Finalmente, es necesario mostrar el resumen de frecuencia de la percepción de los usuarios internos de acuerdo a las realizadas a los 20 servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central.

Tabla 19.

Resumen de frecuencia de la encuesta aplicada

VALOR	PREGUNTAS									FRECUENCIA TOTAL	% TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
En desacuerdo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.6
Neutral	1	1	2	2	3	2	1	2	2	16	8.9
De acuerdo	4	4	7	6	6	4	7	6	7	51	28.3
Totalmente de acuerdo	15	14	11	12	11	14	12	12	11	112	62.2
										180	100.0

De la tabla 14 se observa que el 62.2% se encuentra totalmente de acuerdo con la gestión realizada, mientras que el 28.3% de acuerdo, es decir, el 90.5% de los usuarios perciben que el proceso de servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente durante el año 2018 se realizó de manera adecuada.

V. Discusión

5.1. El servicio archivístico del Ministerio del Ambiente en el año 2018, según lo manifestado por los sujetos, se ofrece de manera apropiada en concordancia con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos (SNA), considerando las normas generales del SNA, emitida por el Archivo General de la Nación (AGN) en el año 1985 por medio la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J, las cuales no han sido actualizadas hasta la fecha.

Arteaga (2015), en su tesis indica que la administración archivística es necesario para lograr el acceso a la información contenida en los documentos, lo que repercute en la toma de decisiones del Poder Ejecutivo haciendo transparente su gestión frente a la ciudadanía. Por ello, Vásquez (2017) manifiesta la correlación entre la administración de archivos y la gestión documental, por ello, es necesario la aplicación de las normas del Sistema Nacional de Archivos que conlleven a una adecuada gestión que favorece a los ciudadanos como fin de la acción de los archivos para el acceso a la información pública.

De lo cual, para la administración de archivos tiene como acción la implementación del Órgano de Administración de Archivos en las entidades públicas, con dependencia técnica y normativa del AGN; y la implementación de los niveles de archivo en las mismas. Al respecto, el MINAM implementó el Sistema Institucional de Archivos en el año 2017 integrado por el Órgano de Administración de Archivos (OAA) a cargo de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, también denominado Archivo Central, los archivos periféricos, los archivos de gestión y el Comité de Evaluación de Documentos consignando sus funciones correspondientes y los niveles de coordinación.

Asimismo, respecto a servicio archivístico el SNA establece que el OAA brindará servicios por medio de la consulta, búsqueda, préstamos, copias, lectura, entre otras, del acervo documental que custodia, los cuales deben encontrarse normados. Por ello, el MINAM, con la implementación de su sistema de archivos establece entre los procedimientos técnicos archivísticos a realizar el servicio

archivístico, el cual posee medidas y responsabilidades para el acceso a la información y las modalidades que brinda.

Según manifiesta Rengifo (2014), en su tesis indica la necesidad de la implementación de indicadores para el desarrollo de los procesos que permitan una adecuada gestión de los archivos y los servicios brindados, los cuales, de acuerdo a la observación, el MINAM ha aplicado indicadores para su desarrollo en los procesos de archivo.

En ese sentido, el MINAM brinda un servicio archivístico apropiado a los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos, pero realizando una opinión objetiva, el MINAM ha realizado mejoras que pueden ser consideradas buenas prácticas para la gestión documental y de archivos para otras instituciones, lo cual se muestra en el funcionamiento del Archivo Central y los archivos de gestión y periféricos, el acceso a la información de los documentos custodiados, las modalidades de servicio, la restricción en los accesos, la normatividad aplicada, las medidas de seguridad adoptadas para evitar pérdidas parciales o totales, el seguimiento de los préstamos, entre otras medidas. De ello, se observa que más que cumplir de manera puntual, se han incrementado las características del servicio lo cual lo hacen más eficiente para la institución y el ciudadano.

5.2. En el Ministerio del Ambiente el servicio archivístico se realiza de acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 010-2017-MINAM/SG “Sistema Institucional de Archivos del Ministerio del Ambiente”, el cual en su numeral 6.1.6 establece lo siguiente:

- Designación de responsables para solicitar documentos al Archivo Central.
- Restricción de acceso para requerimientos, es decir, los responsables sólo pueden solicitar información de sus órganos.
- Cuatro modalidades de atención como el préstamo, consulta, escaneado y fotocopia.

- Uso de la solicitud de servicio archivístico para realizar el requerimiento vía correo electrónico.
- El plazo de devolución de los documentos prestados es de 20 días hábiles, pudiendo solicitar la ampliación del plazo.

Asimismo, el proceso se encuentra en el alcance del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Antisoborno, como parte de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, que el MINAM ha certificado de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, por lo cual se han implementado acciones que permiten la trazabilidad de proceso desde el inicio hasta su finalización, lo cual es percibido por los usuarios como un proceso fluido, rápido y con medidas de seguridad que favorecen la conservación del documento.

De lo descrito y observado, es importante mencionar que el servicio archivístico se encuentra estandarizado en la institución, lo que permite a los servidores del MINAM conocer la vía para el requerimiento y establecer niveles de acceso a la información, evitando la pérdida y/o sustracción por medio de las acciones del plan de tratamiento de riesgos desarrollado durante el 2018.

Es necesario mencionar que no se han realizado investigaciones respecto al servicio archivístico como proceso y su desarrollo en instituciones públicas, por ello, se toma como referencia únicamente la normativa vigente del Sistema Nacional de Archivos del Perú; de lo cual se observa que el proceso implementado en el MINAM es adecuado y posee mayores medidas que permiten la gestión, conservación y acceso a la información de modo adecuado, lo que puede ser replicado en otras instituciones del gobierno central, pues teniendo en cuenta que se encuentra certificado mediante la norma ISO 9001:2015 pues está orientado a la satisfacción del usuario.

5.3. De acuerdo a la investigación realizada por Rivera (2016), detectó problemas en el acceso a la información en el archivo de la Universidad Nacional de Colombia, entre los cuales está el desconocimiento de la normativa, falta de actualización de conocimientos de normas vigentes y desconocimiento de los servicios que ofrece el archivo.

Al respecto, para el servicio archivístico del MINAM se establecieron lineamientos complementarios a la normativa vigente del Archivo General de la Nación y del mismo MINAM, los cuales fueron difundidos y son de conocimiento de los servidores, estos lineamientos se encuentran acorde a cumplir con las necesidades de los usuarios y en salvaguarda de la información institucional por medio de la implementación de acciones conducentes a la certificación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.

Estos lineamientos han sido apropiados para mejorar el servicio brindado, considerando que se ha ampliado la oferta del servicio, permite la trazabilidad del proceso y se han adecuado tiempos de atención en beneficio de los usuarios. Cabe mencionar, que siendo estos una mejora evidenciada, es necesario evaluar nuevos riesgos y oportunidades para garantizar el correcto funcionamiento del proceso, así como la atención de los usuarios; es decir, realizar la mejora continua del proceso de servicio archivístico, lo que evitará el estancamiento y posible disconformidad de los usuarios en los siguientes años. Por tanto, se demuestra que la comunicación efectiva y/o dar a conocer la normativa que rige el servicio es el principal factor para brindar el acceso a la información a los usuarios.

5.4. Para establecer la calidad del servicio, el MINAM desarrolló documentos de gestión como la ficha de procesos que permite estandarizar las acciones para el desarrollo del servicio archivístico de una manera estandarizada, la ficha de indicadores que determinan los rangos de cumplimiento de la atención, la matriz de análisis de riesgo que permitió identificar falencias que podrían reflejarse en incidencias que repercutan en desarrollo del servicio, el plan de tratamiento de riesgos con acciones para disminuir los posibles riesgos y finalmente la matriz de salidas no conformes que sirve de guía para detectar los posibles errores en los que se pueda caer que impliquen la disconformidad del usuario.

Al respecto, en la publicación de Guerra, Roque y Meizoso (2015), indican que es necesario un sistema de gestión de calidad para los archivos de historias

clínicas que considere la custodia, puntualidad, disponibilidad y la percepción de los usuarios.

Asimismo, Guerra, Meizoso y Roque (2015) señalan los principios de gestión de calidad para alcanzar la satisfacción del usuario de acuerdo a las normas ISO 9000, teniendo como principales factores el enfoque al cliente, liderazgo, participación, enfoque de proceso, un enfoque de gestión, mejora continua, entre otras; logrando un sistema de gestión documental.

Según lo descrito, por un lado el servicio archivístico del MINAM no es para la atención directa a los usuarios externos, sin embargo, se establecieron acciones desde el ingreso de los documentos, el otorgamiento del mismo al servidor responsable y las medidas para la devolución en caso de préstamo; lo cual repercute en la satisfacción de los usuarios frente al proceso, lo cual se manifiesta posteriormente en el acceso a la información del ciudadano.

Por ello, es importante resaltar el establecimiento de los documentos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Antisoborno que permitieron mejorar la gestión del Archivo Central, determinación de posibles falencias y oportunidades y diversas medidas que finalmente repercuten en la información que es brindada al ciudadano por medio del acceso a la información pública o los requerimientos de información atendidos por los órganos del Ministerio.

5.5. De la evaluación realizada respecto a la percepción de los usuarios internos frente al proceso de servicio archivístico del MINAM en el año 2018, se evidencia que el 90.5% otorga una calificación positiva al proceso (62.2% totalmente de acuerdo y 28.3% de acuerdo) en promedio general, por tanto se establece que se brinda de manera adecuada.

De acuerdo a lo manifestado por Gutiérrez, Vásquez y Cuesta (2010), por medio de la percepción de los ciudadanos se puede lograr mejorar la calidad de los servicios públicos, estableciendo factores que determinen la adecuada gestión de la calidad.

Es preciso mencionar que en el MINAM no se había realizado un evaluación del servicio archivístico midiendo la percepción de los usuarios, considerando que uno de los propósitos de la norma ISO 9001:2015 es la satisfacción de los usuarios, por tanto, es necesario realizar estas encuestas de manera periódica con la finalidad de establecer mejoras en el proceso que permitan mejorar el servicio otorgado a los servidores responsables, quienes transmiten en la información pública a los ciudadanos en ejercicio de sus derechos.

En definitiva, mejorar la calidad que se percibe del servicio archivístico incrementa la credibilidad que tienen los ciudadanos sobre sus instituciones, debido a la transparencia y el acceso a la información pública que se realiza por la modernización de sus procesos en el marco de una adecuada gestión documental y gestión de calidad que permite contribuir con uno de los fines del estado que es satisfacer las necesidades del ciudadano.

VI. Conclusiones

Primera. De los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que el servicio archivístico se desarrolla de manera adecuada, pues toma los requisitos mínimos establecidos por el Sistema Nacional de Archivos e implementa mejoras al encontrarse inserta en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Antisoborno del Ministerio del Ambiente, es decir, este proceso se encuentra certificado bajo normas de calidad orientada a la satisfacción del usuario.

Segunda. El proceso cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos debido a que se inició su estandarización mediante la implementación del Sistema Institucional de Archivos del MINAM en el cual se establece la correcta administración y servicio archivístico, logrando una adecuada gestión entre el Archivo Central y los Archivos de Gestión y Periféricos que componen el referido sistema.

Tercera. Como se ha explicado, el servicio archivístico cuenta con lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, lo que permita su trazabilidad, seguimiento mediante indicadores y las medidas de seguridad que deben encontrarse implementadas en todas las instituciones, considerando que la gestión documental es una herramienta para el acceso a la información pública y la transparencia, de acuerdo a los fines de la modernización del estado que es ciudadano.

Cuarta. Según lo descrito, los lineamientos complementarios se determinaron a fin de establecer la seguridad por medio de accesos autorizados, indicadores y plazos de atención y devolución, lo que permite la adecuada custodia, conservación y disposición de la información contenida en los documentos para el ciudadano y salvaguardar el acervo documental institucional.

Quinta. Los factores para la calidad del servicio archivístico se desarrollaron por estandarización del proceso mediante las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, para cuyo efecto se estableció una ficha de proceso de obligatorio cumplimiento, el establecimiento de los indicadores del servicios, la identificación de los riesgos y oportunidades, los planes de acción

para aprovechar las oportunidades o mitigar los posibles riesgos detectados y finalmente la matriz de salidas no conformes. Estos documentos que han sido aplicados durante el 2018, reflejan los esfuerzos por mejorar el proceso así como la orientación de la institución para mejorar su gestión por medio de los documentos que son sustento de los actos administrativos, por tanto, del desarrollo de sus funciones.

Sexta. De acuerdo a la encuesta desarrollada por los usuarios del servicio, servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central, se concluye que la percepción de los usuarios frente al proceso es percibido como un servicio de calidad debido a sus índices de aceptación respecto a las premisas planteadas, lo que se debe a implementación de medidas que facilitan el desarrollo del mismo, por los plazos y tiempos de atención, la atención oportuna y coordinación entre el usuario y los servidores que otorgan el servicio. Es necesario considerar que, por medio de dicha percepción se puede incidir en mejoras para el proceso a fin de mantener un estándar y evitar disminuir las características frente a las nuevas necesidades y/o requerimientos de los usuarios, para continuar con un servicio adecuado en el marco del Sistema Integrado de Gestión de calidad y antisoborno.

VII. Recomendaciones

Primera. Continuar con el adecuado desarrollo del servicio archivístico, el cual se encuentra implementado bajo las normas de calidad y antisoborno, asimismo, evaluar nuevas vías de brindar la información al usuario en menor tiempo y comunicar al Archivo General de la Nación las mejoras realizadas como órgano rector del Sistema Nacional de Archivos.

Segunda. Realizar capacitaciones y/o charlas a los servidores responsables de solicitar documentos y a los responsables de los archivos de gestión y periféricos en el desarrollo de los procesos técnicos archivísticos, considerando las normas vigentes del Sistema Nacional de Archivos y las del Sistema Institucional de Archivos del MINAM, a fin de garantizar una adecuada gestión de los archivos en todo el Sistema de archivo del Ministerio.

Tercera. Es necesario que la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, por medio del Archivo Central, continúe brindando el servicio archivístico sin disminuir los atributos otorgados. Asimismo, se recomienda que el proceso utilice informáticas para su trazabilidad, es decir, que el proceso pueda ser trazable por medio del sistema de gestión documental institucional, pues actualmente se realiza por correo electrónico.

Cuarta. Realizar una charla de sensibilización a los servidores responsables de solicitar documentos al Archivo Central, a fin que conozcan de manera detallada las responsabilidades de la conservación y custodia de los documentos que son brindados por medio del servicio archivístico, asimismo, solicitar el compromiso de los mismos para el cumplimiento de las políticas de calidad y antisoborno del Ministerio del Ambiente, en el marco del Sistema de Gestión Integrado que comprende los procesos de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía.

Quinta. Considerando que se realizaron los primeros esfuerzos durante el 2018 para la implementación del servicio archivístico de acuerdo a los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, es necesario reevaluar los indicadores, los riesgos y oportunidades, para establecer nuevas acciones que permita la mejora continua del proceso, por tanto, asegurar la

custodia, conservación y el acceso a la información que finalmente es brindada al ciudadano por las vías correspondientes. Asimismo, mejorar las medidas de seguridad que permitan reducir riesgos de pérdida total o parcial de los documentos que son evidencia de los actos administrativos.

Sexta. Según los resultados de la encuesta, es necesario continuar la evaluación de la percepción de los usuarios internos de manera periódica, dos veces al año, asimismo, solicitar sugerencias de mejora, lo cual contribuya a mejorar el servicio archivístico brindado y mantener los índices altos de aceptación.

VIII. Referencias bibliográficas

- Abreu, J. (2015). Análisis al Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*. 10(1), 205-214. Recuperado de <http://www.spentamexico.org>
- Acebes, A. (1999). Presentación. Ministerio de Administraciones Públicas, 1999. *Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo Europeo de Gestión de Calidad*. pp. 7-8. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas y Boletín Oficial del Estado.
- Arteaga, S. (2015). *Administración Archivística de Calidad en la toma de decisiones en la gestión del Poder Ejecutivo* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos – Seguro Integral de Salud, Lima 2016* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cabrera, J. (2015). El trasfondo psicologista en la Teoría schopenhaueriana de la percepción. *Estudios de Filosofía*, 52, 95-110. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/>
- Carro, R. y Gonzales D. (S/F). *Administración de la calidad total*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar de Plata, 1-63.
- Carterette, E. y Friedman, M. (1982). *Manual de percepción: raíces históricas y filosóficas*. México: Trillas.
- Cerdá, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogotá, Colombia: Buho.
- Cronin, J. Joseph y Taylor, S. (enero 1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-

- Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131.
- Dieterich, H. (1996). *Nueva guía para la investigación científica*. Ciudad de México, México: Editorial Planeta Mexicana, S.A. de C.V.
- Enciclopedia de conceptos (2017). Percepción. Recuperado de <http://concepto.de/>
- Guerra, R., Roque, R. y Meizoso, M. (2015). Concepto e indicadores de calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14 (3), 329-336.
- Guerra, R., Meizoso, M. y Roque, R. (2015). Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14 (4), 527-535.
- Gutiérrez, P. Vásquez, J. y Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Revista Innovar*, 20 (36), 139-156.
- Heredia, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Revista Códice*, 4 (2), 43-50.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª. ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Holguín, F. y Hayashi, L. (1993). *Estadística*. México: Diana.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad del servicio. *Contaduría y Administración*, 60 (1), 229-260.
- Ibisate, F. (S/F). *La modernización del Estado*. Recuperado de <http://www.uca.edu.sv>
- International Organization for Standardization (ISO) (2015). ISO 9000. Recuperado de <http://www.iso.org>
- Jaén, L. (2003). Los modelos teóricos de unificación de archivos. *Anales De Documentación*, (6), 121-135. Recuperado de: <https://revistas.um.es>

- Jaráz, E. y Pereira, M. (2014). Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios. Madrid, España: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- Lewkow, L. (2014). Aspectos sociológicos del concepto de percepción en la teoría de sistemas sociales. *Revista Mad – Universidad de Chile*, 31, 29-45.
- Navarro, D. (octubre, 2001). El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista española de Documentación Científica*, [S.l.], v. 24, n. 2, p. 178-197, june 2001. Recuperado de: <http://redc.revistas.csic.es>
- Presidencia de la República del Perú (1991). *Ley 25323 que crea el Sistema Nacional de Archivos*. Lima:
- Moreno-Luzón, M.; Peris, J. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de casos*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1984). *Los servicios de archivo y el concepto de usuario: un estudio del RAMP*. Programa General de Información y UNISIST. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/>
- PNUD (1994). *La dimensión política del desarrollo humano*. Santiago de Chile.
- Presidencia de la República del Perú. (12 de junio de 1981). *Ley del Archivo General de la Nación*. [Decreto Legislativo N° 120 de 1981].
- Presidencia de la República del Perú. (26 de junio de 1982). *Reglamento de la Ley N° 25323, sobre creación del Sistema Nacional de Archivos*. [Decreto Supremo N° 008-92-JUS de 1992].

- Real Academia Española (2017). Diccionario de la lengua española, (edición del Tricentenario 2017). Recuperado de <http://dle.rae.es>
- Rengifo, H. (2014). *Indicadores de gestión como mecanismo de asignación de recursos en archivos universitarios: estudio de caso Universidad de los Andes Bogotá, Colombia* (tesis de maestría) Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia.
- Resolución de Secretaría General N° 056-2009-MINAM (2009). *Aprobación de la Directiva N° 005-2009-MINAM-SG Normas y Procedimientos para la administración de los Archivos del Ministerio del Ambiente.*
- Resolución de Secretaría General N° 041-2017- MINAM (2017). *Aprobación de la Directiva N° 010-2017-MINAM/SG denominada Sistema Institucional de Archivos del Ministerio del Ambiente.*
- Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J (1985). *Aprobación de las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional.*
- Resolución Jefatural N° 173-86-AGN-J (1986). *Aprobación de las directivas emitidas por la Dirección General de Archivo Intermedio.*
- Rivas, A (2004). El tiempo de la archivística: un estudio de sus espacios de racionalidad histórica. *Artigo de Revisao*, 33 (3). Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a10v33n3>
- Rivera, D (2016). *Guía propuesta para el acceso a la información en el Archivo de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá* (tesis de maestría) Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia.
- Robles, C., Martínez, E, Alviter, L. y Ortega, A. (2016). Percepción de la cultura de la calidad en propietarios de microempresas familiares del sector servicios. *Acta Universitaria*, 26 (2), 77-92.
- Rodríguez, A. (2009, septiembre 8). Modelo SERVPERF para la gestión de la calidad en una empresa de servicios. *Marco teórico*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com>

- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Panapo.
- Salazar, J., Montero, M., Muñoz, C., Sanchez, E. Santoro, E. y Villegas, J. (2012). Percepción Social. *Psicología Social*, 77-109.
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior - ICFES.
- Secretaría de Gobierno Digital del Perú (2017). Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. [Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI de 2017].
- Shewart, W. (1931). Economic Control of Quality of Manufactures Product.
- Torres Fragoso, J. y Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62, 1270-1293.
- Vásquez, J. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima - 2016* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Vargas, Francisco Saboya (2006). *La Modernización del Estado: Concepto, Contenido y Aplicaciones Posibles*. Revista Diálogos de Saberes, N° 25, Julio-Diciembre, págs.: 357-376.
- Vásquez, J. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima - 2016* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Vivas, A. (2004). El tiempo de la archivística: un estudio de sus espacios de racionalidad histórica. *Ciência da Informação, Brasília*, 33 (3), 76-96.
- Zovatto, D. (1994) *Estado y gerencia pública*. Periódico La Nación, s.p.

IX. Anexos

Anexo 1: Matriz de categorización de datos

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específico	Categorías	Subcategorías
Servicios archivístico	¿Cómo es el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el 2018?	¿De qué manera el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos del Perú?	Describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	Describir de qué manera el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente cumple con los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos del Perú.	Cumplimiento de la normativa archivística vigente	- Administración de Archivos - Servicio archivístico
		¿Cómo es el proceso para el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?		Describir el proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	Proceso de servicio archivístico en el MINAM	- Conocimiento del proceso de servicio archivístico - Conocimiento de modalidades del servicio - Impacto de la implementación del proceso
		¿Cuáles son los lineamientos complementarios para el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?		Determinar los lineamientos complementarios para el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	Lineamientos complementarios del servicio archivístico en el MINAM	- Conocimiento de los tiempos de atención de los servicios - Factores de seguridad para la atención del servicio - Opinión de la difusión de los lineamientos del servicio
		¿De qué manera se cumplen los factores que determinan la calidad del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?		Describir de qué manera se cumplen los factores que determinan la calidad del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	Factores de la calidad del servicio	- Ficha de procesos - Ficha de indicadores - Análisis de riesgos - Plan de tratamiento de riesgos - Salida no conformes
		¿Cómo evalúan los usuarios internos el procedimiento de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018?		Determinar la percepción de los usuarios internos al proceso de servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018.	Percepción de usuarios internos	- Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Empatía

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista sobre el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar (ciudad y sitio específico): _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Cargo: _____

Órgano/unidad orgánica: _____

Edad: _____

Género: _____

Introducción

La presente entrevista se realiza para identificar el conocimiento de los usuarios de proceso de servicio archivístico desde la aplicación de la norma ISO 9001:2015, por lo que la elección se realizó considerando la cantidad de atenciones durante el 2018. Finalmente, el uso de la información es relevante para determinar el grado de conocimiento de los requisitos básicos para la mejora continua del sistema de gestión de calidad en el ámbito de la archivística.

Características de la entrevista:

Confidencial

Duración aproximada: 25 minutos

Preguntas

1. ¿Qué opina de los lineamientos de administración de archivos del MINAM con relación a las normas del Sistema Nacional de Archivos?
2. ¿Cómo los lineamientos del servicio archivístico del MINAM cumplen con la normativa archivística vigente?
3. ¿Cómo es la actual situación del servicio archivístico en el MINAM?
4. ¿Qué opina de las modalidades de servicio brindadas por el Archivo Central?
5. ¿Qué impacto considera que tiene la implementación del proceso de servicio archivístico?
6. ¿Conoce los tiempos de atención para los documentos?
7. ¿Conoce las medidas de seguridad adoptadas para la atención del servicio archivístico?
8. ¿Considera que se realiza una adecuada difusión de los lineamientos del servicio?

Guía de análisis documental de la categoría factores de la calidad del servicio

Datos de la aplicación

Nombre de la institución:

Órgano:

Área funcional:

Proceso:

Fecha de aplicación:

Documentos revisados:

Documentos	Tiene		Revisión	
	Si	No	Si	No
Ficha de proceso (FP)				
Ficha de indicador del proceso (IP)				
Matriz de análisis de riesgos y oportunidades (MARO)				
Plan de Tratamiento de riesgos (PTR)				
Matriz de salidas no conformes (SNC)				

Ficha del proceso (FP)

Nombre del proceso	Atención de los servicios que brinda el archivo.
Objetivo del proceso	
Actividades que determinan el proceso	

Ficha de indicador del proceso (IP)

Nombre del indicador
Responsable
Formula del indicador
Objetivo del indicador
Criterio de formula
Logro del indicador en el 2018
Plazo de atención establecido

Matriz de análisis de riesgos y oportunidades (MARO)

Riesgos identificados
Oportunidades identificadas
Acciones planteadas para reducir los riesgos
Acciones planteadas para aprovechar las oportunidades

Plan de tratamiento de riesgos (PTR)

Actividades para el tratamiento de riesgos	Sustento de cumplimiento

Matriz de salidas no conformes (SNC)

Descripción de salida no conforme	Acción correctiva

Cuestionario de evaluación del servicio archivístico

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, se realiza la encuesta para conocer el nivel de percepción del servicio archivístico brindado por el Archivo Central del MINAM, considerando que han sido atendidos durante el 2018.

Usuario:

Órgano y/o unidad orgánica:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutral [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]
------------------------------	-------------------	---------------	------------------	-----------------------------


		[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
CONFIABILIDAD						
1	El Archivo Central cumple con los plazos establecidos para la atención del servicio					
2	El Archivo Central comunica de manera rápida la atención del servicio					
3	El Archivo Central realiza habitualmente bien el servicio					
4	Cuándo usted tiene un problema, el servidor del Archivo Central muestra interés en ayudarlo					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	Si necesito un requerimiento urgente, se le atienden en un tiempo adecuado					
6	El Archivo Central le ofrece un servicio rápido y de calidad					
7	Los servidores están siempre dispuestos a ayudarlo					
EMPATÍA						
8	El Archivo Central le brinda una atención personalizada					
9	Los horarios de atención a los usuario son adecuados					

Anexo 3: Certificados de validación de instrumento

Doctor Hugo Lorenzo Agüero Alva

Especialidad del validador:.....	<u>TEMÁTICO</u>
	10 de noviembre del 2018
<p>*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: EL ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p>	 Firma del Experto Informante.

Magíster Erick Brian Koo Labrin

Especialidad del validador:.....	<u>MBA, Ingeniería de Sistemas</u>
	13 de noviembre del 2018
<p>*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: EL ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p>	 Firma del Experto Informante.

Magíster José Antonio Sarmiento Rojas

Especialidad del validador: Derecho y Acceso a la Información Pública


15 de noviembre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: EL ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Constancia emitida por la Institución que autoriza la realización de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ministerio del Ambiente



N° Expediente: 2018010790
04-12-2018 N° Folios: 1
14:24:10 Clave: 60694

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 28 de Noviembre de 2018

Carta P. 0789-2018-EPG-UCV-LN

ANA TERESA MARTINEZ ZAVALA
DIRECTORA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
MINISTERIO DEL AMBIENTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LEYLA JIMENA CHAMBI DELGADO** identificado con DNI N.° 43722635 y código de matrícula N.° 7001126072; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**ANÁLISIS DEL SERVICIO ARCHIVÍSTICO EN EL MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL PERÚ,
2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Df. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ACD4



PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Secretaría General

Oficina de Gestión
Documental y Atención a
CiudadaníaFirmado digitalmente:
MARTINEZ ZAVALETA
Teresa FAU 20462989
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/12/2018 11:00:00"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 07 Dec 2018

OFICIO N° 00178-2018-MINAM/SG/OGDAC

Señor Doctor
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
 Jefe de la Escuela de Posgrado
 Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte
 Av. Alfredo Mendiola N° 6232
Los Olivos.-



Asunto : Solicitud de otorgamiento de facilidades a estudiante

Referencia : Registro N° 10790-2018

Tengo a bien dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, mediante la cual solicita otorgar el permiso y brindar las facilidades a la señora LEYLA JIMENA CHAMBI DELGADO a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación tesis denominado: "Análisis del servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente del Perú 2018".

Al respecto, esta Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía brindará todas las facilidades que requiera la mencionada estudiante, quien se viene desempeñando como Responsable del Archivo Central del Ministerio del Ambiente.

Es propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Ana Teresa Martínez Zavaleta

Responsable de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 Directora de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía

ATM2jpcj

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento archivado en el Ministerio del Ambiente, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente web: <http://sistemas.minam.gob.pe/verifica/view> e ingresando la siguiente clave: 019022

Central Telefónica: 611-6000
www.minam.gob.pe



**Anexo 6: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios internos del proceso
de servicio archivístico**

SUJETO	PREGUNTAS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	4	3	5	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5
9	4	2	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	4	4	4	5	4
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	5	5	5	4	4	4	4	4	5
19	5	5	4	4	5	5	4	5	4
20	4	4	5	4	5	5	4	4	5



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

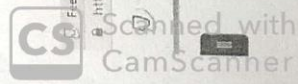
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**Análisis de del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018**", de la estudiante **Leyla Jimena Chambi Delgado**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de enero de 2019

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI. 43384358



Resumen de coincidencias

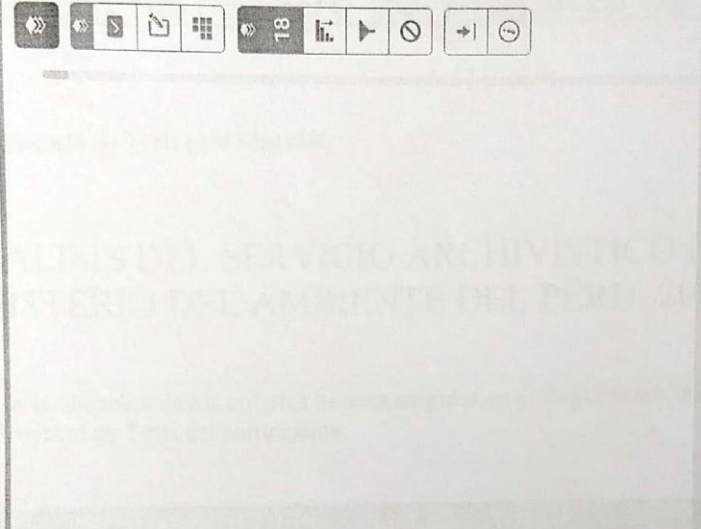
18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
2	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	www.scielo.oces.mctc... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio/asalle.edu.co Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	portal.oni.ve Fuente de Internet	1 %



Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestría en Gestión Pública

AUTORA:

Bri Leyla Jarama Chambi Delgado

ASISOR:

Diego Torres Aguirre Alva

SILICON:

Ciudad Universitaria

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CHAMBI DELGADO LEYLA JIMENA
D.N.I. : 43722635
Domicilio : CALLE 8 M2 B LT 10 ZN A SAN JUAN DE MIRAFLORES
Teléfono : Fijo : Móvil : 997634246
E-mail : LEYJICD@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CHAMBI DELGADO LEYLA JIMENA

Título de la tesis:

ANÁLISIS DEL SERVICIO ARCHIVÍSTICO DEL MINISTERIO
DEL AMBIENTE DEL PERÚ, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 12/04/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LEYLA JIMENA CHAMBI DELGADO

INFORME TITULADO:

ANÁLISIS DEL SERVICIO ARCHIVÍSTICO DEL
MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL PERU, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN