



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales  
de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020

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

**AUTORA:**

Guerrero Cuellar, Emma Denise (ORCID: 0000-0001-6204-412X)

**ASESOR:**

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (ORCID: 0000-0003-4035-157X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, a Nuestra Madre Santísima la Virgen María, a mis padres quienes conjuntamente con mi hermana me apoyado con sus sabios consejos y haberme forjado con valores espirituales, motivándome constantemente con realizar mi maestría.

Emma Denise Guerrero Cuellar

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme tener y disfrutar una familia unida en las buenas y malas; gracias a ellos por aconsejarme y apoyarme en cada proyecto de mi vida, en forma especial a mi difunta abuelita Emma; gracias a ellos por permitirme cumplir con mis metas en la vida como lo en el desarrollo de esta investigación.

A los servidores nombrados de la Red de Salud Pacífico Norte, por estar dispuestos en en apoyarme y brindarme el conjunto de datos necesaria para terminar con éxito esta investigación

Al asesor Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera, quien en forma exigente supo lograr que mi persona pueda culminar con existo la investigación, orientándome y siendo mi guía en el desarrollo de la misma, gracias a su entrega y perseverancia.

A esta casa de estudios, que nos abrió las puertas para ser mejores personales y profesionales y también a los profesores que nos brindaron conocimientos que hoy en día hacen posible la culminación de esta investigación.

A mis compañeros de estudios, ya que con ellos emos vividos buenos y malos que solo se viven en la universidad y que con las clases virtuales dados por la pandemia del COVID-19 he sabido apreciar más, ayudándonos en nuestras investigaciones.

La autora

<b>Índice de Contenidos</b>		<b>Pág.</b>
Carátula		i
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Índice de contenidos		v
Índice de tablas		vi
Índice de gráficos y figuras		vii
Resumen		viii
Abstract		ix
I. INTRODUCCIÓN		1
II. MARCO TEÓRICO		4
III. METODOLOGÍA		15
3.1. Tipo y diseño de investigación		15
3.2. Variables y operacionalización		15
3.3. Población, muestra y muestreo		16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos		17
3.5. Procedimientos		18
3.6. Método de análisis de datos		18
3.7. Aspectos éticos		18
IV. RESULTADOS		19
V. DISCUSIÓN		26
VI. CONCLUSIONES		30
VII. RECOMENDACIONES		31
REFERENCIAS		32
ANEXOS		

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Correlación del almacenaje y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	19
Tabla 2 Frecuencia del nivel actual del almacenaje en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	19
Tabla 3 Frecuencia del nivel actual de la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	20
Tabla 4 Correlación de organización y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	20
Tabla 5 Correlación de conservación y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	21
Tabla 6 Correlación de bienes materiales y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	22
Tabla 7 Correlación de almacenaje y la calidad de servicio de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	22
Tabla 8 Correlación de almacenaje y la reducción de tiempo en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	23
Tabla 9 Correlación de almacenaje y la satisfacción del usuario en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	24

<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>		<b>Pág.</b>
Figura 1	Dispersión de la puntuación entre el almacenaje y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	19
Figura 2	Dispersión de la puntuación entre el Organización y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	21
Figura 3	Dispersión de la puntuación entre el Conservación y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	22
Figura 4	Dispersión de la puntuación entre el Bienes materiales y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	22
Figura 5	Dispersión de la puntuación entre la calidad de servicio y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	23
Figura 6	Dispersión de la puntuación entre la reducción de trámites y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	23
Figura 7	Dispersión de la puntuación entre la satisfacción del usuario y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.	24

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; siendo el tipo de investigación de diseño descriptiva correlacional y de orientación cuantitativa; teniendo como población y muestra a 30 servidores nombrados, los cuales pertenecen 6 a la Sede Administrativa, 6 a la Microrred Miraflores, 6 a la Microrred Magdalena, 6 a la Microrred Progreso y 6 a la Microrred Santa y está clasificada según el género femenino: 15 y masculino: 15. La técnica empleada para recolectar fue la encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario fueron validados por el juicio de 2 expertos y se determinó su confiabilidad a través del coeficiente de correlación de Pearson, cuyo resultado fue 0.91 de correlación entre las variables y concluye que existe una relación directa y significativa de las variables Almacenaje y la simplificación administrativa, quedando eliminado la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Almacenaje, simplificación administrativa y legajo de personal.

## ABSTRACT

The main objective of this research project was to determine the relationship between storage and administrative simplification of the personal files of users of the North Pacific Health Network, 2020. This type of research is descriptive, correlational and quantitatively oriented, and has a population and sample of 30 named servers, 6 of which belong to the Administrative Headquarters, 6 to the Miraflores Micronetwork, 6 to the Magdalena Micronetwork, 6 to the Progreso Micronetwork and 6 to the Santa Micronetwork, and is classified according to female gender: 15 and male: 15. The technique used to collect was the survey and the instrument used was a questionnaire. They were validated by the judgment of 2 experts and their reliability was determined through Pearson's correlation coefficient, whose result was 0.91 of correlation between the variables and concludes that there is a direct and significant relationship between the variables Storage and administrative simplification, eliminating the null hypothesis.

**Keywords:** Storage, administrative simplification and personnel file.

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto al tema Almacenaje y Simplificación de los legajos de personal de la Red de Salud Pacífico Norte encontramos a nivel Internacional que el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires – Argentina (2017), con el objetivo de simplificar la gestión administrativa crea “El módulo de Legajo Único Electrónico (LUE) se incorpora al Sistema de Administración de Documentos Electrónicos – SADE”, este dispositivo permite permanecer la información centralizada, actualizada en línea y posibilita un registro electrónico con eficacia legal. También en el ámbito Nacional el Poder Judicial (2018), en la dependencia de la “Corte Superior de Justicia de Lima Norte”, mediante “la Resolución Administrativa Nro. 375-2017-P-CSJLN/PJ”, ha creado el proyecto “Sistema Informático para el Legajo Digital (Siledi)”; siendo de los objetivos de mejorar los procesos y los servicios de información; esto nos permite reducir el trámite de atención sobre el legajo, reduciendo el uso de papel y tinta usados en copias de expedientes de los 878 trabajadores de la CSJLN y permite el acceso constante en línea cuidando el medioambiente.

Y en el Ámbito Local la Universidad Nacional del Santa (2018), mediante Resolución N.º: 438-2014-CU-UNS ha creado el sistema de legajos del personal de la UNS para la organización, digitalización, conservación y custodia, realizo un Proyecto de Sistematización de los legajos del Personal UNS, para la optimización escalonaría y simplificación administrativa, que contando con un sistema que nos permitirá agilizar los procesos y procedimientos para optimizar la información de la del Recurso Humano, con el propósito de ofrecer información actualizada y confiable para documentar con el debido sustento a los requerimientos de las diferentes unidades.

La Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud Pacífico Norte, cuya función principal es brindar información a los servidores que se encuentra el personal nombrado bajo la modalidad del “Decreto Legislativo N.º: 276 y el contratado bajo el régimen del Decreto Legislativo N.º: 1057”; así mismo tienen al personal Serums en el control de asistencia. De tal manera que los legajos de personal se encuentran archivados en forma física, siendo expuestos a la

ventilación de su contenido a la presencia de cualquier persona, ya que encuentran al costado de la Unidad de Logística, en el pasadizo a vista de todo el personal que ingresa a la Entidad. Al requerir un reporte, se requiere de varios días, debido a que los legajos se encuentran en otro lugar distinto a el área de trabajo y la encargada del área cumple también las funciones del área de Bienestar Social, viendo estos inconvenientes, se ha generado una serie de retrasos en la producción del trabajo de otras áreas al no tener un sistema administrativo de la información.

Nuestra investigación fue conocer si existe o no una relación entre el almacenaje y la simplificación de los legajos personales de la Red de Salud Pacífico Norte según “el Decreto Legislativo N.º: 1246 Decreto legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación administrativa”, pero desde la perspectiva del usuario del servicio, el cual favoreció a la entidad a efectos de que se identificó los posibles problemas existentes los cuales contribuyeron a mejorar el servicio a los usuarios de los legajos personales y se tome en cuenta para elaboración de futuras investigaciones. Por lo expuesto en estos párrafos la formulación del Problema fue: ¿Existe relación entre almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos QUE de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020?

Esta tesis se justifica desde el punto de vista del valor teórico que nos permitió abarcar nuevos conocimientos teniendo como referencia a las dos variables e identificar la existencia una relación significativa entre Almacenaje y Simplificación Administrativa desde la perspectiva del usuario del Área de Legajo y Escalafón de la Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud Pacífico Norte de la ciudad de Chimbote; desde la relevancia práctica se nos permitió ayudar a los funcionarios de la Red de Salud Pacífico Norte a tomar medidas necesarias de mejora y dar solución a problemas vinculadas a las dimensiones de las variables de almacenaje y la variable simplificación administrativa; desde la relevancia social nos permitió si los servicios que prestan son en menos tiempo y no tienen trámites engorrosos; de tal forma que permite una mejora en la calidad de servicio que se le ofrece a los usuarios de los legajos personales

de la Red de Salud Pacífico Norte y se justifica en aspectos éticos, ya que se orientó a presentar datos reales con respeto a la honestidad en la obtención de la información, el cual permitió que el personal encargado de los legajos personales sea capacitado y así mejorar sus condiciones de trabajo.

El objetivo de la investigación planteado en forma general fue en determinar la relación entre el almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; y como objetivos específicos se dio determinar: el nivel actual de almacenaje de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, el nivel de la simplificación administrativa de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, la relación entre la Organización y la Simplificación Administrativa de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, la relación entre la Conservación y la Simplificación Administrativa de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, la relación entre los Bienes Materiales y la Simplificación Administrativa de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte. La relación entre la Calidad de Servicio y el Almacenaje de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte; la relación entre la Reducción de Tiempo y el Almacenaje de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte y la relación entre la satisfacción del usuario y el almacenaje de los legajos personales por parte de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte.

Las hipótesis de investigación están determinadas por los siguientes conceptos: Hipótesis de Investigación: **H1**: Existe relación media entre el almacenaje y la simplificación administrativa de legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020. Y la hipótesis nula: **H0**: No existe relación entre el almacenaje y la simplificación administrativa de legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes a este informe se dan nivel Internacional, encontramos sobre el legajo personal , más conocido como escalafón de personal, ya que nuestro tema tiene que ver con el almacenaje de legajos personales: Según el autor, Evers (2009), con su tesis: “Una evaluación de la contribución de un portal de recursos humanos para procesos de recursos humanos de University of Twente – Países Bajos”, cuyo método es descriptivo, la muestra conformada por 8 supervisores, el instrumento fue una entrevista, conclusiones: En general, se puede afirmar que la ganancia más importante es el hecho de que el proceso de recursos humanos está digitalizado.

El autor Campillo (2010), con su tesis “Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo para empresas de la construcción del Territorio de Camagüey, de la Universidad de Granada y de la Universidad de la Habana – Cuba”, investigación tipo científico, la muestra: 122 trabajadores, instrumento: encuesta, conclusión: “ La gestión de documentos es un proceso que protege a la organización de cualquier situación de riesgo pues facilita el desarrollo, la toma de decisiones y una tranquilidad económica”. El autor Cafarelli (2012), con su tesis: “Los recursos humanos del Sector Público Nacional argentino: Saber quiénes somos para saber quiénes queremos ser”, de la Universidad San Andrés de Argentina, investigación del tipo cualitativo, la muestra conformada 5 personas del “Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación”, el instrumento fue la entrevista y la conclusión: existen en la APN 58 regímenes laborales vigentes para la época bajo investigación.

Ghiglione (2015), con su tesis: “Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa) Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño”, de la Universidad Nacional La Pampa – Argentina”; cuya investigación es cualitativa, aunque tiene matices de orden cuantitativo, la muestra conformada por 50 empleados cuyo instrumento fue una encuesta y una entrevista y cuya conclusión es: podemos afirmar que los recursos humanos son el activo más notable en el interior de las organizaciones públicas y representan el elemento interesante de éxito o

decadencia. El autor Esparza (2013), con su tesis: “La simplificación administrativa como paso previo a la implementación de la administración electrónica”, de la Universidad Murcia, investigación cuantitativa, la muestra es de 4 procedimientos sienta el total de 6496, el instrumento fue ficha descriptiva y la conclusión: corroboraron la efectiva reducción de las cargas administrativas, debiendo ser reestructuras en circunstancias adecuadas para la implementación de la administración electrónica.

Sabour (2017), con su tesis: “Analizando la Gestión de Recursos Humanos del Programa Nacional de Solidaridad: El camino por delante”, de la Universidad de Tecnología e Innovación de Asia Pacífico – Malasia, investigación cualitativa, la muestra es de 3 coordinadores y a 10 gerentes, el instrumento fue una entrevista y la conclusión: identificar las prácticas de recursos humanos y los factores que afectan desempeño de los empleados.

A nivel nacional tenemos con Castañeda (2017), en su tesis: “Uso del sistema de información de legajos desde la percepción del personal de recursos humanos de la Red Túpac Amaru, 2016”, de la Universidad César Vallejo, el método es descriptivo, la muestra 30 trabajadores, el instrumento fue una encuesta, la conclusión : “se determinó que del 100% de todos los servidores de la unidad de recursos humanos el 23% opina que la dimensión usabilidad en el uso del sistema de información de legajo es adecuada”. El autor García (2017) “Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru - 2017”, de la Universidad César Vallejo, método de investigación fue descriptiva correlacional, la muestra fue de 48 trabajadores, el instrumento fue la encuesta, la conclusión se dio en las encuestas realizadas a los trabajadores que el 16 perciben el nivel eficiente, 31 como regular y 1 deficiente.

Román (2018) con su tesis: “Sistema de Información de Gestión de Escalafón para la Modernización del Recurso Humano en las Instituciones Públicas Andahuaylas - 2017”, de la Universidad José Carlos Mariátegui, método de investigación experimental – descriptivo, la muestra es 60 solicitudes, cuyo instrumento se utilizó el tipo no probabilístico y la conclusión: empleando el

Sistema de Información de escalafón en la Unidad de Gestión Educativa Local - Andahuaylas, se elevó el nivel de percepción de la calidad de servicio en la atención de solicitudes con mayor rapidez. Tenemos a Florián (2018), con su tesis: “Gestión de Procedimientos Administrativos y su relación con la Simplificación Administrativo de la UGEL de Porvenir – 2018”; de la Universidad César Vallejo, método de investigación hipotético deductivo, la muestra fue de 43 servidores, el instrumento fue la encuesta y la conclusión: existe una relación significativa entre la gestión de procedimientos y la simplificación administrativa.

Solís (2018) con su tesis: “Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016”, de la Universidad César Vallejo, el método de investigación es descriptiva comparativa, la muestra fue de 100 trabajadores, cuyo instrumento fue una encuesta y la conclusión es: aceptar la hipótesis nula que consiste si existe diferencia en nivel percepción en la simplificación administrativa. Por ultimo encontramos a la autora Mas (2020) con su tesis: “Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa 2020”, de la Universidad Cesar Vallejo, el método de investigación es hipotético deductivo, la muestra fue de 66 trabajadores, cuyo instrumento fue una encuesta y la conclusión es: que la existencia de una relación directa entre ambas variables se da como resultado de una relación de magnitud moderada.

Con respecto Las teorías relacionadas con el tema de la variable Almacenaje, esta se encuentra en el estudio de la archivología, que es una parte de la ciencia social cuyo estudio son los principios de creación, desarrollo, organización, gestión y función de los archivos, resolviendo así su fundamento, sus principios legales y judiciales, así como teorías, cuestiones históricas y métodos lógicos que involucran documentos de archivo de manera puramente práctica (Tanodi, 1961). Dentro de la archivología, se encuentra el archivo que está relacionado con el almacenaje, cuya definición de la palabra almacenaje esta consultado en “el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2014) se refiere a la acción de almacenar; también se le conoce como almacén o almacenamiento”. Un almacén debe pertenecer fundamentalmente a los requerimientos de

un área justamente dimensionada, para un lugar y manejo eficaz de materiales y mercancías, de tal forma que se consigna una máxima utilización de volumen disponible con unos costos operacionales imperceptible (Anaya, 2008).

También el almacén es una sección de trabajo estructurada orgánicamente y funcional de una empresa, cuyos objetivos están bien definidos a la seguridad, custodia, vigilancia y dotación de materiales y productos (García, 2010). Así mismo existen diferentes clases de almacenamiento por lo que los autores en cuanto a su definición abarcan el término de almacén tomando en cuenta el sector administrativo y logístico; en esta tesis se centró en la clasificación de almacenaje de documentos físicos como es el almacenaje de legajos personales. La autora ha establecido la definición de almacenaje como la realización de una mejor gestión de un documento de carácter confidencial que contienen datos importantes de una entidad, en este caso se almacenan datos del personal partir de su ingreso a la Entidad y todo documento que se genere en la entidad hasta su desvinculación. Entendiendo de esta manera que el almacenamiento debe estar organizado, es decir deben ser clasificados para su fácil búsqueda; debe estar en un ambiente e infraestructura adecuada para su conservación; al ser este un almacenaje de legajos de personal estos contienen documentos de carácter confidencial solo el personal autorizado es el único encargado de su manejo, no debiendo salir de la unidad que archiva, salvo excepciones como la permuta, reasignación a otra entidad el cual se realiza mediante oficio, porque la seguridad de dichos documentos deber extrema.

Para las dimensiones de la variable almacenaje empezaremos con la organización, según Koontz y Weihrich (2008), definen la organización como la individualización, sistematización de actividades requeridas, compuesto de actividades necesarias para conseguir objetivos, cuya asignación del grupo de actividades están dadas por un jefe con poder de mando, representación, coordinación, y estructura organizacional y para Chiavenato (2017) definir a la organización como una función administrativa es una parte integral del proceso administrativo. En tal sentido, organización describe al comportamiento de

organizar, integrar y construir los recursos y sus instituciones de gestión, estableciendo la relación entre los recursos y asignando cada atributo.

Para la dimensión conservación tomaremos el concepto de conservación de documentos, definiéndose como una acción que se toma para prevenir la degradación y los cambios dinámicos de gestión, incluidas todas las acciones que prolongan la vida del patrimonio cultural y natural (Feilden, 2003), también la conservación se describe como las medidas tomadas para retrasar o prevenir el deterioro del contenido intelectual de los elementos de un documento, esto implica el tratamiento físico que incluye reparar y restaurar los elementos individuales necesarios para revertir daños pasados. (Walsh, Hulyk y Barmun, 1993). Además, el Sistema Nacional de Archivos define la conservación de documentos en un proceso de archivo que reside en respaldar la integridad física del archivo de cada entidad, esto incluye el mantenimiento de los mismos. Cada entidad deberá implementar medidas de preservación y restauración de los documentos archivados (R. J. N. °: 073-85-AGN/J). Para lo cual nuestro estado peruano ha establecido una norma sobre la conservación de documentos de la Administración Pública plasmada mediante la Resolución Jefatural N. °: 073-85-AGN/J, del 31.05.1985, "Norma generales del Sistema Nacional de Archivos", cuyo uno de sus objetivos es garantizar la conservación de los documentos.

Para la dimensión Bienes Materiales encontramos la definición que realiza Hussein (2013) los bienes materiales son aquellos medios tangibles por lo que podemos ser vistos y palpados como por ejemplo un libro, una radio, una televisión, un celular y un papel, etc. (p.6); también los bienes materiales son elementos corporales tangibles que pueden satisfacer necesidades y tienen muy poca apariencia (Rouco y Martínez, 1997). Entonces para la autora los Bienes Materiales se entiende como a todo inmueble o mueble que tiene una presencia física, siendo valorados monetariamente y son necesarios para una actividad específica; lo expuesto por el párrafo anterior se toman en cuenta el almacenaje de los legajos de personal son la Infraestructura (bien inmueble), archivadores de oficina, útiles de escritorio y computadora, etc. (bienes muebles).

Para la dimensión Seguridad, esta se define como una parte diseñada para proteger al personal, mitigar el acceso no autorizado a equipos, instalaciones, materiales y documentos, y protegerlos razonablemente del espionaje, destrucción, robo y pérdida (York y McAlister, 2015). En esta investigación se tomó en cuenta seguridad de la custodia de los documentos, el cual el investigador la define como un conjunto de medidas que toma una entidad, destinadas a garantizar la integridad y resguardo de documentos archivados ante la posible amenaza cualquier índole; en esta dimensión se tomará la seguridad de los mismos, mediante mecanismos o existencia de una área o unidad encargada de ello.

El almacenaje en nuestro ordenamiento jurídico referente a los legajos de personal lo encontramos en “el Manual Normativo de Personal Legajo de personal”, mediante la Resolución Directoral N.º:004-94-INAP/DNP del Instituto Nacional de Administración Pública, esta norma servirá para la organización, el mantenimiento, depuración y archivo de los legajos de personal en la administración pública especialmente en aquellos organismos que no tienen una norma interna como se da en la entidad la cual se realiza la investigación y esto se complementa con la Resolución Jefatural N.º: 073-85-AGN/J “Norma generales del Sistema Nacional de Archivos del Archivo General de la Nacional”, los cuales dan los lineamientos sobre el almacenaje de los legajos personales.

Concerniente a las teorías relacionadas con variable Simplificación Administrativa, esta se encuentra en el derecho, siendo una ciencia cuyo propósito es identificar acciones apropiadas para lograr justicia en una relación determinada (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2013). El derecho tiene varias ramas dentro de ellas tenemos al derecho administrativo, cuyo concepto se da que es una parte del derecho público que tiene como objetivo el ordenamiento de la administración pública, la forma y forma de las actividades y la relación jurídica entre la administración pública y otros sujetos. (Zanoboni, 1965). Dentro del derecho administrativo se encuentran normas, leyes y principios que tienen que ver con la Administración pública dentro de ellas se

encuentra a la Simplificación Administrativa cuya definición se encuentran en el art. 2 del Decreto Legislativo N.º: 070-90-PCM; que define a la “Simplificación Administrativa” que son los principios y acciones resultantes, y su objetivo final es eliminar las barreras sociales o los costos innecesarios, que derivan en funciones insuficientes de la administración pública.

Así mismo “el Centro de Investigación Parlamentaria sobre la Simplificación administrativa” (2005) la define como una iniciativa y una disposición política que tiene por objetivo la eliminación de dificultades de los costos que impiden una mayor eficiencia social, los cuales se generan por el inadecuado funcionamiento de la administración pública; es decir, el estado propone políticas públicas mediante normas para eliminar los trámites burocráticos que impiden una eficiencia en los procedimientos administrativos. Una de estas políticas se da mediante la “Ley N.º: 27658 Marco de la Modernización de la Gestión del Estado” que en su art. 4 establece que El propósito primordial del proceso de modernización del estado peruano es mejorar la eficiencia de los mecanismos del estado, de manera que se logre brindar mejor servicio a los ciudadanos, prevaleciendo un mejor cuidado al ciudadano, así se optimiza el uso de los recursos del estado.

La simplificación administrativa en el Perú, se empieza en el año 1989, mediante la iniciativa de la “Ley N.º: 25305, Ley de Simplificación Administrativa”, y su reglamento “el Decreto Supremo N.º:070-89-PCM”; siendo su aplicación a todo la administración pública, en donde el usuario tiene el derecho de fiscalizar y proponer las normas simplificación, aquí se centran los principios, siendo el más importante el principio de veracidad y también se dio otra norma complementaria que fue “el Decreto Legislativo N.º:757 Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada”, en dicha norma expone que se debe otorgar certeza, simplicidad y transparencia a los trámite y requisitos que tuvieron las empresas privadas en la administración pública; también el estado ha establecido “la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa” (Centro de Investigación Parlamentaria en su libro de Simplificación administrativa, 2005).

También la Presidencia del consejo de Ministros a en el año 2011, crea un documento denominado “Metodología de la Simplificación Administrativa” que orienta a todas las entidades públicas referentes a la simplificación administrativa. En este sentido la Metodología debe orientarse a generar mejoras significativas para las organizaciones públicas, lo cual se debiera traducir en valor público para el ciudadano (Paredes, 2011), aquí se establecen las etapas de la simplificación administrativa aplicadas a toda la administración pública; siendo que actualmente por el contexto de la pandemia la gran mayoría por no decir el cien por ciento de las entidades lo han aplicado, encontrándose en la etapa de implementación.

En normas acotas anteriormente establecen que el Ejecutivo es el único encargado de crear normas de simplificación administrativa como: “Los Decretos legislativo N.º:1246 y N.º:1310”, estas se complementan con “el Decreto Supremo N.º: 004-2019-JUS Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General”.

El estado peruano a la par de estas normas ha creado también políticas y normas referentes a la simplificación administrativa que tienen que ver con la modernización del estado, mediante “el Decreto Supremo N.º: 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en su art. 7 inciso 7.1 literal a)”, no instaura en que “el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública”, su propósito es identificar y eliminar Requisitos, exigencias y procedimientos innecesarios Reducir trámites administrativos. La acción prioritaria de la simplificación administrativa consideró que los procedimientos tienen una alta demanda y son prioridad para la población, que afecta a múltiples actividades económicas, obteniendo costos elevados por su cumplimiento, con largos tiempos de demora o innumerables quejas y sugerencias, entre otros criterios similares.

En Estado peruano ha planteado “Política Nacional de Modernización de la Gestión al 2021”, uno de sus objetivos es el Implementar y promover la gestión de procesos e impulsar la simplificación administrativa en todas las instituciones del Estado; el cual concuerda con uno de los pilares centrales de la Política que es la Gestión Procesos, la Simplificación Administrativa y Organización Institucional. Es por ello que las instituciones públicas deben adoptar en forma gradual la gestión por procesos en sus dependencias; mejorando los procesos productivos para que las instituciones puedan brindar servicios de manera más eficaz y lograr resultados que contribuyen a la ciudadanía; siendo uno de los esfuerzos es relacionado con la simplificación de la administración, el cual deben continuar con la eliminación de obstáculos innecesarios que pueden producir una mala labor de las entidades públicas y sobrecostos para la ciudadanía; estos tres pilares que se apoya en los tres ejes de la política como es: el Gobierno Abierto, siendo aquel que nuestra transparente y ofrece que la participación activa de la ciudadanía tanto en las decisiones como participar en la revisión pública de estas decisiones (Presidencia de Consejo de Ministros, 2013)

Las dimensiones de la variable Simplificación Administrativa son: Calidad de Servicio, Reducción de Tiempo y Satisfacción del usuario, las cuales se vieron si se relacionaron o no con el Almacenaje dados por los usuarios de los Legajos Personales de la RSPN. Tomando en cuenta a la primera dimensión que es la calidad definiéndose calidad del servicio según Fisher y Espejo (2016), como un compuesto de acciones, diligencias o bonificaciones previsto o relacionados con sus ventas. También es la suma de las características de una variedad servicios, lo que va afectando su aforo para compensar las necesidades implícitas de los usuarios del servicio. (Verma, 2009)

Para los autores Camisón, Boronat, Villar y Puig (2009), definen a la “calidad del servicio”, en la percepción que tiene el consumidor de la prestación que recibe, esto se da si la prestación recibida supera la expectativa inicial, así el servicio o prestación de alta calidad será considerado como una cierta lealtad del consumidor hacia la entidad, en caso contrario, cuando el consumidor crea que

el servicio recibido no puede satisfacer sus necesidades o expectativas, se considerará de baja calidad.

Así mismo tenemos el concepto según “Resolución de Secretaría de Gestión pública N.º:006-2019-PCM/SGP la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público”, se entiende por calidad el grado en que los servicios y bienes que brinda el país para compensar las necesidades y expectativas de las personas; esto se relaciona con la suficiencia de bienes y servicios para el propósito y fin que las personas esperan obtener, mediante el uso efectivo de los recursos para lograr el resultado deseado. Esta norma técnica dispone a la Administración Pública un instrumento de gestión que oriente a mejorar la calidad de los servicios y bienes en el marco de “la Modernización de la Gestión Pública”.

Referente a la dimensión de Reducción de Tiempo, significa fortalecer los servicios públicos integrales y reducir la carga administrativa de las instituciones estatales para lograr los beneficios de las entidades administradas y, además, significa simplificar los trámites administrativos de las instituciones estatales. (Flores 2015). De tal manera que las entidades estatales deben reducir el número de gestiones que componen los trámites, restringiéndolos a tareas relacionadas, y no implicando demoras innecesarias, y tomando medidas de simplificación el cual facilitarían su cumplimiento en menos tiempo.

Además, CEPAL (2007) establece que la reducción de tiempo es un paso importante en la simplificación del proceso, es el hecho que los empleadores no siempre hacen la misma solicitud o requieren que otros que prueben su entidad, lo que también significa eliminar la duplicación en la recepción de todos los requisitos del proceso; por lo que se debe continuar con estimar la oportunidad de privar estos procedimientos innecesarios o reparar el objeto de los procedimientos administrativos o eliminar documentos incensarios.

El estado peruano a establecidos normas referentes a la reducción de trámites las cuales están contempladas en los “Decretos legislativo N.º:1246, N.º:1310

sobre medidas de simplificación administrativa referente a no presentación de documentos y el Decreto Supremo N.º: 051-2017-PCM”, sobre la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, es decir en lugar de solicitar documentos innecesarios como son el DNI, antecedentes policiales o judiciales, licencias de conducir, partidas de nacimiento, entre otros; las entidades públicas de manera gratuita pueden acceder a la información de la base de datos que poseen de los administrados o usuarios de otras entidades para la tramitación de los procedimientos, como en esta investigación para la elaboración de los legajos personales para que puedan ser almacenados.

En cuanto a la dimensión de satisfacción del usuario existen varios autores entre ellos Kotler (2012) la satisfacción del usuario es el nivel de actitud de una persona que se percibe al comparar el rendimiento o los resultados del producto, es decir sus expectativas. También significa que la satisfacción del usuario precede a la calidad del servicio y que la realización de la calidad es satisfacer plenamente las necesidades del cliente proporcionando actividades sustancialmente intangibles que tienen valor agregado y cumplen con los requisitos adecuados (Münch, 2019)

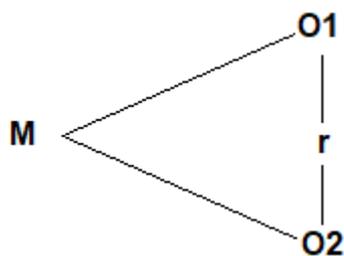
Además, para los autores Hoffman y Bateson (2016), la satisfacción del cliente apoya a mejorar la apreciación de los clientes sobre la calidad, basándose en su experiencia o satisfacción pasada, y se revisará en cada reunión posterior para definir sus expectativas e intenciones de compra. Siendo la satisfacción del usuario es un factor importante dentro de la Administración Pública al momento de prestar un servicio; esto se le conoce como valor público el cual el estado a través de la calidad de la prestación que se da a los usuarios, crea mecanismos para el bienestar del propio usuario que utiliza los servicios que presta las Entidades Publica como en nuestro trabajo que abarca el Área de legajo y Escalafón de la Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud Pacífico Norte y la calidad del servicio existirá cuando se cubra las necesidades del usuario y este considera que se haya cubierto todas sus expectativas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de Investigación

El presente método que se ejecutó en la investigación fue de orientación cuantitativa, en este método se utilizó la recopilación y el análisis de datos respondiendo las preguntas de la investigación y así probando la hipótesis y descartando la nula, basándose en mediciones numéricas y utilizando frecuentemente la estadística para establecer con precisión patrones de comportamiento personal de una población; su diseño fue descriptivo correlacional, ya que tuvo como objetivo describir el fenómeno, determinar sus características y evaluar el nivel de correlación entre las variables almacenaje y simplificación administrativa; por otro lado su alcance fue transversal, ya que la correlación de la información se dio en un solo momento y se concluye que es un diseño no experimental, porque se realizó el manejo de las variables. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

Diagrama:



**Donde:**

M = Muestra

O1 = Observación en la variable 1: Almacenaje

r = Relación entre variables

O2 = Observación en la variable 2: Simplificación Administrativa

#### 3.2. Variable y operacionalización

Título: Almacenaje y Simplificación Administrativa de Los Legajos Personales de Los Usuarios en La Red De Salud Pacífico Norte.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
V1: Almacenaje	Almacenaje es la realización de una mejor gestión de un documento de carácter confidencial que contienen datos importantes de una entidad, en este caso se almacenan datos del personal partir de su ingreso a la Entidad y todo documento que se genere en la entidad hasta su desvinculación.	La presente investigación la variable fue medido mediante una encuesta de 4 dimensiones.	D1: Organización	Clasificación	5 ítems	(1) Siempre	Niveles y rangos  Bajo: [0 - 34] Regular: [35 - 49] Alto: [50- 70]
				Actualización			
				Accesibilidad			
				Búsqueda			
			D2: Conservación	Preservación	3 ítems		
				Clima			
			D3: Bienes materiales	Desastre Natural	3 ítems		
				Mobiliario			
				Ambiente de Revisión			
			D4: Seguridad	Útiles de Escritorio	2 ítems		
				Iluminación			
			V2: Simplificación Administrativa	Centro de Investigación Parlamentaria en su libro de Simplificación administrativa (2005) la define a la simplificación administrativa como una iniciativa y una disposición política, tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos que impiden una mayor eficiencia social, los cuales se generan por el inadecuado funcionamiento de la administración pública.	La de investigación la variable fue medido mediante una encuesta de 3 dimensiones.		
Competencia Personal							
D2: Reducción de Tiempo	Actividades Innecesarias	4 ítems					
	Optimizar Información						
D3: Satisfacción del Usuario	Satisfacción	4 ítems					

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.2.1. Población

Según Tamayo (2012) suscribe que la población es todo lo que se ajuste a un conjunto específico de determinadas características, constituyéndose como un fenómeno todo atribuible a la investigación; y la muestra se define como un conjunto de operaciones, que comienza con la observación de una parte de la población considerada (Merino y Pintado, 2015). Para la presente tesis se estimó como Población a los servidores nombrados de la Red de Salud Pacífico Norte.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra se eligió por conveniencia, pues fueron seleccionados los usuarios de los legajos personales de la Red de Salud Pacífico Norte, siendo conformada por 30 servidores los cuales pertenecen 6 a la Sede Administrativa, 6 a cada una de las Microrred Miraflores, Magdalena, Progreso y Santa y está clasificada según su género:

<b>Genero</b>	<b>Cantidad</b>
Varones	15
Mujeres	15

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Técnicas de Recolección de datos, son los medios para recopilar información (Yuni y Urbano, 2014); en esta investigación la técnica que se manejó fue la encuesta. Referente a los instrumentos de recolección de datos, se tomó dos cuestionarios uno para la variable almacenaje y otro para la variable simplificación administrativa; por otro lado, dicho instrumento tubo opciones múltiples de escala de Libert como es: siempre, a veces y nunca; por lo que se pudo cuantificar y obtener datos estadísticos. Para la validez de nuestro instrumento, se recurrió al juicio de 2 expertos, el cual consto en equipar la matriz de validación de datos para que juzguen y relacionen los ítems con los indicadores, dimensiones y la variable. Lo relativo a la confiabilidad del instrumento se determinó mediante un proceso de prueba piloto, se utilizó a 10 individuos con características similares a las muestras que no han sido estudiadas, después se procesó en el método paramétrico de coeficiente de Correlación de Pearson, siendo evaluado la confiabilidad del instrumento con base en el valor obtenido y considerar que

el instrumento fue confiable cuando el valor es superior a 0.21, en este caso el valor fue de 0.70

### **3.5. Procedimiento**

La información recolectada fue coordinada con los usuarios de los legajos de personal, en donde se les explicó el propósito de recolectar la información, alguna duda que tuvieron sobre los ítems, luego llenaron el cuestionario en forma virtual. Para finalmente, agradecerles a los servidores respectivamente por su apoyo en esta investigación.

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

El análisis de datos que se utilizó fue la estadística descriptiva; siendo una disciplina que proporciona metodología, basada en las matemáticas para adquirir, recopilar, procesar, resumir y presentar datos relacionados con investigaciones de interés. (Rustom, 2012). Para el método de procesamiento se organizó una tabla de puntuaciones por variable de Almacenaje y Simplificación Administrativa, se hizo uso de la estadística para analizar los objetivos que presentan relación entre dimensiones, dentro de ellos se utilizó en método paramétrico coeficiente de Correlación de Pearson, en el cual se evaluó el grado de relación entre los objetivos propuestos, además planteo figuras de dispersión para evidenciar gráficamente la relación entre variables y dimensiones, para estos resultados se tabuló los resultados en el programa Microsoft Excel.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respaldaron teniendo en cuenta los criterios de buena fe de la información proporcionada por parte de los encuestados y por parte del autor de la investigación se tomó en cuenta los criterios de originalidad de investigación y la honestidad en la recolección de datos, para los cuales se utilizaron las normas internacionales APA, la guía de productos de investigación de la Universidad César Vallejo y también los resultados emanados del software de originalidad nombrado TURNITIN, el cual ofrece un reporte de la investigación y dando fe de la originalidad del documento.

#### IV. RESULTADOS

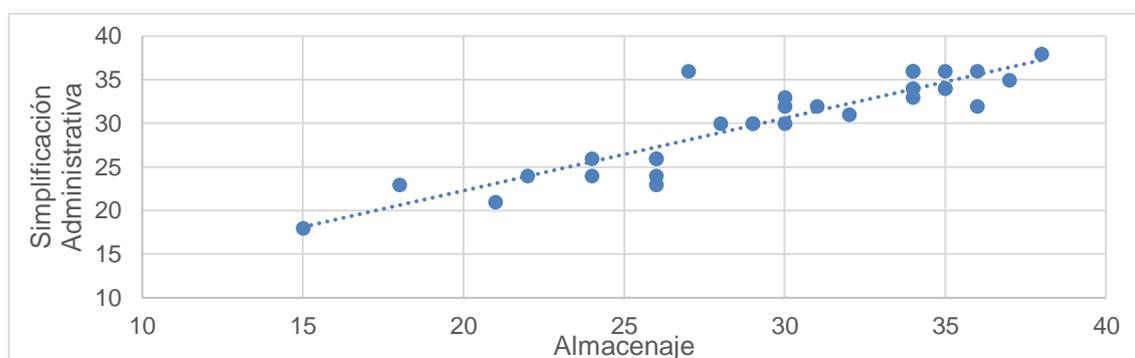
**Tabla 1:** Correlación del almacenaje y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

CORRELACIONES		
Almacenaje	Correlación de Pearson	0.91
	Sig. (Bilateral)	0.00
	N.º:	30

La correlación es significativa 0.01

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 1:** Dispersión de la puntuación entre el almacenaje y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.



**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación del almacenaje y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020, obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.91, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

**Tabla 2: Frecuencia** del nivel actual del almacenaje en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

Dimensión y variable	NIVEL					
	BAJA		REGULAR		ALTA	
	T1	%	T1	%	T1	%
D1: Organización	4	13.33%	8	26.76%	18	60%
D2: Conservación	3	10%	12	40%	15	50%
D3: Bienes Materiales	3	10%	12	40%	15	50%
D4: Seguridad	2	6.67%	10	33.33%	18	60%
V1: Almacenaje	3	10%	10	33.33%	17	56.67%

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje

**Interpretación:** En la tabla 2 se reflejan los resultados alcanzados para la variable almacenaje, para lo cual tuvo mediante las siguientes dimensiones: organización obtuvo el 13.33% baja, 26.67% regular y 60% alta; para conservación obtuvo el 10% baja, 40% regular y 50% alta, para bienes materiales obtuvo el 10% baja, 40% regular y 50% alta; para seguridad obtuvo el 6.67% baja, 33.33% regular y 60% alta y para la variable de estudio obtuvo el 10% baja, 33.33% regular y 52.63% alta dando a conocer que el almacenaje se realiza de manera alta en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

**Tabla 3** Frecuencia del nivel actual de la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

Dimensión y variable	NIVEL					
	BAJA		REGULAR		ALTA	
	T1	%	T1	%	T1	%
D1: Calidad de Servicio	3	10%	10	33.33%	17	56.67%
D2: Reducción de Tiempo	3	10%	12	40%	15	50%
D3: Satisfacción del usuario	1	3.33%	14	46.67%	15	50%
V2: Simplificación Administrativa	2	6.67%	12	40%	16	53.33%

**Fuente:** Cuestionario Simplificación Administrativa

**Interpretación:** En la tabla 3 se reflejan los resultados alcanzados para la variable simplificación administrativa, para lo cual tuvo mediante las siguientes dimensiones: calidad de servicio obtuvo el 10% baja, 33.33% regular y 56.67% alta; para reducción de tiempo obtuvo el 10% baja, 40% regular y 50% alta; satisfacción del usuario obtuvo el 3.33% baja, 46.67% regular y 50% alta y para la variable de estudio obtuvo el 6.67% baja, 40% y 53.33% alta dando a conocer que la simplificación administrativa se realiza de manera alta en la Red de Salud Pacífico Norte.

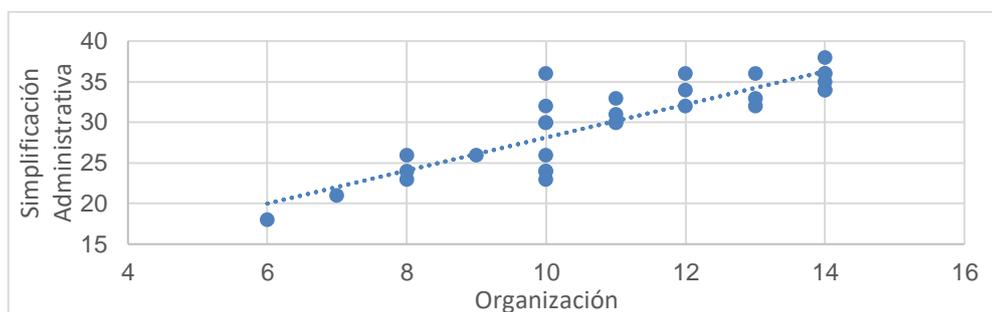
**Tabla 4:** Correlación de la organización y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

CORRELACIONES		
Almacenaje		
Organización	Correlación de Pearson	0.86
	Sig. (Bilateral)	0.00
	N.º:	30

La correlación es significativa 0.01

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 2:** Dispersión de la puntuación entre el Organización y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.



**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación de la organización y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.86, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

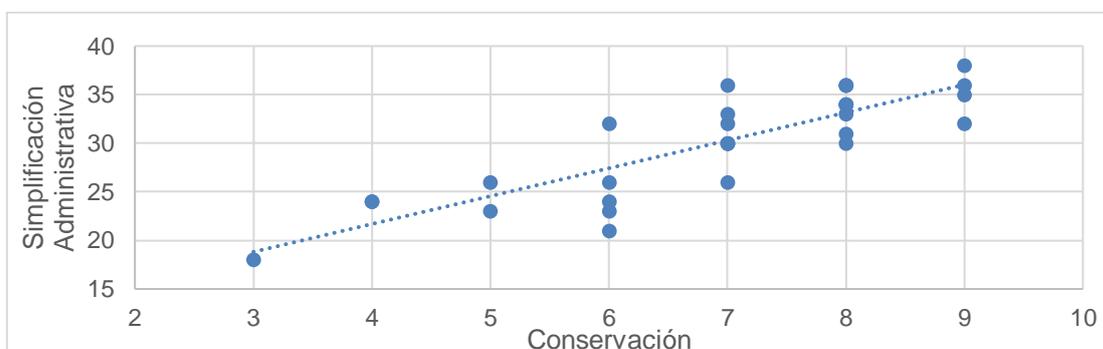
**Tabla 5:** Correlación de la conservación y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

CORRELACIONES		
Almacenaje		
Conservación	Correlación de Pearson	0.85
	Sig. (Bilateral)	0.00
	Nº	30

La correlación es significativa 0.01

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 3:** Dispersión de la puntuación entre la Conservación y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.



**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación de la conservación y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.85, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

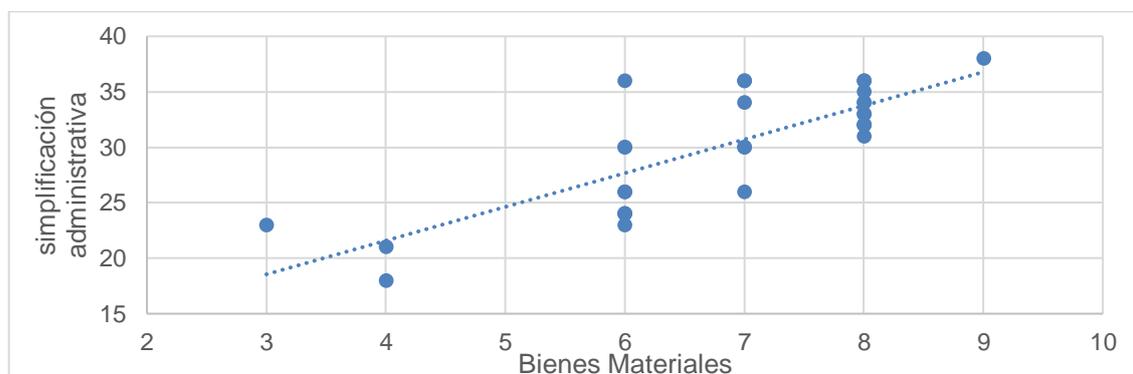
**Tabla 6:** Correlación de los bienes materiales y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

CORRELACIONES		
		Almacenaje
Bienes Materiales	Correlación de Pearson	0.80
	Sig. (Bilateral)	0.00
	Nº	30

La correlación es significativa 0.01

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 4:** Dispersión de la puntuación entre los Bienes materiales y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.



**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación de los bienes materiales y la simplificación administrativa en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020, obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.80, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

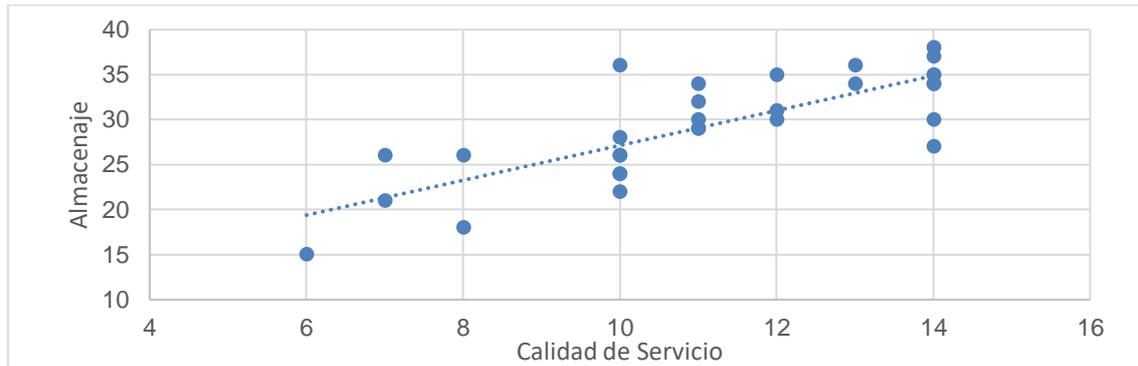
**Tabla 7:** Correlación de la calidad de servicio y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020

CORRELACIONES		
Simplificación Administrativa		
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	0.79
	Sig. (Bilateral)	0.00
	Nº	30

La correlación es significativa 0.01

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 5:** Dispersión de la puntuación entre la calidad de servicio y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020



**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación de la calidad de servicio y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020, obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.79, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

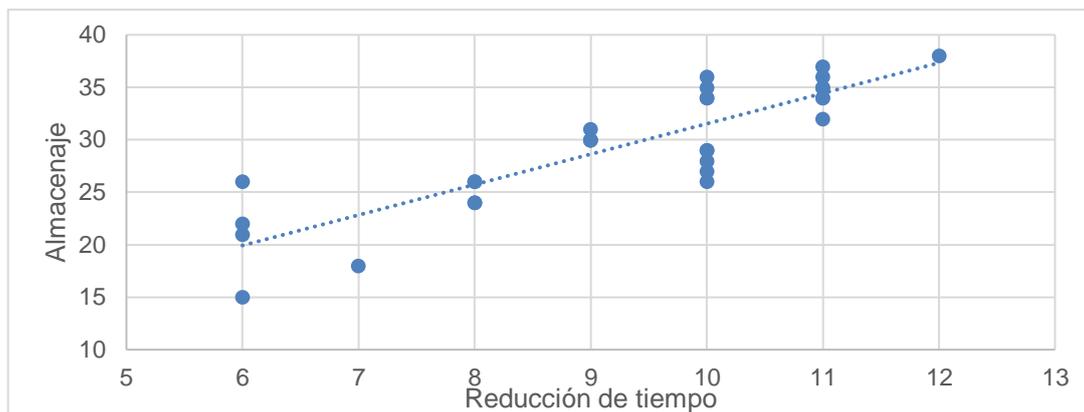
**Tabla 8:** Correlación de la reducción de trámites y el almacenaje en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

CORRELACIONES		
Simplificación Administrativa		
Reducción de tiempo	Correlación de Pearson	0.87
	Sig. (Bilateral)	0.00
	Nº	30

La correlación es significativa 0.01

**Fuente:** Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 6:** Dispersión de la puntuación entre la reducción de trámites y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.



Fuente: Tabla 8

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación de reducción de tiempo y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020, obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.87, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

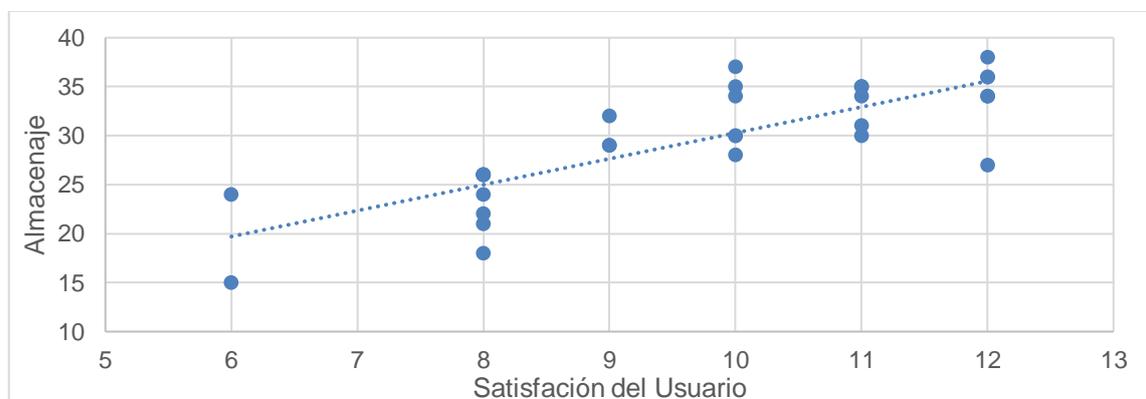
**Tabla 9:** Correlación de la satisfacción del usuario y el almacenaje en de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

CORRELACIONES		
Simplificación Administrativa		
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	0.81
	Sig. (Bilateral)	0.00
	Nº	30

La correlación es significativa 0.01

Fuente: Cuestionario Almacenaje y Simplificación Administrativa

**Figura 7:** Dispersión de la puntuación entre la satisfacción del usuario y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.



Fuente: Tabla 9

**Interpretación:** En la tabla reflejan la correlación de satisfacción del servicio y el almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico

Norte, 2020, obteniendo como resultado un grado de correlación de: 0.81, considerado como una correlación alta, según la tabla de correlación de Pearson.

### Prueba de Hipótesis

Para la prueba de la hipótesis se utilizó el coeficiente de Pearson, dándose el siguiente detalle:

**H1:** Existe relación media entre el almacenaje y la simplificación administrativa de legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020. Y la hipótesis nula:

**H0:** No existe relación entre el almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.

- a. Nivel de significancia =0.005
- b. Población: 30 trabajadores nombrados de la Red de Salud Pacífico Norte
- c. Prueba estadística: La fórmula de coeficiente de correlación de Pearson

$$r = \sqrt{\frac{(\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y}))^2}{\sum(X - \bar{X})^2 \sum(Y - \bar{Y})^2}} = 0.91$$

Dónde:

X= Almacenaje

Y= Simplificación Administrativa

El resultado del valor de coeficiente de Pearson es 0.91 el cual tiene un valor positivo y significativo bilateral obtenido es 0,00; asimismo al aproximarse al 1 se considera que es una relación directa y significativa entre el Almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020, quedando rechazada la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación fue de carácter descriptivo correlaciona y para ejecutar la discusión de resultados de la relación entre el almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; se basó en los objetivos planteados en la investigación, los resultados obtenidos, una contrastación con los antecedentes y un sustento teórico enmarcada en los siguientes:

Referente a la respuesta dada en la tabla 1 se evidencia con el coeficiente de correlación de Pearson se evidencia el cruce de las variables mostrándose un valor de 0.91, teniendo una correlación positiva alta, afirmando que existe una relación alta entre ambas variables; dichos resultados al ser comparados con Florián (2018), quien concluye: que todavía existen algunos problemas que tienen que mejorar las entidades del estado sobre la simplificación administrativa. Así mismo Solís (2018) concluye: que todavía existe una percepción moderada sobre la simplificación administrativa en la optimización de recursos en las entidades del estado, por lo que al constatar con los resultados la entidad pública deberá ejecutar una buena organización e Interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública.

Referente a la tabla 2 se reflejan los resultados alcanzados para la variable almacenaje, para lo cual tuvo mediante las siguientes dimensiones: organización obtuvo el 13.33% baja, 26.67% regular y 60% alta; para conservación obtuvo el 10% baja, 40% regular y 50% alta, para bienes materiales obtuvo el 10% baja, 40% regular y 50% alta; para seguridad obtuvo el 6.67% baja, 33.33% regular y 60% alta y para la variable de estudio obtuvo el 10% baja, 33.33% regular y 52.63% alta dando a conocer que el almacenaje se realiza de manera alta en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; dichos resultados son comprados por García (2017), concluye: que para que sea óptimo el almacenaje deberá capacitarse constantes al personal encargado al no contar con el perfil y esto debe ser sobre procedimientos de almacenaje de legajos de personal. Así mismo se relaciona con la Resolución Directoral N.º:004-94-INAP/DNP. Manual de Legajo de personal, llegando a la

conclusión: se evidencia que se cumple en forma regular lo establecido en esta norma, debiendo la entidad tomarla como ejemplo para crear una directiva referente al almacenamiento de los legajos personales de la entidad.

Referente a la tabla 3 se reflejan los resultados alcanzados para la variable simplificación administrativa, para lo cual tuvo mediante las siguientes dimensiones: calidad de servicio obtuvo el 10% baja, 33.33% regular y 56.67% alta; para reducción de tiempo obtuvo el 10% baja, 40% regular y 50% alta; satisfacción del usuario obtuvo el 3.33% baja, 46.67% regular y 50% alta y para la variable de estudio obtuvo el 6.67% baja, 40% y 53.33% alta dando a conocer que la simplificación administrativa se realiza de manera alta en la Red de Salud Pacífico Norte; dichos resultados son comprados por Esparza (2013) quien concluye: deben implementar mejoras en la simplificación administrativa y debe haber interoperabilidad de las entidades de la Administración Pública, para así reducir las cargas administrativas. Así mismo se relaciona con la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, concluye que todas las entidades del estado deben impulsar al proceso de modernización de la gestión pública, relativo a la simplificación administrativa, que contribuye a mejorar la calidad del servicio, por lo que deberá capacitar al personal encargado del almacenamiento en temas referente a la calidad del servicio dando como mejora en la satisfacción de usuario.

Referente a la respuesta dada en la tabla 4 se evidencia con el coeficiente de correlación de Pearson se evidencia el cruce de la dimensión con la variable mostrándose un valor de 0.86, teniendo una correlación positiva alta, afirmando que existe una relación alta entre la dimensión y la variable; dichos resultados al ser comparados por Campillo (2010), concluye que las empresas cubanas necesita de un inmediato control y administración de los documentos como un elemento dispensable en una entidad, mediante la organización de los mismos, de la misma forma se da para las entidades públicas peruanas . Así mismo Chiavenato (2017) concluye que la organización cumple una

función administrativa para lo cual es una parte integral del proceso administrativo, el cual se evidenció con los resultados del instrumento.

Referente a la respuesta dada en la tabla 5 se evidencia con el coeficiente de correlación de Pearson se evidencia el cruce de la dimensión con la variable mostrándose un valor de 0.85, teniendo una correlación positiva alta, afirmando que existe una relación alta entre la dimensión y la variable; dichos resultados al ser comparados con Walsh, Hulyk y Barmun (1993) concluyen que existe medidas tomadas para retrasar o prevenir el deterioro del contenido intelectual de los elementos de un documento en este caso los documentos contenidos en los legajos personales. Así mismo se relaciona con la Resolución Jefatural N.º 073-85-AGN/J, del 31.05.1985 "Norma generales del Sistema Nacional de Archivos" referente a las técnicas de conservación de los documentos los cuales toman como referente hacia la conservación evidenciándose con los resultados obtenidos.

Referente a la respuesta dada en la tabla 6 se evidencia con el coeficiente de correlación de Pearson se evidencia el cruce de la dimensión con la variable mostrándose un valor de 0.80, teniendo una correlación positiva alta, afirmando que existe una relación alta entre la dimensión y la variable; dichos resultados al ser comparados Hussein (2010), concluyen que los bienes materiales son considerados bienes muebles e inmuebles que en esta investigación se dio como resultados que existen un inmobiliario adecuado los legajos personales y se utiliza útiles de escritorio adecuados. Así mismo constata con Rouco y Martínez (1997) que también se define como bienes corporales que son utilizados para satisfacer las necesidades con los resultados dados existen bienes materiales que sirven para su almacenaje.

Referente a la respuesta dada en la tabla 7 se evidenció el nivel de correlación entre la variable de estudio y dimensión, que da un valor de 0.79, analizándose una correlación positiva alta según el coeficiente de correlación de Pearson y teniendo una relación alta entre la variable y la dimensión, el cual constata con lo expresado por Camisón, Boronat, Villar y Puig (2009) concluye: que el

trabajador tiene una percepción regular de calidad de los servicios que se brinda a ellos, debiendo mejorar en este aspecto. También lo respalda Solís (2018) concluye: debiéndose dar la adopción de medidas referente a la calidad de servicio por parte de los servidores que están inmersos en estos trámites, brindándose una atención personalizada al usuario de los legajos personales.

Referente a la respuesta dada en la tabla 8 se evidenció el nivel de correlación entre la variable de estudio y dimensión, que da un valor de 0.87, analizándose una correlación positiva alta según el coeficiente de correlación de Pearson y teniendo una relación alta entre la variable y la dimensión, este resultado es fortalecido por la autora Flores (2015) concluyéndose: que se fortalece la simplificación administrativa con la reducción de tiempo logrando un beneficio para el usuario de los legajos personales. De la misma manera se fortalece con la investigación hecha por Florián (2018) concluyéndose que existe una influencia significativa en cuanto a la dimensión de reducción de tiempo, dándose a entender que las entidades administrativas tratan de simplificar los actos administrativos en beneficio del usuario.

Referente a la respuesta dada en la tabla 9 se evidenció el nivel de correlación entre la variable de estudio y dimensión, que da un valor de 0.79, analizándose una correlación positiva alta según el coeficiente de correlación de Pearson y teniendo una relación alta entre la variable y la dimensión, el cual lo fortalece con lo expresado por Hoffman y Bateson (2011)

que concluye que la satisfacción del usuario tiene que ver con la calidad del servicio prestado, esto se refleja en la tabla 2 en donde la dimensión calidad del servicio tiene 56.67 % y la satisfacción del usuario tiene un 50%. Así mismo se fortalece con la investigación de Florián (2018) que concluye: que las entidades están creando mecanismo referente a la satisfacción del usuario, haciendo prevalecer el valor público, cubriendo las necesidades de los ciudadanos, en este caso el usuario de los legajos personales.

## VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se dio las siguientes conclusiones:

Existe relación alta y positiva entre el almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; con un nivel de correlación del 0.91, comprobándose que el almacenaje se relaciona con la simplificación administrativa.

El nivel actual del almacenaje de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; en conjunto a sus dimensiones de: organización, conservación, bienes materiales y seguridad; se realiza teniendo en cuenta los niveles: alta con un 52.63%, siguiendo regular con un 33.33% y la más baja siempre con un 10%.

El nivel actual de simplificación administrativa de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; en conjunto a sus dimensiones de: calidad de servicio, reducción de trámites y satisfacción del usuario; se realiza teniendo en cuenta los niveles: alta con un 53.33%, siguiendo regular con un 40% y la baja con un 6.67%.

Existe relación alta entre la dimensión organización del almacenaje y la variable simplificación administrativa, con un nivel de correlación de: 0.86.

Existe relación alta entre la dimensión conservación del almacenaje y la variable simplificación administrativa, con un nivel de correlación de: 0.85.

Existe relación alta entre la dimensión bienes materiales del almacenaje y la variable simplificación administrativa, con un nivel de correlación de: 0.80.

Existe relación alta entre el variable almacenaje y la dimensión calidad del servicio de la simplificación administrativa, con un nivel de correlación de: 0.79.

Existe relación alta entre el variable almacenaje y la dimensión reducción de tiempo de la simplificación administrativa, con un nivel de correlación de: 0.87.

Existe relación alta entre el variable almacenaje y la dimensión satisfacción del usuario de la simplificación administrativa, con un nivel de correlación de: 0.81.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud Pacífico Norte en establecer capacitaciones mediante convenios interinstitucionales con SERVIR y otros al personal el Área de Legajo y escalafón tenga, con el objetivo de actualizar en temas de almacenamiento de documentos de legajos de personal en beneficio de los usuarios del servicio.

Al jefe del Área de Capacitaciones de la Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud Pacífico Norte, considere una plaza de practicante de las carreras a fines en el Área de Legajo y Escalafón, objetivo de tener un asistente practicante para el apoyo del personal del Área.

A la Dirección Administrativa en establecer directivas sobre manual de almacenamiento de los legajos de personal, con el fin de llevar en forma organizada los documentos que se encuentran en los legajos y que es de fiel cumplimiento para el personal encargado.

Al jefe de implementar cursos de habilidades blandas al personal del área de Legajo y Escalafón, el cual va a permitir estrategias para relacionarse con el usuario del servicio para lograr una mejor atención de calidad teniendo como resultado la satisfacción del usuario de los legajos personales.

## REFERENCIAS

- Anaya, J. (2008) *Almacenes, Análisis, diseño y Organización*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=380765>
- Cafarelli, M.L. (2012) *Los recursos humanos del Sector Público Nacional argentino*. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/19562226.pdf>
- Campillo, I (2010) *Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo para empresas de la construcción del Territorio de Camagüey*. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/19562226.pdf>
- Castañeda, E. (2017) *Uso del sistema de información de legajos desde la percepción del personal de recursos humanos de la Red Túpac Amaru*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15935>.
- Camisón, C., Boronat, M., Villar, A y Puig, A., (enero 2009) Sistemas de gestión de la calidad total y desempeño. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18 (1), 123-134.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (mayo, 2007) *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de fundes*. Recuperado de <http://www.camaradecomercio.com.uy/docs/Simplificacion.pdf>
- Chiavenato, I. (2017), *Administración de recursos humanos*. México, D.F: McGraw-Will Interamericana
- Decreto Legislativo N.º: 1246. *Decreto legislativo que aprueba Diversas medidas de Simplificación administrativa*. Promulgado el 09 de octubre del 2016. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>
- Decreto Supremo N.º:051-2017-PCM. *Decreto Supremo que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano en el marco del Decreto Legislativo N.º:1246*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/9652-051-2017-pcm>
- Decreto Supremo N.º: 123-2018-PCM. *Decreto Supremo Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de las Gestión Pública*. Promulgado el 18 de diciembre del 2018. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

- Decreto Supremo N. ° 004-2019-JUS. *Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N. ° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General*. Promulgado el 25 de enero del 2019. Recuperado de <https://lpderecho.pe/aprueban-tuo-ley-27444-ley-procedimiento-administrativo-general/>
- Esparza, C. (2013) *La simplificación administrativa como paso previo a la implementación de la administración electrónica de la Universidad Murcia*. Recuperado de [https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m2813,48264,48265](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m2813,48264,48265)
- Ever, F. (2009) *An assessment of the contribution of an HR portal to HR processes, de la base de datos del Repositorio de Universidad de University of Twente, Netherlands*. Recovered of <http://essay.utwente.nl/60005/>.
- Feilden, B. M. (2020). *Conservation of Historic Buildings*. 4th Edition. Oxford: Routledge
- Fisher, L. y Espejo, J. (2016) *Introducción a la investigación de mercado*. México, D.F.: McGraw-Hill, nueva editorial Interamericana.
- Florián, E. (2018) *Gestión de Procedimientos Administrativos y su relación con la Simplificación Administrativo de la UGEL de Porvenir*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37488>
- Flores, M. (2015) *Reducción de trámites: ¿Por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativas*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/\\$FILE/florerom.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/$FILE/florerom.pdf).
- García, A. (2018) *Almacenes. Planeación, Organización y Control*. México, D.F.: Editorial Trillas.
- García, E. (2017) *Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru – 2017*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15237/Garc%C3%ADa\\_BER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15237/Garc%C3%ADa_BER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ghiglione, F. (2015) *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa) Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. Recuperado de [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf)
- Gobierno de la ciudad de Buenos Aires (2017) *Manual del Legajo Único, Buenos Aires, Argentina*. Recuperado de [https://www.buenosaires.gob.ar/areas/leg\\_tecnica/manuales\\_sade/manual\\_legajo\\_unico\\_electronico.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/areas/leg_tecnica/manuales_sade/manual_legajo_unico_electronico.pdf)
- Hoffman, J. & Bateson, K. (2016). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases*. (5.a.ed.). USA. Aprendizaje South-Western Cengage.
- Hussein, T. (2013). *Engineering Economics*. (3.a.ed.) New Delhi: CRC Press
- Instituto de Investigaciones Jurídicas. (2013) *Introducción: el derecho como ciencia práctica*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3329/2.pdf>
- Kotler, P. (2015) *A framework form marketing management*. (6th ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2008) *Management: A Global Perspective*. (12th ed.) New York. Editorial Mc Graw Hill.
- Mas, Ketty. (2020) *Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa*. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55288/Mas\\_GB-KB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55288/Mas_GB-KB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Merino, M. y Pintado, Teresa. (2015) *Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa*. Madrid. Esic.
- Münch, L. (2019) *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México, D.F. Editorial Trillas.
- Paredes, L. (febrero, 2011) Simplificando la “simplificación”: Comentarios en torno a la Metodología de Simplificación Administrativa. *Revista Temas de Gestión Pública y desarrollo*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/4FF853BCC2455F7805257E65005848B9/\\$FILE/revges\\_1182.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4FF853BCC2455F7805257E65005848B9/$FILE/revges_1182.pdf)

- Poder Judicial (enero 2018). *Proyecto de Legajo Digital En Fase De Ejecución, Imagen y prensa*. Recuperado de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/corte+superior+lima+norte+pj/s\\_cs\\_j\\_lima\\_norte\\_nuevo/as\\_inicio/as\\_imagen\\_prensa/as\\_noticias/csJln\\_n\\_proyecto\\_de\\_legajo\\_digital\\_en\\_fase\\_de\\_ejecucion\\_11012018](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/corte+superior+lima+norte+pj/s_cs_j_lima_norte_nuevo/as_inicio/as_imagen_prensa/as_noticias/csJln_n_proyecto_de_legajo_digital_en_fase_de_ejecucion_11012018)
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011) *Metodología de la simplificación administrativa*. Lima. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013) *Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016*. Lima. Recuperado de <https://sinia.minam.gob.pe/normas/aprueban-plan-nacional-simplificacion-administrativa-2013-2016#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa%202013%2D2016%20precisa%20las,%C2%B0%20004%2D2013%2DPCM.>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú. Secretaria de Gestión Pública.
- Real Academia de la lengua Española. (2014) *Almacenamiento. Diccionario de la lengua española*. (23.a. Ed.). Consultado en <https://dle.rae.es/almacenamiento>
- Resolución N.º:438-2014-CU-UNS. *Proyecto de Sistematización de los Legajos de Personal UNS, para optimización escalafonario*. Promulgado el 12 de junio del 2018. Recuperado de <https://uns.edu.pe/transparencia/recursos/RCU-2018-438-APROBPROYSISTEMATIZACI.pdf>
- Resolución Directoral N.º:004-94-INAP/DNP. *Manual de Legajo de personal*. Promulgado el 21 de febrero del 1994. Recuperado de <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/RD%20004-94-INAP-DNP.pdf>
- Resolución de Secretaría de Gestión pública N.º:006-2019-PCM/SGP. *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Publicado el 27 de febrero del 2019. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/03/RSGP-N%C2%B0-006-2019-PCM-SGP.pdf>

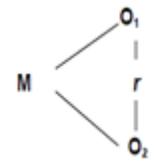
- Resolución Jefatural N. ° 073-85-AGN/J. *Norma generales del Sistema Nacional de Archivos*. Promulgado el 31 de mayo 1985. Recuperado de <http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/handle/123456789/75>
- Rocco, A. y Martínez, A. (1997) *Introducción a la economía agraria*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Román, T.J. (2018) *Sistema de Información de Gestión de Escalafón para la Modernización del Recurso Humano en las Instituciones Públicas Andahuaylas*. Recuperado <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15935>.
- Rustom, A. (2012) *Estadística Descriptiva, Probabilidad e Inferencia*. Una visión conceptual y aplicada. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom\\_Antonio\\_Estadistica\\_descriptiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom_Antonio_Estadistica_descriptiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sabour, F. (2017) *Analyzing the Human Resource Management of the National Solidarity Programme: The Road Ahead*. Recovered of [https://ritsumei.repo.nii.ac.jp/?action=repository\\_action\\_common\\_download&item\\_id=11959&item\\_no=1&attribute\\_id=22&file\\_no=1](https://ritsumei.repo.nii.ac.jp/?action=repository_action_common_download&item_id=11959&item_no=1&attribute_id=22&file_no=1)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) *Manual de Términos en Investigación científica, tecnológica y humanista*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Solís, A. (2018). *Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016*, de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15906>
- Tanodi A. (1961) *Manual de Archivología Hispanoamericana: Teorías y Principios*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Verman, H. (2009) *Services Marketing: Text And Cases*. New Delhi: Pearson Education India.
- Walsh, J., Hulyk, B. y Barmun, B. (1993) *A resoure packet in identification, perservation, and security issues for government documents collections*. California: American Library Association.
- Yuni, J y Urbano, C (2014) *Técnicas para investigar 2: Recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina, Córdoba. Brujas.

York, T y MacAlister, D (2015) *Hospital and healthcare security*. Oxford. Project  
Manager: Prisa Kumaragurupam.

Zanobini, G. (1965) *Studi in memoria di Guido Zanobini*. Roma. Giuffr

# ANEXOS

## Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicaciones	Ítems	Escala de medición	Tipo, Esquema de Investigación
Almacenaje y Simplificación Administrativa de los Legajos Personales de los Usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020	¿Existe relación entre el almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la red de salud pacífico norte?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el Almacenaje y la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios de la red de salud pacífico norte, 2020</p>	<p>(H<sub>i</sub>): Hipótesis de Investigación (H<sub>i</sub>): Existe relación media entre el almacenaje y la simplificación administrativa de legajos personales de los usuarios de la red de salud pacífico norte, 2020</p>	V1: Almacenaje	D1: Organización	Clasificación	5 ítems	(1) Siempre (2) A veces (3) Nunca	<p>Correlacional</p>  <p><b>Donde:</b> M: Representa a la muestra de estudio O<sub>1</sub>: Representa la observación a la variable: Almacenaje. r: Representa a la relación entre ambas variables. O<sub>2</sub>: Representa la observación a la variable: Simplificación Administrativa.</p>
		Actualización							
		Accesibilidad							
		Búsqueda							
		D2: Conservación			Preservación	3 ítems			
					Clima				
		D3: Bienes Materiales	Desastre natural	3 ítems					
			Ambiente de Custodia						
			Mobiliario						
		D4: Seguridad	Útiles de Escritorio	2 ítems					
			Iluminación						
		D4: Seguridad	Seguridad de Custodia	2 ítems					
Iluminación									
Seguridad de Custodia									
V2: Simplificación Administrativa		<p>(H<sub>0</sub>): Hipótesis nula.</p> <p>(H<sub>0</sub>): No existe relación entre el almacenaje y la simplificación administrativa de legajos personales de los usuarios de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020.</p>			D1: Calidad del Servicio	Atención oportuna	5 ítems		
						Competencia Personal			
					D2: Reducción de tiempo	Actividades Innecearias	4 ítems		
						Optimizar			
					D3: Satisfacción del Usuario	Información	4 ítems		
						Satisfacción			

## Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO “ALMACENAJE”

SEXO: Masculino ( )

Femenino ( )

#### I. INSTRUCCIONES

Lea cada ítem de 13 preguntas relacionados al almacenaje de los Legajos Personales en la Red de salud Pacífico Norte, desde la figura de usuario del servicio, cada una de las preguntas tiene 3 alternativas de respuesta, seleccione solo una respuesta con la cual se identifica mediante una X en la casilla correspondiente. Se lo agradecerá realizar con la mayor sinceridad, porque de ello depende el éxito de esta encuesta.

#### II. ORGANIZACIÓN

N.º:	ÍTEMS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>I. ORGANIZACIÓN</b>				
1	El personal clasifica y ordena los legajos de personal.			
2	Los documentos se encuentran clasificados y ordenados dentro del legajo de personal.			
3	El personal actualiza los legajos de personal con los documentos emitidos por la entidad o presentados por el usuario.			
4	Los legajos personales cuentan con la descripción para el acceso a ellos directamente.			
5	El personal utiliza un sistema de búsqueda para los legajos de persona.			

<b>II. CONSERVACIÓN</b>				
<b>6</b>	Se encuentran bien conservados los documentos encontrados en los legajos personales.			
<b>7</b>	Los legajos personales se encuentran en un lugar protegido del clima.			
<b>8</b>	Los legajos personales se encuentran en un lugar protegido ante un desastre natural.			
<b>III. BIENES MATERIALES</b>				
<b>9</b>	El legajo personal se ubica en un mobiliario pertinente para su almacenamiento.			
<b>10</b>	Se utiliza un ambiente y mobiliario para la revisión de los legajos personales.			
<b>11</b>	Se utiliza materiales y útiles de escritorio adecuados para los legajos de personal.			
<b>IV. SEGURIDAD</b>				
<b>12</b>	Los legajos personales se ubican en un ambiente de iluminación eléctrica.			
<b>13</b>	El personal utiliza mecanismos de seguridad para acceder a los legajos personales.			

Gracias por su colaboración en esta tesis.

## CUESTIONARIO “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA”

SEXO: Masculino ( )

Femenino ( )

### I. INSTRUCCIONES

Lea cada ítem de 13 preguntas relacionados al almacenaje de los Legajos Personales en la Red de salud Pacífico Norte, desde la figura de usuario del servicio, cada una de las preguntas tiene 3 alternativas de preguntas, seleccione solo una respuesta con la cual se identifica mediante una X en la casilla correspondiente. Se lo agradecerá realizar con la mayor sinceridad, porque de ello depende el éxito de esta encuesta.

### II. ORGANIZACIÓN

N.º:	ÍTEMS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>I. CALIDAD DEL SERVICIO</b>				
1	El personal presta una atención oportuna al usuario.			
2	El personal demuestra disposición para ayudar a los usuarios.			
3	El personal atiende en horarios convenientes para la atención de los usuarios.			
4	El personal tiene competencia para orientar a los usuarios.			
5	El personal resuelve rápidamente las consultas expuestas por los usuarios.			
<b>II. REDUCCION DE TIEMPO</b>				

6	El personal solicita documentos innecesarios para dar trámite a las solicitudes			
7	El personal resuelve el trámite de las solicitudes en poco tiempo.			
8	El personal accede a plataformas de otras Instituciones para recabar datos personales de los usuarios evitando tramites innecesarios como son certificados de SUNEDU, RENIEC, SUNAT.			
9	El usuario considera que el personal optimiza los documentos que ingresan a su área, los cuales son solicitados por otras áreas u oficinas para el trámite de los procedimientos administrativos.			
<b>III. SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				
10	El personal facilita información adecuada de los requisitos de los trámites administrativos.			
11	El personal informa al usuario cuando concluirá con el trámite administrativo.			
12	El usuario está satisfecho con el tiempo de atención.			
13	El usuario está satisfecho con el resultado de su trámite de su solicitud.			

Gracias por su colaboración en esta tesis.

### Anexo 3 Ficha Técnica del cuestionario

#### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR ALMACENAJE DE LOS LEGAJOS PERSONALES DE LOS USUARIOS EN LA RED DE SALUD PACÍFICO NORTE, 2020

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el Almacenaje de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte la gestión administrativa del despacho judicial.
2) Autor:	Emma Denise Guerrero Cuellar
3) N.º: de ítems	13
4) Administración	Individual
5) Duración	20 minutos
6) Población	20 servidores nombrados (usuarios de los legajos personales)
7) Finalidad	Evaluar el almacenaje
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Organización (ítems 1,2,3,4,5); II. Conservación (ítems 6,7,8); III. Bienes materiales (ítems 9,10,11) y IV. Seguridad (ítems 12,13). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dos dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el almacenaje a través de la percepción de los servidores nombrados (usuarios), que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método de coeficiente de correlación de Pearson y aplicado a una muestra piloto de 10 servidores con características similares a la muestra, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es CONFIABLE.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en docencia universitaria y con experiencia en la metodología de la investigación.</p>
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Baja [0 - 34], regular [35 - 49] y Alta [50 - 70]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de resultados.

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO  
PARA EVALUAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS LEGAJOS  
PERSONALES DE LOS USUARIOS EN LA RED DE SALUD PACÍFICO NORTE,  
2020**

<b>CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO</b>	
<b>12) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para evaluar la simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte.
<b>13) Autor:</b>	Emma Denise Guerrero Cuellar
<b>14) N.º: de ítems</b>	13
<b>15) Administración</b>	Individual
<b>16) Duración</b>	20 minutos
<b>17) Población</b>	30 servidores nombrados (usuarios de los legajos personales)
<b>18) Finalidad</b>	Evaluar la simplificación administrativa
<b>19) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>20) Codificación:</b>	Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Calidad de Servicio (ítems 1, 2, 3, 4,5); II. Reducción de tiempo (ítems 6, 7, 8,9); III. Satisfacción del usuario (ítems 10,11, 12,13). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dos dimensiones.
<b>21) Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medió en el almacenaje a través de la percepción de los servidores nombrados (usuarios), que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método de coeficiente de correlación de Pearson y aplicado a una muestra piloto de 10 servidores con características similares a la muestra, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es CONFIABLE.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en docencia universitaria y con experiencia en la metodología de la investigación.</p>
<b>22) Observaciones:</b>	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Baja [0 - 34], regular [35 - 49] y Alta [50 - 70]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de resultados.

## Anexo 4 Validez de los instrumentos por expertos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE ALMACENAJE

**Título de proyecto:**

Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020

**Instrucciones:** Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Almacenaje	D1: Organización	Clasificación	El personal clasifica y ordena los legajos de personal.				X		X		X		X	
			Los documentos se encuentran clasificados y ordenados dentro del legajo de personal				X		X		X		X	
		Actualización	El personal actualiza los legajos de personal con los documentos emitidos por la entidad o presentados por el usuario.				X		X		X		X	
		Accesibilidad	Los legajos personales cuentan con la descripción para el acceso a ellos directamente.				X		X		X		X	
	Búsqueda	El personal utiliza un sistema de búsqueda para los legajos de persona				X		X		X		X		
	D2: Conservación	Preservación	Se encuentran bien conservados los documentos que se encontrados en los legajos personales.				X		X		X		X	
		Clima	Los legajos personales se encuentran en un lugar protegido del clima.				X		X		X		X	
		Desastre Natural	Los legajos personales se encuentran en un lugar protegido ante un desastre natural.				X		X		X		X	
	D3: Bienes Materiales	Mobiliario	Los legajos personales se ubican en un mobiliario pertinente para su almacenamiento.				X		X		X		X	
		Ambiente de Revisión	Se utiliza un ambiente y mobiliario para la revisión de los legajos personales.				X		X		X		X	
		Útiles de Escritorio	Se utiliza materiales y útiles de escritorio adecuados para los legajos de personal.				X		X		X		X	
	D 4:	Iluminación	Los legajos personales se ubican en un ambiente de iluminación eléctrica.				X		X		X		X	

	Seguridad de Custodia	El personal utiliza mecanismos de seguridad para acceder a los legajos personales.			X		X		X		X
SUBTOTAL					13		13		13		13
TOTAL			52								

**OBSERVACIONES:**

.....

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Calificación	Barema	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	X	100%	Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	CARMEN ROSA ARANDA BAZALAR	DNI N°	15603334
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	Teléfono/Celular	980868080
Título profesional en:	LICENCIADA EN BROMATOLOGÍA Y NUTRICIÓN		
Grado académico en:	DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA		

**FECHA DE REVISIÓN:** Chimbote, 5 de noviembre del 2020.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ F. SÁNCHEZ CARRIÓN  
  
 Dra. CARMEN ROSA ARANDA BAZALAR  
 DOCENTE/VALIDADOR

Nombre: CARMEN ROSA ARANZA BAZALAR  
 DNI N° 15603334

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE ALMACENAJE

Título de proyecto: Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacifico Norte, 2020

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Simplificación Administrativa	D1: Calidad del servicio	Atención oportuna	El personal presta una atención oportuna al usuario.				X		X		X		X	
			El personal demuestra disposición para ayudar a los usuarios.				X		X		X		X	
			El personal atiende en horarios convenientes para la atención de los usuarios.				X		X		X		X	
		Competencia	El personal tiene competencia para orientar a los usuarios.				X		X		X		X	
		Personal	El personal resuelve rápidamente las consultas expuestas por los usuarios.				X		X		X		X	
	D2: Reducción de tiempo	Actividades innecesarias	El personal solicita documentos innecesarios para dar trámite a las solicitudes.				X		X		X		X	
			El personal resuelve el trámite de las solicitudes en poco tiempo				X		X		X		X	
			El personal accede a plataformas de otras Instituciones para recabar datos personales de los usuarios evitando tramites innecesarios como son certificados de SUNEDU, RENIEC, SUNAT.				X		X		X		X	
		Optimizar	El usuario considera que el personal optimiza los documentos que ingresan a su área, los cuales son solicitados por otras áreas o oficinas para el trámite de los procedimientos administrativos.				X		X		X		X	
	D3: Satisfacción del usuario	Información	El personal facilita información adecuada de los requisitos a los trámites administrativos.				X		X		X		X	
			El personal informa al usuario cuando concluirá con el trámite administrativo.				X		X		X		X	
		Satisfacción	El usuario está satisfecho con el tiempo de atención.				X		X		X		X	

		El usuario está satisfecho con el resultado de su trámite de su solicitud.			X		X		X		X
SUBTOTAL					13		13		13		13
TOTAL			52								

**OBSERVACIONES:**

.....  
 .....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

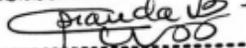
Calificación	Barema	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	X	100%	Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	CARMEN ROSA ARANDA BAZALAR	DNI N°	15603334
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	Teléfono/Celular	980868080
Título profesional en:	LICENCIADA EN BROMATOLOGÍA Y NUTRICIÓN		
Grado académico en:	DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA		

**FECHA DE REVISIÓN:** Chimbote, 5 de noviembre del 2020.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ F. SÁNCHEZ CARRIÓN



Dra. CARMEN ROSA ARANDA BAZALAR  
 PROFESORA DOCENTE

Nombre: CARMEN ROSA ARANDA BAZALAR  
 DNI N° 15603334

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE ALMACENAJE

**Título de proyecto:**

Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacifico Norte, 2020

**Instrucciones:** Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Almacenaje	D1: Organización	Clasificación	El personal clasifica y ordena los legajos de personal.				X		X		X		X		
			Los documentos se encuentran clasificados y ordenados dentro del legajo de personal				X		X		X		X		
		Actualización	El personal actualiza los legajos de personal con los documentos emitidos por la entidad o presentados por el usuario.				X		X		X		X		
			Accesibilidad	Los legajos personales cuentan con la descripción para el acceso a ellos directamente.				X		X		X		X	
	D2: Conservación	Búsqueda	El personal utiliza un sistema de búsqueda para los legajos de persona				X		X		X		X		
			Preservación	Se encuentran bien conservados los documentos que se encontrados en los legajos personales.				X		X		X		X	
			Clima	Los legajos personales se encuentran en un lugar protegido del clima.				X		X		X		X	
	D3: Bienes Materiales	Desastre Natural	Los legajos personales se encuentran en un lugar protegido ante un desastre natural.				X		X		X		X		
			Mobiliario	Los legajos personales se ubican en un mobiliario pertinente para su almacenamiento.				X		X		X		X	
			Ambiente de Revisión	Se utiliza un ambiente y mobiliario para la revisión de los legajos personales.				X		X		X		X	
	D 4:	Útiles de Escritorio	Se utiliza materiales y útiles de escritorio adecuados para los legajos de personal.				X		X		X		X		
			Iluminación	Los legajos personales se ubican en un ambiente de iluminación eléctrica.				X		X		X		X	

	Seguridad de Custodia	El personal utiliza mecanismos de seguridad para acceder a los legajos personales.			X		X		X		X
SUBTOTAL					13		13		13		13
TOTAL			52								

**OBSERVACIONES:**

.....

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Calificación	Barema	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	X	100%	Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	JOSE GERMAN SOTO LA ROSA	DNI N°	15599204
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	Teléfono/Celular	999678893
Título profesional en:	LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA		
Grado académico en:	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		

**FECHA DE REVISIÓN:** Chimbote, 5 de noviembre del 2020.



FIRMA DEL VALIDADOR  
Nombre: JORGE ALBERTO PALOMINO WAY  
DNI N° 15599204

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE ALMACENAJE

Título de proyecto: Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacifico Norte, 2020

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Simplificación Administrativa	D1: Calidad del servicio	Atención oportuna	El personal presta una atención oportuna al usuario.				X		X		X		X	
			El personal demuestra disposición para ayudar a los usuarios.				X		X		X		X	
			El personal atiende en horarios convenientes para la atención de los usuarios.				X		X		X		X	
		Competencia	El personal tiene competencia para orientar a los usuarios.				X		X		X		X	
		Personal	El personal resuelve rápidamente las consultas expuestas por los usuarios.				X		X		X		X	
	D2: Reducción de tiempo	Actividades innecesarias	El personal solicita documentos innecesarios para dar trámite a las solicitudes.				X		X		X		X	
			El personal resuelve el trámite de las solicitudes en poco tiempo				X		X		X		X	
			El personal accede a plataformas de otras Instituciones para recabar datos personales de los usuarios evitando tramites innecesarios como son certificados de SUNEDU, RENIEC, SUNAT.				X		X		X		X	
		Optimizar	El usuario considera que el personal optimiza los documentos que ingresan a su área, los cuales son solicitados por otras áreas o oficinas para el trámite de los procedimientos administrativos.				X		X		X		X	
	D3: Satisfacción del usuario	Información	El personal facilita información adecuada de los requisitos a los trámites administrativos.				X		X		X		X	
			El personal informa al usuario cuando concluirá con el trámite administrativo.				X		X		X		X	
		Satisfacción	El usuario está satisfecho con el tiempo de atención.				X		X		X		X	

			El usuario está satisfecho con el resultado de su trámite de su solicitud.			X		X		X		X
SUBTOTAL						13		13		13		13
TOTAL						52						

**OBSERVACIONES:**

.....

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Calificación	Barema	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	X	100%	Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	JORGE ALBERTO PALOMINO WAY	DNI N°	15599204
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	Teléfono/Celular	999678893
Título profesional en:	LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA		
Grado académico en:	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		

**FECHA DE REVISIÓN:** Chimbote, 5 de noviembre del 2020.



FIRMA DEL VALIDADOR  
Nombre: JORGE ALBERTO PALOMINO WAY  
DNI N° 15599204

### Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

PREGUNTAS																												
Sujetos	Variable Almacenaje													Variable Simplificación Administrativa														
	Organización					Conservación			Bienes Materiales			Seguridad		Total	Total	Calidad de Servicio					Reducción de Tiempo				Satisfacción del Usuario			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
S1	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	33	28	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2
S2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	3	29	25	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2
S3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	26	33	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
S4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	33	32	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
S5	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	25	25	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S6	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	16	19	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2
S7	2	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	2	21	24	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2
S8	1	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	27	28	3	2	2	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2
S9	2	1	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	23	22	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
S10	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	25	30	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2
<b>Coefficiente de Correlación de Pearson :</b>																							0.70					

## Anexo 6 Carta de presentación



“Año de la universalización de la salud”

Nuevo Chimbote, 15 de noviembre de 2020

Señor(a):  
M.C ANTONIO CASANA ALENCASTRE  
DIRECTOR EJECUTIVO RED DE SALUD PACIFICO NORTE  
CHIMBOTE

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). EMMA DENISE GUERRERO CUELLAR identificado con DNI No. 41075761 y código de matrícula No 7002442656, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**ALMACENAJE Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS LEGAJOS PERSONALES DE LOS USUARIOS EN LA RED DE SALUD PACIFICO NORTE, 2020**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

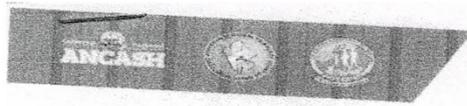
Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
**JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

## ANEXO 7 NOTA INFORMATIVA DE AUTORIZACIÓN



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

### NOTA INFORMATIVA N° 462 - 2020-RSPN-CH/SERUM/URH

A : DORIS RUIZ MARREROS  
RESPONSABLE DE LEGAJOS

DE : KAYO EDU LOPEZ LOPEZ  
Coordinador de Serums y Capacitación

ASUNTO : REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA  
ESTUDIO DE INVESTIGACION

FECHA : CHIMBOTE, 07 DE DICIEMBRE DEL 2020

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez se brinde la facilidad a la Sra. EMMA DENISE GUERRERO CUELLAR, identificada con DNI N° 41075761, y código de matrícula N°7002442656; para que lleve a cabo su trabajo de investigación (tesis), encuestas en las áreas correspondiente, y asimismo facilitar la información pertinente con respecto a su proyecto de: Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacifico Norte 2020.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
Dirección Regional de Salud Ancash  
CENTRO DE SALUD ROSARIO  
Kayo Edu López López  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E  
INVESTIGACIÓN CAPACITACIÓN

C/c Archivo

## Anexo 8 Base de datos

### Tabla de tabulación sobre la variable almacenaje

Sujetos	PREGUNTAS																	VARIA BLE TOTAL
	Organización						Conservación				Bienes Materiales				Seguridad			
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	SUB	9	10	11	SUB	12	13	SUB	
S1	2	3	3	2	3	13	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	5	34
S2	2	2	2	2	2	10	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	5	29
S3	2	3	2	2	2	11	2	3	2	7	2	2	2	6	2	3	5	29
S4	2	2	2	2	3	11	2	3	2	7	3	2	2	7	2	3	5	30
S5	3	2	3	2	2	12	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	6	34
S6	3	3	3	2	3	14	2	3	3	8	3	3	2	8	3	2	5	35
S7	3	3	3	2	3	14	3	3	2	8	2	2	3	7	3	3	6	35
S8	3	3	2	2	2	12	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	6	34
S9	2	3	3	2	3	13	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	5	34
S10	3	2	3	3	3	14	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	6	35
S11	1	1	1	2	1	6	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	2	15
S12	2	2	2	2	3	11	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	5	32
S13	2	2	3	1	2	10	2	2	3	7	2	3	3	8	2	3	5	30
S14	2	2	2	3	3	12	1	2	3	6	3	3	2	8	3	2	5	31
S15	2	2	2	2	2	10	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	4	27
S16	2	1	2	1	2	8	2	2	1	5	1	1	1	3	1	1	2	18
S17	3	3	2	2	3	13	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	6	36
S18	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	6	37
S19	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4	24
S20	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	6	36
S21	1	1	1	2	2	7	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	4	21
S22	2	2	2	2	2	10	1	2	1	4	2	2	2	6	2	2	4	24
S23	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	4	22
S24	1	1	2	2	2	8	2	2	3	7	3	2	2	7	2	2	4	26
S25	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	26
S26	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	26
S27	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	26
S28	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	38
S29	2	2	2	2	2	10	3	3	2	8	2	2	2	6	2	2	4	28
S30	2	2	2	3	2	11	2	3	2	7	3	3	2	8	2	2	4	30

Tabla de tabulación sobre la variable simplificación administrativa

Sujetos	PREGUNTAS																Variable Total
	Calidad de Servicio						Reducción de Tiempo					Satisfacción del usuario					
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	SUB	10	11	12	13	SUB	
S1	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	33
S2	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	30
S3	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	30
S4	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	30
S5	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	34
S6	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	34
S7	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	34
S8	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	36
S9	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	36
S10	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	36
S11	2	1	1	1	1	6	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	18
S12	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	31
S13	2	3	2	2	3	12	1	2	3	3	9	2	3	3	3	11	32
S14	2	2	2	3	3	12	1	2	3	3	9	2	3	3	3	11	32
S15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	36
S16	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	23
S17	1	2	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	32
S18	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	35
S19	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	26
S20	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	36
S21	1	1	1	2	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	2	8	21
S22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	24
S23	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	24
S24	1	1	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	26
S25	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	24
S26	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	26
S27	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	23
S28	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
S29	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	30
S30	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	33