



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del  
Programa de Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019

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

AUTORA:

Br. Matos Huargua, Leslie Claudia Edith (ORCID: 0000-0002-5754-7803)

ASESOR:

Dr. Del Castillo Talledo, Cesar Humberto (ORCID: 0000-0003-0996-401X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

**Dedicatoria:**

Dedico esta investigación a mis padres, hermanos y sobrinos que son y serán siempre mi mayor motivación que necesito para salir adelante y lograr todos mis objetivos.

**Agradecimiento:**

A Dios que en cada paso que doy está presente y me llena de su sabiduría para continuar y cumplir mis metas.

Agradezco a cada una de las personas que hicieron posible esta meta personal y en especial a SCAP por su apoyo y paciencia. A mis compañeros de trabajo que colaboraron con la elaboración de esta tesis.

**DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): MATOS HUARGUA, LESLIE CLAUDIA EDITH

Para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada

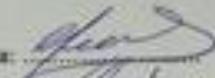
**PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA, LIMA 2019**

Fecha: 10 de setiembre de 2019.

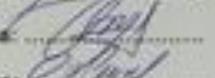
Hora: 2:00 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Francis Ibarquén Cueva

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobada con honores*

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Corrección 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.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Leslie Claudia Edith Matos Hurgua, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **"Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019"**, en 53 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 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.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

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, 06 de agosto de 2019



Leslie Claudia Edith Matos Hurgua

DNI: 44592889

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
<b>II. Método</b>	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Variables y operacionalización	17
2.3. Población, muestra, muestreo	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
<b>III. Resultados</b>	<b>29</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>33</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>34</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>35</b>
<b>Referencias</b>	<b>42</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Operacionalización de la variable	45
Anexo 2: Matriz de consistencia	47
Anexo 3: instrumento de recolección de datos	50
Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos	59
Anexo 5: Consentimiento informado (si aplica)	60
Anexo 6: Gráficos de las variables	66

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Resultado de validez de instrumentos Experto	20
Tabla 2: Confiabilidad de los cuestionarios	22
Tabla 3: Frecuencia de Procesos Técnicos Archivísticos	22
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión de organización documental	22
Tabla 5: Frecuencia de la dimensión de descripción documental	23
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión conservación documental	23
Tabla 7: Frecuencia de las dimensiones de la variable Procesos archivísticos	24
Tabla 8: Frecuencia de la Calidad de servicio	24
Tabla 9: Frecuencia de la dimensión Elementos Tangibles	24
Tabla 10: Frecuencia de la dimensión Fiabilidad	25
Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	25
Tabla 12: Frecuencia de la dimensión comunicación	25
Tabla 13: Frecuencia de la dimensión Empatía	26
Tabla 14: Frecuencias de las dimensiones de la variable Servicio de Calidad	26
Tabla 15: Correlación hipótesis general	27
Tabla 16: Correlación entre la organización documental y la calidad del servicio	28
Tabla 17: Correlación entre la descripción documental y la calidad del servicio	28
Tabla 18: Correlación entre la conservación documental y la calidad del servicio	29

## Resumen

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer los “Procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima 2019”, para lo cual el objetivo principal fue determinar la relación existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

El método de investigación es un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población de 80 (100%) colaboradores. Para la presente investigación se ha empleado como instrumento de medición la encuesta, la cual se aplicará en un margen de 30 minutos para las variables Procesos técnicos archivísticos y calidad de servicio. El instrumento aplicado al presente trabajo de tesis es el cuestionario, tipo Likert que está dirigido a todo el personal del área en estudio a fin de recabar los datos necesarios para el presente estudio

Se concluye que existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019, porque al aplicar la correlación de Spearman se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,034 < \alpha 0,05$  valor de alfa.

Palabras claves: Procesos técnicos archivísticos, calidad de servicio.

## **Abstract**

This research work was prepared with the purpose of knowing the “Technical archival processes and the quality of service in the Central Archive of PRONIED, Lima 2019”, for which the main objective was to determine the relationship between the archival and technical processes the quality of the service in the Central Archive of PRONIED, Lima - 2019.

The research method is a cross-sectional non-experimental design study with a correlational level of basic type with a population of 80 (100%) collaborators. For the present investigation, the survey has been used as a measuring instrument, which will be applied in a margin of 30 minutes for the variables Archival technical processes and quality of service. The instrument applied to this thesis is the Likert questionnaire, which is addressed to all the personnel of the area under study in order to collect the necessary data for the present study.

It is concluded that there is a direct relationship between the archival technical processes and the quality of service in the PRONIED Central Archive, Lima -2019, because when applying Spearman's correlation, a statistical test value of 0.034 <to 0.05 value of alpha.

Keywords: Technical archival processes, quality of service.

## **I. Introducción**

En las instituciones públicas y privadas en el Perú, en la actualidad, no aplican los procesos técnicos archivísticos para un adecuado trabajo de producción documentaria, lo cual se ha convertido en un problema muy frecuente, ocasionando que la información requerida sea complicada de acceder; a diferencia de otros países en Sudamérica como Brasil, Colombia, México y Argentina que han desarrollado exitosamente esta materia. Citando otro caso, España acaba de promulgar en octubre de 2015, una moderna ley de procedimientos administrativos que aborda aspectos centrales de la gestión documental, con énfasis en la gestión electrónica. Asimismo, en los países desarrollados como Australia, Canadá, Alemania y Francia cuentan con sistemas de gestión documental modernos y eficientes, y sobre todo han estandarizado sus procesos archivísticos; Gran Bretaña y Estados Unidos también han abordado el tema con la prioridad y centralidad que merece.

En nuestro país se cuenta con un Sistema Nacional de Archivos (SNA), el cual está conformado por los Archivos Regionales y Públicos, por el Archivo General de la Nación (AGN), como su ente rector; y, por los que señala el artículo 2 del D.L N° 19414 (Archivos de conventos, eclesiásticos, parroquiales, notariales, entre otros). El SNA establece la normativa nacional para una eficaz gestión documentaria, así como los parámetros técnicos a ser empleados por los profesionales que trabajan en él, para una eficiente administración del Patrimonio Documental de la Nación, a fin de brindar un servicio de brindar valiosa información a la comunidad nacional e internacional, a través de su uso racional, responsable y transparente; fomentando así, la exploración de investigación. Sin embargo, a pesar de contar con un marco normativo vigente y disposiciones técnicas archivísticas, no son aplicadas en todas las instituciones públicas, como en el caso del Archivo Central del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (Pronied), ubicado en el sótano de la sede central del Pronied, el cual era considerado como un almacén de documentos, ya que la denominación de Archivo implica que los documentos se encuentren tratados bajo las técnicas archivísticas; los documentos que se encontraron en este ambiente no estaban organizados, ni identificados; no cuentan con un inventario descriptivo que permitiera ubicar y localizar la información.

El resultado de esta práctica no estandarizada de los procesos archivísticos, más la inadecuada administración del Archivo Central, ha conllevado a una defectuosa gestión, lo que se ve reflejado en la atención a los usuarios, los cuales no obtienen una respuesta inmediata en la ubicación de los documentos que se custodian; lo cual se ve agravado por la falta de un instrumento descriptivo, para una adecuada identificación, así como también por la falta de un inventario topográfico de todo el acervo documental en custodia. A fin de que el Archivo Central de Pronied optimice la calidad de su servicio de manera eficaz y eficiente, será necesario que se apliquen los tratamientos archivísticos que establecen las normas generales del SNA, aprobados según R.J N 073-85-AGN/J, a fin de proteger su patrimonio documental. Por lo tanto, se formula la siguiente pregunta como problema principal ¿Cuál es la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo central del Pronied, Lima 2019?, además de los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la organización, descripción, conservación documental y la calidad del servicio en el archivo central del Pronied, Lima 2019?

El presente trabajo de indagación, analiza y sintetiza los principales estudios desarrollados a los “Procesos Técnicos Archivísticos” y a la “Calidad del Servicio”, realizados en el país y en otros países, en el ámbito internacional tenemos, Alonso (2018) diseñó un modelo de negocio integral con énfasis en Gestión Documental, realizando una investigación mixta, para lo cual tomó la perspectiva analítica de la problemática archivística como muestra de aplicación, empleándolo en dos sectores dentro del marco de la Gestión Documental en la ciudad; asimismo, aplicó la práctica de muestra no probabilística por conveniencia. Utilizo a modo estudio de caso, la estrategia planteada por Stake: recoger y validar datos, analizarlos y facilitarlos al público; concluye en la excelencia de la gestión de documentos a partir del inicio y no como consecuencia de la problemática existente de volúmenes de información incontrolables, debe ser claro que esta ciencia como muchas otras necesitan personas calificadas que gestionen procesos precisos y que formulen instrumentos, soluciones o herramientas adecuadas y pertinentes razón de ser del negocio.

Asimismo, Adriazola (2017) diseñó las herramientas críticas, tales como la Tabla de Retención de Documentos y el Cuadro de Clasificación, que le permitió el ordenamiento, del tipo documental, de los documentos del Instituto de Chile, para lo cual

tuvo que recopilar las normas referentes a la generación y establecimiento de documentación en liceos públicos, incluyendo una revisión histórica y actual de la reglamentación de la escuela. Concluye que enfocado en esto, fue necesario comenzar este trabajo basado en la metodología DIRKS, lo cual establece ocho fases para la ejecución del sistema de gestión documental, a su vez plantea un Cuadro de Clasificación que identifica, a través de una tabla, la retención de documentos. Carrión y Fonda (2015) identificaron un tipo de Gestión Documental en la Constructora Luis Baquero; como parte de un estudio que realizaron a las Pymes en el Cantón Duran, específicamente en la implementación de un diseño de gestión documental de forma física y digital como pieza de una táctica para el incremento de la productividad, para ello emplearon una investigación descriptiva y no exploratoria, y, el método de muestreo no probabilístico por conveniencia reflejados en encuestas, observación y la compilación de datos; a fin de ayudar a la optimización de los procesos y tareas administrativas, disminución y/o destrucción de los problemas, previsión de tiempo en la localización de los documentos y el excelente método de la documentación e información.

Asimismo, Paris (2015) en la Universitat Jaume, a fin de establecer un mecanismo para gestionar los documentos, con el objetivo de que dicha documentación cumpla con un doble fin el de ser evidencia y memoria de las diligencias llevadas a cabo por esta institución de educación superior, para esta investigación utilizó una metodología cualitativa, en el cual se realizó un estudio comparativo entre los archivos universitarios españoles y el de la universidad Jaume. Esta investigación concluye en el análisis de los documentos existentes entre los años 1990 y 2013 de los archivos universitarios en Castellón, evidenciando las actividades, memoria y conocimiento que han sido generados por los antiguos estudios, en el cual se van a poder abrir otras líneas de investigación en cuanto al manejo tradicional como electrónico. En otro caso, Rivera (2017) en los documentos generados en instituciones educativas privadas, las cuales cerraron antes del 2008, realizó un diagnóstico a la gestión documentos sustentatorios que demuestran que un ciudadano con una trayectoria estudiosa. Para el desarrollo del diagnóstico aplicó herramientas como la constatación directa y el método DIRKS, adicionándole las consultas realizadas a los profesionales que trabajan como responsables de la gestión documentaria, concluyendo que una buena conducción de los procesos técnicos archivísticos es valiosa

para la ciudadanía por el valor patrimonial de los documentos, como las libretas de notas; y, entre otras recomendaciones para optimizar la administración documentaria.

Por otro lado, en lo concerniente a la calidad, evidenciamos, entre a otros, a Ros (2016), el cual buscó identificar un parecido entre dos aspectos fundamentales la satisfacción y calidad del servicio brindado dirigido a los usuarios con discapacidad de la institución especializada en el tratamiento del autismo; realizado a través de un proceso investigativo de dos etapas, haciendo uso de la observación transversal simple, dado que la indagación fue recogida en un momento determinado y relacionado a un similar modelo, abarcándose en la primera etapa, estudios a la calidad, la satisfacción y comportamiento del usuario, entre otros y, en la segunda etapa plasmando la interacción de los resultados en analizar el servicio brindado a los usuarios con discapacidad de la institución especializada a fin de lograr realizar los ajustes respectivos para ofrecer una atención en función a las exigencias de los usuarios, concluyendo que es necesario ajustar la dimensionalidad de la calidad en función a ciertas particularidades.

Además Lopez (2018) López (2018) en un restaurante en Guayaquil, a través de la combinación de la investigación cuantitativa, empleando herramientas de evaluación como encuestas, e investigación cualitativa, aplicando entrevistas a los comensales, se identificó la relación que existe entre calidad y satisfacción, a fin de encontrar deficiencias y generar una propuesta para fortalecer las capacidades del personal que atiende la mesa, como parte de la estrategia del restaurante evaluado; para lo cual concluyo en ejecutar programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una delantera competitiva dentro de la empresa. A su vez, Armada (2015) realizo una investigación donde busca la percepción, análisis y evolución de la satisfacción que los usuarios manifiestan en cuanto a la calidad del servicio que ofrece la municipalidad en referencia al deporte, para ejecutar el estudio se guio de un cuestionario que fue aprobado por un personal experto, se verificó con una cantidad de 552 usuarios en el año 1991 y 677 para el año 2015, obteniendo como resultado de complacencia alto.

En ese sentido todas las carreras valoran que las infraestructuras municipales estén debidamente atendidas en lo que se refiere a los aspectos físicos de la sala. El agrado por parte del personal que hacen uso de estas instalaciones varía en todos los factores

estudiados, para lo cual se va a negociar una toma de decisiones de perfeccionamiento referente a las deficiencias que han sido valorados por los usuarios y la utilización de sistemas para consolidar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos a estos centros deportivos. De otro lado, Leandro (2017) busca estimación de la calidad de los servicios a partir la perspectiva del beneficiario a los denominados administradores de barrios privados, con esto ayudar en la toma de medidas por parte de la gerencia, para dicho estudio se utilizó el modelo servqual, teniendo en consideración que se aplicó tres cuestionarios de acuerdo a la necesidad de la información y de la desigualdad de perfiles de vecinos que residen en el barrio, esto ayudara en la reformulación de la gestión de la calidad de los servicios, infraestructura y planificación de mejoras. Se pudo concluir, en que la administración deberá de rediseñar lineamientos referentes a la calidad del servicio que brinda, de esta manera cambiar la expectativa de los usuarios que hacen uso de estos servicios, de esta manera se busca elevar la satisfacción y fidelización de los clientes.

Por otro lado, Carreño y Suarez (2018) identifica la obtención de la investigación en diversos soportes, estableciendo agrupaciones en coherencia con la distribución orgánica y/o funcional (fondo, sección, series y/o asuntos), el presente trabajo de indagación propone un Cuadro de Clasificación Documental (CCD) de tipo funcional de esta. La investigación es de tipo descriptivo, ya que se recolectan y describen datos cualitativos y en su estado natural sobre los instrumentos archivísticos de clasificación de las agrupaciones documentales. El método utilizado corresponde a una investigación documental, la cual se basa en la revisión e interpretación de artículos, bibliografías, documentos, textos, videos y diferentes fuentes primarias de información relacionado a un argumento en especial, los cuales son utilizados para proporcionar el inicio a una nueva temática o trabajar sobre una ya preexistente, como en este caso la clasificación documental.

Así mismo, se pudo investigar dentro de los antecedentes nacionales a Cabanaconza, T. (2017) quien busco comprobar el grado de similitud entre sus variables de estudio del departamento de G.A.R. del SIS hasta el año 2016, uso un estudio de diseño no experimental de corte transversal con una altura correlacional de tipo básica con una cantidad de 44 (100%) servidores administrativos que efectúan su labor en las distintas

áreas que conforman el departamento de OGAR que pertenece SIS, como herramienta de comprobación aplico el cuestionario correctamente validado, su producto principal respecto a la indagación manifiesta que sí hay similitud entre las variables confirmando su hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0,731 y una significación de 0,000 que es menor que 0,05. Por otro lado, Medrano (2018) busca crear la relación en la gestión del SIA y la T.R.D en la Regional de Salud de Madre de Dios, año 2018, su investigación es de tipo descriptivo y correlacional lo cual permite el estudio e indagación del escaso manejo de conservación y servicio del archivo de la documentación de dicha sede de salud, las herramientas que se utilizaron son dos tipos de encuestas; además de la observación que se experimentó del archivo y la conservación de documentos estando en la sede regional.

Es justo reconocer que los resultados manifiestan que los trabajadores tienen poco conocimiento respecto a la Tabla de retención de documentos y el sistema institucional de archivos, asimismo, se pudo evidenciar que si hay una correlación positiva para la presente investigación. Por otro lado, Vasquez (2017) está orientado a la explicación de la gestión documental y de la administración de archivos que se ha venido llevando en el PRONIED en el año 2016, es necesario señalar que esta indagación es de tipo No experimental con un diseño descriptivo correlacional, manejando una cantidad de 750 trabajadores, considerándose como patrón 100 servidores, aplicándose el muestreo por beneficio, se recopiló los datos mediante cuestionarios dirigidos al personal que labora en el PRONIED, se puede decir entonces que según los resultados obtenidos existe una moderada correlación positiva de  $r: 0,384$ , en razón a ello se concluye que existe moderada relación positiva entre las variables de estudio.

También, Olortegui (2018) analiza la Gestión del archivo de contabilidad de la ONPE 2013-2015”, de esta manera saber cómo se ha ido manejando la ejecución de los procesos archivísticos en dicho archivo, este estudio fue de un enfoque cualitativo documental y un análisis documental con el estudio de caso, a fin de estudiar los documentos sobre la rendición de cuentas de las elecciones generales presidenciales 2006 y los currículos vite de los archiveros que laboraron en el archivo de contabilidad en los años de 2013-2015, se utilizó como instrumento la ficha, en los currículos vites se empleó como su instrumento y técnica el análisis del documento de formación profesional del archivero de contabilidad. Finalmente, las conclusiones a las que se llegó al término de la

investigación fueron; la práctica archivística y el perfil del archivero inciden negativamente en la gestión del archivo de contabilidad. Asimismo, la carencia de un espacio para el intercambio de opinión, ideas y propuestas en el sistema de archivo inciden negativamente en la gestión del archivo de la entidad.

Por otro lado, Chambi (2018) alcanzó figurar el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018, el procedimiento que utilizó es descriptivo-deductivo, de enfoque mixto con estudio de casos; con un diseño no experimental de corte transversal, para la recolecta se usó la encuesta, la entrevista, el por último el análisis documental, y los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista, la guía de análisis documental y el cuestionario, finalizando con la investigación concluye que el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente se efectúa de manera apropiada en relación con las normas del Sistema Nacional de Archivos, además de efectuar mejoras en el marco de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. Peña (2016) busca determinar los problemas de implementación de políticas públicas para todos los archivos integrantes del ESSALUD, con este estudio se ha podido constatar qué agentes han imposibilitado la ejecución de estas. Por otro lado, concluye que existe un gran desinterés por parte de funcionarios que están a cargo de estas unidades, además de contar con personal que no se encuentra capacitado para asumir retos según las normas vigentes.

Lazo (2016) planteo como describir el nivel en el que se encuentra el estado de la organización de los documentos del archivo en referencia a los usuarios internos del centro nacional de salud renal perteneciente a ESSALUD, aplica una técnica descriptiva con un estudio básico e hipotético deductivo, se concluye que el nivel de organización no es eficiente y esto hace que la gestión documental sea deficiente, por lo que recomienda mejoras en los procesos. Asimismo, Mejia (2017) determinó la correlación entre sus variables según la asistencia al servicio de Laboratorio, este utilizó el procedimiento de investigación Cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para este trabajo se efectuó la encuesta a 183, de una población de 350 usuarios que acuden al establecimiento clínico, para la recaudación de datos utilizó la encuesta. Como conclusión podemos decir que efectivamente existe directamente una analogía entre las variables que se han estudiado, según los usuarios que acuden a este servicio de salud.

Por otro lado, Arteaga (2015) busca determinar cómo la administración de los archivos desde la calidad influyen en la toma de decisiones por parte del ejecutivo, asimismo para poder realizar este trabajo se enfocó en una investigación cualitativa, donde realiza el levantamiento de datos mediante la entrevista, por ultimo concluye que de todo el universo de los ministerios que conforman el poder ejecutivo solo 3 cuentan con instrumentos que ayuden en los procedimientos por ende los demás no cuentan con manuales o instrumentos que apoyen en la toma de decisiones de este poder del estado. Esto hace que la documentación no se encuentre oportunamente cuando es requerida y esta demora perjudica en las respuestas que se efectúan según la responsabilidad de cada parte que conforman el poder ejecutivo. Asimismo, señala que se debe de estandarizar los procesos, de esta manera la ubicación de los documentos será oportuna y en cumplimiento de las funciones según corresponda.

Por último, Aldea (2019) comprobó la concordancia entre la satisfacción del personal y la calidad de la parte administrativa de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú- 2016, utilizo una investigación correlacional, básica y de enfoque cuantitativo. Según la encuesta se obtuvo como conclusión que existe una correlación positiva alta referente a las variables de estudio, asimismo con respecto a sus dimensiones podemos decir que tienen una relación alta con respecto a la satisfacción de los usuarios lo que hace que se evidencie que hay un buen clima laboral esto es debido a la satisfacción de los colaboradores.

Para el presente trabajo se ha analizado la variable Procesos Técnicos Archivísticos, en el cual se ha podido identificar teorías tales como, Gutiérrez (2001) quien definió a los procesos archivísticos como las operaciones realizadas a fin de que la documentación quede lista para su adecuado servicio; sus fases son acopio, selección, conservación, clasificación, ordenamiento, descripción y administración. Cada cual tiene sus características y sus objetivos y, de acuerdo con la experiencia del archivero, se pueden llevar a cabo paralelamente, casi diluidas unas en otras. (p. 37) asimismo, Jaén (2006) señaló que los procedimientos propios de la archivística posibilitan el manejo técnico de los archivos en sus diferentes niveles, de manera que el correcto uso y/o manejo de éstas, es seguir con una buena aplicación metodológica de la información la cual conlleve a la mejora de los procesos tales como organización (clasificación, ordenamiento y signatura), conservación, recuperación y servicio de la información de manera inmediata, para las

diversas intenciones que le sirvan al usuario (p. 93) finalmente, García (2008) afirmó que su adecuada aplicación es importante para el servicio y la custodia del fondo documental así como de la información que se encuentra en ellos, de esta manera se dará una pronta respuesta a los usuarios que requieran el servicio, por ello su manejo y aplicación es importante. (p. 25)

Se ha dimensionado la variable Procesos Técnicos Archivísticos según las normas generales del Sistema Institucional de Archivos - SIA admitido por Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J (31/05/85) en (a) Organización de Documentos, (b) Descripción de documentos (c) Conservación de Documentos, estas son desarrolladas para alcanzar una eficiencia en la gestión de los documentos en las instituciones públicas. Asimismo, estos procedimientos tienen relación directa con el servicio Archivístico.

En cuanto a la primera dimensión Organización Documental, esta se define como un procedimiento archivístico el cual desarrolla una sucesión de operaciones encaminadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de acuerdo a su realidad según correspondan sus funciones. Además, Mendoza (2015) sostuvo que la organización de documentos dentro de la función archivística interviene en los procedimientos que corresponden al buen funcionamiento de la gestión documental, podemos decir entonces que la identificación, clasificación y ordenación, son condiciones señaladas en la etapa de identificación de un fondo. (p.191). Asimismo, Heredia (1991) implantó que la aplicación de la organización dentro de un repositorio no es más que modificar al fondo documental de una institución, a su etapa primogénita de producción, evaluación y crecimiento. Esto se verá afectado en la clasificación, la cual establece que existe un componente entre los documentos y la ordenación la que favorece en su ubicación. Asimismo, señalo que la clasificación y ordenación son etapas dentro de una más amplia que podemos llamar Organización, perfectamente diferenciados y esenciales, en aras a la conservación de los documentos, de una pieza, lo cual lo hace de suma importancia para inventariar y catalogar (p.261). Por último, Cruz (1999) señala que Organizar el fondo documental que corresponde a la función de ser de cada institución, llamado archivo consiste en dotarlo de un esquema que reproduzca el proceso por el cual los documentos han sido creados evidenciando cada una de las tareas asignadas según corresponda. Pero además, atendiendo a la función primordial: la informativa, esta deberá facilitar la localización de los documentos, suministrando con su estructura organizativa la información suficiente para

orientar las exploraciones con acierto, con exclusividad, sin ambigüedades de ningún género; es decir, todas y cada una de las unidades archivísticas, de esta manera la integración de las series tienen asignada una ubicación conceptual posible, de manera que la interrogación al esquema organizativo de un fondo documental siempre encontrará contestación cabal. Para finalizar, debemos decir que la agrupación de estos conceptos aporta a la investigación porque permite comprender la organización documental y si no se considera o tiene presente algunos de los conceptos citados, se pueda interpretar de manera errada y no aportar positivamente al trabajo de investigación.

Una segunda dimensión es la Descripción documental, la que se precisa como una fase de la archivística que reside en reconocer, examinar y establecer las características internas y externas de los documentos con el deseo de construir los auxiliares o instrumentos descriptivos, se puede decir que es un procedimiento siguiente a la organización de los documentos en el cual mediante inventarios se registra según la unidad de archivamiento y/o pieza documental, unidad de conservación, así como la ubicación topográfica para su futura ubicación, localización, control y por último conocer la composición de los documentos custodiados. A su vez, Mendoza (2015) detalló a este como una etapa dentro de los procesos técnicos archivísticos, que a su vez sirve como una herramienta para la confección de las herramientas de recuperación de la información que va suministrar el conocimiento y exploración de los fondos documentales de las instituciones. (p.188) por otro lado, Gutiérrez (2001) define a la descripción documental como el reflejo del contenido y el aspecto físico de los documentos archivísticos, identificándolos y cediendo su conocimiento, su localización y su control. Va desde la unidad documental hasta conjuntos más grandes y complejos, esto va a depender de las necesidades y de las posibilidades existentes en una circunstancia determinada. (p.17) por último, Heredia (1991) señaló que este procedimiento no sólo analiza los tipos documentales que pueden ser distintos tan por su contenido, lugar y fecha de su redacción y de sus caracteres externos, así como la ubicación topográfica para su localización. Por lo tanto, es necesaria para un archivo administrativo como un archivo histórico, aunque en la práctica pueda presentar variantes. Entonces podemos decir que la descripción es un medio utilizado por el archivero para facilitar la información contenida en los documentos y facilitarla a los usuarios. (p.300). concluimos en que todos los autores indican que la

descripción documental permite identificar las características del documento y como consecuencia la elaboración de los instrumentos descriptivos para la ubicación de los documentos, motivo por el cual se considerara los tres conceptos para ser aplicados en el presente trabajo.

Una tercera dimensión, la Conservación Documental la cual se debe de realizar en cada una de las etapas antes mencionadas, como prevención y resguardo de los soportes documentales de cada entidad y asegurando su tiempo de vida, en ese contexto podemos decir que está inmerso en todo el proceso archivístico Desde esta premisa podemos mencionar a Gutiérrez (2001) quien definió a la conservación documental que se orienta, principalmente, a la preservación y, en su defecto, a la restauración. Porque más vale prevenir que lamentar. Hay que hacer todo lo posible para que los documentos de un archivo estén bien depositados y tratados. Si algún deterioro les sucede se les cura con manos expertas. (p.15) asimismo, Mendoza (2015) definió a la conservación de documentos como el proceso por el cual se definen las medidas de preservación del fondo documental, mediante la aplicación de técnicas que permiten minimizar la acción de los factores extrínsecos e intrínsecos de deterioro de los documentos en soporte papel, o las medidas específicas para la conservación de documentos en otro tipo de soporte como el electrónico. (p.123). Los tres autores mencionan sobre la conservación documental que es un proceso que permite tomar medidas de prevención, a fin de preservar la integridad física del soporte o en su defecto aplicar la restauración, conceptos muy interesantes para poder aplicarlo en el proyecto.

Se dimensiona la variable Calidad del Servicio, teniendo como referencia a Parasuraman, Zeitham y Berry (1998 citado en Caldera 2011, p.11) que manifiestan que los servicios tienen características especiales, las cuales son tomadas en atención por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad de este. Estas características son completadas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación: a) Elementos Tangibles b) Fiabilidad c) Capacidad de respuesta d) comunicación y e) Empatía. (p. 343).

Definimos Elementos Tangibles como primera dimensión, según Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) indicó que simbolizan la apariencia y características físicas del

distribuidor, es decir, del equipo, personal, instalaciones y otros elementos con los que el cliente está en acercamiento a la hora de contratar el servicio. (p. 343) Cottle (1991) menciona que estos elementos contienen a) la parte física o aparatos que actúan en su servicio, b) su infraestructura y aparatos y c) la presencia que trasmite su parte humana. (p.39). Los dos autores en conjuntos aportan a la investigación porque ambos conceptos se guardan relación uno con el otro, motivo por el cual es necesario considerar estos conceptos citados y aportar positivamente al trabajo de investigación.

Una segunda dimensión es la Fiabilidad, Berry, Parasuraman, Zeitham (1998) señalan que es una habilidad de la organización que tiene para dar el servicio que ha ofrecido de forma constante y adecuada. (p. 343). Por otra parte, Cottle (1991) la definió como una habilidad con la que contamos para ejecutar el servicio prometido de la cual deberá de cumplir ciertas características como ser cuidadosa, confiable y segura. Para brindar un servicio de calidad este deberá tener dentro de sus políticas la puntualidad y todos los elementos que le permitan al cliente percibir su formación y conocimientos profesionales. (p.36). Ambos conceptos en conjunto aportan a la investigación porque permite comprender la habilidad que se tiene para suministrar un servicio fiable, dicho esto se considera estos conceptos citados, se pueda interpretar de manera errada y no aportar positivamente al trabajo de investigación.

La capacidad de respuesta considerada como tercera dimensión, según Berry, Zeitham y Parasuraman (1998) indican que esta se representa en la capacidad de los proveedores para socorrer a los clientes en una atención rápida y oportuna. (p. 343). Cottle (1991) señala que es aquella que está atento a los requerimientos de los usuarios para dar una atención buena y de esta manera tener al usuario contento. (p.40). Los dos conceptos en conjuntos concuerdan que la capacidad de respuesta ayuda a sus compradores con un servicio rápido y oportuno, en ese sentido ambos conceptos deben de ser considerados en el presente trabajo de investigación.

Una cuarta dimensión es la comunicación, el cual es un factor determinante en el momento de atender a los consumidores. Los mensajes deben ser claros, directos y fáciles de comprender. Si el lenguaje empleado es demasiado técnico, lo más probable es que la persona se sienta excluida y renuncie a ser atendida. Por ello, las empresas deben

emprender procesos formativos para que sus empleados desarrollen una serie de habilidades sociales que garanticen la eficacia del servicio de atención al cliente. Este apartado también engloba aspectos de comunicación corporal. Según la Norma Técnica Peruana, la comunicación debe: a) Estar disponible y mantenerse como información documentada. b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización. c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. Para esto se deberá determinar las comunicaciones internas y externas las cuales deberán ser las adecuadas para la mejora de la calidad estas deberán incluir: a) que comunicar; b) cuando comunicar c) a quien comunicar d) como comunicar e) quien comunica. Asimismo, esta ISO 9001 de la Norma Técnica Peruana, detalla exigencias orientadas a dar confianza en los productos y servicios correspondientes de una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización.

Por último, una quinta dimensión es la Empatía, para Zeitham, Parasuraman, y Berry (1998) indican que es el nivel de atención personalizada que brindan las empresas a sus consumidores, además del valor que esta implica para el cliente en cuanto al tipo de servicio que ofrece la empresa (p. 343). Repetto (1992) indicó que la empatía está formada por factores emocionales únicamente, mientras que para otros en la empatía entran en juego, además de los elementos afectivos, factores cognitivos, sociales e imaginativos. En general, se insiste que la empatía incide en el desarrollo de la personalidad, y en los últimos años se viene subrayando su papel en el campo de la orientación y la psicoterapia. (p.26). Como se puede apreciar ambos conceptos indican cómo se puede presentar la empatía un determinado tipo de servicio y esto se ejecutará de acuerdo a los factores emocionales.

Este trabajo se justificó teóricamente ya que se sustentó con teorías de varios autores de acuerdo con las variables, con las deducciones conseguidas se busca dar mayores sapiencias, con ello perfeccionar y aplicar correctamente los procedimientos técnicos archivísticos en el fondo documental del PRONIED para poder brindar un servicio eficiente, a su vez se estableció correlaciones entre los procedimientos técnicos archivísticos y la calidad del servicio. Esto confirma lo señalado por García (2008) quien

señalo que para una considerada toma de decisiones oportuna es necesario una adecuada gestión de los procesos técnicos archivísticos, dicho esto, es necesario contar con la aplicación de los procesos en todas sus dimensiones ya que esta va ser la primera piedra de cómo va a funcionar el archivo; debido que, si se hace un mal proceso, por ende, no se podrá acceder oportunamente a los documentos custodiados en el repositorio.

La justificación práctica se enfoca a verificar como se encuentra actualmente el Archivo Central del Pronied en sus procesos técnicos archivísticos, a fin de poder brindar las recomendaciones correspondientes en cuanto al manejo de la documentación custodiada en su archivo, y si esto repercute en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios. Asimismo, se brinda las derivaciones obtenidos según el estudio de las encuestas, a todos los funcionarios, encargados y futuras investigaciones que buscan mejorar sus procesos.

Metodológicamente se justificó la investigación, ya que se proyecta conocer si hay relación entre estas variables, en ese sentido se elaboró los instrumentos en base a la encuesta, estos serán evaluados y aceptados por el juicio de expertos. Asimismo, elaborar y aplicar normas técnicas con miras a un rescate de información de todo el fondo documental del Pronied, esto se reflejará en la atención oportuna y eficaz de la calidad de servicio que es brindado por el archivo central.

Para la actual investigación se plantea como objetivo general el comprobar la relación existente entre los procesos técnicos y la calidad del servicio del Archivo Central del Pronied, Lima -2019. Además de los objetivos específicos que se busca determinar si existe una relación directa entre la organización, descripción, conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019. Con esto podemos lograr la estandarización de los procedimientos archivísticos en la entidad, además de desarrollar criterios uniformes con respecto a la organización, orientados a un mejor manejo y control de todo el fondo documental del Pronied.

Esta investigación contiene una hipótesis general en la cual se afirma que existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio desde la percepción de los colaboradores que frecuentan el Archivo Central del Pronied, Lima -

2019. Además, de las siguientes hipótesis específicas en la cual se afirma que existe una relación directa entre la organización, descripción, conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

## **II. Método**

El método utilizado fue el hipotético- deductivo se puede decir que es incidente para el progreso del actual trabajo de indagación, debido a que los planteamientos teóricos presentados en este trabajo fueron las bases para realizar la investigación suministrando información sobre el problema de estudiado. Para Bernal (2010) nos menciona que el método hipotético deductivo accede en que la investigación parta de una aseveración planteada como hipótesis y busca corroborarla o negarla desglosando de ello conclusiones que se compararan con los hechos. (p. 60)

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

El tipo de estudio es básico esto según la formulación del presente estudio, el cual reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser apreciada como tal; y según Valderrama (2013 citado por Soto 2015) manifiesta que este tipo de estudio se orienta en facilitar información de un contexto determinado a fin de acrecentar el conocimiento teórico-científico (p.51). nivel correlacional, según Hernández (2013) la finalidad de este tipo de investigación es la determinación del grado de relación que existe entre las variables objeto de estudio, y esta se determina estadísticamente con coeficientes de correlación, por lo que no existe un control experimental de estas, ya que son objeto de estudio en su etapa normal sin intromisión del investigador.

El diseño va relacionado a la investigación no experimental, porque no se maniobran las variables, según Valderrama (2014). Así pues, mediante una supervisión de archivos en virtud de la necesidad del trabajo de investigación se verifico la aplicación y control de los procesos técnicos archivísticos.

Será de enfoque cuantitativo, ya que se va recolectar información, proceso e interpretación de la información recolectada, para que se determine el grado de relación de los aspectos significativos entre dichas variables. Al respecto, podemos decir que “M” es el modelo en el que se efectúa la indagación, y para esta investigación representa al Archivo Central del Pronied, “X” simboliza la variable 1 que es los procesos técnicos archivísticos, “Y” representa a la variable 2 que es la calidad del servicio y; “r” significa la correlación de los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo central del Pronied, Lima 2019.

## **2.2 Variables y operacionalización**

De acuerdo con la investigación tenemos como primera variable a los Procesos Técnicos Archivísticos que se define según García (2008) que son instrumentos fundamentales en el proceso de ordenación de los documentos y afirmó que su adecuada gestión es trascendental para la asistencia en cuanto a su administración, custodia de los documentos, así como de la información que se halla en ellos y dar pronta respuesta a los consumidores que lo piden, y por ello es significativo la aplicación y mejora de estos. (P.25). Asimismo, se procede a realizar la operacionalización de la variable de estudio, a fin de facilitar su evaluación. (Ver anexo 1)

Como segunda Variable Calidad de servicio Caldera (2011) señaló que consiste en satisfacer las demandas o exigencias de éste, lo que implica uno de los medios que le permite a la empresa conocer su percepción y expectativa, considerando su funcionamiento en cuanto a la tangibilidad, que implica la adecuación de sus instalaciones, ambiente, equipos, documentos, mobiliario y apariencia de empleado. (p.16). De la misma forma, se procede a realizar la operacionalización de la variable de estudio, a fin de facilitar su evaluación. (Ver anexo 1)

## **2.3 Población, muestra, muestreo**

Está conformada por los colaboradores que frecuentan el archivo central para solicitar los servicios archivísticos de enero a junio de 2019 siendo un total de 80 colaboradores. Según Carrasco (2006) señala que todo el grupo de elementos, así como cada unidad de análisis, es considerada como la población la cual constituyen parte del entorno espacial en que se realiza el trabajo de investigación” (p. 237). Asimismo, Kelinger y Lee (2002) indican que la población forma todo el acumulado de personas las cuales se ajustan a nociones determinadas y por ende lograr los resultados de la investigación., en ese sentido se consideran el total de la población factor de la presente tesis.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se está aplicando la encuesta, se debe de mencionar que teniendo la accesibilidad para emplear el instrumento elaborado por Cabanaconza (2017), debemos mencionar que no

hubo necesidad de esbozar una modelo para la recolección de los instrumentos de evaluación para el trabajo de investigación, el mismo que permite el análisis estadístico y al mismo tiempo permite explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características a la población; dicho instrumento fue adaptado por la investigadora, para analizar la relación que existe entre los Procesos archivísticos y Calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.

### **Instrumento Variable1: Procesos técnicos archivísticos**

#### **Ficha técnica**

Autor: Patricia Angélica Cabanaconza Tejeira

Adaptado: Leslie Claudia Edith Matos Huargua

Año: 2019

Descripción:

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar el nivel de aplicación de los procesos técnicos archivísticos del Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.

Población: 80

Lugar: Archivo Central del PRONIED, Lima -2019

N° de Ítem: 15 Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala de Medición: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre Escala: Likert

Niveles	Rango
Bajo	[15 – 34]
Moderado	[35 – 55]
Alto	[56 – 75]

### **Instrumento Variable 2: Calidad de Servicio**

#### **Ficha técnica**

Autor: Jemis Frank, Mejia Pumaricra

Adaptado: Leslie Claudia Edith Matos Huargua

Año: 2019

Descripción:

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad del servicio del Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

Población: 80

Lugar: Archivo Central del Pronied, Lima -2019

Número de Ítem: 22 Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala de Medición: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre Escala: Likert

Niveles	Rango
Bajo	[15 – 34]
Moderado	[35 – 55]
Alto	[56 – 75]

### **Validez**

El instrumento de investigación es aplicable, ya que se sometió a juicio de experto a fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: procesos técnicos archivísticos y calidad de servicio.

Tabla 1: *Resultado de validez de instrumentos Experto:*

<b>Experto</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Víctor Hugo Duran Herrera	Aplicable
Mag. Soledad Carol Arteaga Paniagua	Aplicable
Mag. Rufino Alejo Ipanaque	Aplicable

Fuente: se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

### **Confiabilidad**

Soto (2015) señala que al aplicar el instrumento de evaluación y este es aplicado en reiteradas oportunidades y coincide en lo mismo, este establece una credibilidad del instrumento. (p. 72). En cuanto al presente trabajo la prueba que se realizó fue mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para

determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. En ese sentido podemos mencionar que según los valores de grado de confiabilidad estarán determinados según la siguiente distribución de valores; a) 0,53 a menos confiabilidad nula b) 0,54 a 0,59 Confiabilidad baja c) 0,60 a 0,65 es confiable d) 0,66 a 0,71 Muy confiable e) 0,72 a 0,99 Excelente confiabilidad f) 1,0 Confiabilidad perfecta

## 2.5 Procedimiento

En primer lugar, se realizó una encuesta la cual fue revisada y aprobada por tres expertos un metodólogo y dos teóricos, seguidamente se realizó una prueba piloto con veinte colaboradores para la prueba de confiabilidad del instrumento que será para la evaluación de las dos variables de estudios y sus dimensiones, los datos fueron ingresados al paquete Estadístico SPSS Versión 21 (Statistical Package for the Social Science)

## 2.6 Método de análisis de datos

Se recolectó la información en una total de 80 colaboradores que frecuentan el Archivo Central del Pronied, Lima -2019, y se calcularon el índice de fiabilidad de Cronbach de los cuestionarios, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2

*Confiabilidad de los cuestionarios, de acuerdo de las variables de estudio*

Cuestionarios	Índice de confiabilidad
Procesos Técnicos Archivísticos	0,885
Calidad de Servicio	0,896

Todo el instrumento conformado por 30 ítems, el cual está compuesto por 15 ítems del cuestionario sobre la variable Procesos Archivísticos en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019 y 15 ítems de la variable Calidad de Servicio, se determinó la fiabilidad del tamaño muestral de 80 colaboradores que frecuentan el Archivo Central del Pronied, Lima -2019, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.885 para Procesos

Archivísticos y Calidad de Servicio con un alfa de Cronbach de 0.896, entonces podemos indicar que ambas variables tienen excelente confiabilidad

## **2.7 Aspectos éticos**

Es un trabajo de investigación original que contó con la autorización de la directora de la Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario quien es el responsable de la administración del Archivo Central del Pronied ubicada en Jr. Carabaya 341 y la colaboración de los trabajadores del archivo central; se debe mencionar que al realizar la encuesta esta fue de manera anónima; para las referencias del presente trabajo se han considerado todos los autores que fueron citados.

### III. Resultados

En este capítulo se observan los resultados procedentes de los cuestionarios de cada variable para discrepar las hipótesis planteadas, para ello se ejecutó la prueba de normalidad de las variables, además se analizó los datos obtenidos en el software estadístico SPSS vs 25.

#### Frecuencias de los Procesos Técnicos Archivísticos

Tabla 3

##### *Procesos técnicos archivísticos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	58	72,5
	MODERADO	17	21,3
	ALTO	5	6,3
	Total	80	100,0

##### Interpretación

Al analizar la encuesta sobre la aplicación de la variable de los procesos técnicos archivísticos, se puede observar que el resultado obtenido indica que, el 72.5 % considera que es bajo, el 21.3 % considera que es moderado y el 6.3 % considera que es alto. Podemos decir entonces que los procesos técnicos archivísticos en el archivo central su aplicación es de un nivel bajo. La frecuencia se puede observar en el anexo 6.

#### Frecuencias de las dimensiones de los procesos técnicos archivísticos

Tabla 4

##### *Dimensión organización documental*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	52	65,0
	MODERADO	22	27,5
	ALTO	6	7,5
	Total	80	100,0

##### Interpretación

En la dimensión organización documental, al aplicar la encuesta se obtuvo como resultado que el 65% considera que es baja, el 27.5 % considera que es moderada y el 7.5%

considera que la aplicación es alta. Podemos decir entonces que la aplicación de la organización documental en el archivo central es de un nivel bajo. La frecuencia se puede observar en el anexo 6.

Tabla 5

*Dimensión descripción documental*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	59	73,8
	MODERADO	14	17,5
	ALTO	7	8,8
	Total	80	100,0

Interpretación

En la dimensión descripción documental, al aplicar la encuesta se obtuvo como resultado que el 73.8 % considera que la aplicación es baja, el 17.5 % considera que es moderada y el 8.8% considera que es alta. Podemos decir entonces que la aplicación del proceso de descripción documental en el archivo central es de un nivel bajo. La frecuencia se puede observar en el anexo 6.

Tabla 6

Dimensión Conservación Documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	32	40,0
	MODERADO	40	50,0
	ALTO	8	10,0
	Total	80	100,0

Interpretación

En la dimensión conservación documental, al aplicar la encuesta se obtuvo como resultado que el 40 % considera que la aplicación es bajo, el 50% considera que es moderada y el 10 % considera que es alta. Podemos decir entonces que la aplicación del proceso de conservación documental en el archivo central es de un nivel moderado. La frecuencia se puede observar en el anexo 6.

Tabla 7

*Frecuencias de las dimensiones de la variable proceso archivístico*

		Organización		Descripción		Conservación	
		f	%	f	%	f	%
Válidos	BAJO	58	72,5	59	73,8	32	40,0
	MODERADO	17	21,3	14	17,5	40	50,0
	ALTO	5	6,3	7	8,8	8	10,0
	Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0

### **Frecuencias de calidad de servicio**

Tabla 8

*Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	9	11,3
	MODERADO	6	7,5
	ALTO	65	81,2
	Total	80	100,0

#### **Interpretación**

Al realizar la encuesta sobre la variable calidad de servicio, tuvo como resultado que el 11.3 % de los colaboradores perciben que es bajo, el 7.5 % que es moderado y el 81.2% que es alto. Podemos decir entonces que la calidad de servicio en el archivo central es de un nivel alto. La frecuencia se puede observar en el anexo 7.

### **Frecuencias de las dimensiones de los Servicio de Calidad**

Tabla 9

*Dimensión elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	7	8,8
	MODERADO	9	11,3
	ALTO	64	80,0
	Total	80	100,0

#### **Interpretación**

Se obtuvo como resultado de la encuesta sobre la dimensión elementos tangibles, el 8.8 % de los colaboradores percibe que es bajo, el 11.3% que es moderado y el 80% que es alta.

Podemos decir entonces que los elementos tangibles en el archivo central se perciben con un nivel alto. La frecuencia se puede observar en el anexo 7.

Tabla 10

*Dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	7	8,8
	MODERADO	27	33,8
	ALTO	46	57,5
	Total	80	100,0

Interpretación

Se obtuvo como resultado de la encuesta sobre la dimensión de fiabilidad, que el 8.8 % de los colaboradores percibe que es baja, el 33.8 % que es moderado y el 57.5 % que es alto. Podemos decir entonces que la fiabilidad en el archivo central se percibe con un nivel alto. La frecuencia se puede observar en el anexo 7.

Tabla 11

*Dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	5	6,3
	MODERADO	12	15,0
	ALTO	63	78,7
	Total	80	100,0

Interpretación

Se obtuvo como resultado de la encuesta sobre dimensión de capacidad de respuesta, que el 6.3 % colaboradores percibe que es baja, el 15 % que es moderado y el 78.7 % que es alto. Podemos decir entonces que la capacidad de respuesta en el archivo central se percibe de un nivel alto. La frecuencia se puede observar en el anexo 7.

Tabla 12

*Dimensión comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	8	10,0
	MODERADO	8	10,0
	ALTO	64	80,0
	Total	80	100,0

### Interpretación

Se obtuvo como resultado de la encuesta sobre la dimensión comunicación, el 10 % de colaboradores percibe que es bajo, el 10 % que es moderado y el 80 % que es alto. Podemos decir entonces que la percepción de la comunicación que brindan los colaboradores del archivo central es de un nivel alta. La frecuencia se puede observar en el anexo 7.

Tabla 13

### *Dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	6	7,5
	MODERADO	24	30,0
	ALTO	50	62,5
	Total	80	100,0

### Interpretación

Se obtuvo como resultado de la encuesta sobre la dimensión de empatía, el 7.5 % de colaboradores percibe que es bajo, el 30 % que es moderado y el 62,5% que es alto. Podemos decir entonces que la percepción de empatía que brinda los colaboradores del archivo central es de un nivel alto La frecuencia se puede observar en el anexo 7.

Tabla 14

### *Frecuencias de las dimensiones de la variable Servicio de Calidad*

	Elementos Tangibles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Comunicación		Empatía			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
		Válidos	BAJO	7	8,8	7	8,8	5	6,3	8	10,0
	MODERADO	9	11,3	27	33,8	12	15,0	8	10,0	24	30,0
	ALTO	64	80,0	46	57,5	63	78,7	64	80,0	50	62,5
	Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

### **Prueba de Hipótesis General**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019

Tabla 15

*Correlación hipótesis general*

			VARIABLE PROCESOS ARCHIVISTICOS	VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD
Rho de Spearman	VARIABLE	Coeficiente de correlación	1,000	,233*
	PROCESOS	Sig. (bilateral)	.	,038
	ARCHIVISTICOS	N	80	80
	VARIABLE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,233*	1,000
	DE CALIDAD	Sig. (bilateral)	,038	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación**

Se ha calculado la Hipótesis general cuya correlación de Spearman que se muestra en la Tabla 16 se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,038 < \alpha 0,05$  valor de alfa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima-2019.

**Prueba de Hipótesis Específica 1**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.

Tabla 16

*Correlación entre la organización documental y la calidad del servicio*

			VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD	DIMENSION ORGANIZACION
Rho de Spearman	VARIABLE SERVICIO DE	Coeficiente de correlación	1,000	,237*
	CALIDAD	Sig. (bilateral)	.	,034
		N	80	80
	DIMENSION ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	,237*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación

Se ha calculado la correlación de Spearman de la hipótesis específica 1, donde se muestra en la Tabla 17, se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,034 < \alpha 0,05$  valor de alfa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto: existe una relación directa entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

## Prueba de Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

Tabla 17

*Correlación entre la descripción documental y la calidad del servicio*

			VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD	DIMENSION DESCRIPCION
Rho de	VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,166
		Sig. (bilateral)	.	,141
		N	80	80
Spearman	DIMENSION DESCRIPCION	Coeficiente de correlación	,166	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación

Se ha calculado la correlación de Spearman de la hipótesis específica 2, la misma que se muestra en la Tabla 18, se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,141 > \alpha 0,05$  valor de alfa, por lo que en esta ocasión se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por tanto: no existe una relación directa entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

Tabla 18

*Correlación entre la conservación documental y la calidad del servicio*

			VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD	DIMENSION CONSERVACION
Rho de	VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	-,021
		Sig. (bilateral)	.	,855
		N	80	80
Spearman	DIMENSION CONSERVACION	Coeficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,855	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Se ha calculado la correlación de Spearman de la hipótesis específica 3 que se muestra en la Tabla 19, se obtuvo un valor de la prueba estadística de 0,855 > a 0.05 valor de alfa, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por tanto: no existe una relación directa entre la conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019.

#### **IV. Discusión**

El archivo central del Pronied, está a cargo de la UTDAU quien dentro de sus funciones es el responsable de velar por la gestión archivística, estas funciones y procesos se deben de dar en cumplimiento a las normas técnicas peruanas en materia archivística. Es necesario indicar que en la gestión de la UTDAU se ha impulsado el cumplimiento de las normas tanto en materia archivística y a fines, para no incurrir en infracciones que son sancionables ante el ente rector el AGN. Actualmente el Pronied custodia 3,500 metros lineales aproximadamente de documentación de todos los órganos y unidades orgánicas, este fondo documental data desde el año 1995 a la actualidad, al respecto se debe mencionar que un aspecto primordial de la investigación es comprobar la relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio desde la perspectiva de los colaboradores que frecuentan el Archivo Central del PRONIED, Lima - 2019, aspecto que ha sido validado mediante las técnicas de la inferencia estadística, mediante esta, se ha calculado la hipótesis general cuya correlación de Spearman que muestra el valor de la prueba estadística de  $0,038 < \alpha 0.05$  valor de alfa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima-2019, lo cual significa que a medida que se aplique los procesos técnicos archivísticos se presenta mejor Calidad de Servicio, lo cual contribuye en el desarrollo de las funciones establecidas en el Pronied.

Estos resultados tienen semejanza a las conclusiones conseguidos por Cabanaconza, T. (2017), en la búsqueda del análisis de su investigación sobre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en el departamento de G.A.R del SIS, Lima 2016, concluye en que existe una relación entre estas dos variables con una correlación alta al presente estudio, de tal manera que al efectuar adecuadamente los procesos técnicos archivísticos esta mejora la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios tanto internos como externos. De otro lado, Gutiérrez (2001) definió los procesos archivísticos como las operaciones realizadas a fin de que la documentación quede lista para su adecuado servicio; sus fases son acopio, selección, conservación, clasificación, ordenamiento, descripción y administración. Cada cual tiene sus características y sus objetivos y, de acuerdo con la experiencia del archivero, se pueden llevar a cabo paralelamente, casi

diluidas unas en otras. (p. 37). Asimismo, Cottle (1991) señalo que los elementos tangibles deberán cumplir con características que evidencien las cualidades físicas y los elementos o aparatos que actúan en su servicio, además de sus instalaciones y equipos y por último la apariencia de su personal. (p.39).

En cuanto a la dimensión Organización de los documentos, al aplicar la encuesta se obtuvo como resultado que el 65% considera que la aplicación es baja, el 27.5% considera que es moderada y el 7.5% considera que es alta. Podemos decir entonces que la aplicación del procedimiento de organización de documentos en el archivo central es de un nivel bajo, es decir que se requiere que se aplique de forma adecuada la clasificación, ordenación y signación de los documentos, se debe mencionar que al realizar correctamente el tratamiento técnico del proceso de organización permite que se identifique las secciones y series documentales que conforman el fondo documental del Pronied.

Referente a la hipótesis específica 1, se ha calculado la correlación de Spearman, el cual que muestra que se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,034 < \alpha 0.05$  valor de alfa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, existe una relación directa entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019. Los resultados que se obtuvieron se asemejan a las conclusiones de Adriazola (2017) el cual busca que los archivos de los colegios tomen conciencia de la importancia de la ordenación de sus fondos documentales, es por esta razón que propone la implementación de un cuadro de clasificación y la tabla de retención de documentos de esta manera seguir siendo eficaces en el servicio brindado a los usuarios en cuanto a la documentación que sea requerida en un determinado tiempo.

Con relación a la Descripción documental, se obtuvo como resultado que el 73,8% considera que la aplicación es baja, el 17.5% considera que es moderada y el 8.7% considera que es alta. Podemos decir entonces que la aplicación del proceso de descripción documental en el archivo central es de un nivel bajo, es decir se requiere realizar un adecuado ingreso de la descripción de los caracteres internos, así como la ubicación topográfica para su pronta ubicación, se debe mencionar que el Archivo Central ha elaborado instrumentos descriptivos que permiten conocer y localizar las unidades documentales, de esta manera permite conocer la composición del patrimonio documental

que custodia el Pronied, en los cuales se deberá describir la información que requiera cada uno de ellos.

Se ha calculado la hipótesis específica cuya correlación de Spearman que se muestra en la Tabla 18 se obtuvo un valor de la prueba estadística de 0,141 >a 0.05 valor de alfa, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por tanto, existe una relación directa baja entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019, así como lo señala Mendoza (2015) es su estudio sobre esta dimensión en la cual hace referencia que para que el usuario tenga un adecuado acceso a la información y demás consultas sobre el acervo documental que custodia el archivo este deberá ser ingresado en una base de datos (Excel) o a la vez contar con registros que contengan la ubicación y contenido del documento de esta manera brindar la información en un momento oportuno. Es importante señalar lo definido en el Glosario Archivísticos del Archivo Histórico del Instituto Politécnico Nacional de México (2003), que señala que este proceso proporciona la información segura de los documentos para así ofrecer la identificación del contenido de las mismas y especificar el argumento en que se creó, así como la relación de propiedades y elementos informativos de cada fragmento documental que se hace del conocimiento de los interesados mediante varios instrumentos de consulta (p.40). En ese sentido PRONIED gestiona el inventario descriptivo en el cual permite conocer y localizar las unidades documentales, para efectos de un servicio de calidad.

En relación con el estudio de la conservación documental se obtuvo como resultado que el 40% considera que la aplicación es baja, el 50% considera que es moderada y el 10% considera que es alta. Podemos decir entonces que la aplicación del proceso de conservación documental en el archivo central es de un nivel bajo. Es necesario que se realice la conservación de los documentos desde su producción hasta la disposición final, de tal manera que se garantice la integridad física y funcional el cual no deberá ser alterado en contenido. Asimismo, como encargada del archivo central la Unidad De Trámite documentario y Atención al Usuario realiza recorridos periódicos de inspección para observar si los depósitos y la documentación se mantienen en excelentes condiciones de aseo y seguridad. Las rutinas de limpieza se deben efectuar de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente del Archivo General de la Nación, relacionada con la limpieza y desinfección de áreas y de documentos de archivo.

Se ha calculado la hipótesis específica cuya correlación de Spearman que se muestra en la Tabla 19 se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,855 > 0,05$  valor de alfa, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; por tanto, existe una relación directa baja entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima -2019, es importante señalar las conclusiones de Peña (2015) quien señala que la impropia aplicación de los procesos técnicos archivísticos crea un hacinamiento de documentos lo cual conlleva a una inadecuada conservación documental afectando propiamente al documento y por ende a la información contenida en cada uno de los soportes. Asimismo, Cabanaconza (2017) muestra como resultado de la dimensión Conservación documental, que el 100% de los encuestados considera que la conservación documental aplicada en la unidad de OGAR es de un grado moderado, notándose del mismo modo cierta falencia en concordancia al proceso de conservación que se debe llevar a cabo en el tratamiento de la documentación a fin de asegurar y salvaguardar la información contenida en ellos. Dicho esto, debemos mencionar que este proceso archivístico es muy delicado y meticuloso, porque el profesional archivero tiene que estar bien capacitado y poseer conocimiento por ejemplo de la calidad de papel, de la tinta; así mismo como temperatura y la humedad relativa, de tal manera que todos sean acordes a la conservación del documento y por ende de la información, ya que, si el documento se deteriora, ya no podría responder en forma eficiente ante un juicio, demanda, investigación.

## V. Conclusiones

- Primero: Se ha evidenciado que existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima - 2019, porque al aplicar la correlación de Spearman se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,038 < 0.05$  valor de alfa.
- Segundo: Se ha evidenciado que existe una relación directa entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima - 2019, porque al aplicar la correlación de Spearman se obtuvo un valor de la prueba estadística de  $0,034 < 0.05$  valor de alfa.
- Tercero: Se ha logrado probar que no existe una relación directa entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima - 2019, así lo demuestra la correlación de Spearman que arroja un valor de la prueba estadística de  $0,141 > 0.05$  valor de alfa.
- Cuarto: Se ha probado que no existe una relación directa entre la conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima - 2019, según la aplicación de la correlación de Spearman que nos arroja un valor de la prueba estadística de  $0,855 > 0.05$  valor de alfa.

## **VI. Recomendaciones**

De la exploración de las derivaciones obtenidas de la relación entre las variables: procesos técnicos archivísticos y calidad de servicio en el Archivo Central del Pronied, Lima – 2019 se indica las siguientes recomendaciones:

Primero: Se debe de continuar realizando los trabajos propios que hacen referencia a los procesos técnicos archivísticos en el fondo documental del Pronied, para perfeccionar la calidad del servicio en el Archivo Central del Pronied.

Segundo: Se debe mantener la organización documental bajo los principios de procedencia y orden original, lo que permitirá que se identifique el fondo documental, para lo cual se recomienda gestionar directivas de organización documental, asegurando que en base a estos principios la conformación de los documentos y expedientes completos.

Tercero: Se debe mejorar la aplicación del proceso de descripción documental para que se pueda contar con la ubicación y localización de la información que se custodia y administra en el Archivo Central, para lo cual es necesario que se desarrolle una base de datos que permita asegurar el ingreso de la información en una base única, si bien al procesar estadísticamente no muestra una relación directa es necesario que se establezca en Pronied una aplicación estandarizada de este proceso para que permita el acceso a la información.

Cuarto: La aplicación de la estadística mostro que no se tienen una relación directa con la conservación documental, es necesario que se establezca planes de prevención y de acciones a tomar en la ocurrencia de loa siniestros, asimismo la elaboración del plan de riesgos que permita convertirlos en oportunidades de mejora, para el resguardo de la integridad del documento y evitar que agentes externos dañen estos, lo que permitirá que se cuente con los documentos con un soporte completo para que el colaborador pueda contar con la información que requiere.

## Referencias

- Archivo General de la Nación – AGN. Recuperado el 15 de junio del 2018.  
Disponible en: <http://agn.gob.pe/portal/institucional/1517500182-quienes-somos>
- Archivo General de la Nación (1992). *Reglamento de la Ley N° 25323 que crea el Sistema Nacional de Archivo*. Repositorio Digital-Legislación Archivística. Publicado 27-junio-1992. Obtenido 2018 <http://agn.gob.pe/Portal/repositorio-digital/repositorio-digital-legislacion-archivistica/>
- Archivo General de la Nación (1992). Decreto Ley N° 19414 Ley de defensa, conservación e Incremento del patrimonio documental. Repositorio Digital-Legislación Archivística. Publicado 27-junio-1992. Obtenido 2018 <http://agn.gob.pe/Portal/repositorio-digital/proteccion-del-patrimonio-documental/>
- Archivo General de la Nación (1985). RESOLUCION JEFATURAL N° 073-85 AGN-J. Repositorio Digital-Legislación Archivística. Publicado 31-mayo-1985. Obtenido 2018 [http://190.187.149.179:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/75/rj\\_no\\_073-85-agn-j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.187.149.179:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/75/rj_no_073-85-agn-j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Adriazola, A. (2017) *Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. Escuela de Ingeniería, Facultad de Letras, Bibliotecas UC de la Universidad Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Alonso, J (2018) *La Gestión Documental como modelo de Negocio* Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de la Salle de Colombia.
- Alvarez M. (2007). *Identificación y valorización de fondos documentales en archivos de Universidades*, España: Universidad Internacional de Andalucía Sede

Iberoamericana Santa María de la Rabida. Recuperado de <http://dspace.unla.es/handle/10334/40>

Arellano, A. y Uriarte, M. (2017) *Sistema Institucional de Archivos en la Gestión Documental de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A., Lima, 2015*, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Carrera en Archivística y Gestión Documental de la Universidad Católica Sede Sapientiae del Perú.

Arteaga, S. (2015). *Administración Archivística de calidad en la toma de decisión en la Gestión del Poder Ejecutivo*. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú)

Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales (3ra. ed.) Colombia: Pearson educación.

<https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>

Betancour, M. y Bustamante, J (2017) *Estrategia para mejorar el proceso de conservación de los documentos administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC*. Facultad de Negocios Carrera de Administración de Empresas EPE de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

CAA. (2011). *Administración de documentos de archivo*. Madrid. Recuperado de <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>

Cabanaconza, T. (2017) *Los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la oficina de Gestión de Administración de Recursos del seguro Integral de Salud*. Facultad Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo del Perú.

Carrión, E. y Fonda, E. (2015) *Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las PYMES en el Cantón Durán*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Carrasco, F. (2006). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.

Caldera, M. (2011) *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*, Vol. 34, 333-347, Universidad del Zulia – Venezuela.

Cottle, D. (1991) *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos S.A, Madrid – España.

Diccionario de terminología archivística. (1995). (2ª ed.). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado <http://www.mecd.gob.es/culturamecd/areascultura/archivos/mc/dta/diccionario.html#indice>

Enciclopedia de conceptos (2017). Percepción. Recuperado de <http://concepto.de/>

Estudio de requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado. Recuperado el 18 de noviembre del 2018. Disponible en: <https://www.microsystem.cl/assets/uploads/2017/09/requerimientos-de-un-sistema-de-gestion-documental-para-el-estado.pdf>

Falcón y Herrera (2005). *Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica)*, Universidad Bolivariana de Caracas, Venezuela.

Fuster, F. (1999). *Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de Clarificar los conceptos*. Anales de Documentación.

- García, R (2008). *Los procesos técnicos archivísticos como parte del servicio de administración, guarda y custodia documental que brinda Administración empresarial y archivística de México*, S.A de C.V a Enlace Antiflogístico S.C (Tesis de Grado). Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, México D.C, México.
- Gutiérrez (2001) *Archivística*. Ejemplar N<sup>a</sup> 234, Lima 14 – Perú.
- Heredia, A. (1991) *Archivística General Teoría y Práctica*. Edita: Diputación Provincial de Sevilla, 5ta Edición.
- Heredia, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Revista Códice*, 4 (2), 43-50.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.) México, editorial McGraw-Hill.
- Huanca S. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima-2017*. Facultad de Ciencias Profesionales de Administración de la Universidad Cesar Vallejo del Perú.
- Lazo (2016) Nivel del estado de la organización de los documentos del archivo en usuarios internos en el Centro Nacional de Salud Renal-EsSalud, Jesús María, 2015 (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú)
- Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI. Recuperado el 12 de junio del 2018. Disponible en: <http://www.minagri.gob.pe/portal/>

- Ministerio de Educación (s/f) conceptos básicos en archivística. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/archivistica.php>
- Mendoza, A (2015) *El Sistema Institucional de archivos, ¿por qué? ¿Para qué?* Lima, Perú: Red de Archivos Diplomáticos Iberoamericanos, primera edición.
- Mejia, J. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017*, Escuela de Postgrado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo del Perú.
- Ortiz, L. y Perez, L. (2015) *Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander de Colombia.
- Paris, M. (2015). *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*. Castellón de la Plana.
- Peña, E. (2016). *Los problemas de implementación de políticas públicas de Archivos en el Seguro Social de Salud – ESSALUD: Caso del archivo Central y 09 Archivos desconcentrados.* (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú)
- Repetto, E. (1992) *Fundamentos de orientación: la empatía en el proceso orientador.* Ediciones Morata, S.A. Madrid – España.
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*, (edición del Tricentenario 2017). Recuperado de <http://dle.rae.es>
- Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J (1985). *Aprobación de las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional.*

- Ros, A. (2016) *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios prestados a Personas con Discapacidad Intelectual* Escuela Internacional de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Católica San Antonio de España.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria.
- Sánchez, O. (2016). *Guía para la Optimización, Estandarización y mejora continua de procesos*.
- Sánchez, H., Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Edit. Visión Universitaria. Lima – Perú.
- Soto, R (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2a. ed.) Perú: Nuevo Milenio
- Soriano, L. y Siancas, A. (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*, Escuela de Posgrado en Administración de Empresas de la Universidad Privada del Norte del Perú.
- 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 G. (1996). Paradigmas conceptuales en Conservación. En: *Contacto*, NRO 445 (Archivo General de la Nación). Bogotá.
- Viña, V., & Crespo, C (1984). *La preservación y restauración de documentos y libros en papel: un estudio del RAM con directores*. Programa General de

Información y UNISIST. Recuperado de  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000635/063519so.pdf>

Secretaría de Gobierno Digital (2017). Aprueban modelo de Gestión Documental en el Marco del Decreto Legislativo N°1310.

Universidad de Cádiz. (2007). Gestión de los procesos en el UCA. Guía para la identificación y análisis de procesos. España. Universidad de Cádiz.

Universidad Centro Americana. (2014). Citas y Referencias (Manual APA – sexta edición). Nicaragua. Universidad Centro Americana.

Valda, J. (2011). Los ocho principios de gestión de calidad, Recuperado de:  
<https://jcvalda.wordpress.com/2011/02/07/los-ocho-principios-de-gestion-decalidad>

Vásquez, M. (2013). La Evaluación desde la gestión del documento en un país en vías de desarrollo (tesis de magister). Universidad Internacional de Andalucía Huelva, España.

Wei, C. (1999). La Organización Inteligente. México. Mexicana.

Woodman L. (1985). Information management in large organization. En: Information management from strategies to action. Inglaterra.

## Anexo 1

### Operacionalización de Variable: Procesos Técnicos Archivísticos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos Dimensiones	Niveles y rangos
Organización documental	Clasificación, ordenamiento y signatura	1,2,3,4,5,6	<b>Escala de medición ordinal</b>	Bajo [5 a 12]	
				Moderado [13 a 19]	
Descripción documental	Elaboración de los instrumentos y auxiliares descriptivos	7,8, 9,10,11,	<b>Tipo Likert:</b>	Bajo [5 a 11]	Bajo [15 a 34]
				Moderado [12 a 18]	Moderado [35 a 55]
Conservación Documental	Garantizar la integridad física del acervo documental	12,13,14,15	Nunca [1]	Alto [19 a 25]	
			Casi Nunca [2]	Bajo [4 a 10]	Alto [56 a 75]
			A veces [3]	Moderado [11 a 15]	
			Casi siempre [4]	Alto [16 a 20]	
			Siempre [5]		

**Operacionalización de Variable: Calidad de servicio**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos Dimensiones	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.	1,2	<b>Escala de medición ordinal</b>	Bajo [2 a 4]	
				Moderado [5 a 7]	
Fiabilidad	La habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante	3,4,5,6	<b>Tipo Likert:</b>		Bajo
				Nunca [1]	[15 a 34]
				Casi Nunca [2]	Moderado
				A veces [3]	[35 a 55]
				Casi siempre [4]	Alto
Capacidad de respuesta	La disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.	7,8,9			[56 a 75]
				Bajo [3 a 6]	
				Moderado [7 a 9]	
				Alto [10 a 15]	

---

Comunicación	<p>Los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la 10,11,12 habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad</p>	<p>Bajo [3 a 6] Moderado [7 a 9] Alto [10 a 15]</p>
Empatía	<p>El grado de atención personalizada que ofrecen las 13,14,15 empresas a sus clientes</p>	<p>Bajo [3 a 6] Moderado [7 a 9] Alto [10 a 15]</p>

---

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

TÍTULO Procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima 2019						
AUTOR: Leslie Claudia Edith Matos Huargua						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre los procesos técnicos archivísticos y calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es relación entre la organización documental y calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019?</p> <p>¿Cuál es relación entre la descripción documental y calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b> Determinar la relación existente entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.</p> <p>Determinar la relación existente entre la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima - 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas.</b> H1: Existe una relación directa entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima - 2019.</p> <p>H2: Existe una relación directa entre</p>	<b>Variable 1: Procesos Técnicos Archivísticos</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Organización documental	<p>Clasifica los documentos respetando el principio de procedencia y orden original.</p> <p>Ordenamiento documental se respeta el orden cronológico, alfabético, numérico.</p> <p>Realiza la signatura de identificación</p>	1-6	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. siempre</p>
			Descripción documental	Realiza la descripción del documento en un inventario de registro para la ubicación y localización.	7-11	
Conservación Documental	<p>Mantiene la integridad física del documento.</p> <p>Extrae agentes externos</p>	12-15				

¿Cuál es relación entre la conservación documental y calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima -2019?	Determinar la relación existente entre la conservación documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED I, Lima - 2019.	la descripción documental y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED, Lima - 2019.		daños al soporte papel del documento archivístico (faster, grapas metálicas)		
			<b>Variable 2: Calidad del Servicio</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Elementos Tangibles	Iluminación y acceso Estado de los Equipos Material Informático	1-2	1. Pésimo  2. Malo  3. Regular 4. Bueno 5. Excelente
			Fiabilidad	Expedientes completos. Seguridad en la información.	3-5	
			Capacidad de Respuesta	Cortesía y amabilidad Rapidez precisión	6-9	
			comunicación	Información Brindada clara. Orientación.	10-12	
	Empatía	Capacidad para entender. Comprensión y paciencia.	13-15			

### Anexo 3

#### Instrumento de recolección de datos Procesos Técnicos Archivísticos

Estimado usuario, la presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre los PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

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

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL</b>					
1	¿Puede identificar donde se ubican las series documentales (grupo documental)?					
2	¿El personal de archivo apoya a la organización de los documentos en los Archivos de los Órganos y Unidades Orgánicas?					
3	¿los expedientes se encuentran ordenados?					
4	¿Le resulta difícil organizar la documentación?					
5	¿Aplica normas básicas para la organización?					
6	¿las unidades de archivamiento se encuentran debidamente identificadas.					
	<b>DIMENSION: DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>					
7	¿Conoce si el Archivo Central tiene un inventario para la ubicación de los documentos?					
8	¿Cuentan con el registro topográfico para localizar los documentos?					
9	¿puede realizar la búsqueda por múltiples opciones?					
10	¿Considera que es útil registrar los documentos en una base de datos?					
11	¿Permite los inventarios que cuenta el Archivo Central acceder a la información que custodia?					
	<b>DIMENSION: CONSERVACION DOCUMENTAL</b>					
12	¿Los documentos custodiados en el Archivo Central sufren deterioro?					

13	¿considera que se cuenta con medidas de seguridad para la conservación de los documentos?					
14	¿Los documentos que le han sido prestados se encuentran en buen estado?					
15	¿Se tiene medidas que permitan asegurar la restricción al ingreso de personas no autorizadas al Archivo Central?					

**Instrumento de recolección de datos**  
**Calidad de Servicio**

Estimado usuario, la presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL PRONIED, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

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

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

**1) PESIMO 2) MALO 3) REGULAR 4) BUENO 5) EXCELENTE**

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿El Archivo Central cuenta con un equipamiento de aspecto moderno para su atención?					
2	¿El Archivo Central cuenta con buena iluminación?					
	<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>					
3	¿Los expedientes que son proporcionados se encuentran con los documentos e información completa?					
4	¿Llevan un control cuando consulta o préstamo de los documentos a otras unidades administrativas?					
5	¿Cuándo solicita un documento o información se le proporciona lo que solicita?					
6	¿El Archivo Central cuenta con los espacios necesarios para la atención del servicio Archivístico?					
	<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7	¿Los empleados del Archivo Central le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizar?					
8	¿Cuándo los colaboradores del área de Archivo Central prometen entregar lo solicitado en una hora indicada, lo cumplen?					

9	¿Los empleados del Archivo Central le proporcionan un servicio rápido?					
	<b>DIMENSION: COMUNICACION</b>					
10	¿El comportamiento de los servidores del Archivo Central lo orientan adecuadamente?					
11	¿Los empleados Archivo Central suelen ser corteses con usted?					
12	¿Los empleados del Archivo Central tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
	<b>DIMENSION: EMPATIA</b>					
13	¿Los trabajadores del Archivo Central tienen horarios de atención adecuados para todos sus usuarios?					
14	¿Los empleados Archivo Central comprenden sus necesidades específicas?					
15	¿Los empleados del Archivo Central siempre están dispuestos a ayudarle?					

## Anexo 4

### Certificado de validación de los instrumentos

14	¿Los empleados Archivo Central comprenden sus necesidades específicas?								
15	¿Los empleados del Archivo Central siempre están dispuestos a ayudarlo?								

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: VICTOR HUGO DURAN HERRERA

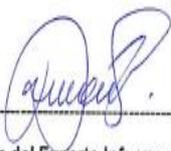
DNI: 15580451

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

05 de Julio del 2019

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

1.4	¿Los empleados Archivo Central comprenden sus necesidades específicas?							
1.5	¿Los empleados del Archivo Central siempre están dispuestos a ayudarlo?							

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Solida Araya Parinque

DNI: 25759378

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de Julio del 2019

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

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

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

<sup>4</sup> Nota: Suficiencia, se da si suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

14	¿Los empleados Archivo Central comprenden sus necesidades específicas?	✓		✓		✓	
15	¿Los empleados del Archivo Central siempre están dispuestos a ayudarlo?	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....

DNI: 25446892

Especialidad del validador: Dr. Rufino Alexis Iponaguá

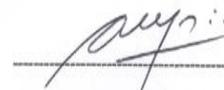
19 de Julio del 2019

\*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 suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

## Anexo 5

### Consentimiento informado



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

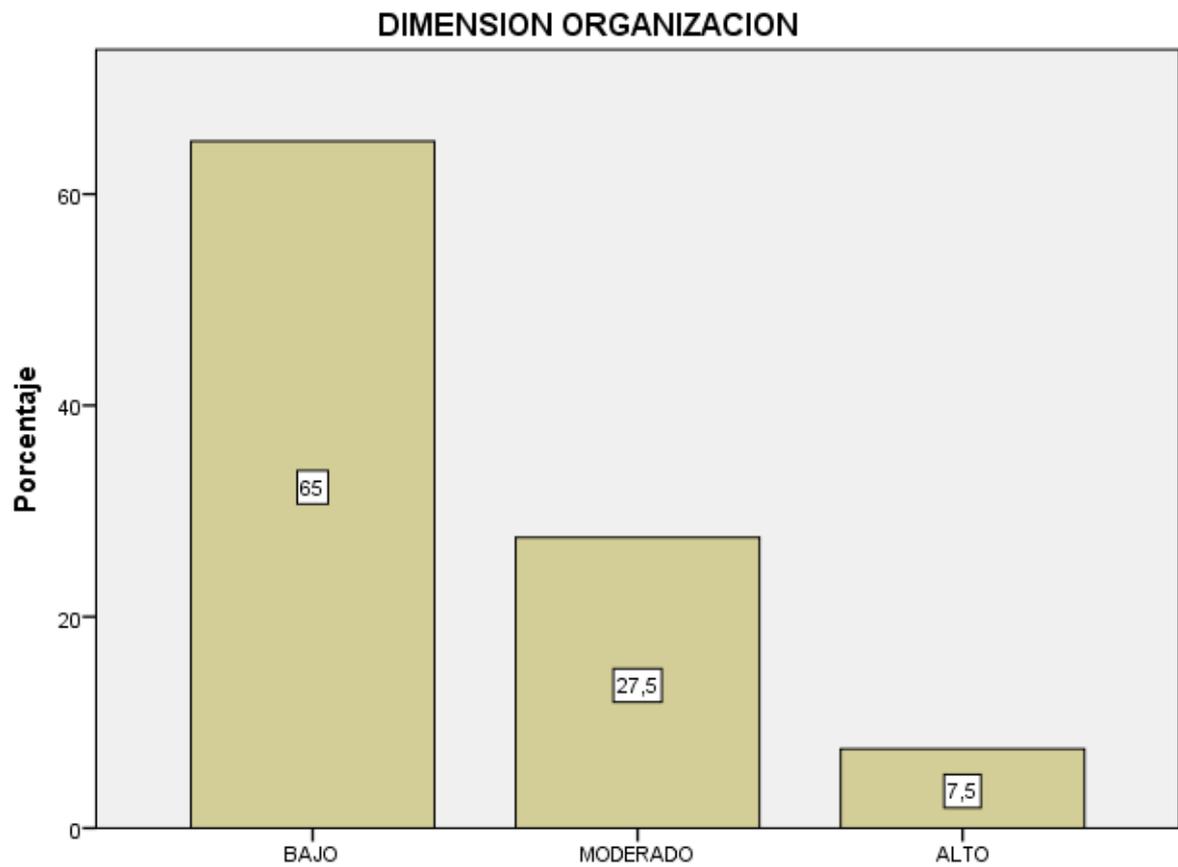
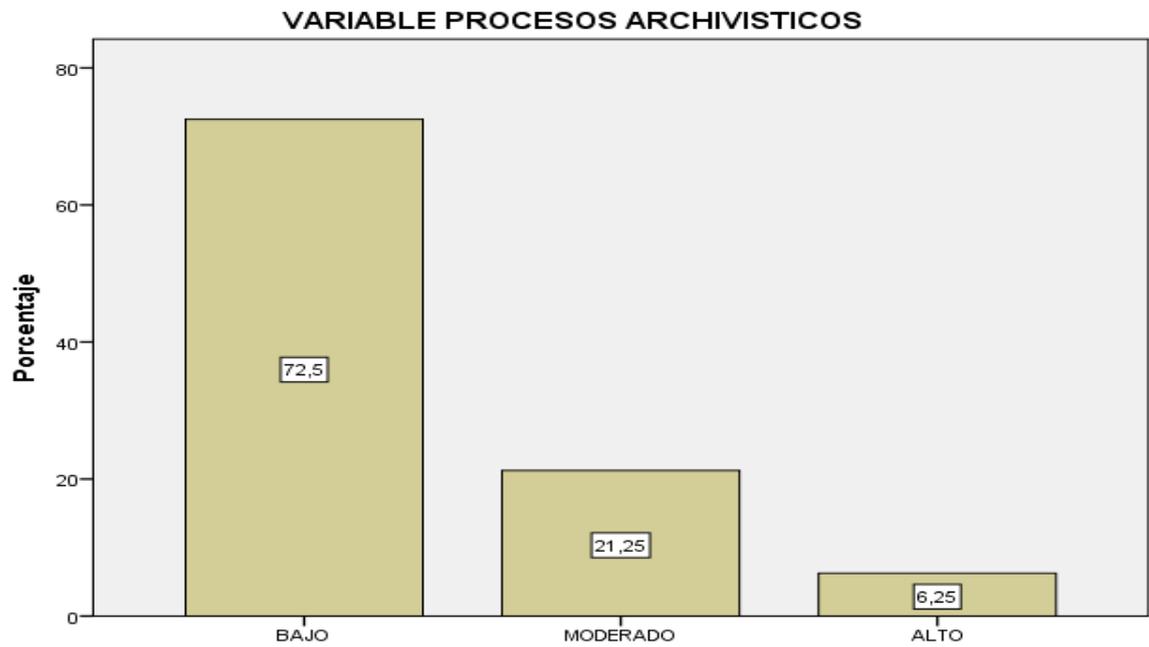
#### AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

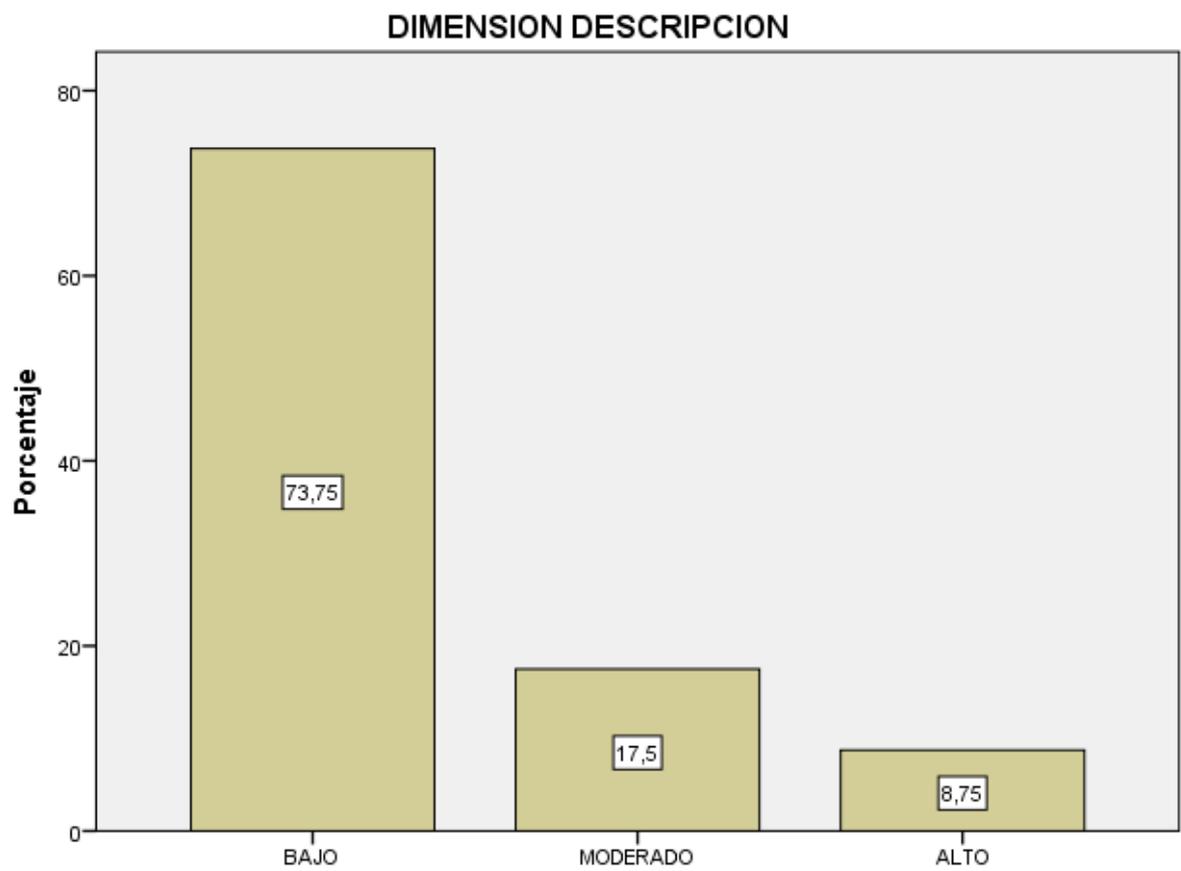
Yo, la Mg. Soledad Carol Arteaga Paniagua, Jefa de la Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario del Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED, **AUTORIZO** a la Srta. Leslie Claudia Edith Matos Huargua, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para la aplicación de la encuesta sobre "Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019, la misma que consta de 03 folios y 30 ítems.

Mg. Soledad Carol Arteaga Paniagua  
Jefa de la Unidad de Trámite Doc. y Atención al Usuario  
PRONIED

## Anexo 6

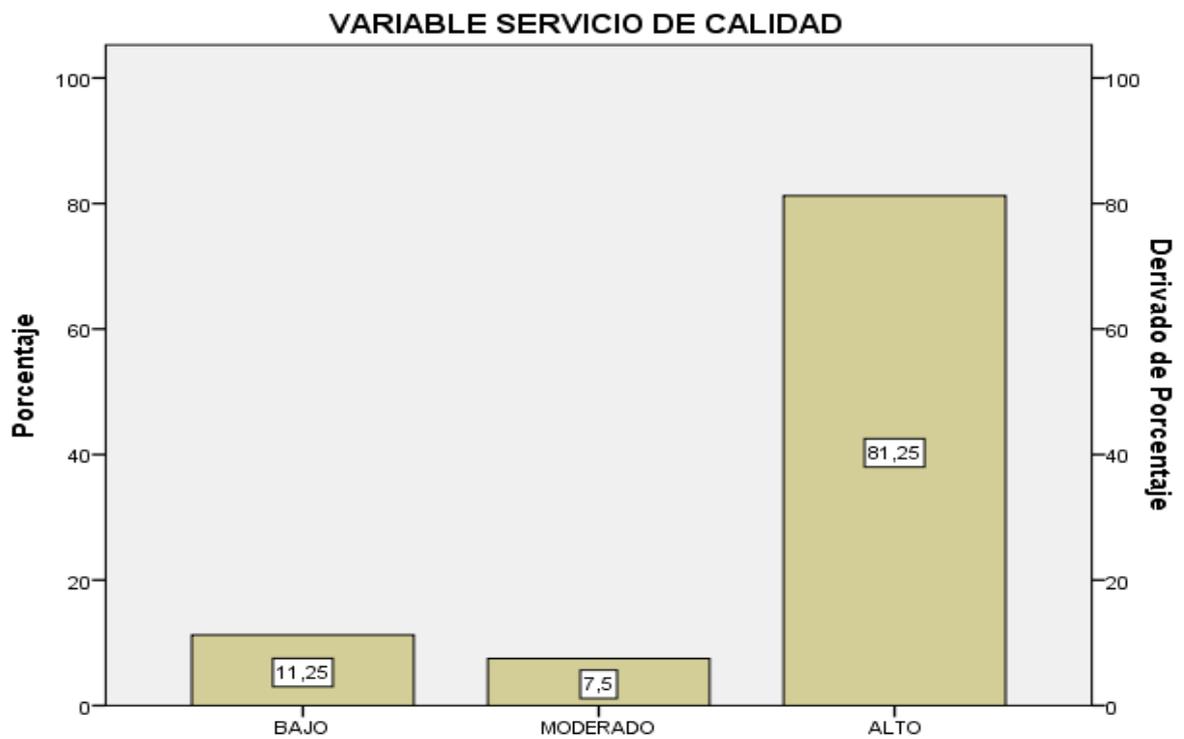
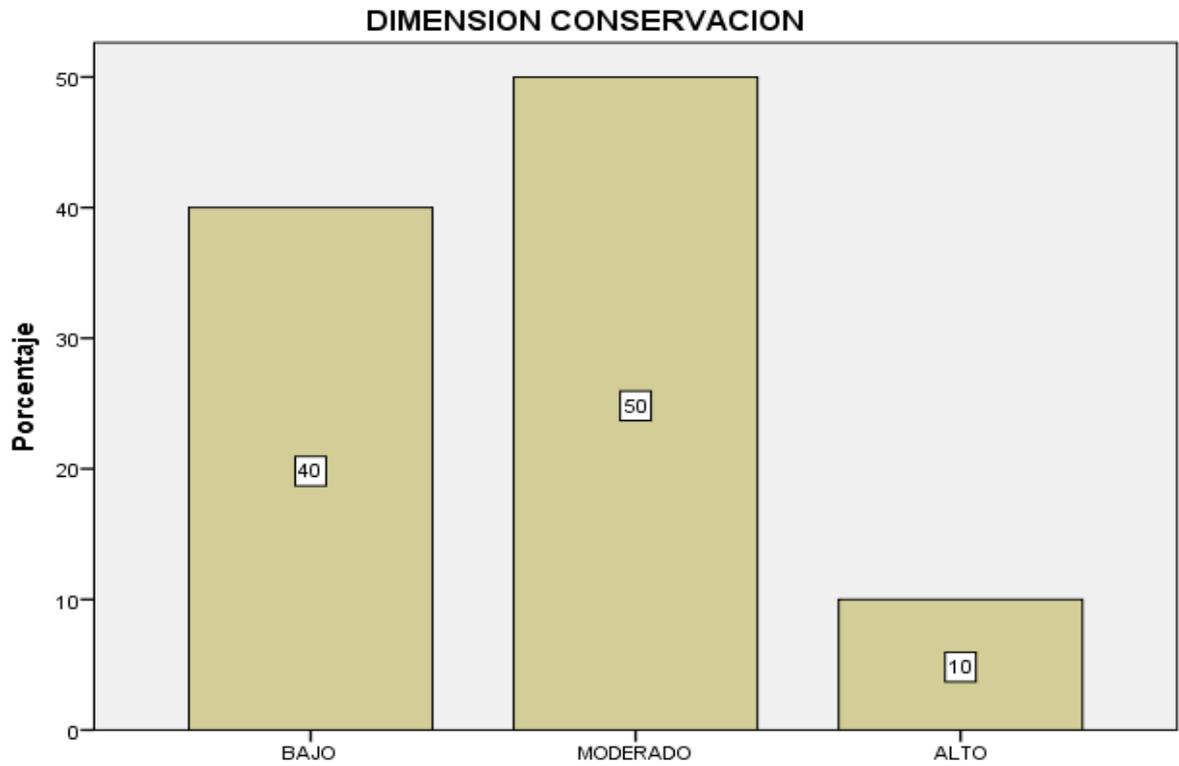
### Gráficos de la Variable procesos archivísticos y sus dimensiones



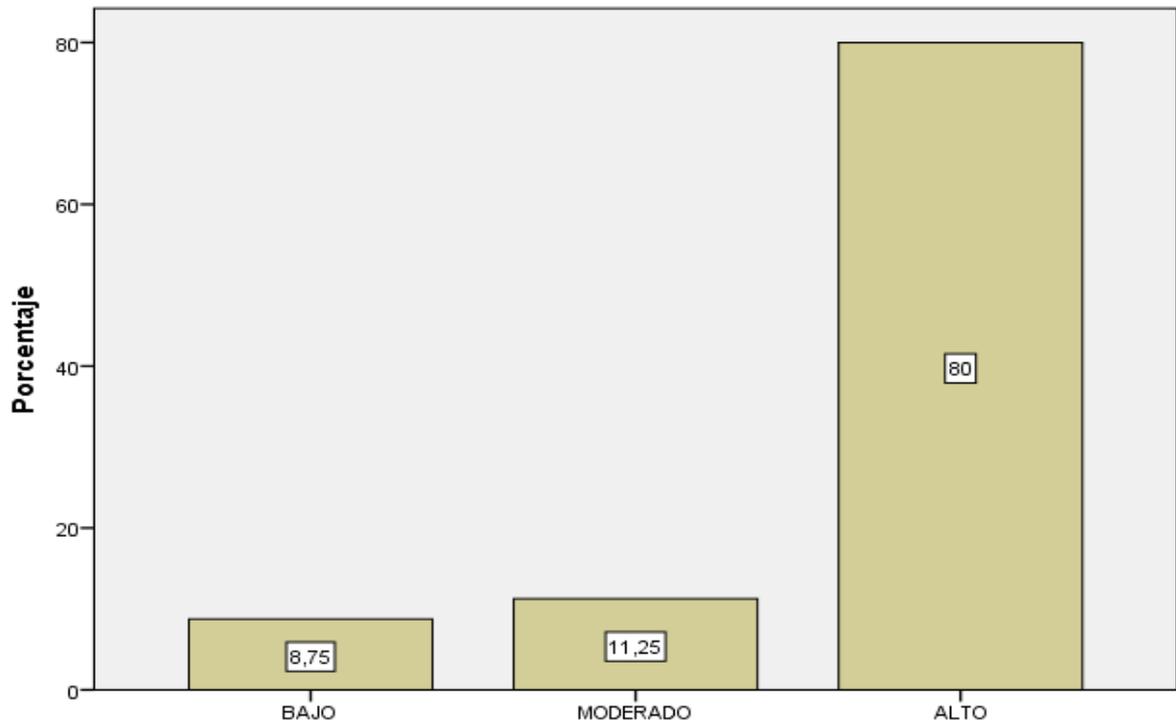


## Anexo 7

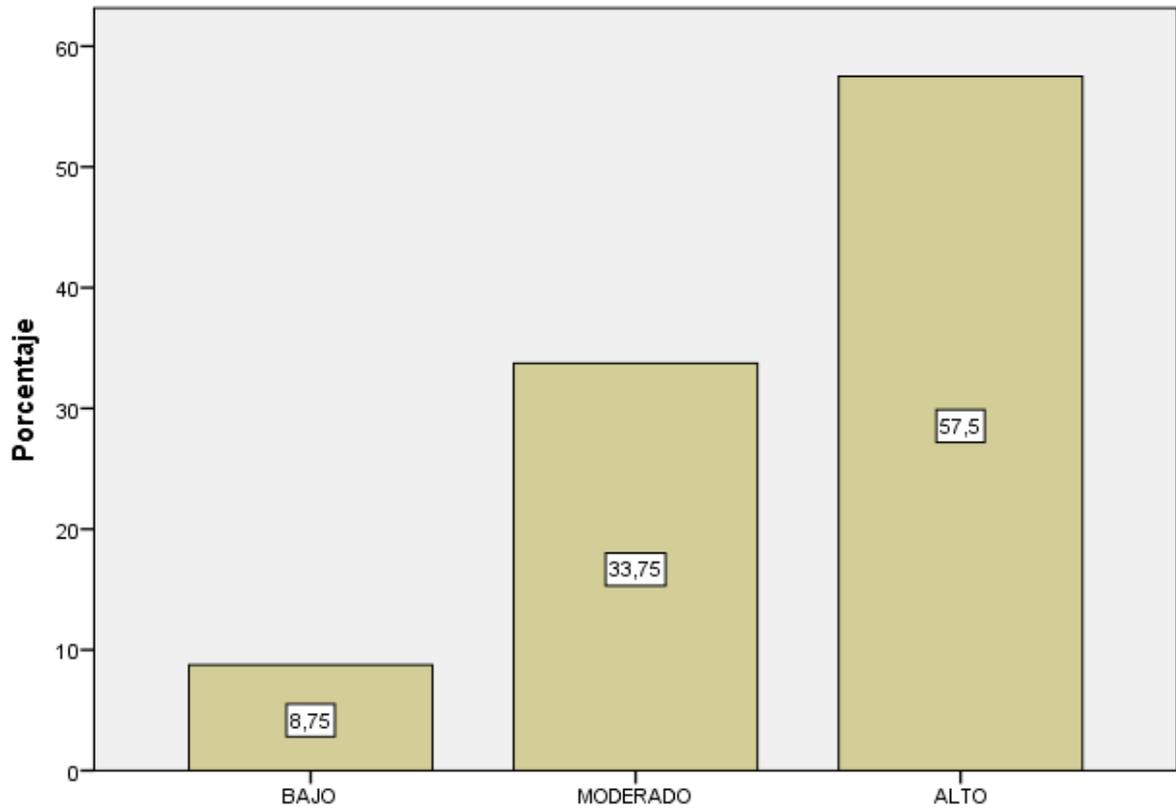
### Gráficos de la Variable servicio de calidad y sus dimensiones



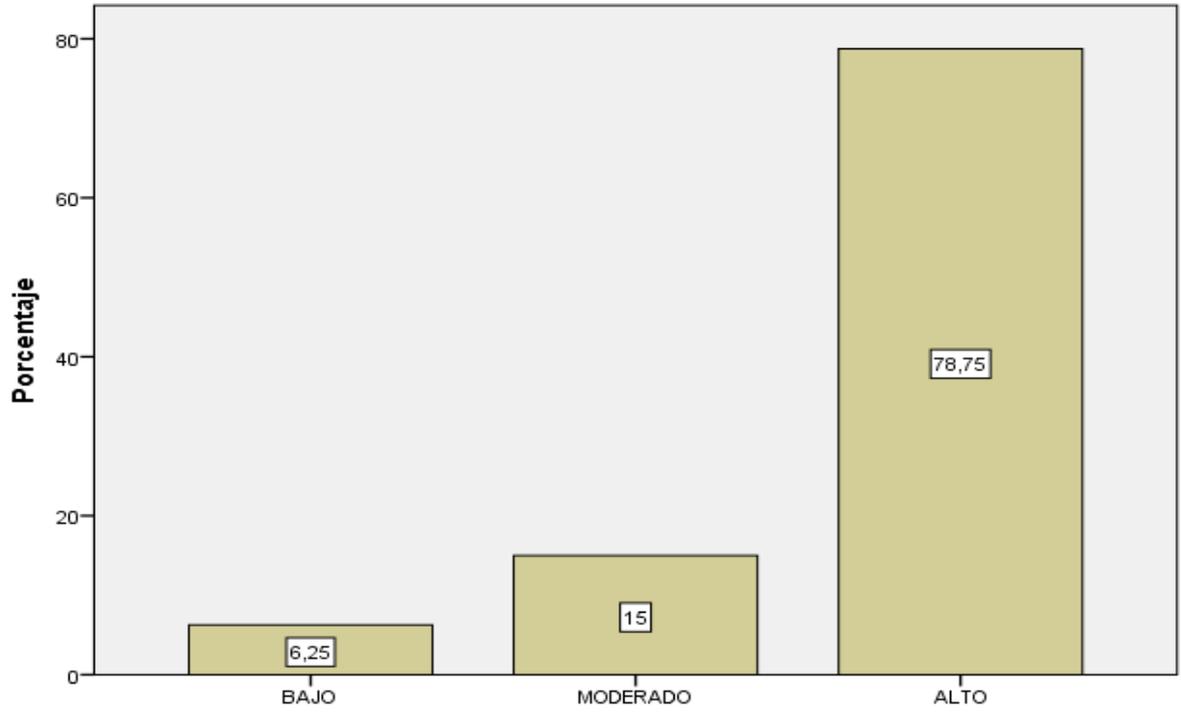
**DIMENSION SERVICIO ELEMENTOS TANGIBLES**



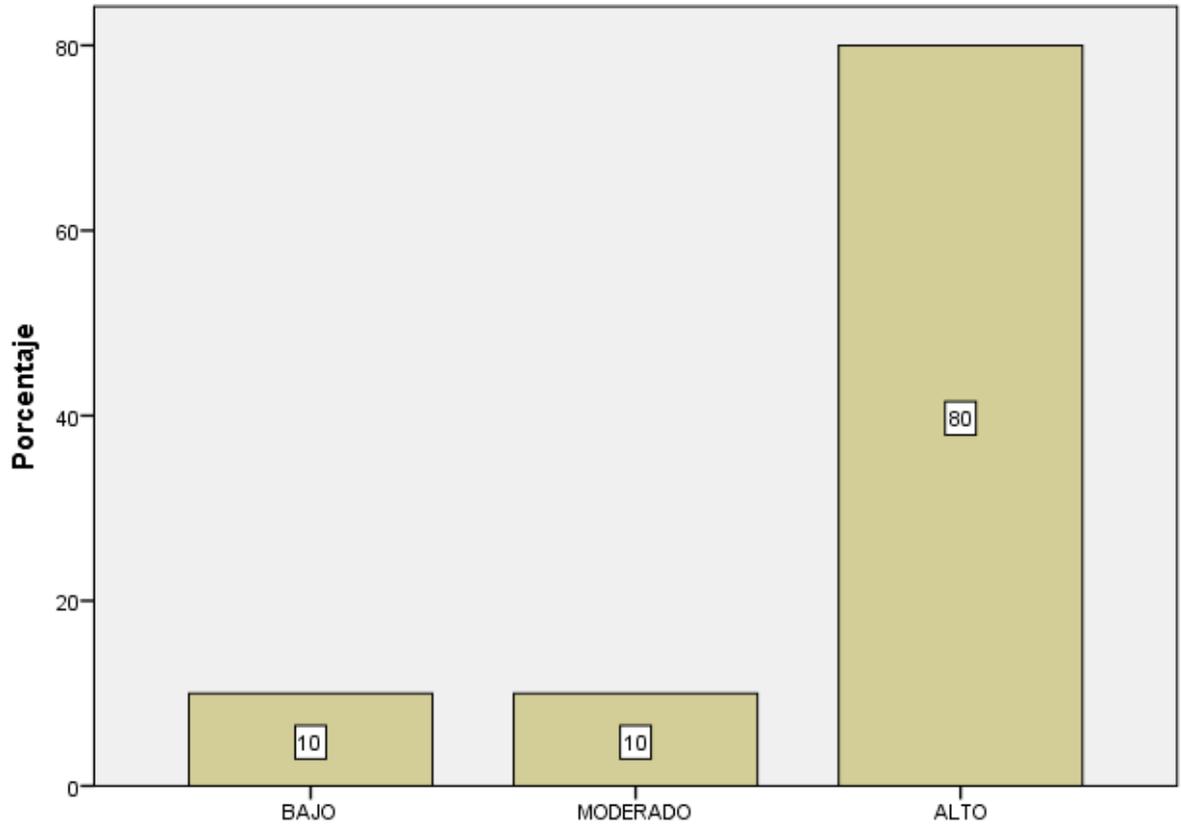
**DIMENSION SERVICIO FIABILIDAD**



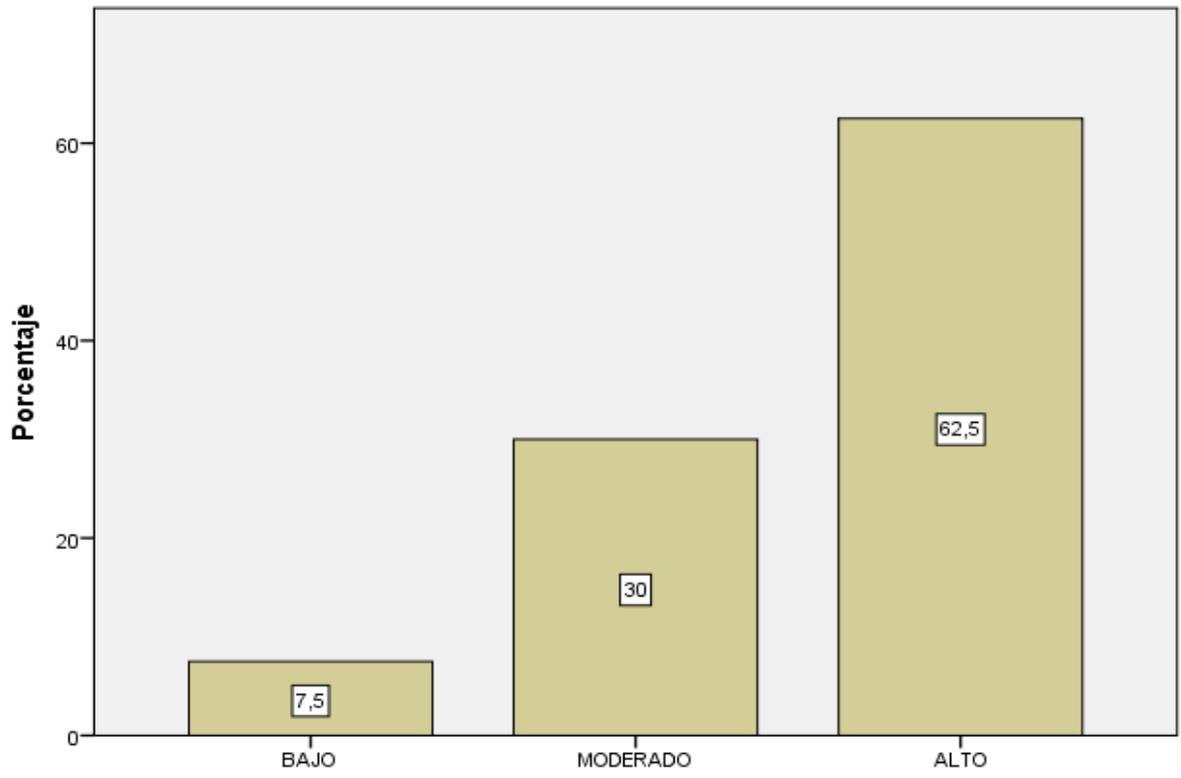
**DIMENSION SERVICIO CAPACIDAD DE RESPUESTA**



**DIMENSION SERVICIO COMUNICACION**



### DIMENSION SERVICIO EMPATIA



## Anexo

### Acta de aprobación de originalidad de tesis



#### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019”** del estudiante **Leslie Claudia Edith Matos Huargua**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo 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, 21 de setiembre del 2019

Luis Alberto Núñez Lira

DNI:08012101

## Anexo

### Pantallazo del software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface with a document analysis report. The document title is "TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA" from the "ESCUELA DE POSGRADO" of "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO". The report shows a similarity score of 23%.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

**Proceso de Sesión académica y la calidad del servicio en el Alqhuino Central del Programa de Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
 AUTORA:  
 DR. Leslie Claudia Esteban Ramos Huaguán (ORCID: 0000-0002-5754-7862)

**ASESOR:**  
 DR. Cesar Herguero del Castillo Talvelo (ORCID: 0000-0001-0906-401X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Reforma y Modernización del Estado

**Resumen de coincidencias:**  
 23  
 1 Encargado de responsabilidad 8%  
 2 Encargado de responsabilidad 6%  
 3 Encargado de responsabilidad 2%  
 4 Encargado de responsabilidad 1%  
 5 Encargado de responsabilidad 1%  
 6 Encargado de responsabilidad 1%  
 7 Encargado de responsabilidad 1%  
 8 Encargado de responsabilidad 1%  
 9 Encargado de responsabilidad 1%  
 10 Encargado de responsabilidad <1%  
 11 Encargado de responsabilidad <1%

At the bottom left, there is a circular stamp from the "ESCUELA DE POSGRADO UCV INVESTIGACIÓN CAMPUS LIMA NORTE" with a signature over it.

## Anexo

### Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



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)

MATOS HUARGUA LESLIE CLAUDIA EDITH

D.N.I. : 44592889

Domicilio : MZ K LT 32 FELIPE ALVA ALVA SJM

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 956298976

E-mail : LESLIE.MATOS.LM@GMAIL.COM

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION PUBLICA

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MATOS HUARGUA LESLIE CLAUDIA EDITH

Título de la tesis:

PROGESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO CENTRAL  
DEL PROGRAMA DE NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA, LIMA 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a  
publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 03 de octubre de 2019

Anexo

Autorización de la verificación final del trabajo de investigación



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:

MATOS HUANGUA LESUE CLAUDIA EDITH

INFORME TÍTULADO:

PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL PROGRAMA NACIONAL  
DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA, LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 10.09.2019

NOTA O MENCIÓN: Por mayoría



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN