

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el
Archivo Central del MININTER, Lima - 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ARCHIVÍSTICA Y GESTIÓN
DOCUMENTAL**

AUTORES

**Liz Magali Agapito Ulloa
Eddy Cabezas Bonzano**

ASESORA

Aída Luz Mendoza Navarro

**Lima, Perú
2021**

Dedicatoria

Liz Agapito

A mis padres José Agapito Martínez y Nancy Nancy Ulloa Acho con mucho cariño y amor, por su apoyo en todo momento y encaminarme por el camino correcto, todo lo logrado hasta la fecha se los dedico a ustedes, porque son parte de ellos.

A mí amada hija Luciana por ser mi motivación y fuente de inspiración.

A mis hermanos Milagros y Alexander, quienes estuvieron a mi lado apoyándome y compartiendo sus conocimientos y alegrías.

A mis abuelos, Juvencio Ulloa Fernández, Teresa Martínez y Prospero Agapito, que ahora son mis ángeles guardianes, tengo como ejemplo de ellos, la fuerza de la lucha constante, sus hermosas historias de como era antes mi querido Calango y sus viajes por todo el Perú.

Eddy Cabezas

Dedico el trabajo de investigación a mis padres, mi esposa e hijos por haberme apoyado incondicionalmente con mi proyecto y a todos mis ex compañeros de trabajo.

Agradecimientos

A nuestra asesora, Dra. Aida Mendoza por guiarnos y darnos las pautas necesarias para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

A la Universidad Católica Sedes Sapientiae por permitirnos estudiar la carrera de Archivística y Gestión Documental y a mis compañeros de APROARP por la motivación brindada.

Resumen

El trabajo titulado “Proceso técnico archivístico y calidades de servicios en el archivo central del MININTER, Lima – 2019”, busca aportar en el conocimiento y sensibilización del tema en la indicada institución que es materia de estudio, ya que es trascendental la aplicación apropiada de las normativas vigentes al tratamiento de los documentos de archivo, a fin perfeccionar los servicios de préstamos y consultas del archivo central del MININTER, probablemente también sea utilizado como un referente en las demás instituciones públicas.

El trabajo de estudio tuvo por finalidad precisar la correlación de la primera y la segunda variable de estudio, a través de las herramientas necesarias para precisar y evidencia los grados de vinculación entre la primera y segunda variable de estudio.

En ese sentido, se realizaron en el trabajo de investigación la aplicación del diseño no experimental porque se tomó la muestra tal y como son, asimismo es de corte transversal porque se aplicó los instrumentos en un solo momento a toda la población conformada por 52 servidores públicos, que es el 100 % de los usuarios del archivo central del Ministerio del Interior; asimismo, como instrumento de medición se consideró, el formulario de preguntas que fueron aprobados por juicios de expertos, el cual tuvo por objetivo medir y vincular la primera y segunda variable de estudio. Al término de recopilar la data solicitada, para ello se aplicó el cálculo estadístico ρ , para medir la asociación y vinculación de la primera y segunda variable de estudio.

El enunciado más importante en el presente estudio infiere que sí se da el nexo entre la primera y segunda variable de estudio, corroborando que se relaciona positivamente y significativamente ambas variables. De acuerdo a la relación de Spearman de 0.600, la correlación es moderada y con resultados bastante significativos. Resultado de $p=0,000$ es la significancia y nos señaló que p es inferior a 0.05 y de conformidad con lo indicado por Bisquerra en la tabla de interpretación de escala, el resultado obtenido será correlación moderado.

Palabras clave: Procesos técnicos archivísticos, calidad del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad.

Abstract

The work entitled "Archival technical processes and quality of service in the central archive of MININTER, Lima - 2019", seeks to contribute to the knowledge and awareness of the subject in the indicated institution that is the subject of study, since the appropriate application of The regulations in force for the treatment of archival documents in order to improve the quality of the archival service of the central archive of MININTER, will probably also be used as a reference in other public institutions.

The purpose of the study work was to specify the correlation of the first and second study variables, through the necessary tools to specify and evidence of the degrees of link between the first and second study variables.

In this sense, the application of the non-experimental design was carried out in the research work because the sample was taken as they are, it is also cross-sectional because the instruments were applied in a single moment to the entire population made up of 52 public servants , which is 100% of the users of the central file of the Ministry of the Interior; Likewise, as a measurement instrument, the question form that were approved by expert judgments was considered, which aimed to measure and link the first and second study variables. At the end of collecting the requested data, the statistical calculation ρ (rho) was applied to measure the association and linkage of the first and second study variables.

The most important statement in the present study infers that the link does exist between the first and second study variables, confirming that both variables are positively and significantly related. According to the Spearman relation of 0.600, the correlation is moderate and with quite significant results. Result of $p = 0.000$ is the significance and it told us that p is less than 0.05 and in accordance with that indicated by Bisquerra in the scale interpretation table, the result obtained will be moderate correlation.

Keywords: Archival technical processes, quality of service, reliability, responsiveness, security.

Índice

Páginas preliminares	Página
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
Introducción	11
Capítulo I: Problema de investigación	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Justificaciones	15
1.4 Objetivos de la investigación	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivo específicos	16
Capitulo II: Marco teórico	17
2.1 Antecedentes del estudio	17
2.2 Bases teóricas	24
2.3. Definición de términos básicos	26
2.4. Hipótesis de la investigación	27
2.4.1 Hipótesis general	27
2.4.2 Hipótesis específicos	27
Capitulo III: Metodología	29
3.1 Método de investigación hipotética deductiva	29
3.2 Enfoque de investigación	29

3.3	Alcances de la investigación	29
3.4	Diseño de investigación	29
3.5	Variable de procesos técnicos archivísticos	30
3.6	Variable de calidad del servicio	31
3.7	Población y muestra	32
3.8	Tipo de muestra	32
3.9	Criterios de inclusión	33
3.10	Criterios de exclusión	33
3.11	Instrumentos seleccionados correspondiente a la investigación planteada	33
3.12	Validez y confiabilidad	35
3.13	Método de análisis de datos	36
	Capítulo IV: Desarrollo de la investigación	38
	Capítulo V: Discusiones, conclusiones y recomendaciones	51
	Referencias bibliográficas	56
	Anexos	59

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Procesos técnicos archivísticos	31
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Calidad del servicio	32
Tabla 3. Resultados de validez de instrumentos	35
Tabla 4. Tabla de implementación de valores de Alfa de Cronbach	35
Tabla 5. Confiabilidad de Instrumento de variable Procesos técnicos archivísticos	36
Tabla 6. Confiabilidad de Instrumento de variable Calidad del servicio	36
Tabla 7. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra	37
Tabla 8. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los usuarios sobre los procesos técnicos archivísticos	38
Tabla 9. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio	39
Tabla 10. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad	40
Tabla 11. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta	41
Tabla 12. Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la percepción de los usuarios sobre la seguridad	42
Tabla 13. Distribución de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio	43
Tabla 14. Distribución de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad	44
Tabla 15. Distribución de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta	45
Tabla 16. Distribución de los productos de la relación de los procesos	46

técnicos archivísticos y la seguridad

Tabla 17. Prueba de normalidad de los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio	47
Tabla 18. Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio	48
Tabla 19. Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad	49
Tabla 20. Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta	49
Tabla 21. Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la seguridad	50

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre los procesos técnicos archivísticos	38
Figura 2. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio	39
Figura 3. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad	40
Figura 4. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta	41
Figura 5. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la seguridad	42
Figura 6. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicios	43
Figura 7. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad	44
Figura 8. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta	47
Figura 9. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la seguridad	48

Introducción

Hoy en día, la calidad del servicio toma gran protagonismo al poner en práctica la gestión de documentos en entidades privadas como públicas. Día a día los usuarios exigen respuestas rápidas a sus requerimientos, no solo es brindar información acerca de los archivos que es el producto final y resultado de la aplicación correcta de todos los procesos técnicos archivísticos.

Los procesos técnicos archivísticos son todas las operaciones de la Archivística, con el objetivo de aplicar procedimientos metodológicos a los documentos, organización, descripción, valoración y conservación de estos.

El presente trabajo está dividido en cinco capítulos. El primer capítulo, se inicia con el PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, estableciendo la problemática planteada y formulándolo, los cuales están divididos en problema general y los problemas específicos, asimismo, se expresa las justificaciones, el objetivo general y específicos. El segundo capítulo los CONCEPTOS TEÓRICOS, que hace mención a citas de investigaciones y estudios internacionales y nacionales que fueron utilizados como base de estudio para el presente trabajo, luego se señalaron los fundamentos teóricos de la primera y segunda variable de estudio, conceptos teóricos de cada dimensión en estudio, se mencionan un glosario de términos básicos relacionados con título de la investigación, facilitando y brindando adicional información al trabajo de estudio. La hipótesis de investigación general e hipótesis de investigación específica fueron ejecutadas con la finalidad de contar información de la actual situación de la calidad del servicio. El tercer capítulo, designado METODOLOGÍA, se consideró el enfoque de investigación cuantitativa, tipo básica, diseño tipo no experimental debido a que se tomó la muestra sin alteración de corte transversal porque se ejecutó los instrumentos en un solo momento a las variables de estudio, las herramientas ejecutadas en el tema de recolección de datos para el estudio formulado se efectuaron con la confiabilidad y validez de los cuestionarios a través de juicios de expertos. El cuarto capítulo, nombrado DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN, se hace mención de todos los productos obtenidos del trabajo de estudio, a través del instrumento estadístico informático SPSS, herramienta que facilita procesar la información eficientemente de los

instrumentos de ambas variables de estudio. El capítulo quinto, denominado DISCUSIONES, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES, se desarrolló las discusiones de acuerdo a los productos obtenidos de los instrumentos aplicados en cada variable de estudio. Luego se continúa con las conclusiones como resultado de la investigación sobre las variables de estudios, dividiéndose en seis conclusiones. Finalmente se menciona las recomendaciones en base al estudio de investigación del presente trabajo y particularmente de los resultados vinculados entre ambas variables de estudio se desarrollan cinco recomendaciones.

BIBLIOGRAFÍA, las citas bibliográficas del presente trabajo de investigación están relacionados con las dos variables de estudio y los indicadores de cada de ellas.

ANEXOS, se hace mención a los instrumentos de medición de las encuestas para ambas variables, se mencionan la validez de las herramientas validadas por juicios de especialistas y se finaliza el trabajo de investigación con la matriz de consistencia que sintetiza el estudio e investigación desarrollada.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las producciones documentales nos llevan a una problemática que se presentan en las empresas privadas e instituciones públicas, desarrollando procesos y procedimientos inadecuados para la administración y custodia de su acervo documental, mostrándose como un cuello de botella para todos sus colaboradores, quienes no pueden ejecutar correctamente con eficiencia la administración de sus documentos, no logran ubicar la información requerida oportunamente, debido a que no ejecutan correctamente los procesos técnicos archivísticos, garantizando la integridad física de todo su acervo documental en custodia.

Existen trece países en Latinoamérica, Chile, Uruguay, Colombia, Bolivia, Argentina, México, Honduras, El Salvador, Guatemala, Ecuador, Brasil, Perú, y España, que conforman la Red de Transparencias y Accesos a las Informaciones, con el objetivo de disminuir los problemas de corrupción en las entidades públicas, mejorando las gestiones y sus relaciones entre la ciudadanía y el estado. Asimismo, está conformado por el Banco Mundial, seguidamente por la OEA y la FIIAPP de España, y con el apoyo de Eurosocial se ha logrado fortalecer a la Red de Acceso a la Información a través de la transparencia, permitiendo el impulso y intercambiar buenas prácticas y experiencias relacionadas con las instituciones de Latinoamérica y homólogos de la Unión Europea. Igualmente, la propuesta ha aportado diversas iniciativas puntuales para tener acceso a través de un portal interactivo, mediante un sistema de gestión de documentos. Del mismo modo con esta iniciativa se han realizado apoyo de otros.

En el caso peruano, el AGN - Archivo General de la Nación representa el organismo superior que conduce nuestro Sistema Nacional de Archivos (SNA), asimismo también forman parte del SNA los Archivos Públicos, los Archivos Regionales, así como los archivos mencionados en el art. 2º del D.L. Nº 19414. En tal sentido, el AGN dispone, gestiona y plantea la política nacional concerniente a la custodia y preservación del acervo documental que es considerado como bienes patrimoniales de la Nación y a su adecuada

utilización, de manera consciente y con mucha transparencia. Para tal efecto, establece normativas, reglamentos técnicos y organiza actividades para la operatividad de este sistema. Mediante el Sistema Nacional de Archivos y los encargados que laboran, se pone al alcance de la comunidad nacional e internacional valiosa información, promoviendo la investigación científica. No obstante, aun disponiendo reglamentos e instrucciones técnicas archivísticas, no son llevados a la práctica en las instituciones del estado peruano.

Esta situación también involucra al Ministerio del Interior, ya que es un organismo de gobierno que pertenece al Poder Ejecutivo, encargado de exponer, proyectar, gestionar, organizar, control y determinar normativas públicas a nivel nacional y sectorizados a razón de orden interno y público, actuando en autoridad compartida en asuntos de las seguridades ciudadanas en calidad de institución superior implementando métodos y procedimientos para garantizar los Sistemas a nivel Nacional sobre las Seguridades Ciudadanas. Por lo tanto, como entidad pública es integrante del SNA, en cumplimiento a la Ley N°25323, disponiendo de un Archivo Central; no obstante, presenta inconvenientes en el desarrollo y aplicación de procedimientos en el tratamiento documental, el cual se ve reflejado cuando se realiza la atención a los requerimientos que solicitan en calidad de préstamo, consulta, fotocopiado, entre otros y este servicio no se efectúa oportunamente y se ve reflejado en la calidad del servicio, en ese sentido, se debe de tomar acciones inmediatas para dar cumplimiento a la Ley N° 27806.

El Archivo Central del Ministerio del Interior, gestiona y resguarda documentación transferida de las unidades orgánicas que conforman su SIA, ubicándose documentación desde el año 1877 hasta el 2017, la misma que deberá ser transferida al Archivo Central en forma organizada adjuntando los inventarios de registros y transferencias, respectivamente, uno de los inconvenientes que se presenta, que hacen caso omiso a las normativas vigentes de transferencia documental, en ciertos casos las unidades orgánicas interactúan a nivel de jefatura y ordenan al Archivo Central proceder con la transferencia, efectuándose en forma deficiente, sin tomar en cuenta las disposiciones importantes para la transferencia de documentos, identificándose: documentación desorganizada, sin incluir inventarios e incumpliendo con la foliación de documentos y con la transferencia documental

de la ex Oficina Nacional de Gobierno Interior – ONAGI, documentación que se trasladó porque se fusionó al Ministerio de Interior en el año 2017, ejecutó el traslado de 5,768 cajas de documentos que son un aproximado de 1730 metros lineales que fue remitida por personal contratado para el traslado. La citada documentación fue enviada desorganizadamente, carente de inventarios y falta de foliación en la documentación, en consecuencia, impide brindar un óptimo servicio de préstamo y consulta de documentos, por no conservar documentación correctamente organizada. Por ello, se decide apoyar al Archivo Central informando asertivamente sobre la adecuada implementación de los procesos técnicos archivísticos con el propósito de realizar un excelente servicio de préstamo o consulta de información y conseguir atender oportunamente a todos los requerimientos solicitados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal:

¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la calidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?

¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?

¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la seguridad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?

1.3 Justificación

Justificación Teórica

Se precisa que se efectúen más trabajos de investigación sobre las variables de estudio y aportar con más investigaciones referentes a la archivística. La investigación permitió establecer el vínculo entre la primera y segunda variable de estudio.

Los productos obtenidos reafirman lo dicho por García (2008), quien aseveró que los procesos técnicos archivísticos son los instrumentos más importantes para el desarrollo y ejecución de la organización de documentos. Asimismo, manifestó que, si se aplican correctamente los procedimientos en la administración, organización y custodias del acervo documental, los servicios

de atención al cliente se brindaran con eficiencia y eficacia, satisfaciendo oportunamente a sus usuarios con una rápida respuesta de la información requerida, motivo por el cual es imprescindible su desarrollo y ejecución.

Justificación Metodológica

La investigación se justifica porque averigua la influencia existente entre la primera y segunda variable de la investigación. Asimismo, se elaborarán las herramientas de medición para la primera y segunda variable, las que se evaluarán según juicio de expertos, estudiando la validez y confiabilidad, en una parte seleccionada, antes de ser aplicado a la población total. Este estudio podrá ser útil como evidencia científica con proyección a futuras investigaciones, a fin de incentivar y contribuir con la archivística peruana que en la actualidad está poco desarrollada.

Justificación Práctica

El estudio, es justificable debido al aporte que contribuye a los estudios efectuados en archivística, ya que en la actualidad son escasos. Sobre todo, con las dos variables de estudios aplicadas en el Archivo Central del Ministerio del Interior el cual permite colaborar con otras instituciones, remitiéndoles información, acrecentando la satisfacción de sus usuarios y añadiendo valor agregado a su calidad de servicio y resguardo de los documentos. Asimismo, de la información que pueda ser de utilidad a los usuarios internos propios de la entidad, instituciones externas y ciudadanía en general.

1.4 Objetivo de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el vínculo existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.

1.4.2 Objetivos específicos.

Determinar el vínculo que se da entre los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.

Determinar el vínculo que se da entre los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.

Determinar el vínculo que se da entre los procesos técnicos archivísticos y la seguridad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio.

Antecedentes internacionales

Marcillo y Yagual (2019), con el título de “La gestión de documentos y los procesos técnicos archivísticos. Guía metodológica para la administración organizacional”, con el objeto de obtener la Licenciatura en Bibliotecología y Archivología en la Universidad de Guayaquil de Ecuador presentado en el 2019; Tuvo por finalidad de mantener la información debidamente organizada, a fin de aportar con un recurso muy importante en el departamento de la secretaría de la Unidad Educativa Fiscal “Emili Uzcáteguí García”, con la finalidad de que se realice con eficiencia el servicio hacia los usuario de la Unidad Educativa. Para lo cual utilizó los instrumentos de investigación por medio de las encuestas realizadas a todos los involucrados (trabajadores administrativos y usuarios). La investigación se desarrolló a través de la investigación cuantitativa, asimismo se utilizaron bases bibliográficas y trabajo campo, evaluando y recopilando la información de todos los involucrados, cuyo objetivo fue aplicar la guía metodológica para que la administración de la Unidad Educativa tome conciencia sobre la importancia de la asignación de recursos para la ejecución correcta en la gestión del archivo del departamento de la Secretaria. Entre las conclusiones, evidencian que sus documentos se encuentran desorganizados porque no aplican las técnicas archivísticas adecuadas para lograr una eficiente organización documental, asimismo, indican que no cuenta con el personal capacitado en materia archivística y no cuenta con herramientas básicas para tener organizado los archivos. En ese sentido, como resultado de la investigación recomienda la aplicación correcta de las técnicas archivísticas, para obtener una adecuada organización y clasificación documental dentro del departamento y para ello proponen la capacitación del personal involucrado en el tratamiento documental, con la finalidad de organizar todo el acervo documentario y aportar en la calidad del servicio de préstamo de documentos de manera oportuna a todos sus usuarios tanto internos como externos.

Villamar (2018), con el título de “Los procesos técnicos archivísticos y organización digital de documentos. Manual de procedimientos en gestión documental”, con el objetivo de obtener la licenciatura en Bibliotecología y Archivología de la Universidad de Guayaquil en el año de 2018, en el poblado de Guayaquil - Ecuador; tuvo por finalidad primordial el proponer la elaboración de un diseño aplicado al tratamiento documental a través de la implementación del Manual de Procedimientos en Gestión Documental, teniendo como base a la organización digital de documentos y los procesos técnicos archivísticos para ser implementados en la Corporación Nacional de Electricidad Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP, considerando las normas legales vigentes en dicho país, en ese sentido, consideraron como antecedentes las experiencias y casos similares de éxitos a nivel regional y nacional, se citaron las mejores prácticas para realizar la elaboración de un modelo de gestión documental y archivístico del subproceso a cargo de la Secretaría General en la empresa. El proyecto evidencia la política a implementar en la institución para poder ejecutar correctamente la conservación, la organización y la eliminación de los documentos innecesarios en soportes (físicos y digitales), además indica que los acervos documentales son seleccionados para el fondo institucional. En la conclusión principal es evidente un riesgo institucional debido a la no ejecución del proceso de la gestión de documentos y la incorrecta ejecución del tratamiento documental como parte de la planificación estratégica institucional, tal como se refleja en los resultados de los instrumentos, esto no ha permitido un lineamiento con los proyectos internos dado que se toman como medidas aisladas y no planificadas en un conjunto dentro de los objetivos estratégicos institucionales.

Fonda y Carrión (2015), hacen mención en su tesis titulado “Análisis y Diseños de un Modelo de Gestión Documental para las PYMES en el Cantón Durán” con motivo de graduarse como Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil en el poblado de Guayaquil – Ecuador en el año 2015; tuvieron ambos como iniciativa principal el proponer un diseño modelo para la Gestión de Documentos para ser aplicados por las empresas medianas y pequeñas de la comunidad de Cantón Duran, para lo cual seleccionaron la muestra como materia de estudio el acervo documental de la empresa Constructora Luis Baquero. Corroborando mediante la evaluación y análisis correspondiente, la

falta de normativas, inadecuado tratamiento de sus documentos, que perjudicaban una adecuada gestión en el manejo documental, métodos inapropiados para la ejecución de préstamos de documentos y demoras en las actividades tributarias, legales y administrativas, el cual se ve reflejado en la disminución del rendimiento. Para el trabajo de investigación se desarrolló el estudio descriptivo y no exploratorio porque se tomaron las muestras sin ninguna alteración, para el muestreo se aplicó el no probabilístico, en el que se emplearon los instrumentos a través de las encuestas, las observaciones y recopilaciones de datos. Proponiendo el funcionamiento del modelo de gestión documental en forma física y digital, conformando la estrategia, que apoyará en la mejora de las actividades y procesos administrativamente, el óptimo tratamiento del acervo documental e informaciones, reducciones y/o eliminaciones de los inconvenientes, para la ubicación de los documentos.

Ortiz y Pérez (2015), con el título de “Estrategia para el Mejoramiento de la Calidad de Servicios a los Usuarios en la IPS ASSALUD en Bucaramanga” con motivo de graduarse de Ingeniero Industrial en la Universidad de Santander en el año 2015 en la ciudad de Bucaramaga de Colombia; tuvieron como principal objetivo mejorar el servicio de atención con calidad mediante estrategias desarrolladas para de los usuarios de la IPS ASSALUD de la ciudad Bucaramanga”. Desarrollo la propuesta de formulación para implementarlo para el mejoramiento de los servicios con calidad y eficiencia a todos sus usuarios, en ese sentido, realizo las citas bibliográficas en base a las variables de estudio estrategias y las calidades de los servicios, con la finalidad de comprender las apreciaciones de los investigadores sobre el tema de los sistemas de las seguridades sociales de la salud y las formas de cómo se brindan dicho servicio. El trabajo de estudio se desarrolló mediante un diagnóstico situacional de la corporación, lo cual permitió contar con un panamá más amplio para aclarar algunas dudas y contar con mayor información de la empresa, se aplicó técnicas para medir la calidad mediante el análisis de sus datos, seguidamente de la peculiar percepción de los usuario a través del desarrollo del diagnóstico hacia los usuario externo, cuya herramienta permitió medir la satisfacción de los usuarios llamada Servqual, y considerando las normativas de la institución se realizó la homologación del mencionado instrumento al atributo de la calidad SOGC. De acuerdo al modelo Servqual, las encuestas de satisfacciones de los

clientes se pudo definir las percepciones de los usuarios desde dimensiones diferentes, resultado que se correlacionan con las cualidades de la calidad indicados por el SOGC predominando como norma interna de la institución. En ese sentido, se logró las comparaciones del modelo para las identificaciones de variable de calidad a fin de poder evaluar las satisfacciones de los usuarios que implica una evaluación para ayudar a identificar la manera más eficiente de como ejecutar los recursos, brindar los servicios, y el acatamiento de las normativas. En conclusión, la presente investigación facilito la recopilación del área de investigación, permitiendo la adaptando a los conceptos planteados y citados desde su inicio proporcionando propuestas de mejoras para la atención y satisfaciendo de sus usuarios de la IPS ASSALUD de la ciudad Bucaramanga.

Antecedentes nacionales:

Cabanaconza (2017), con el título de “Proceso técnico archivístico y la gestión de documentos en la OGAR – SIS, Lima 2016”, con el motivo de graduarse de Maestra en Gestión Pública en la UCV publicado en el 2017 en Lima - Perú; tuvo por finalidad precisar el grado de correlación que existen entre la primera y segunda variable de su investigación: el primero los procesos técnicos de archivo y su vinculación con la variable de gestión documental, pretendiendo aportar en la concientización sobre la importancia de la aplicación correcta del tratamiento documental a través de los procesos y procedimientos de archivo en la gestión de documentos de la OGAR del SIS y posteriormente sirva como referencia en toda la institución. En ese sentido, su objetivo lo planteó para establecer el nivel de vinculación de su primera y segunda variable de investigación mediante el uso de las herramientas que le permitió establecer la relación de sus dos las variables, para lo cual aplico el diseño no experimental porque considero las muestras tal y como los encontré, y para ello realizó el corte transversal que le permitió aplicar los instrumentos en un solo momento considerando a todos los trabajadores de la OGAR conformando 44 personas (100%) servidores que laboran en las oficinas que forman parte de la OGAR del SIS, como herramienta de medición, utilizó el cuestionario adecuadamente el cual fue evaluado por especialistas en el tema, para indicar el grado vinculación de ambas variables de estudio proceso

técnico de archivo y la gestión de documentos. En cuanto se procesó la información solicitada se aplicó la Rho de Spearman, coeficiente correlacional a fin de obtener con exactitud el grado de vinculación de sus dos variables de estudio. La conclusión principal del proyecto señala que sí existe correlación entre la primera y segunda variable de estudio, corroborando la hipótesis establecida para la primera y segunda variable se aplicó la formulación de coeficiente 0.731 y con lo alcanzando la sig. Bilateral a 0,000 como inferior a 0,05, y tiene un grado de asociación de nivel alto, según Bisquerra.

Betancour y Bustamante (2017), con el título de “Estrategias para mejorar el proceso de conservación de los documentos administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC”, para obtener el Licenciamiento en Administración de Empresas en la UPC publicado el año 2017 en Lima - Perú; la finalidad del proyecto es estudiar el estado existente del Archivo Central del RENIEC y del proceso actual de conservación de los documentos administrativos que se resguarda. A fin de proponer la incorporación de las series documentales de validez por tiempo limitado a microformas, como táctica para optimizar la preservación de los documentos administrativos del RENIEC, aplicando la investigación cualitativa - descriptiva, basada en la teoría fundamentada por medio de entrevistas a profundidad a los segmentos elegidos. Además, efectuó una muestra con veinte (20) personas del AGN, SGS del Perú (empresa certificadora de microformas), Archivo Central del RENIEC y de la línea de producción de microformas del Archivo Central y Registros Civiles del RENIEC. Finaliza indicando que la hipótesis es factible, ya que tiene una línea de producción de microformas en el Archivo Central, se ha identificado la necesidad de obtener herramientas que apoyen en las actividades que realiza el personal, sobre todo para ahorrar tiempo en la absolución de consultas en la atención de los servicios archivísticos y señala integrar gradualmente series documentales de valor determinado a la línea de producción de microformas para actualizar los archivos e innovar los servicios que ofrecen.

Arellano y Uriarte (2017), con el título de “El Sistema Institucional de Archivos en la Gestión de Documentos de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A., Lima, 2015”, con la finalidad de graduarse de Licenciados en Archivística y Gestión Documental en la UCSS publicado en el 2017 en Lima

Perú; tuvieron por finalidad principal estudiar, profundizar y analizar los distintos escenarios en relación al funcionamiento de todos sus archivos administrativos que forman parte de la Empresa OBRAINSA. Por lo que aplicó diversos procesos y procedimientos en el tratamiento, conservación y custodia de todo el acervo documental, procesos que influyen directamente en la gestión administrativa de la empresa, como se evidencia en la organización, y que se complementa con la gestión de documentos, motivo por el cual, para el tratamiento de los documentos en grandes cantidades es necesario realizar una adecuada identificación de los documentos archivísticos y ejecutar una correcta valoración de los documentos de valor temporal y permanente. En ese sentido, es necesario la implementación de los procesos técnicos archivísticos y sobre esta base postularon a la implementación del SIA y enfatizar en la gestión de documentos, ya que la dinámica de documentos ejerce mucha relevancia en la administración eficiente y toma decisiones efectivas e idóneas. La empresa produce documentos en toda su estructura administrativa, productiva y comercial, justamente el SIA a través de la gestión de documentos administrativos todo el flujo o ciclo del manejo de documentos, desde la recepción hasta su eliminación y conservación indefinida. En conclusión, el trabajo de investigación desarrolló una propuesta de cómo la implementación del SIA puede contribuir en la gestión de documentos de una empresa privada.

Huancas (2017), con el título de “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima - 2017”, con motivo graduarse de Licenciado en Administración en la UCV publicado en el 2017 en Lima - Perú; propuso en su trabajo de estudio como finalidad principal medir el nivel de vinculación entre la primera y segunda variable de estudio. Para lo cual, realizó la investigación descriptiva, debido a que no realizó ninguna modificación y aplicó la recopilación de información existente, como antecedentes teóricos para evaluar las dos variables de estudio. Asimismo, realizó una muestra de 150 personas que realizaron requerimientos de servicios ante la Administración Tributaria de Lima, este número es el resultante de la fórmula del muestreo aleatorio simple con un nivel confiable de 95% y un límite de error de 8%. Se aplicó los instrumentos previamente validados por juicios de expertos, quienes certificaron la confiabilidad de los cuestionarios, asimismo, mediante la formulación del coeficiente Alfa de

Cronbach se realizó su calculación y a través de las encuestas se recopiló la información de las variables de estudio, dicha encuestas estaban formuladas en escala de Likert. Finalmente, se determinó la existencia de una vinculación directamente en forma positivo, de la primera y segunda variable del trabajo de estudio, con una correlacional Rho Spearman con resultado de 0.332; quiere se interpreta de la siguiente manera; si se ejecuta con mejores calidades los servicios mejores serán las satisfacciones de todos los involucrados de la Administración Tributaria de Lima.

Soriano y Siancas (2016), con el título de “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016”, con motivo de graduarse de Magister de Administración de Empresas en la UPN, en el departamento de Trujillo – Perú, en el año 2016; tuvieron como objetivo analizar y evaluar como impactara la satisfacción de sus clientes externos mejorando la calidad de su servicio, en una entidad bancaria Trujillana. Por lo cual, ambos realizaron el estudio asociado para examinar cómo se relaciona la primera y segunda variables del trabajo de investigación; calidades de servicios y las satisfacciones de los clientes, utilizando para su investigación el no experimental como diseño debido a que tomo la muestra sin modificarlo y como método consideró el modelo Servqual. También, se realizó una muestra conformada por una población de 19,065 usuarios de la entidad bancaria, registrados en su base de datos, para examinar la muestra se realizó la formulación de población finita, tomando en cuenta un grado de confiabilidad del 95%, con un error de muestra de 5%, asimismo una valoración de P y Q de 50% (al no disponer de conocimiento previo), dentro de las herramientas empleadas, se tienen dos instrumentos formulados, el primero aplicado para la percepción del cliente al momento de ingreso a la entidad bancaria y el segundo para poder evaluar la expectativa del cliente al salir de la entidad bancaria, ambos considerando el diseño elaborado según modelo de Servqual, asimismo, para la fiabilidad y corroboración de las herramientas aplicó el Alfa de Cronbach, obteniendo alrededor de 90%, siendo fiable el instrumento. Finalmente se obtuvo como resultado la vinculación entre la primera y segunda variable de estudio; calidades de los servicios que se vinculan a las satisfacciones de los clientes, infiriendo en la vinculación de las dos variables que se efectúa positivamente con 38.6% como valor, con respecto a la calidad

percibida, de acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman. En ese sentido, se considera con un grado de cálculo del 1 a 7, mejor grado de percepción en las calidades de los servicios, mejor es el grado de las satisfacciones de los usuarios. El proyecto resuelve que la calidad de servicio influye de manera positiva en satisfacer a sus clientes, indicando que hay una grieta entre lo percibido y esperado, en tal sentido, perjudicando los grados de satisfacciones de sus clientelas. Motivo por el cual, la Alta Dirección debe centrarse en minimizar la problemática con la asignación de recursos, dirigidos a acrecentar la calidad de sus servicios y por consiguiente mejorar el grado de satisfacción de sus usuarios.

2.2 Base teóricas

Variable 1: Los procesos técnicos archivísticos

Padrón (2017), manifestó e indico sobre los procedimientos archivísticos que se han solidificado sus preceptos teóricos, a partir la clasificación seguido por la valoración y concluyendo en la trasmisión. La descripción, en particular, tiene muy bien determinado, en esta nueva era, sus fundamentos conceptuales (p.35).

García (2006), conceptualizó que los procesos técnicos archivísticos son todos los procedimientos propios de la archivística, que facilitan el tratamiento documental en cada una de sus fases. Su aplicación tiene como objetivo brindar procedimientos prácticos en el tratamiento documental con la finalidad de ejecutar la organización, accesibilidad, conservación y recuperación de la información de manera eficiente y brindar un buen servicio (p. 93).

García (2002), determinó los procesos archivísticos como las operaciones relacionadas al archivo documental, que favorecen el tratamiento versado de la documentación considerando todas las etapas. La intención de su utilización es dar a conocer una técnica metódica para tratar los documentos archivísticos, relativo a su ordenamiento, preservación, disposición y recuperación de la información de manera rauda, para que se cumplan con las metas trazadas (p. 2).

Variable N°2: Calidad del servicio.

Torres y Vásquez (2015), señalaron que la calidad del servicio, se mantiene todavía vigente, inclusive después de décadas de estudio,

destacando el atributo híbrido de las propuestas. Con relación a los atributos de análisis, se compruebe que en los diversos estudios evaluados, se observan cualidades de calidad comunes como son: el aspecto tangible, la deferencia a los usuarios y la fiabilidad de los servicios (p.59).

Pamies (2004), afirmó que la calidad de servicio incluye a las empresas industriales y de servicios, siendo ésta una herramienta estratégica que ayuda a permanecer vigente en el mercado, sobre todo en escenarios muy competitivos. Entre sus características primordiales se mencionan las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad (p.6).

Berry, Bennett y Brown (1989), definieron que la calidad en el servicio adquiere autenticidad en la sensación, tomándose en cuenta como una intención más que la sensación, puesto que esta última involucraría un razonamiento y estudio precedente (p.1).

Dimensión N°1: Fiabilidad

Prieto y Delgado (2010), indicaron que la fiabilidad se comprende como la estabilidad o consistencia de la medida cuando el procedimiento de control se repite (p.67).

Pamies (2004) lo conceptualizó como el talento para brindar los servicios prometidos de modo diligente y confiable (p.23).

Berry et al. (1989) mencionaron que es realizar la promesa de servicio en forma concisa y fiable. Es decir, sostener la promesa de servicio (p.1).

González (2000), señaló que la fiabilidad en la persistencia de la vida diaria se conserva gracias al “marco de seguridad ontológica” (p.167).

Dichas afirmaciones sustentan el trabajo de estudio; en la fiabilidad está la habilidad para poder brindar un servicio óptimo.

Dimensión N°2: Capacidad de respuesta

Kotler y Keller (2012), afirmaron que la capacidad de respuesta es la medida de apoyo al usuario de manera oportuna (p.374).

Pamies (2004), aseveró que se refiere a las disposiciones y voluntades de los colaboradores, al apoyar a sus usuarios proporcionándoles una eficiente y eficaz atención en un tiempo mínimo (p.23).

Berry, Bennett y Brown (1989), sostuvieron que es la rapidez para servir, así como la voluntad para atender a los usuarios de manera oportuna y

eficiente. La duración en cuanto al tiempo de respuesta, conlleva a comprobar ante el usuario que se valora su preferencia y por ende, su fidelización (p.1).

Ambas definiciones sostienen, que la capacidad de respuesta rápida ayuda a mejorar la calidad del servicio.

Se ha decidido contar con dichos conceptos en el presente proyecto.

Dimensión N°3: Seguridad

Soriano (2014), considera que la seguridad es un servicio que permite garantizar el sistema de información a través de transferencias de datos y pueda contar con la seguridad del acceso. La seguridad se implementa a través de instrumentos de seguridad y de acuerdo a sus políticas de seguridad. (p.31)

Pamies (2004), alegó que son los conocimientos y la calidad en la atención, mostrada por el personal, con un buen trato, aplicando sus destrezas para inspirar credibilidad y confianza al cliente (p.23).

Berry et al. (1989), se refirieron a la actitud y aptitud del colaborador, para lograr inspirar confianza en los clientes, siendo necesario que se apliquen ambos conceptos. Desde el primer instante en que los clientes interactúan con los proveedores de servicios, quienes son muy amables y tienen mucha destreza, se les fideliza para que continúen siendo clientes de esa corporación. Asimismo, se debe tomar en cuenta, que la seguridad se da cuando el personal asignado está en el puesto adecuado (p.1).

Los autores en mención señalan que la seguridad infunde confianza en los clientes. Dichos conceptos coinciden y serán considerados en el proyecto.

2.3 Definiciones de términos básicos

- *Archivística*: describe las teorías y praxis de los procedimientos, principios y problemáticas relativos a los archivos y las funciones.
- *Archivo*: grupo de documentos independiente de su soporte, forma o fecha elaborados por un ciudadano o instituciones públicas o privadas en el desarrollo de sus actividades.
- *Archivo Central*: es el órgano encargado de elaborar el plan, estructurar, conducir, reglamentar, coordinar, desarrollar y supervisar las actividades en materia archivística en una institución. Asimismo, es responsable del

asesoramiento, custodia y preservación de fondos de documentos, transferidos de las Oficinas Administrativas de cada entidad.

- *Documento*: es considerado como tal, a toda representación de la comunicación de modo convencional o lenguaje natural y algunas otras representaciones gráficas, sonoras o en imágenes, reunidas en tipos de soportes materiales, inclusive los soportes informáticos.
- *Documentos con Valor temporal*: de acuerdo al contenido, dejan de ser importantes y sin trascendencia. Pierden su valor al cumplirse su vigencia en temas fiscales, contables, legales, administrativos y otros que motivaron su creación.
- *Documentos con Valor permanente*: son documentos mayores muy importantes para la institución que lo produce, así como el resto de organismos.
- *Principio de Procedencia*: Determina que en la Organización Documental los documentos elaborados por una entidad o empresa no deben combinarse con los de otra instancia.
- *Principio de Orden Original*: Consiste que en una Organización Documental no se debe variar la organización transferida a un fondo, por una unidad productora en el nivel de archivo respectivo.
- *Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)*: Trata sobre los instrumentos de gestión para el desarrollo archivístico que establece de manera jerárquica la agrupación documental de una entidad (el fondo, las secciones y las series), así como, la valoración y los plazos de retención del acervo documental correspondientes a una institución del sector público. Incluye la Tabla de Retención de Documentos Archivísticos (TRDA) y la Ficha Técnica de Series Documentales (FTSD).

2.4 Hipótesis de la investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe una vinculación directa entre los procesos técnicos archivísticos y las calidades de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.

2.4.2 Hipótesis específicos

Existe una vinculación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.

Existe una vinculación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019

Existe una vinculación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la seguridad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método de Investigación

Para el estudio se utilizó el procedimiento hipotético - deductivo, debido a que las propuestas teóricas presentadas en este proyecto sirven de sustento para efectuar el trabajo, facilitando datos acerca de la problemática tratada, referente a la primera y segunda variable de estudio. Sánchez y Reyes (2015) señalaron que “Inicia de una hipótesis aceptable, como resultado de sus argumentos de la reunión de datos empíricos o leyes más generales o de principios” (p.59). Asimismo, será transversal, por cuanto el almacenamiento de información se llevará a cabo en un solo momento de tiempo.

3.2 Enfoque de investigación

Es cuantitativa, debido a que se efectuará la recolección de datos, el procesamiento e interpretaciones de las informaciones obtenidas, para fijar el nivel de vinculación significativa y directa entre ambas variables de estudio; el primero es procesos técnicos archivísticos y la segunda calidad del servicio aplicados en el Ministerio del Interior en el año 2019 en su Archivo Central. Paitán, Mejía, Ramírez y Paucar (2014), señalaron que se utiliza para establecer el grado de correlación entre variables que no sean una dependiente de la otra (p.339).

3.3 Alcances de la Investigación

Se determina el alcance correlacional transversal, ya que el propósito es detallar las variables en un tiempo dado. Betanzos y López (2017), señalan que se utiliza en investigaciones transversales, para realizar la medición en un tiempo determinado o único momento (p.22).

3.4 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, debido a que se tomó la muestra sin ninguna alteración. Tal como lo señalan Baptista, Fernández y Hernández (2014), los trabajos de investigación se elaborarán sin el manejo premeditado de las variables y en los que solamente se aprecien anomalías en su medio original, para luego examinarlos (p. 149).

Hernández et al. (2014), manifestaron que la investigación descriptiva pretende detallar particularidades, cualidades y muestras relevantes de algún

caso que se estudie. Analiza las inclinaciones de una muestra o público objetivo (p.80).

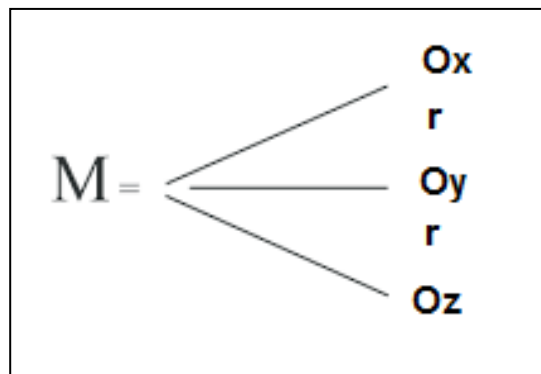
Por otro lado, Hernández et al. (2014), indico sobre “los trabajos de Investigaciones correlacionales que asocian las variantes a través de un modelo predicho para una población o grupo” (p. 81). Es correlacional debido a que su propósito es disponer el grado de asociación o vinculación que se da entre las variables.

Según a Reyes y Sánchez (2015), el diseño es graficado como:

M = Significa la Muestra de la población de estudio.

x, y, z = Significa los subíndices en cada O

r = Significa Coeficiente de Correlación.



3.5 Variable 1: Procesos técnicos archivísticos

Padrón (2017), indicó que los procesos archivísticos han solidificado sus preceptos teóricos, a partir de la clasificación de la valoración y concluyendo en la trasmisión. La descripción se encuentra muy bien determinada, en esta nueva era, sus fundamentos son conceptuales (p.35).

Tabla 1

Operacionalización de variable: Procesos Técnicos Archivísticos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos Dimensiones	Niveles y rangos
Organización	Acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar.	1,2,3,4,5		Bajo [5 a 11] Moderado [12 a 18] Alto [19 a 25]	
Descripción	Identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos.	6,7,8,	Escala de medición ordinal Tipo Likert:	Bajo [3 a 6] Moderado [7 a 11] Alto [12 a 15]	Bajo [18 a 41] Moderado [42 a 66]
Valoración	Identificar, analizar y evaluar todas las series documentales.	9,10,11	Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]	Bajo [3 a 6] Moderado [7 a 11] Alto [12 a 15]	Alto [67 a 90]
Conservación	Garantizar la integridad física del soporte y del texto de los documentos	12,13,14		Bajo [3 a 6] Moderado [7 a 11] Alto [12 a 15]	
Servicios Archivísticos	Consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información	15,16,17,18		Bajo [4 a 9] Moderado [10 a 15] Alto [16 a 20]	

3.6 Variable 2: Calidad del servicio

Torres y Vásquez (2015), señalaron que la calidad del servicio, se mantiene todavía vigente, inclusive después de décadas de estudio. Con relación a los atributos de análisis, se comprueba en los diversos estudios evaluados las cualidades de calidad comunes como son: el aspecto tangible, la deferencia a los usuarios y las fiabilidades de los servicios (p.59).

Tabla 2

Operacionalización de variable: Calidad del Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos Dimensiones	Nivel rango
Fiabilidad	Ejecutar el servicio prometido de forma adecuada, brindando confianza.	1, 2, 3, 4, 5, 6		Bajo [6 a 13] Moderado [14 a 22] Alto [23 a 30]	Bajo [18 a 41]
Capacidad de respuesta	La disposición de ayudar a los clientes y proveerles de un servicio rápido	7, 8, 9, 10, 11	Escala de medición ordinal Tipo Likert: Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]	Bajo [5 a 11] Moderado [12 a 18] Alto [19 a 25]	Moderado [42 a 66]
Seguridad	Garantizar confianza y credibilidad	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18		Bajo [7 a 16] Moderado [17 a 25] Alto [26 a 35]	Alto [67 a 90]

3.7 Población - Muestra

La Población está conformada por todos los usuarios internos del archivo central del Ministerio del Interior. Ascendiendo a un total de 56 trabajadores. Sánchez y Reyes, explican que “Una población abarca a todos los individuos que incluyen a las clases bien específicos de individuos, sujetos o eventos” (2015, p. 155).

La Muestra está constituida por la destreza o disponibilidad de utilizar el instrumento, no existe la prioridad de diseñarse un modelo para el ajuste de las herramientas para la aplicación de encuesta del trabajo de investigación, se considera la información general de la localización como componente de la actual publicación. Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), se implican a varios casos en el estudio ya que se pretende sistematizar los resultados de la investigación (p.12).

3.8 Tipo de Muestreo

Para el desarrollo del estudio se ha aplicado el muestreo probabilístico, tal como lo manifiestan Sánchez y Reyes, quienes señalan que “el muestreo probabilístico se puede medir con anticipo cuál será la posibilidad de que

pueda alcanzar cada muestra que sean aceptables a partir de un universo o una población” (2015, p.157).

3.9 Criterios de inclusión

Colaboradores que trabajan como nombrados según el DL N° 276 y del Régimen CAS de acuerdo al Decreto Legislativo 1057.

3.10 Criterios de exclusión

3 servidores que no estaban presentes porque salieron de vacaciones.

1 servidor que no laboro por descanso médico.

En este sentido, nuestra población y muestra inicial fue 56 usuarios internos, sin embargo, según lo indicado en el numeral 3.10 criterios de exclusión la población de usuarios internos es 52 personas en el momento que se realizó la aplicación del instrumento. Cabe precisar que por ser una población menor a 100 se está considerando la misma cantidad para nuestra muestra que vendría a ser un total de 52 personas.

3.11 Instrumentos seleccionados corresponden a la investigación planteada

3.11.1 Técnicas.

Se ejecutó la técnica de la encuesta, aplicándose en un tiempo de 10 minutos para la recolección de información de la primera y segunda variable del trabajo de investigación: calidades de los servicios y los procesos técnicos archivísticos. Al respecto, Reyes y Sánchez (2015), señalaron sobre “la técnica como medio por el cual se conduce a recaudar información solicitada de un fenómeno o una realidad en competencia a las finalidades de la investigación” (p. 163).

3.11.1 Instrumento.

La herramienta aplicada al trabajo de investigación es la encuesta a través de un formulario de preguntas modelo de Likert, dirigidos a todos los usuarios del archivo central del Ministerio del Interior, con la finalidad de recolectar datos informativos necesarios para la elaboración y desarrollo de la investigación.

Sánchez y Reyes (2015), argumentaron que el instrumento es la herramienta utilizada para la recuperación de datos, la cual es muy importante para la investigación; con respecto al cuestionario, señalaron que es el

instrumento que a través de los formatos escritos se efectúan preguntas relacionadas al propósito de la investigación (p.164).

3.11.1.1 Instrumento Variable 1: Procesos técnicos archivísticos.

Ficha técnica

Ficha técnica			
Autor:	Patricia Angélica Cabanaconza Tejeira		
Adaptado:	Eddy Cabezas Bonzano y Liz Magali Agapito Ulloa.		
Año:	2019		
Descripción:			
Tipo de Instrumento:	Cuestionario		
Objetivo:	Determinar el nivel de los procesos técnicos archivísticos según los trabajadores del Archivo Central del MININTER, Lima -2019.		
Población:	52		
Lugar:	Archivo Central del MININTER, Lima -2019		
Número de Ítem:	18	Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	10 minutos		
Escala de Medición: Siempre	Nunca, Casi Nunca, A veces y Casi Siempre.		
Escala:	Likert		
Niveles Rango:			
Bajo:	[18 – 41]		
Moderado:	[42 – 66]		
Alto:	[67 – 90]		

3.11.1.2 Instrumento Variable 2: Calidad de Servicio.

Ficha técnica

Ficha técnica			
Autor:	José Alberto Huanca Sifuentes		
Adaptado:	Eddy Cabezas Bonzano y Liz Magali Agapito Ulloa.		
Año:	2019		
Descripción:			
Tipo de Instrumento:	Cuestionario		
Objetivo:	Determinar el nivel de la calidad de servicio según los trabajadores del Archivo Central del MININTER, Lima -2019.		
Población:	52		
Lugar:	Archivo Central del MININTER, Lima -2019		
Número de Ítem:	18	Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	10 minutos		
Escala de Medición: Siempre	Nunca, Casi Nunca, A veces y Casi Siempre.		
Escala:	Likert		
Niveles Rango:			
Bajo:	[18 – 41]		
Moderado:	[42 – 66]		
Alto:	[67 – 90]		

3.12 Validez y Confiabilidad

3.12.1 Validez

La autenticidad de los instrumentos para las evaluaciones lo aprueba previamente un experto y así otorgarle la aprobación al argumento de cada instrumento correspondiente a la primera y segunda variable de estudio. A continuación, se observa el resultado:

Tabla 3

Resultado de validez de instrumentos

Experto:	Opinión
Lic. Jennifer Changana Gonzales	Aplicable
Lic. Sofía Medina Escudero	Aplicable
Lic. Carlos Martínez Suárez	Aplicable

Nota: Elaboración propia

3.12.2 Confiabilidad

Es muy importante precisar que se utilizó el Alfa de Cronbach, para realizar la prueba de confiabilidad en el trabajo de estudio.

Soto (2015), expuso sobre la confiabilidad que es una herramienta de cálculo que muestra la veracidad de los instrumentos de evaluación, corroborando si al ejecutarlo en forma repetitiva se obtiene resultado similar (p.71).

Tabla 4

Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cron Bach

Valores de alfa de cronbach	niveles
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Tabla 5

Confiabilidad de Instrumento de Variable Procesos Técnicos Archivísticos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	18

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Explicación

De los resultados de la tabla N°5: se concluye que es aceptable la confiabilidad, debido a que el resultado de Alfa de Cronbach es superior a 0.7 alcanzando una valoración de 0.78.

Tabla 6

Confiabilidad de Instrumento de Variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	18

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Explicación

De los resultados de la tabla N°6: se concluye que es aceptable la confiabilidad, debido a que el resultado de Alfa de Cronbach es superior a 0.9 alcanzando una valoración de 0.908.

3.13. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el sistema estadístico informático SPSS, así como, la metodología estadística para el análisis de los datos, con el objetivo de realizar los cálculos y análisis estadísticos descriptivos, formulación de tablas de frecuencia, porcentaje y figura. Asimismo, se aplicó del mismo modo en la inferencial estadística, efectuando pruebas de hipótesis a través del $p(\rho)$, a fin de establecer si las secciones de ambas variables de estudio están asociadas. Sobre el tema, Sampieri et al. (2014), mencionaron que el estudio cuantitativo de la información, se efectúan mediante programas de softwares de análisis estadísticos, donde se podrán realizar aplicaciones, exploraciones de datos, evaluación de la confiabilidad y validación logrados por los instrumentos, evaluar la prueba estadística de hipótesis en relación a métodos

y técnicas que permitan convencer, a partir de la información para obtener los resultados (p.272).

Tabla 7

Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra (2009)

CAPÍTULO IV DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1. Descripción del resultado de la variable procesos técnicos archivísticos

Tabla N°8:

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre los procesos técnicos archivísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0.0%	0.00%	0.01%
	Moderado	48	92.31%	92.31%	92.31%
	Alto	4	7.69%	7.69%	100.00%
	Total	52	100.00%	100.0%	

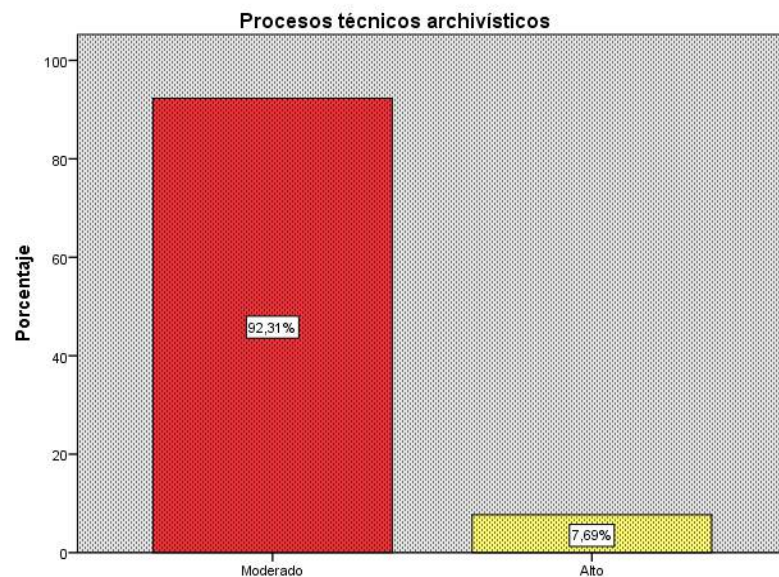


Figura 1. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre los Procesos técnicos archivísticos

Tal como se detalla en tabla N°8 y figura N°1: Se observa cifra superior de usuarios 92,31% estiman que la variable procesos técnicos archivísticos tiene como resultado un grado moderado y el 7,69% estiman que la primera variable tiene como resultado un grado alto.

De los productos alcanzados se concluyó que la primera variable del trabajo de estudio aplicado en el MININTER, en el año 2019 en el Archivo Central, obtiene como resultado moderado.

4.1.2. Descripción del resultado de la variable calidad del servicio

Tabla N°9:

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	9	17.31%	17.31%	17.31%
Moderado	41	78.85%	78.85%	96.15%
Alto	2	3.85%	3.85%	100.00%
Total	52	100.00%	100.00%	

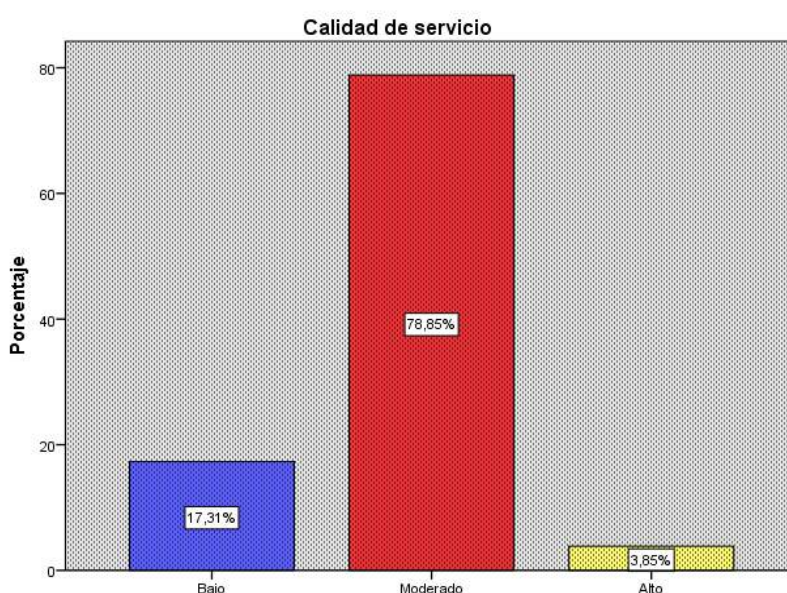


Figura 2. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la Calidad del Servicio

De acuerdo al resultado en la tabla N°9 y figura N°2: Se observa superior cifra de usuarios 78,85% estiman que la segunda variable “calidad de servicios” tiene como resultado un nivel moderado, entretanto el 17.31% estiman que la segunda variable de estudio tiene como resultado un nivel bajo y el 3.85% estiman que la segunda variable de estudio tiene como resultado un grado alto.

Se concluyó que los productos conseguidos de la segunda variable de estudio efectuado en el archivo central del MININTER, Lima 2019, obtiene como resultado moderado.

4.1.3. Descripción de los productos de la dimensión fiabilidad en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°10.

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	11.54%	11.54%	11.54%
	Moderado	44	84.62%	84.62%	96.15%
	Alto	2	3.85%	3.85%	100.00%
	Total	52	100.00%	100.00%	

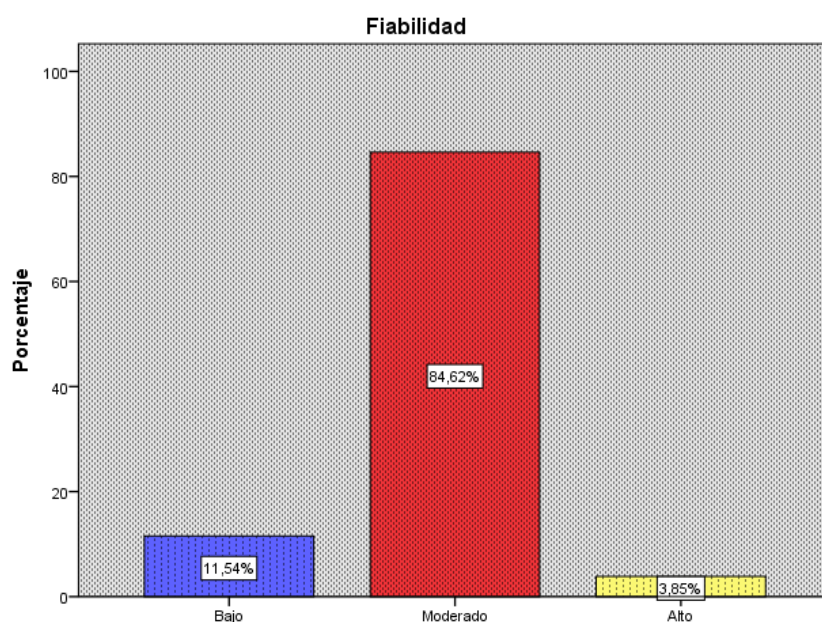


Figura 3. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad

De acuerdo al resultado de la tabla N°10 y figura N°3: Se observa superior cifra de usuarios 84,62% estiman que la dimensión Fiabilidad tiene como resultado un nivel moderado, entretanto el 11.54% estiman que la dimensión Fiabilidad tiene como resultado un nivel bajo y el 3.85% estiman que la dimensión Fiabilidad tiene como resultado un grado alto.

Se concluyó de los productos conseguidos que la dimensión Fiabilidad en el archivo central del MININTER, Lima 2019, obtiene como resultado moderado.

4.1.4. Descripción de los productos de la dimensión capacidad de respuesta en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°11.

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	40.38%	40.38%	40.38%
	Moderado	30	57.69%	57.69%	98.08%
	Alto	1	1.92%	1.92%	100.00%
	Total	52	100.00%	100.00%	

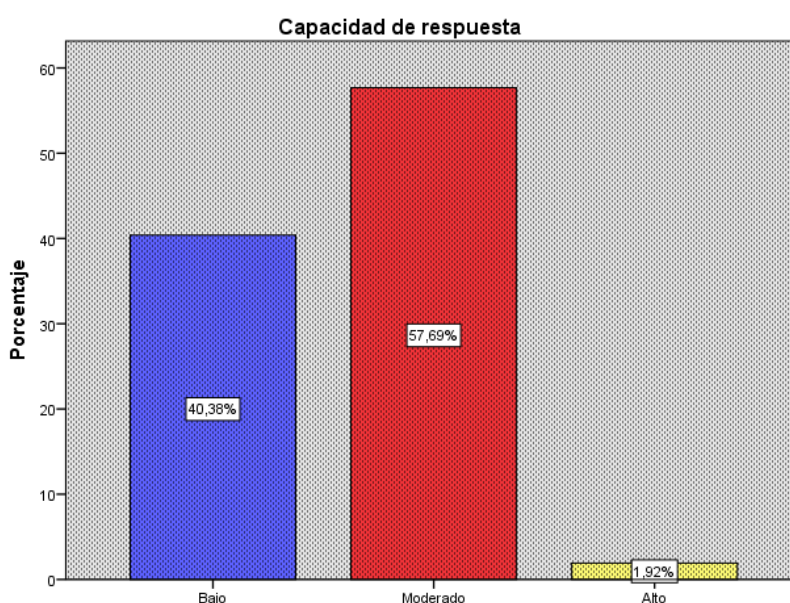


Figura 4. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta

De acuerdo al resultado de tabla N°11 y figura N°4: Se observa superior cifra de usuarios 57,69% estiman que la dimensión Capacidad de respuesta tiene como resultado un nivel moderado, entretanto el 40.38% estiman que la dimensión Capacidad de respuesta tiene como resultado un nivel bajo y el 1.92% estiman que la dimensión Capacidad de respuesta tiene como resultado grado alto.

Se concluyó de los productos conseguidos que la dimensión Capacidad de respuesta en el archivo central del MININTER, Lima 2019, obtiene como resultado moderado.

4.1.5. Descripción de los productos de la dimensión seguridad de respuesta en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°12.

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	15.38%	15.38%	15.38%
	Moderado	44	84.62%	84.62%	100.00%
	Alto	0	0.00%	0.00%	0.00%
	Total	52	100.00%	100.00%	

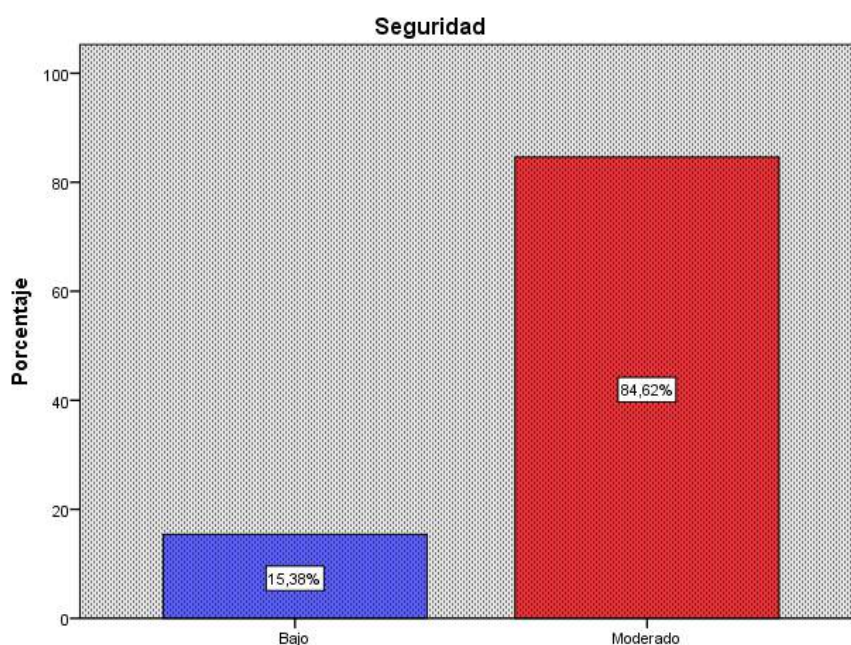


Figura 5. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la seguridad

De acuerdo al resultado de tabla N°12 y figura N°5: Se observa superior cifra de usuarios 84,62% estiman que la dimensión Seguridad tiene como resultado un nivel moderado y el 15.38% estiman que la dimensión Seguridad tiene como resultado un grado bajo.

Se concluyó de los productos conseguidos que la dimensión Seguridad en el archivo central del MININTER, Lima 2019, obtiene como resultado moderado.

4.1.6. Descripción de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°13

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de los procesos técnicos y la calidad del servicio.

			Calidad del servicio			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Procesos técnicos archivísticos	Moderado	Recuento	8	38	2	48
		% del total	15.39%	5.77%	3.85%	92.31%
	Alto	Recuento	1	3	0	4
% del total		1.92%	0.73%	0%	7.69%	
Total		Recuento % del total	9	41	2	52
			17.31%	78.85%	3.85%	100.00%

Nota: la fuente se obtuvo de los cuestionarios

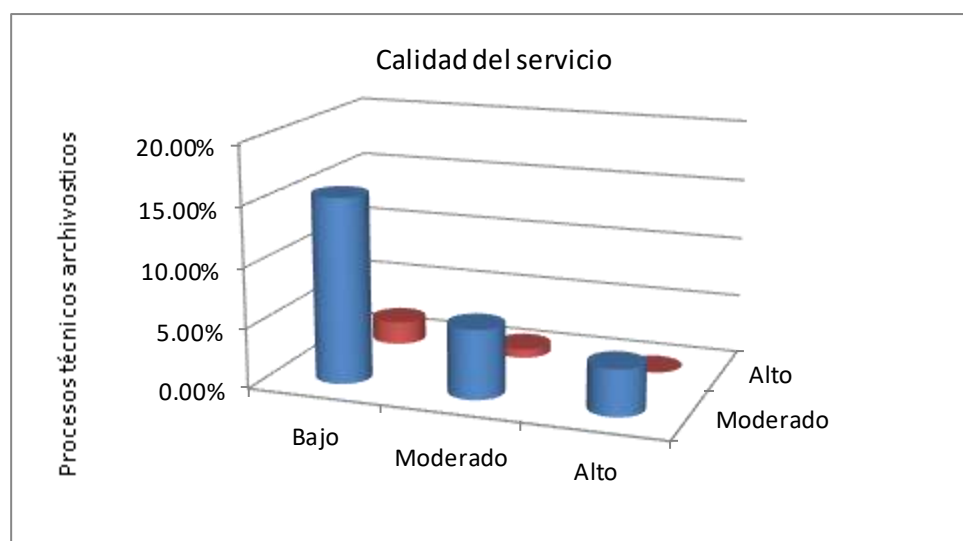


Figura 6. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio

De acuerdo al resultado de tabla N°13 y figura N°6: se contempla la presencia de un género característico de 15,39%, que representa el resultado moderado de los usuarios y por otra parte con resultado bajo indicado en la primera y segunda variable de estudio, asimismo el 1.92% presenta un nivel alto y bajo en la primera y segunda variable.

Según los productos representativos que indica la tabla N°13 y figura N°6 se traduce que existe una vinculación positivamente entre ambas variables.

4.1.7. Descripción de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad del servicio en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°14

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de los procesos técnicos y la fiabilidad.

			Fiabilidad			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Procesos técnicos archivísticos	Bajo	Recuento % del total	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Moderado	Recuento % del total	25 48.08%	23 44.23%	0 0.00%	48 92.31%
	Alto	Recuento % del total	1 1.92%	3 5.77%	1 0.00%	4 7.69%
Total		Recuento % del total	26 50.00%	26 50.00%	0 0.00%	52 100.00%

Nota: la fuente se obtuvo de los cuestionarios

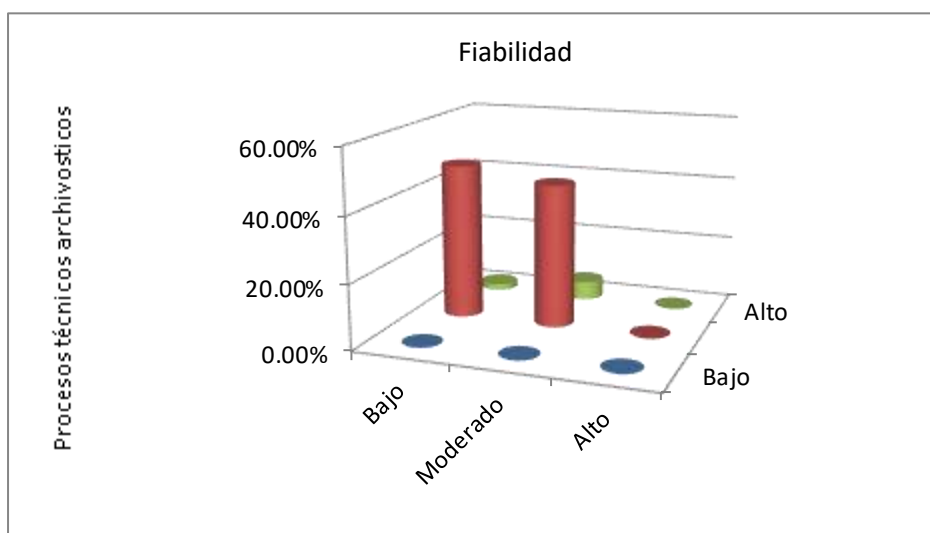


Figura 7. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad

De acuerdo al resultado de tabla N°14 y figura N°7: se contempla la presencia de un género característico de 44.23% que representa el resultado moderado de los usuarios en la primera variable de estudio y por otra parte en

la dimensión fiabilidad, asimismo el 1.92% presenta un nivel alto y bajo en la variable y dimensión.

De los productos descriptivos representados tal como se indica en la tabla 14 y la figura 7 se traduce que la vinculación entre la primera variable y dimensión es positivamente.

4.1.8. Descripción de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta del servicio en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°15

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de los procesos técnicos y la capacidad de respuesta.

		Capacidad de respuesta			Total
		Bajo	Moderado	Alto	
Procesos técnicos archivísticos	Bajo	Recuento % del total	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Moderado	Recuento % del total	19 36.53	28 53.84	48 92.31
	Alto	Recuento % del total	2 3.85	2 3.85	4 7.69
Total		Recuento % del total	21 40.38%	30 57.69%	1 1.92%
					52 100.00%

Nota: la fuente se obtuvo de los cuestionarios

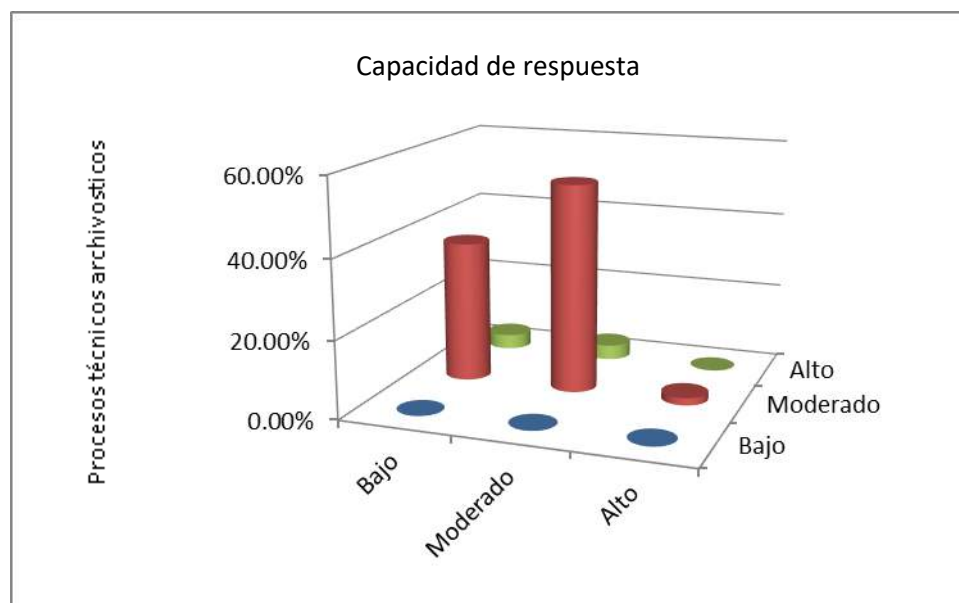


Figura 8. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta

De acuerdo al resultado de tabla N°15 y figura N°8: se contempla la presencia de un género característico de 53.84% que representa el resultado moderado de los usuarios en la primera variable de estudio y por otra parte en la dimensión capacidad de respuesta, asimismo el 3.85% representa un grado alto y bajo en la primera variable y la dimensión.

Según los productos representativos que indica la tabla N°15 y figura N°8 se traduce que existe una vinculación positivamente entre la variable y la dimensión.

4.1.9. Descripción de los productos de la relación de los procesos técnicos archivísticos y la seguridad del servicio en el archivo central del MININTER, Lima 2019.

Tabla N°16

Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de los procesos técnicos y la seguridad.

		Seguridad			Total
		Bajo	Moderado	Alto	
Procesos técnicos archivísticos	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0.00%	0.00%	0.00%
	Moderado	Recuento	7	41	48
		% del total	13.46%	76.85%	92.31%
	Alto	Recuento	1	3	4
		% del total	1.92%	5.77%	7.69%
Total	Recuento	8	44	52	
	% del total	15.38%	84.62%	100.00%	

Nota: la fuente se obtuvo de los cuestionarios

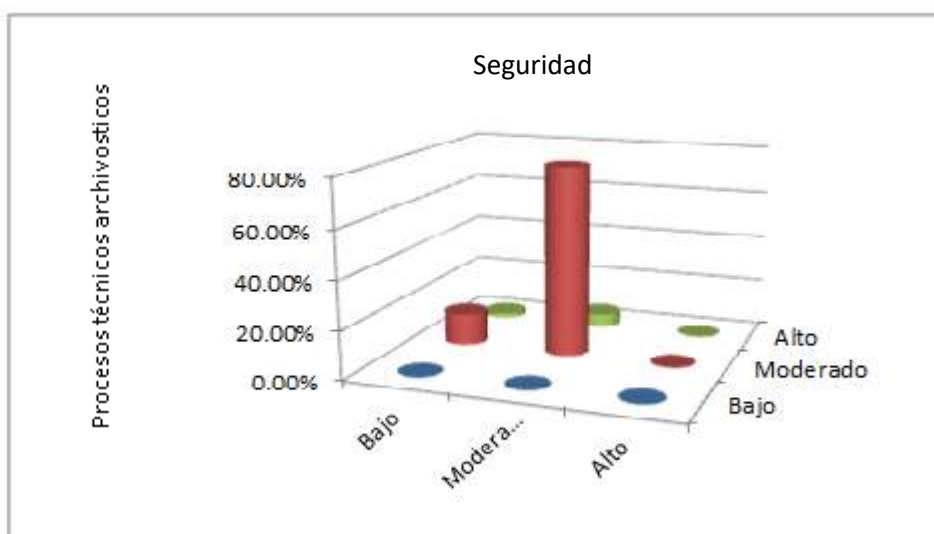


Figura 9. Distribución porcentual de los usuarios según los procesos técnicos archivísticos y la seguridad

De acuerdo al resultado de tabla N°16 y figura N°9: se contempla la presencia de un género característico de 78.85% que representa el resultado moderado de los usuarios en la primera variable de estudio y por otra parte en la dimensión seguridad, asimismo el 1.92% presenta un nivel alto y bajo en la variable y dimensión.

Según los productos representativos que indica la tabla N°16 y figura N°9 se traduce que existe una vinculación positivamente entre la variable y la dimensión.

4.2. Prueba de normalidad de los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el archivo central del MININTER, Lima - 2019

Tabla N°17

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos técnicos archivísticos	.519	52	.000
Calidad del servicio	.536	52	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la tabla N°17 prueba de normalidad se evidencia que los componentes de la variable proceso técnico archivístico y de la variable calidades de los servicios, aplicada en una muestra de 52 usuarios del archivo central del MININTER. En ese sentido, la decisión que considero de acuerdo a Kolmogorov-Simimov^a, alcanzando la sig. Bilateral a .000 como inferior a 0.05, motivo de ello se aplica la Ho. Obteniendo como producto No paramétrico a la prueba. Concluyendo que los antecedentes no cuentan con normalidad, en ese sentido la prueba estadística fue Rho Sperman.

4.3. Contratación de las hipótesis

Ho Los procesos técnicos archivísticos no tienen una vinculación directa y significativa con la calidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019.

Ha Los procesos técnicos archivísticos tienen una vinculación directa y significativa con la calidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019.

Tabla N°18.

Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo central del MININTER, Lima – 2019.

		Procesos técnicos archivísticos	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Procesos técnicos archivísticos	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.600**
	Calidad del servicio	N	52
		Coefficiente de correlación	0.600**
		Sig. (bilateral)	.074
		N	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a la tabla N°18: se evidencia que el resultado asignado a p es igual a 0.000 el cual es inferior a 0,05, motivo de ello se desecha la hipótesis nula, procediendo con la aprobación de la (H_a) hipótesis alternativa, señalando la existencia de una vinculación de la primera y segunda variable del trabajo de investigación aplicadas en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019; obteniendo el resultado p (ρ) = 0.600 de conformidad con lo indicado por Bisquerra en la tabla de interpretación de escala, el resultado obtenido será correlación moderado.

Hipótesis específica 1:

H_0 Los procesos técnicos archivísticos no tiene una vinculación directa y significativa con la con la fiabilidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019

H_a Los procesos técnicos archivísticos tiene una vinculación directa y significativa con la con la fiabilidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019.

Tabla N°19

Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad en el archivo central del MININTER, Lima – 2019.

		Procesos técnicos archivísticos	Fiabilidad
Rho de Spearman	Procesos técnicos archivísticos	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.144
		N	52
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0.307**
		Sig. (bilateral)	.144
		N	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a la tabla N°19: se evidencia que el resultado asignado a p es igual a 0.000 el cual es inferior a 0,05, motivo de ello se desecha se desecha la hipótesis nula, procediendo con la aprobación de la hipótesis alternativa, indicando que si existe una vinculación entre la primera variable proceso técnico archivístico y la dimensión fiabilidad aplicado en el MININTER, en el año 2019 en el Archivo Central; obteniendo el resultado p (rho) = 0.307 de conformidad con lo indicado por Bisquerra en la tabla de interpretación de escala, el resultado obtenido será correlación baja.

Hipótesis específica 2:

H_0 Los procesos técnicos archivísticos no tiene una vinculación directa y significativa con la capacidad de respuesta de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019.

H_a Los procesos técnicos archivísticos tiene una vinculación directa y significativa con la con la capacidad de respuesta de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019.

Tabla 20

Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta en el archivo central del MININTER, Lima – 2019.

		Procesos técnicos archivísticos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Procesos técnicos archivísticos	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.061
		N	52
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.665**
		Sig. (bilateral)	.061
		N	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a la tabla N°20: se evidencia que el resultado asignado a p es igual a 0.000 el cual es inferior a 0,05, motivo de ello se desecha la hipótesis nula, procediendo con la aprobación de la hipótesis alternativa, indicando que si existe una vinculación entre la variable proceso técnico archivístico y la dimensión capacidad de respuesta aplicado en el MININTER, en el año 2019 en el Archivo Central; obteniendo el resultado p (ρ) = 0.665 de conformidad con lo indicado por Bisquerra en la tabla de interpretación de escala, el resultado obtenido será correlación moderado.

Hipótesis específica 3:

H₀ Los procesos técnicos archivísticos no tiene una vinculación directa y significativa con la seguridad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019

H_a Los procesos técnicos archivísticos tiene una vinculación directa y significativa con la con la seguridad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019

Tabla 21

Significancia y correlación entre los procesos técnicos archivísticos y la seguridad en el archivo central del MININTER, Lima – 2019.

		Procesos técnicos archivísticos	Seguridad
Rho de Spearman	Procesos técnicos archivísticos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.077
		N	52
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.588**
		Sig. (bilateral)	.077
		N	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a la tabla N°21: se evidencia que el resultado asignado a p es igual a 0.000 el cual es inferior a 0,05, motivo de ello se desecha la hipótesis nula, procediendo con la aprobación de la hipótesis alternativa, indicando que si existe una vinculación entre la variable proceso técnico archivístico y la dimensión seguridad aplicado en el MININTER, en el año 2019; en el Archivo Central; obteniendo el resultado p (ρ) = 0.588 de conformidad con lo indicado por Bisquerra en la tabla de interpretación de escala, el resultado obtenido será correlación moderado

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En el trabajo de investigación titulado: Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos ambas variables se relacionan directamente según el procesamiento de información ejecutado a través de las herramientas aplicadas.

De conformidad con los productos obtenidos de los instrumentos, se presenta un nivel aceptable de confiabilidad para la variable procesos técnicos archivísticos de 0,781 y un nivel excelente de confiabilidad para la variable calidad de servicio de 0,908, en tanto se puede confirmar que es aceptable la muestra.

De los resultados obtenidos de la prueba de normalidad aplicada en una muestra de 52 usuarios del archivo central del Ministerio del Interior se evidencio que los componentes de las variables procesos técnicos archivísticos y calidad del servicio, de acuerdo a Kolmogorov-Simimov^a, indico que la sig. Bilateral alcanzo a .000 como inferior a 0.05, motivo de ello se aplica la Ho. Obteniendo como producto No paramétrico a la prueba. Concluyendo que los antecedentes no cuentan con normalidad, en ese sentido la prueba estadística aplicada fue Rho Sperman.

De los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a una población de 52 usuarios del Archivo Central del Ministerio del Interior sobre la aplicación de los procesos técnicos archivísticos para la calidad del servicio son moderados equivalentes al 92.31%, por tal motivo, el índice de desconocimiento de los procesos técnicos archivísticos por parte de usuarios del Archivo Central del Ministerio del Interior es preocupante. La calidad del servicio sobre los servicios de Archivo es mínima equivalente al 7.69%, considerando que generan constantes requerimientos de consulta y prestamos de documentos que son requeridos por las unidades orgánicas del MININTER.

Sobre la hipótesis general: según la tabla de interpretación de Bisquerra el resultado obtenido será correlación moderado y existe una relación directa y significativa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019, considerando el coeficiente de

correlación rho de Spearman obtenido ($r=, 0,600$) y el p valor= $0,074$ ($p<.01$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la aprobación de la (H_a) hipótesis alternativa, determinándose de ese modo la existencia de una relación directa y significativa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019.

Existe también coincidencia en los resultados obtenidos de la investigación, donde también se determinó la existencia de correlación significativa y positiva entre las variables los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio, con la diferencia que se trabajó con el estadístico r de Spearman con el cual obtuvo como resultado ($r=0.600$).

En referencia a la hipótesis específica relacionada con los antecedentes de estudios y marco teórico citados como referencia en la investigación, la vinculación entre las variables procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio se evidencia que son distante a los resultados obtenidos de las encuestas. Asimismo, las dimensiones de la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad) no han sido consideradas por los usuarios del archivo central del MININTER para poder concientizar sobre la importancia de los procesos técnicos archivístico para mejorar la calidad del servicio.

Teniendo en cuenta la realidad del Archivo Central del Ministerio del Interior, se ha elaborado herramientas para mejorar la calidad del servicio del archivo, el cual involucra la actualización de sus documentos de gestión archivísticas de conformidad con las normativas del Archivo General de la Nación y su implementación en todos sus niveles de archivo, con la finalidad de ejecutar correctamente los procesos técnicos archivísticos.

5.2 Conclusiones

De las investigaciones realizadas respecto a las variables procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, en el año 2019, se concluye lo siguiente:

Primero: De acuerdo a los resultados de la investigación ejecutada se puede confirmar que existe una vinculación positiva entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio, resultado que indica a la primera variable con un nivel moderado debido a que los diferentes niveles de archivos no cuentan con personal capacitado en materia archivística para su correcta ejecución de

los procesos técnicos archivísticos, a esto se suma la falta de actualización de sus normativas archivísticas internas y como consecuencia de ello el resultado de la calidad del servicio es de un nivel bajo, lo cual se ve reflejado en las atenciones de los requerimientos fuera de los plazos establecidos e impide brindar un óptimo servicio de préstamos y consultas de documentos a sus usuarios.

Segundo: El nivel de conocimiento sobre la aplicación correcta de los procesos técnicos archivísticos en todos los niveles de archivos del Ministerio del Interior es de un nivel moderado, debido a que no se cuenta con personal capacitado en materia archivística para su correcta ejecución. Es por ello, que el resultado de las encuestas sobre la dimensión fiabilidad señala un resultado muy bajo debido a que las solicitudes de información no son atendidas oportunamente generando reclamos y desconfianza en el servicio que brindan.

Tercero: El grado de conocimiento sobre la aplicación correcta de los procesos técnicos archivísticos en todos los niveles de archivos del Ministerio del Interior es de un nivel moderado, debido a que no cuenta con personal con formación en materia archivística para su correcta implementación. Por consiguiente, el resultado de las encuestas sobre la dimensión capacidad de respuesta se obtiene un resultado moderado debido a que los requerimientos de información son atendidos en un gran porcentaje fuera del plazo establecido, generando malestar en sus usuarios por el deficiente servicio.

Cuarto: La magnitud de conocimiento sobre la aplicación correcta de los procesos técnicos archivísticos en todos los niveles de archivos del Ministerio del Interior es de un nivel moderado, debido a que no cuentan con profesionales en materia archivística para su correcta aplicación. En consecuencia, el producto de las encuestas sobre la dimensión seguridad tuvo como resultado moderado debido a que el servicio de préstamos y consultas de documentos no garantizan la seguridad del acceso a la

información de manera oportuna debido a que carecen de políticas de seguridad de información, generando desconfianza y pérdida de credibilidad del servicio que brindan.

5.3 Recomendaciones

Basándonos en el desarrollo del presente trabajo y de las vinculaciones entre ambas variables y los resultados obtenidos: proceso técnico archivístico y las calidades de los servicios aplicados en el MININTER, en el año 2019 en su Archivo Central, se plantea recomendar lo siguiente:

Primero: Se recomienda la implementación del archivo central, la contratación de profesionales con formación en materia archivística y la reformulación de los instrumentos internos de gestión archivística, en concordancia con la normatividad archivística formuladas por el Archivo General de la Nación y programar su implementación a través de actividades de capacitación a todos los responsables de los diferentes niveles de archivos de Lima y Provincia que conforman parte del Sistema Institucional de Archivos del Ministerio del Interior.

Segundo: Con la finalidad de ejecutar el servicio prometido de forma eficiente y adecuada garantizando la fiabilidad del servicio, recomendamos que se realicen más investigaciones sobre el tema, a fin de aportar y contar con más alternativas para dar soluciones a las problemáticas que son frecuentes por la incorrecta ejecución de los procesos técnicos archivísticos que da como resultado el mal servicio y pérdida de la confianza de los usuarios.

Tercero: Con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta en la atención de las solicitudes de información, se recomienda ejecutar capacitaciones y asistencias técnicas a todos los colaboradores involucrados en el tratamiento documental de todos los niveles de archivos del Ministerio del Interior.

Cuarto: Con el propósito de garantizar la confianza, credibilidad y aportar en el mejoramiento del servicio archivístico con seguridad, se recomienda elaborar mecanismos de control para el monitoreo de

documentos cedidos en calidad de préstamo a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio del Interior.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Betanzos, F.G., y López, J.K.C. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. Manual Moderno. Bogotá: Colombia.
- Berry, L. Bennett, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- García, L. (2002). *Los retos de los archivistas en el nuevo milenio*. Memoria del XV Congreso Archivístico Nacional. San José, Costa Rica (pp. 41-61).
- González, J. (2000). *El concepto fiabilidad en Anthony Giddens*. México D.F.: México.
- García, L. (2006). *El sistema Nacional de Información Archivística: como modelo de unificación de archivos*. San José de Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. Naucalpan de Juárez: México.
- Padrón, L. (2017). *La descripción archivística en los tiempos posmodernos: conceptos, principios y normas*. Sao Paulo: Cultura Académica.
- Pamies D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid:ESIC.
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., y Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Prieto, G., y Delgado, A.R. (2010). *Fiabilidad y validez*. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 67-74.
- Sampieri, R. H., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2ª ed.). Lima: Nuevo Milenio.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

Archivo General de la Nación (2019). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <http://agn.gob.pe/portal/institucional/1517500182-quienes-somos>

Plataforma digital Única del Estado Peruano. (2019). *Ministerio del Interior*. Recuperado de <https://www.gob.pe/mininter>

Soriano, M. (2014). *Seguridad en redes y seguridad de la información*.

Recuperado de

http://improvet.cvut.cz/project/download/C2ES/Seguridad_de_Red_e_Informacion.pdf.

Torres, M. y Vásquez, C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

TESIS E INFORMES

Arellano, A. y Uriarte, M. (2017). *Sistema Institucional de Archivos en la Gestión Documental de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A., Lima, 2015* (Tesis de Grado). Universidad Católica Sede Sapientiae.

Betancour, M. y Bustamante, J. (2017). *Estrategia para mejorar el proceso de conservación de los documentos administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC* (Tesis de Grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Cabanaconza, T. (2017). *Los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la oficina de Gestión de Administración de Recursos del seguro Integral de Salud. Lima 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

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

García, R. (2008). *Los procesos técnicos archivísticos como parte del servicio de administración, guarda y custodia documental que brinda Administración empresarial y archivística de México, S.A de C.V a Enlace Antiflogístico S.C* (Tesis de Grado. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, México D.C, México).

- Huanca, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima-2017*. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Marcillo, G. y Yagual, M. (2019). *La gestión documental y los procesos técnicos archivísticos. Guía metodológica para la administración organizacional* (Tesis de Licenciado en Bibliotecología y Archivología). Universidad de Guayaquil.
- Ortiz, L. y Perez, L. (2015). *Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas (Tesis de Grado). Universidad Industrial de Santander.
- Soriano, L. y Siancas, A. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte.
- Villamar, G, A. (2018). *Los procesos técnicos archivísticos y organización digital de documentos. Manual de procedimientos en gestión documental*, (Tesis de Licenciado en Bibliotecología y Archivología). Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo, desarrollar la Fase de Aplicación del Estudio de los procesos técnicos archivísticos, para así con su opinión, mejorar la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER.

Antes de responder, por favor tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónima y confidencial.
- Responder de manera sincera y honesta.
- Completar con bolígrafo.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para contestar por cada uno de los enunciados.

INSTRUMENTO PARA EL ESTUDIO DE LOS PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

Nº	PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ORGANIZACIÓN						
1	Ha considerado Ud. almacenar sus documentos en caja archiveras					
2	Los documentos que ya cumplieron su función los transfieren al archivo central					
3	Piensa que el espacio asignado al archivo central es insuficiente					
4	Ha considerado que por circunstancias ajenas a usted documentos importantes podrían extraviarse					
5	Ha sufrido pérdidas de documentos impresos					
DESCRIPCIÓN						
6	Teme Ud. que los documentos a su cargo se pierdan					
7	Considera que la documentación debería ordenarse por serie documental					
8	Le solicitan búsqueda de documentos de años anteriores					
VALORACIÓN						
9	Considera Ud. que las series documentales que transfirió están bien evaluadas su plazo de retención					
10	Cuenta Ud. con el PCDA					
11	Transfiere usted al archivo central de acuerdo a los plazos de retención de sus series documentales.					
CONSERVACIÓN						
12	Los documentos impresos almacenados sin tratamiento archivístico sufren deterioro					
13	Le preocupa la seguridad de sus documentos					
14	Protege sus documentos retirando los agentes externos del soporte papel					

SERVICIOS ARCHIVISTICOS						
15	Ha sufrido reclamos por parte de su superior al no poder encontrar un documento de importancia					
16	Para tomar decisiones sobre su trabajo consulta documentos de años anteriores					
17	Lleva un control cuando consulta o presta los documentos a otras unidades administrativas					
18	Le solicitan en calidad de préstamo los documentos que están bajo su custodia					

INSTRUMENTO PARA EL ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	CALIDAD DEL SERVICIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
FIABILIDAD						
1	Su reclamo es atendido en el tiempo establecido.					
2	El funcionario le otorga el tiempo necesario para la atención.					
3	El área donde se atendió resolvió toda su consulta la primera vez.					
4	Considera que los empleados están demasiado ocupados para responder las preguntas que realiza.					
5	El personal conoce procedimiento para escalar su consulta.					
6	La información que brindan considera que es integra					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	Percibe que el personal tiene todas las ganas de solucionar su reclamo.					
8	Los empleados muestran buena disposición en atenderlo.					
9	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.					
10	Los empleados realizan los servicios rápidos y de calidad.					
11	El personal que brinda el servicio es dinámico					
SEGURIDAD						
12	El personal de atención conoce sus funciones y los servicios ofrecidos.					
13	El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.					
14	El personal de atención se muestra amables y cortés con los usuarios.					
15	El personal de atención inspira confianza					
16	Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución.					
17	Las áreas están bien señalizadas.					
18	La institución tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios					



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ORGANIZACION								
1	Ha considerado Ud. almacenar sus documentos en caja archiveras	✓		✓		✓		
2	Los documentos que ya cumplieron su función los transfieren al archivo central	✓		✓		✓		
3	Piensa que el espacio asignado al archivo central es insuficiente	✓		✓				
4	Ha considerado que por circunstancias ajenas a usted documentos importantes podrían extraviarse	✓		✓		✓		
5	Ha sufrido pérdidas de documentos impresos	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: DESCRIPCION								
6	Teme Ud. que los documentos a su cargo se pierdan	✓		✓		✓		
7	Considera que la documentación debería ordenarse por serie documental	✓		✓		✓		
8	Le solicitan búsqueda de documentos de años anteriores	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: VALORACION								
9	Considera Ud. que las series documentales que transfirió están bien evaluadas su plazo de retención	✓		✓		✓		
10	Cuenta Ud. con el PCDA	✓		✓		✓		
11	Transfiere usted al archivo central de acuerdo a los plazos de retención de sus series documentales.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: CONSERVACION								
12	Los documentos impresos almacenados sin tratamiento archivístico sufren deterioro	✓		✓		✓		
13	Le preocupa la seguridad de sus documentos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Protege sus documentos retirando los agentes externos del soporte papel	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: SERVICIOS ARCHIVISTICOS								
15	Ha sufrido reclamos por parte de su superioral no poder encontrar un documento de importancia	✓		✓		✓		
16	Para tomar decisiones sobre su trabajo consulta documentos de años anteriores	✓		✓		✓		
17	Lleva un control cuando consulta o presta los documentos a otras unidades administrativas	✓		✓		✓		
18	Le solicitan en calidad de préstamo los documentos que están bajo su custodia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Lic./Mg: Sofía Elena Medina Escudero..... DNI: 40505578

Especialidad del validador: Lic. Archivística y Gestión Documental

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

08 de junio del 2020.

.....
Firma del Experto Informante



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: FIABILIDAD								
1	Su reclamo es atendido en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
2	El funcionario le otorga el tiempo necesario para la atención.	✓		✓		✓		
3	El área donde se atendió resolvió toda su consulta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	Considera que los empleados están demasiado ocupados para responder las preguntas que realiza.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal conoce procedimiento para escalar su consulta.	✓		✓		✓		
6	La información que brindan considera que es íntegra	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	Percebe que el personal tiene todas las ganas de solucionar su reclamo.	✓		✓		✓		
8	Los empleados muestran buena disposición en atenderlo.	✓		✓		✓		
9	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		
10	Los empleados realizan los servicios rápidos y de calidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal que brinda el servicio es dinámico	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: SEGURIDAD								
12	El personal de atención conoce sus funciones y los servicios ofrecidos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
14	El personal de atención se muestra amables y cortés con los usuarios.	✓		✓		✓		
15	El personal de atención inspira confianza	✓		✓		✓		
16	Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución.	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las áreas están bien señalizadas.	✓		✓		✓		
18	La institución tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic./Mg: Sofía Elena Medina Escudero DNI: 40505578

Especialidad del validador: Lic. Archivística y Gestión Documental

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

08 de junio del 2020.



Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ORGANIZACIÓN							
1	Ha considerado Ud. almacenar sus documentos en caja archivadas	✓		✓		✓		
2	Los documentos que ya cumplieron su función los transfieren al archivo central	✓		✓		✓		
3	Piensa que el espacio asignado al archivo central es insuficiente	✓		✓				
4	Ha considerado que por circunstancias ajenas a usted documentos importantes podrían extraviarse	✓		✓		✓		
5	Ha sufrido pérdidas de documentos impresos	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: DESCRIPCIÓN	✓		✓		✓		
6	Teme Ud. que los documentos a su cargo se pierdan	✓		✓		✓		
7	Considera que la documentación debería ordenarse por serie documental	✓		✓		✓		
8	Le solicitan búsqueda de documentos de años anteriores	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: VALORACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera Ud. que las series documentales que transfirió están bien evaluadas su plazo de retención	✓		✓		✓		
10	Cuenta Ud. con el PCDA	✓		✓		✓		
11	Transfiere usted al archivo central de acuerdo a los plazos de retención de sus series documentales.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: CONSERVACIÓN	✓		✓		✓		
12	Los documentos impresos almacenados sin tratamiento archivístico sufren deterioro	✓		✓		✓		
13	Le preocupa la seguridad de sus documentos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Protege sus documentos retirando los agentes externos del soporte papel	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS	✓		✓		✓		
15	Ha sufrido reclamos por parte de su superior al no poder encontrar un documento de importancia	✓		✓		✓		
16	Para tomar decisiones sobre su trabajo consulta documentos de años anteriores	✓		✓		✓		
17	Lleva un control cuando consulta o presta los documentos a otras unidades administrativas	✓		✓		✓		
18	Le solicitan en calidad de préstamo los documentos que están bajo su custodia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic./ Mg: Jennifer Changana Gonzales..... **DNI: 42071952**

Especialidad del validador: Lic. Archivística y Gestión Documental

08 de junio del 2020.

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

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


 LIC. JENNIFER CHANGAN GONZALEZ
 Gerente de la Oficina de Archivos y
 Trámites Documentales
 ESCALA DE LA NACIÓN - MINISTERIO PÚBLICO

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ORGANIZACION								
1	Ha considerado Ud. almacenar sus documentos en caja archiveras	✓		✓		✓		
2	Los documentos que ya cumplieron su función los transfieren al archivo central	✓		✓		✓		
3	Piensa que el espacio asignado al archivo central es insuficiente	✓		✓		✓		
4	Ha considerado que por circunstancias ajenas a usted documentos importantes podrian extraviarse	✓		✓		✓		
5	Ha sufrido perdidas de documentos impresos	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: DESCRIPCION								
6	Teme Ud. que los documentos a su cargo se pierdan	✓		✓		✓		
7	Considera que la documentación debería ordenarse por serie documental	✓		✓		✓		
8	Le solicitan búsqueda de documentos de años anteriores	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: VALORACION								
9	Considera Ud. que las series documentales que transfirió están bien evaluadas su plazo de retención	✓		✓		✓		
10	Cuenta Ud. con el PCDA	✓		✓		✓		
11	Transfiere usted al archivo central de acuerdo a los plazos de retencion de sus series documentales.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: CONSERVACION								
12	Los documentos impresos almacenados sin tratamiento archivístico sufren deterioro	✓		✓		✓		
13	Le preocupa la seguridad de sus documentos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Protege sus documentos retrando los agentes externos del soporte papel	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: SERVICIOS ARCHIVISTICOS								
15	Ha sufrido reclamos por parte de su superior al no poder encontrar un documento de importancia	✓		✓		✓		
16	Para tomar decisiones sobre su trabajo consulta documentos de años anteriores	✓		✓		✓		
17	Lleva un control cuando consulta o presta los documentos a otras unidades administrativas	✓		✓		✓		
18	Le solicitan en calidad de préstamo los documentos que están bajo su custodia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic./ Mg: Carlos Félix Martínez Suárez **DNI: 25751648**

Especialidad del validador:..... Lic. Archivística y Gestión Documental

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

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

08 de junio del 2020.



Firma del Experto Informante

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Procesos técnicos archivísticos y calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019. AUTOR: Liz Agapito Ulloa y Eddy Cabezas Bonzano						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>Problema específico 1: ¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cómo se asocian los procesos técnicos archivísticos y la seguridad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el vínculo existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar el vínculo que se da entre los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar el vínculo que se da entre los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar el vínculo que se da entre los procesos técnicos archivísticos y la seguridad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p> <p>Hipótesis Específicas.</p> <p>H1: Existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la fiabilidad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p> <p>H2: Existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la capacidad de respuesta del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p> <p>H3: Existe una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la seguridad del servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima -2019.</p>	Variable 1: Procesos Técnicos Archivísticos			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles
			Organización	Acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar.	1-5	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
			Descripción	Identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos	6-8	
			Valoración	Identificar, analizar y evaluar todas las series documentales	9-11	
			Conservación	Garantizar la integridad física del soporte y del texto de los documentos	12-14	
			Servicio archivístico	Consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información	15 -18	
			Variable 2: Calidad del servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles
			Fiabilidad	Ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante	1 - 6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
			Capacidad de Respuesta	La disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido	7 - 11	
			Seguridad	Garantizar confianza y credibilidad	12- 18	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADISTICA A UTILIZAR	
Enfoque de Investigación: Cuantitativa	La población: Está conformada por 52 usuarios internos del Archivo Central Ministerio del Interior.	Variable 1:		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: juicio de expertos	
		Técnica	Encuesta	Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Alfa de Cronbach	
Tipo de la Investigación: Básica	La muestra: Está conformada por 52 usuarios internos del Archivo Central Ministerio del Interior	Instrumento	Cuestionario		
Diseño y Nivel de Investigación: El diseño de la investigación fue de tipo no experimental		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)		
		Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)		Para contrastación de hipótesis se utilizará: Rho de Spearman
Corte de Investigación: Corte transversal.		Variable 2:		Y el uso del programa estadístico SPSS versión 21	
		Técnica	Encuesta		
		Instrumento	Cuestionario		
		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)		