



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL  
SERVICIO EN EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A  
LA JUSTICIA, LIMA 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Jhon Gustavo Huamani Suyo

**Asesor:**

Dr. Arthur Giuseppe Serrato Cherres  
<https://orcid.org/0000-0003-3525-6607>

Lima - Perú  
2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Alex Miguel Hernandez Torres</b>	<b>26697122</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Raul Santiago Bacigalupo Lago</b>	<b>07785331</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Arthur Giuseppe Serrato Cherres</b>	<b>41415162</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

Jhon huamani

ORIGINALITY REPORT

**13%**  
SIMILARITY INDEX

**14%**  
INTERNET SOURCES

**6%**  
PUBLICATIONS

**11%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>revistas.ceipa.edu.co</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  < 50 words

## DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres,  
Loreto Huamani y Olga Suyo, quienes han sido la  
base sólida en mi vida, brindándome  
constantemente el apoyo, la fortaleza y la  
confianza necesarios para perseverar y alcanzar  
los objetivos que me he propuesto”

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Privada del Norte por brindarnos una formación continua y de calidad. A cada uno de los distinguidos profesores de esta institución, les agradezco por su dedicación y esfuerzo en potenciar nuestra formación profesional, con criterios de excelencia. Al Dr. Arthur Serrato por su invaluable orientación y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1. Realidad problemática</b>	10
<b>1.2. Formulación del problema</b>	33
<b>1.3. Objetivos</b>	34
<b>1.4. Hipótesis</b>	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	62
ANEXOS	72

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la muestra .....	39
Tabla 2 Operacionalización de variables .....	41
Tabla 3 Datos de Validadores de Instrumento .....	43
Tabla 4 Validez de contenido .....	48
Tabla 5 Estadística de confiabilidad .....	48
Tabla 6 Coeficiente de Rangos de Confiabilidad .....	49
Tabla 7 Distribución de frecuencias de Organización Documental y sus dimensiones .....	49
Tabla 8 Distribución de frecuencias de Calidad de servicio y sus dimensiones.....	50
Tabla 9 Prueba de normalidad .....	52
Tabla 10 Correlación entre variables Organización documental y Calidad del servicio .....	52
Tabla 11 Correlación entre dimensión Identificación documental y Calidad del servicio .....	53
Tabla 12 Correlación entre dimensión Clasificación documental y Calidad del servicio .....	54
Tabla 13 Correlación entre dimensión Ordenamiento documental y Calidad del servicio ....	54
Tabla 14 Correlación entre dimensión Signación documental y Calidad del servicio .....	55

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de Organización documental y sus dimensiones .....	50
Figura 2 Nivel de Calidad de servicio y sus dimensiones .....	51

## RESUMEN

Esta investigación se contextualiza en el archivo de la DGDPAJ, unidad que enfrenta desafíos como el espacio limitado, tecnología obsoleta, falta de personal especializado y desconocimiento de normativas, lo que puede afectar la calidad del servicio a los usuarios internos y, en consecuencia, a la institución en su conjunto. El estudio se ha planteado el objetivo general de establecer si existe relación entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023. Se asume un enfoque cualitativo, tipo de investigación básica, diseño no experimental y correlacional, de corte transversal, contempla aplicación de encuestas a una muestra de 65 personas que laboran en la sede central de la DGDPAJ, haciendo uso de dos instrumentos validados y con alto nivel de confiabilidad (0,974 organización documental; 0,934 calidad de servicio). Se concluye que existe una relación significativa, positiva y fuerte entre la organización documental y la calidad del servicio ( $p < 0,05$  y  $R = 0,868$ ), demostrando que una organización documental eficiente está asociada a una mayor calidad en el servicio ofrecido por la unidad de archivo de la DGDPAJ. De igual forma, los procesos identificación, clasificación, ordenamiento y signación también guardan una relación significativa, positiva y fuerte con la calidad del servicio.

**PALABRAS CLAVES:** Organización documental, calidad del servicio, identificación documental, clasificación documental, ordenamiento, signación.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En cuanto a la realidad internacional, en esta época contemporánea, es preciso que la organización documental se desarrolle como un pilar fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de las organizaciones de diversa naturaleza o sector. El creciente flujo, volumen y diversidad de información, tanto en formatos digitales como físicos, junto con la necesidad de transparencia, eficiencia, rendición de cuentas y servicios de calidad a usuarios internos y externos, confieren a la organización de documentos una relevancia estratégica sin precedentes (Alonso, 2019; Ledesma, 2021; Romero et al., 2021). En consonancia con esto, una gestión inadecuada de la documentación en la sociedad actual tendría repercusiones significativas y profundas, tales como: pérdida o mal uso de información crítica, decisiones erróneas o incompletas, barreras para la transparencia y rendición de cuentas, disminución de la eficiencia operativa, búsqueda y recuperación de información más lenta y menos precisa, todo lo cual podría traducirse en un impacto desfavorable en la calidad del servicio.

La organización documental como uno de los procesos técnicos archivísticos que contribuye a identificar, clasificar, integrar, ordenar y caracterizar documentos, para resguardarlos y lograr un acceso eficiente a ellos (Instituto Nacional de Transparencia, 2019), ha sido objeto de interés y regulación por parte de diversas organizaciones internacionales como la International Organization of Standardization (ISO) y el International Council on Archives (ICA). Estas normativas se han desarrollado con el fin de abordar una serie de problemas críticos en el ámbito de la organización documental, entre los que destacan: la falta de uniformidad en la identificación y clasificación de documentos, debilidades en la integración y ordenación de los

documentos, barreras para la localización y recuperación eficiente de los mismos, incorrecta caracterización de los documentos, entre otros inconvenientes.

A nivel internacional, son diversas las Normas ISO aplicadas a la gestión y organización documental, las ISO 15489, por ejemplo, constituyen un marco de buenas prácticas que define los parámetros elementales, políticas y objetivos para la generación y preservación de los documentos dentro de cualquier tipo de organización. Por su parte, las Normas ISO 13008, se enfocan en estandarizar los criterios y métodos de preservación, autenticidad, fiabilidad, a través de procesos de conversión de documentos electrónicos, con el propósito de minimizar riesgos. En lo que respecta al ICA, esta organización ha desarrollado cuatro normativas fundamentales orientadas a: lograr descripciones convenientes para el rescate e intercambio de archivos; registrar la autoridad de los archivos (personas, familias u organizaciones); establecer funciones y tareas de elaboradores de documentos; estandarizar identificación de las organizaciones que poseen fondos de archivo (familias, archivos, instituciones, bibliotecas, entre otros) (Zambrano et al., 2021).

Bajo el contexto global actual, signado por el acelerado y diversificado desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, se ha ampliado la capacidad y alternativas de procesamiento, manejo y almacenamiento de documentos, lo que contrasta con un incremento en la dificultad para gestionar y mantener archivos físicos, debido a la no disponibilidad de infraestructuras y ambientes propicios, carencias presupuestarias, falta de talento humano calificado, la cantidad creciente de información, limitada implementación de normativas de gestión documental en algunos contextos organizacionales, así como desconocimiento de estas disposiciones (Muñoz y Saltos, 2022), sin mencionar el tiempo que exige su manejo y las implicaciones de salud y seguridad laboral. De esta manera, una inadecuada organización

documental puede acarrear otros problemas, tales como la pérdida de documentos, duplicación de esfuerzos, retrasos en la atención a los usuarios y dificultades en la trazabilidad de procesos administrativos y legales (Díaz et al., 2022).

A nivel de América Latina, los expertos han identificado que uno de los principales desafíos que enfrenta la organización y gestión documental en la administración pública latinoamericana gira en torno a la cuestión de la legislación archivística. Algunos archivos carecen de normativas actualizadas, mientras que otros se ven limitados por leyes obsoletas. Estas disposiciones legales juegan un papel crucial al establecer políticas que guían la operación, crecimiento y fortalecimiento de los archivos, por lo que su obsolescencia, inadecuación o ausencia afecta significativamente el logro de los propósitos de un Sistema Nacional de Archivos (Cuervo, 2019).

En lo que respecta a la realidad nacional peruana, el Archivo General de la Nación (AGN) es el ente rector del Sistema Nacional de Archivos, responsable de promover y fortalecer la implementación de la reglamentación archivista, optimizar el acceso y uso de las reservas documentales, impulsar la preservación, valoración y divulgación del patrimonio documental en entes públicos y privados, propiciar métodos de conservación y manejo de riesgos asociados a los gestores de archivos (AGN, 2021).

El marco normativo comprende, entre otros instrumentos, la Ley del Sistema Nacional de Archivos (Ley N° 25323), la Ley de Defensa, Conservación e incremento del Patrimonio Documental de la Nación (Ley N° 19414), el Reglamento en relación a la aplicación de normas reguladoras en la utilización de la tecnología en materia de archivos e información a entidades privadas y públicas (Decreto Supremo N° 001-2000-JUS) y recientemente se ha aprobado la Norma para la Administración de Archivos en la Entidad pública (Resolución Jefatural N° 107-

2023-AGN/JEF). Esta última normativa dispone las directrices y pautas para una gestión de archivos que posibilite y potencie la aplicación, funcionalidad y consolidación del Sistema Institucional de Archivos en las organizaciones del sector público.

En términos concretos, la AGN reporta las siguientes estadísticas a nivel nacional: 3821 personas capacitadas, 15000 documentos restaurados, 30000 metros lineales, 2500 documentos digitalizados, 100 egresados de la Escuela Nacional de Archivística (ENA), 2500 atenciones al año, 25 exposiciones realizadas y 10000 documentos en custodia (AGN, 2021). Sin embargo, algunas condiciones sociales, políticas, económicas y, sobre todo institucionales, hacen que su aplicación no se realice a cabalidad, específicamente se ha evidenciado que los archivos públicos enfrentan una serie de limitaciones siendo inadecuada la atención gubernamental lo que se refleja en la asignación insuficiente de presupuesto, la falta de instalaciones adecuadas, la insuficiencia de personal especializado, un Sistema Nacional de Archivos (SNA) débil en su integración, la falta de actualización en determinados aspectos de la legislación archivística, así como la desorganización en los archivos del sector público, lo que complejiza la modernización y transparencia de los archivos y el cumplimiento de los objetivos específicos de preservación, servicio y accesibilidad que les incumben (Núñez, 2020).

En torno a la realidad local, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante MINJUSDH), es el órgano del Estado peruano con competencia en derechos humanos, acceso a la justicia, política penitenciaria, defensa jurídica del Estado, regulación notarial y registral, supervisión de fundaciones, defensa, coherencia y perfeccionamiento del ordenamiento jurídico, relación del Estado con entidades confesionales (Ley de Organización y Funciones Del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2011). La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) es una dirección que pertenece a este ministerio,

responsable de la conducción, regulación, promoción, coordinación, supervisión de los servicios de defensa pública, conciliación extrajudicial y arbitraje popular.

Esta dirección en la actualidad cuenta con 78 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: 75 bajo el régimen de contratación CAS y 3 bajo la denominación de personal nombrado. Puesto que todos solicitan información documental para diversas gestiones administrativas al archivo de la DGDPAJ, esto excede la capacidad humana, material y espacio de esta unidad, la cual se encuentra ubicada en el Distrito de Los Olivos, cuya área asciende a 60 metros cuadrados, albergando en su totalidad un aproximado de 420 metros lineales de documentación transferida de las diferentes áreas de la institución; así como de las 34 Direcciones Distritales a nivel nacional (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023).

El archivo de esta dirección se rige por la normativa nacional vigente y por la Directiva N° 02 -2020-JUS/SG: Directiva para normar el Sistema Institucional de Archivos del MINJUSDH, en la que refiere al Órgano de Administración de Archivos (Archivo Central) como unidad encargada del proceso de organización documental, es decir, de la clasificación, ordenación, signatura y folio de los documentos de archivo según serie o sub serie que corresponde a cada sección o sub sección (Directiva Para Normar El Sistema Institucional de Archivos Del MINJUSDH, 2020). No obstante, se han evidenciado ciertas limitaciones vinculadas con un espacio insuficiente, desactualización tecnológica, insuficiencia de personal especializado, desconocimiento de las normativas, afecta el desarrollo de la organización documental y demás procesos técnicos archivísticos, traduciendo en situaciones que pueden estar impactando negativamente en la calidad del servicio del archivo de la DGDPAJ a los usuarios internos de la dirección y la institución en general.

La calidad de cualquier tipo de servicio, en toda clase de organizaciones, es un aspecto fundamental que da cuenta de su eficiencia y desarrollo, Su evolución en la últimas décadas, derivó en una amplia diversidad de enfoques teóricos. Por su parte, el teórico estadounidense William Eduard Deming propone un modelo conceptual , dentro del cual se concibe la calidad de servicio como la capacidad que muestra una organización responder a la exigencias del usuario y traducirlas a atributos medibles, que permitan enfocar el servicio a una generación de un producto que los satisfagan, por lo que la calidad se conoce exclusivamente desde la visión del usuario (Chung, 2020; Hernández et al., 2021).

La calidad de los servicios asociados a la gestión y organización documental en las instituciones públicas está dada por el cumplimiento satisfactorio de los procesos, actividades y requisitos establecidos en la legislación archivística, así como de las normas de gestión de calidad y seguridad de la información (Normas ISO, ICA, Leyes, Reglamentos, Directivas y Normativas institucionales). En consecuencia, alude a aspectos como el compromiso de la dirección, la formulación de políticas, la conciencia sobre la importancia de los sistemas, el cumplimiento de requisitos, la asignación de responsabilidades, entre otros (Triana y Moreno, 2021).

En cuanto a la realidad internacional, ISO, ICA y otros estándares internacionales han estado enfocados en la generación de métodos, técnicas y criterios de gestión documental para potenciar la calidad, la cual sustenta parcialmente el tema de la calidad de la gestión pública. La Asociación Española de la Calidad expone que el objetivo de implementar estas normativas es lograr una gestión sistemática, verificable y de calidad de los documentos, puesto que facilitan la prestación de un servicio eficiente, el cumplimiento de requisitos legales, y de rendición de cuentas,, atención efectiva en caso de riesgos y desastres, actividades de

investigación y desarrollo, protección jurídica y transparencia, preservar memoria institucional, cumplir con criterios de responsabilidad social y ambiental, entre otros (Asociación Española de la Calidad, 2019).

En lo que respecta a la realidad nacional, en correspondencia con este propósito, el Estado peruano, por intermedio del Archivo General de la Nación y el Sistema Nacional de Archivos en Perú, ha impulsado un conjunto de normativas y directrices, tanto a nivel general como en sus diversos contextos institucionales, para la normalización y optimización de la gestión y organización documental, cuya finalidad medular es lograr un funcionamiento eficiente y la prestación de un servicio de calidad en todos sus archivos. A nivel nacional se enfrentan importantes desafíos para la consecución de este fin, tales como la adecuación de las normativas a las realidades institucionales, la transformación digital, preparación de los profesionales de archivística y gestión documental, así como la interoperabilidad del Sistema Nacional de Archivos y de las instituciones del Estado (Martínez, 2021).

Sobre la realidad local, atendiendo a estos planteamientos y contextualizaciones, es menester la profundización sobre la vinculación entre la organización documental y la calidad del servicio en el Archivo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima durante el año 2023, con miras a identificar los posibles desafíos, las prácticas óptimas y las oportunidades de mejora en el manejo documental, a fin de fortalecer la calidad del servicio ofrecido y contribuir al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

En torno a este fenómeno, se han desarrollado investigaciones científicas que se han constituido en referentes teóricos y metodológicos, así como fuentes de información contextual para la comprensión del modo en que se vincula el proceso de organización documental con la consecución de estándares de calidad aplicados al servicio que prestan los archivos en el seno

de las instituciones públicas. En este sentido, se han sistematizado los estudios previos más relevantes a nivel internacional, nacional y local, afines a la temática objeto de análisis, los cuales se presentan a continuación:

En cuanto a los antecedentes internacionales, Muñoz y Saltos (2022) se plantearon analizar los procesos de gestión documental y organización de archivos abordando tendencias tecnológicas, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de Ecuador. Para ello, asumen la teoría de la gestión documental y organización de archivos, Normas ISO y aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión documental planteada por Rossini en el año 2003. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo-cualitativo, combinando técnicas mixtas. En cuanto a la recopilación de data, se llevó a cabo a través la encuesta y una ficha de observación con el propósito de evaluar preferencias de uso, la seguridad y la accesibilidad de los documentos físicos, así como, los digitales. Los resultados indican una clara tendencia hacia la cultura digital, lo que sugiere la necesidad de que la institución implemente programas de apoyo para la creación y digitalización de documentos, especialmente aquellos en formato físico, con el fin de garantizar una preservación adecuada del acervo documental del MIES. Se empleó un enfoque mixto, integrando enfoques cuantitativos y cualitativos en el análisis de los datos. Se empleó un método de análisis documental para evaluar los supuestos teóricos, utilizando el modelo analítico sintético.

La recopilación de información se llevó a cabo a través de la encuesta y ficha de observación. Los resultados muestran al almacenamiento digital como facilitador de un acceso rápido y organización eficiente por asuntos. Por otro lado, los documentos físicos sufren deterioro por el material de las carpetas y folders. En cuanto a preferencias, el 60% prefiere archivos digitales, revelando una resistencia hacia lo digital. Aunque la legislación otorga igual valor al

documento físico y digital, el 73% considera que el físico debe conservarse. Sobre seguridad, el 60% piensa que el archivo físico es más seguro, pero se recomienda tomar medidas de respaldo. Respecto a la organización, 53% opina que el archivo digital se representa como un modelo más efectivo. En cuanto a búsqueda y recuperación, el 67% cree que el archivo digital es más eficiente. Finalmente, el 67% considera que esta herramienta ofrece superiores condiciones de almacenaje. Se llegó a la conclusión de que la cultura digital está ganando predominancia y se recomienda que la institución implemente programas que respalden la elaboración de documentación digital y la digitalización de su formato físico.

En lo que concierne a antecedentes nacionales, destaca Arellano (2022), quien presentó una investigación enfocada en la influencia que tiene la gestión documental en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Irazola, 2021. Se apoya en la teoría de la gestión documental y el planteamiento de Ponjuán (2003) sobre el ciclo de vida, conservación, acceso y normalización de los documentos, mientras que la calidad del servicio la concibe desde la perspectiva del Modelo nórdico y el Modelo Servqual americano. Esta investigación fue aplicada, cuantitativa y descriptiva, utilizando a la par un método correlacional con diseño no experimental y transversal. La muestra se compone de 52 empleados y 288 usuarios, seleccionados aleatoria y sistemáticamente, respectivamente. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento; se utilizaron dos cuestionarios con preguntas cerradas, escala de Likert de cinco puntos y que fueron autoadministrados, el primero estuvo orientado a medir la calidad de servicio, con base en una adaptación de los cuestionarios diseñados por Medina (2019) y Arquíno y Raraz (2020), y el segundo fue diseñado para la medición de la gestión documental a partir de una adaptación de los cuestionarios de Medina (2019) y Quispe y Vílchez (2017); ambos expresados en escala de Likert de 5 puntos. Ambos instrumentos fueron evaluados con validez y confiabilidad altas,

con un Alfa de Cronbach de 0,924. Los resultados determinaron una relación positiva débil ( $\rho=0,144$ ) y no significativa ( $\text{sig.}=0,154$ ) en ambas variables. Esto indica que la gestión documental no tiene un impacto significativo en la calidad del servicio en la zona de estudio.

También como antecedente internacional se cuenta a Contreras (2019), en la que propuso estimar el grado de satisfacción y valoración de la calidad de servicio por parte de usuarios de la biblioteca, con miras a desarrollar acciones que contribuyan a potenciar la capacidad organizativa para incrementar el alcance de los trabajadores con la línea de trabajo, agregando valor para los usuarios y propiciando la obtención de resultados positivos y sostenibles. Respecto a su fundamentación teórica se integran los conceptos fundamentales de la excelencia y calidad del servicio: orientación a los resultados, mejora continua, orientación al cliente, gestión por procesos y experiencia de usuario. Se trata de una investigación acción, basado en la medición cuantitativa y la aplicación de un instrumento integrado por 55 afirmaciones y escala de Likert, a 32 usuarios internos de la Biblioteca de la Universidad de la Costa. Como resultados se consiguieron que en dieciocho meses de medición se evidencia un aumento del 26% en la satisfacción del cliente interno, un incremento del 78% en colaboraciones interdepartamentales, un aumento del 14% en la satisfacción del cliente externo y un incremento al 37% en la utilización de los servicios presenciales.

De igual manera, se tiene a García (2021), cuyo objetivo fue implementar la metodología 5S en la gestión documental para mejorar la calidad de servicio en el Archivo Periférico de una Entidad Pública en Lima durante el año 2021, se concentra específicamente en establecer cómo esta metodología influye en el nivel de calidad del servicio de la institución. Teóricamente, esta investigación se sustenta en esta metodología y el Modelo ServQual para el estudio de la calidad. Se adoptó un enfoque cuantitativo- aplicado, con un diseño pre-experimental y alcance

descriptivo. La población analizada consistió en 70 expedientes, y no se aplicó una técnica de muestreo debido a su tamaño. Para identificar la problemática, se utilizó la técnica de observación y se emplearon herramientas como el diagrama de Pareto, estratificado, Ishikawa, matriz de correlación y priorización. La recopilación de información se llevó a cabo mediante fichas en las etapas de las 5S y la calidad de servicio. Los resultados demostraron que la aplicación de la metodología 5S se ajusta a la necesidad de mejora en el archivo periférico de la entidad pública. Se observó una mejora significativa en la calidad de servicio, pasando su valoración de un 32,97% a un 86,76%. La dimensión de fiabilidad mejoró de obtener un 42% en el pretest a un 93% en el posttest, la dimensión capacidad de respuesta pasó de un 24% en el pretest a un 80% en el posttest, y la dimensión fiabilidad mejoró en un 51,28%. Por otro lado, en los procesos de clasificación y orden de se registró una mejora significativa del 25% en el pretest a un 85% en el posttest. El proceso de limpieza aumentó entre pre (20%) y pos test (88%) La estandarización pasó de un 28% a un 88% y la disciplina de un 22% a un 84%.

Respecto a los antecedentes locales, destaca la investigación de Changana (2022), cuyo objetivo fue detallar la asociación entre la organización documental y la calidad del servicio en el Archivo Central del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) en Lima, durante el año 2022. La teoría archivística, la gestión de la calidad en bibliotecas y el Modelo ServQual, proporcionan los fundamentos teórico – conceptuales para el desarrollo de este estudio. Consistió en un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo y diseño no experimental, cuya recolección de información se realiza a través de la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento); para la medición de la organización documental la autora realiza una adaptación del cuestionario desarrollado por Tutiven y Paguay (2022) y el análisis de la variable calidad de servicio se apoya en una adaptación del cuestionario propuesto por Agapito y Cabezas (2022), ambos sometidos a juicio

de expertos para su validez y con un alto nivel de confiabilidad (0,743 y 0,814 respectivamente). La muestra estuvo integrada por 6 miembros del personal de archivo y 14 trabajadores usuarios de este servicio, en la institución objeto de análisis. Los resultados indicaron que la organización documental es un proceso esencial para garantizar la calidad de los servicios archivísticos, y como tal es valorado por el 50% de los entrevistados a nivel moderado y 50% a un nivel alto; mientras que la calidad del servicio se valoró como moderado en un 57,1% de la muestra y alto en un 42,9%. Así mismo se estimó que del total de encuestados, 33% coinciden en una valoración alta para ambas variables, encontrándose un buen nivel de relación entre ellas. También se estableció que la capacitación del personal de archivo y el acceso a recursos tecnológicos son cruciales para fortalecer la gestión de archivos y mejorar continuamente los procesos. En cuanto a las dimensiones: identificación, clasificación y ordenamiento de documentos, estos evidenciaron una asociación positiva con la calidad.

Otro antecedente local es la investigación de Agapito y Cabezas (2021), cuyo propósito es establecer la asociación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019. Los fundamentos teóricos y conceptuales de este estudio están representados por el enfoque de los procesos técnicos archivísticos y el Modelo ServQual que mide la calidad de vida. Se trató de una investigación cuantitativa, basada en el método hipotético deductivo, no experimental, de alcance correlacional transversal, empleando técnicas de la encuesta y el cuestionario para el recojo de data, siendo aplicados a muestra representativa de 52 servidores públicos del Ministerio del Interior. Para la medición de la variable procesos técnicos archivísticos se realizó una adaptación del instrumento diseñado por Cabanaconza (2019) y la medición de la calidad de vida se apoyó en una adaptación del cuestionario diseñado por Huanca (2019). Ambos

instrumentos fueron validados y obtuvieron un alto nivel de confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,781 y 0,908. Los resultados revelaron una valoración moderada de los procesos técnicos archivísticos en un 92,31% y una valoración moderada de la calidad de servicio en un 78,85% de la muestra. Así mismo, se logró una correlación positiva y significativa entre la primera y segunda variable de estudio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.600, indicando una correlación moderada pero notablemente significativa. El resultado de  $p=0.000$  confirma una alta significancia, ya que  $p$  es inferior a 0.05.

En lo que concierne a la fundamentación teórica conceptual de esta investigación, se expone a continuación el análisis de la organización documental desde la perspectiva de la teoría base de la archivística: principio de procedencia y el estudio de la calidad del servicio sobre la base de los supuestos de Deming:

Se parte inicialmente del abordaje conceptual del término documentos, para sentar las bases de su comprensión, como piezas de información cuyo valor significativo justifica su conservación y protección, especialmente por su utilidad como pruebas, tales como certificados de nacimiento, pasaportes y carnés de conducir son documentos que claramente tienen un valor probatorio. Sin embargo, no todas las piezas de información son consideradas como documentos, una lista de compras no se percibe como un documento, a diferencia del recibo de la tienda, que puede servir para respaldar un gasto o hacer una reclamación. Esta distinción entre información y documentos es aplicable también en el ámbito organizacional, donde el conjunto de documentos constituye solo una parte de todos los recursos de información disponibles (Alonso, 2019).

Un documento simple se refiere a una manifestación lingüística de manera convencional o natural, ya sea gráfica o sonora registrada en algún material físico o informático, y constituye

la unidad más pequeña e indivisible en términos documentales. En contraposición, un documento de archivo se distingue de un mero registro de información en un soporte material por ciertas su naturaleza seriada, génesis, exclusividad e interconexión. Los documentos de archivo no son aislados, sino que surgen de manera secuencial en el curso de las actividades del organismo que los produce, lo que permite su identificación en series. Su origen está estrechamente vinculado al sujeto que los crea, ya sea individual o colectivo, y reflejan las funciones que este desempeña. Cada documento de archivo contiene información única, que rara vez se repite con la misma extensión y profundidad en otros documentos. Finalmente, estas piezas documentales adquieren significado no de manera individual, sino en el contexto de agrupaciones documentales más amplias y las relaciones establecidas entre ellas (Isoglio y Vigna, 2021).

Por otra parte, los archivos, en su calidad de entidades responsables de la administración de documentos, tienen la capacidad de organizar sus labores como procesos, siguiendo así los lineamientos establecidos por diversas normas que pueden ser de alcance internacional, nacional, local o institucional. Particularmente la norma UNE-ISO 15489-1 enumera ocho procesos vinculados con la gestión documental: creación, captura, clasificación e indización, control de acceso, almacenamiento, uso y reutilización, migración y conversión, y disposición (Bonal y Ortego, 2020).

Estos procesos forman parte de un campo de estudio más amplio representado por la gestión documental que, en el último siglo, se ha posicionado como un recurso estratégico de alta relevancia debido a su impacto significativo en diversas esferas, especialmente dentro de las organizaciones, sean estas de orden económico, político, social, tecnológico o empresarial. La gestión documental forma parte del ámbito de la administración y se vincula con tareas,

procesos y procedimientos destinados a mejorar la eficiencia en el manejo de los documentos administrativos. El control documental, abarcando su flujo y ciclo de vida desde su origen hasta su eventual destrucción o almacenamiento permanente, constituye otro aspecto estrechamente vinculado a este proceso; en consecuencia, la gestión documental engloba los procedimientos de creación, producción, identificación, organización, clasificación y descripción de los documentos, como un resultado de los métodos administrativos y operativos en organizaciones tanto públicas como privadas (Crespo, 2019; Díaz y González, 2020).

Ahora bien, desde el enfoque de Loo et al. (2021), la gestión documental consiste en una serie de procedimientos técnicos relacionados con la creación, conservación, utilización y elección de los documentos y la información que contienen. Constituye un registro completo y organizado que define los aspectos esenciales de los documentos, los períodos de preservación, la relevancia a lo largo del tiempo, la categorización y la protección o confidencialidad, así como su destino último. Es por ello que, la gestión documental, desempeña un papel crucial en la preservación y protección de documentos históricos, garantizando su seguridad en un archivo central, previene la pérdida de tiempo que implicaría recuperar documentos desde distintos lugares y departamentos.

En consonancia con lo anterior, existen cuatro motivaciones fundamentales que otorgan alto valor y relevancia a la gestión documental, a saber: a) facilita la comunicación del sistema de gestión con todas las partes involucradas, como proveedores, empleados, clientes, entidades gubernamentales, accionistas, entre otros; b) establece un marco de operación claro y eficaz al definir cómo se llevarán a cabo las actividades; c) proporciona pruebas objetivas de cómo se logran los resultados, sirviendo como base para evaluar y mejorar continuamente la eficacia y pertinencia del sistema de gestión de calidad; d) constituye la base para la formación inicial y

el aprendizaje continuo de los empleados. En la práctica, el ejercicio de la gestión documental, comprende el establecimiento de políticas y normativas, la asignación de responsabilidades, y la creación de procesos y procedimientos que aseguren que un documento sirva como auténtico respaldo, con fiabilidad, integridad y en conformidad con las actividades específicas de la entidad. Todo ello garantiza la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las regulaciones legales (Peña et al., 2020).

En el contexto de la gestión documental, es imperativo destacar el trascendental enunciado teórico del principio de procedencia, el cual se erige como un pilar en la comprensión integral de un archivo, abarcando su origen, las normativas y regulaciones que lo han guiado en su estructuración y organización, así como los fondos que lo nutren y, en definitiva, todos los eventos que ha experimentado a lo largo de su existencia. Esta totalidad inextricable posibilita una visión holística y orgánica del conjunto (Alonso, 2019; Sánchez, 2021).

El principio de procedencia asegura la integridad administrativa y el pleno valor testimonial de un fondo archivístico. Asimismo, la clasificación archivística se fundamenta en el respeto al origen o procedencia de los fondos, siendo un pilar esencial de la disciplina archivística. Este principio facilita la recuperación de información al proporcionar conocimiento sobre el organismo creador, incluyendo sus competencias, funciones, actividades y modos de operación, factores cruciales para acceder a la información documental (Ruiz, 2021).

En correspondencia con este principio, a lo largo de la evolución de la archivística, se han desarrollado una serie de procesos técnicos archivísticos, entendidos como secuencia de procedimientos y tareas, tanto mecánicas como intelectuales, que se entrelazan y colaboran para llevar a cabo el procesamiento efectivo de los documentos archivísticos. Esto incluye la

creación de herramientas archivísticas que serán empleadas a lo largo de la vida útil de los documentos, garantizando su manejo fiable en consonancia con los objetivos y principios del Sistema Nacional de Archivos (Norma de Administración de Archivos En Las Entidades Públicas, 2023).

Los procedimientos técnicos archivísticos en las instituciones han experimentado un notable avance. El tiempo de demora para el acceso a información de documentos depende esencialmente de su organización, descripción y valoración. Para muchos expertos en archivística y profesionales de diversos ámbitos, la valoración documental ocupa el centro del desarrollo de los procesos archivísticos. Este paso facilita la identificación de las series documentales y, con ello, se determina su relevancia informativa, histórica, social o cultural, así como la decisión sobre su transferencia, conservación permanente o eventual eliminación, lo que es esencial para el control y mantenimiento de la gestión documental en las instituciones (Martínez, 2021).

En el ámbito del Sistema de Información Archivística, los procedimientos archivísticos comprenden la organización, descripción, valoración, conservación y servicio. En el caso específico de la organización, concebida como un conjunto de actividades cuyo propósito es reconocer tanto las series documentales (ya sean simples o compuestas) como la creación de agrupaciones documentales (como fondos, secciones y series). Esto se logra mediante la aplicación de criterios que implican la identificación, clasificación, disposición y codificación de documentos. Estos criterios son establecidos por las unidades de organización o funcionales de la entidad pública y están respaldados por los principios de procedencia y orden original. Esta norma busca garantizar el uso adecuado de los procedimientos técnicos archivísticos, entre ellos el de la organización documental que define como un proceso archivístico que permite

establecer series documentales, así como formar agrupaciones documentales (fondo, sección y serie), mediante procesos y parámetros de identificación, clasificación, ordenación y codificación definidos por las instituciones públicas y sus respectivas unidades (Norma de Administración de Archivos En Las Entidades Públicas, 2023).

La organización documental es uno de los procesos técnicos archivísticos de la gestión documental, que comprende el desarrollo consecutivo y complementario de las actividades: identificación de los documentos a archivar, clasificación archivística por funciones, integración y ordenación de expedientes, la caracterización según secciones, series y expedientes, mediante los cuales se garantiza el resguardo, preservación y acceso eficiente a la documentación requerida en procesos organizacionales (Instituto nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales – INAI, 2019).

El subproceso de identificación documental, se concibe como el proceso de identificación de documentos se fundamenta en la explicación detallada, y esta se materializa a través de la asignación de nombres. Para adecuarse al procedimiento estándar de gestión para diversos conjuntos de documentos, es esencial establecer una catalogación propia. Este instrumento servirá como guía para regular y estandarizar los períodos de retención y custodia de la documentación originada en todas las secciones que integran la entidad (Mero et al., 2021).

En cuanto al subproceso de clasificación documental, este constituye un componente fundamental en la administración de archivos. Esta operación posibilita reconocer, representar y presentar al ente productor dentro de su acervo documental mediante una organización lógica y jerárquica, materializada en el cuadro de clasificación documental. Este cuadro no solo provee, sino también simplifica la obtención de información pública (Infante, 2019).

En la clasificación documental, se consideran tres elementos principales: las acciones a las que hacen referencia, la estructura orgánica de la entidad productora y los asuntos o materias tratados. La clasificación funcional se basa en las funciones de la entidad y agrupa la documentación según las actividades que la generan. La clasificación orgánica organiza las series según la estructura administrativa de la entidad, reflejando sus divisiones y unidades. Por último, la clasificación por materias se centra en el contenido de los documentos y los temas que abordan (Sánchez, 2020).

En lo que respecta al subproceso de ordenación documental, este se concibe como el conjunto de acciones orientados a establecer el orden físico de los documentos, determinando su disposición y relación. No solo es una organización física y lógica, sino también una representación de la gestión administrativa y de los trámites realizados. Para llevar a cabo este proceso, es esencial considerar el principio de orden original, que refleja el inicio del trámite de los documentos. El documento más antiguo se coloca primero y los demás siguen en orden cronológico (Municipio de Sabaneta, 2020). Los aspectos a tener en cuenta en la ordenación documental: a) Unidades documentales simples y compuestas; b) Unidades de conservación; c) Organización e identificación de las carpetas.

En cuanto al subproceso signatura o codificación, comprende la asignación de un identificador numérico otorgado por el archivo a cada unidad de almacenamiento, esencial para futuras ubicaciones y recuperación de la documentación contenida en dichas unidades. Se emplea al solicitar un préstamo o consulta, asegurándose de consignarlo en el formulario correspondiente, en caso de requerir acceder a documentos específicos para cumplir con sus roles (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2022).

Respecto al marco conceptual y teórico de la variable calidad de servicio, es preciso comprender, de entrada, que la percepción de calidad en un servicio se forma en la mente de los usuarios o consumidores, y se fundamenta en comprender sus necesidades y superar las expectativas que tienen respecto a ese servicio en particular. Esta percepción de calidad guarda una estrecha relación con la satisfacción del cliente. Bajo esta premisa, aquellos usuarios que experimentan un servicio de alta calidad tienden a estar más satisfechos, lo que conlleva a una sensación de complacencia y a la predisposición de continuar realizando transacciones con la organización, e incluso, a recomendar los servicios ofrecidos por la entidad (Izquierdo, 2021).

Desde las diversas perspectivas de los autores reconocidos en el área: Ishikawa en el año 1988 sugiere el término "calidad" alude al proceso de concepción, diseño, producción y mantenimiento de un producto o servicio que sea rentable económicamente y que otorgue utilidad y satisfacción al usuario. Por su parte, Deming en el 1989 plantea que la calidad representa el grado previsible de uniformidad y fiabilidad con un margen mínimo de error, ajustándose a las demandas del mercado, y agrega que el concepto de calidad conlleva una serie de interrogantes que promueven la mejora continua. Mientras que Crosby en el año 1989 subraya que la calidad implica proporcionar a los usuarios y compañeros en el ámbito laboral un producto o servicio libre de defectos y de disponibilidad inmediata (Silva et al., 2021).

En referencia a la gestión de calidad, está relacionada con la mejora de los niveles de desempeño en las organizaciones, por lo que su implementación resulta crucial en cualquiera organización para cumplir con los objetivos establecidos. La calidad de un producto o servicio impacta notable en la percepción que los usuarios tienen de las organizaciones, dando lugar a un proceso de fidelización y confianza. La calidad representa un estado de satisfacción, aunque este enfoque no es universal, ya que, para ciertas personas, la satisfacción no es suficiente. En

cambio, se podría argumentar que la calidad es simplemente una disposición manifestada en el interés por un producto o servicio que añade valor a la vida diaria (Moreira y Orozco, 2020).

El concepto de calidad ha experimentado una evolución notable a principios de este siglo, destacando los siguientes aportes teórico funcionales: primera publicación de revista vinculada con el control de calidad en 1944: "Industrial Quality Control" y se instituye la American Society for Quality (ASQC) en 1946; también se crea la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE) en 1946 para optimizar procesos de control de calidad y se crea el Premio Deming en 1951; en dicho año Juran desarrolla el Manual de control de la calidad, para la formación de especialistas en calidad; a la par, se crea el Sistema de Producción Toyota, por parte de sus ingenieros; a finales de los 50 Ishikawa desarrolla el concepto de cultura de calidad en las organizaciones; en 1961, Feigenbaum postula el enfoque de calidad total como sistema para desarrollar, mantener y mejorar el nivel de calidad en una organización (Canossa, 2021).

En la década de los 60, Shingo introduce Poka-Yoke como herramienta destinada a diseñar procesos a prueba de errores, evitando equívocos tanto humanos como automatizados; en 1972, Yoji Akao desarrolla el Despliegue de la Función de la Calidad (DFC); en 1988 se establece la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, creada con el objetivo de impulsar la competitividad de las empresas europeas; en el año 2000, la Organización Internacional de Normalización (ISO) difunde las normas ISO que establecen principios de gestión de calidad y proporcionan pautas para mejorar el rendimiento; y en el año 2001, Toyota sintetiza sus valores de fabricación en "The Toyota Way, comprendiendo asuntos como el sistema justo a tiempo, la reducción de desperdicios y la metodología 5s (Canossa, 2021). La intencionalidad compartida de estas y otras organizaciones es lograr un buen sistema de organización

documental, que facilite la recuperación ágil y precisa de información para tomar las elecciones, contribuyendo así mismo a la optimización de los procesos internos, la minimización de los costos vinculados a la gestión documental y el cumplimiento riguroso de regulaciones y políticas vigentes (Momblanc y Castro, 2020; Suárez y García, 2021).

En lo que concierne específicamente a los supuestos teóricos de Deming, este autor hace énfasis en el tema de del control de la calidad, aportando una perspectiva sistémica y destacando el papel de las estadísticas en los procesos de diagnóstico y diseño. Deming propone que la calidad del servicio se traduce en su capacidad para satisfacer las necesidades en un mercado sostenible, lo que a su vez impulsa la productividad y la competitividad a largo plazo. Para lograrlo, establece catorce principios, que incluyen la definición de objetivos organizativos, la internalización de la filosofía de calidad, la mejora continua de procesos y servicios, y la promoción de la educación y liderazgo, entre otros (Huamaní y Bejar, 2022).

Desde este enfoque se promovió la organización sistemática de los procesos, complementada con una supervisión efectiva para evaluar la calidad de los servicios proporcionados, siendo crucial en la implementación de mejoras administrativas, reforzando y elevando la satisfacción de los usuarios. Estas se enfocan en comprender la perspectiva del usuario y su nivel de satisfacción, entendiendo este último como la diferencia de expectativas del usuario y la percepción de la atención recibida. A partir de este análisis, se busca mejorar la retención y fidelización de los usuarios a estos servicios (García et al., 2022).

Un aporte teórico relevante dentro de esta perspectiva es lo que se denominó el ciclo de Deming como un modelo para la mejora continua de la calidad, cuya finalidad es propiciar la detección y evaluación de problemas, identificar sus causas, proponer estrategias de acción, evaluar y cuantificar los resultados obtenidos, y establecer procedimientos estandarizados. El ciclo de

Deming comprende cuatro fases esenciales: planificar, hacer, controlar y actuar. La planificación implica revisar los avances, determinar los factores subyacentes del problema, definir metas y especificaciones, y asignar tareas. La ejecución da inicio a la implementación del entorno de aprendizaje y la aplicación de las pautas delineadas previamente. La revisión o verificación se enfoca en observar el despliegue de la implementación. Finalmente, la fase de ajuste considera la retroalimentación obtenida del proyecto para redefinir procesos futuros (Antonio et al., 2019).

La metodología PHVA o ciclo de Deming permite a las organizaciones enfocarse en desarrollar planes útiles y eliminar elementos superfluos en sus operaciones diarias, lo que contribuye a mejorar las condiciones laborales para los colaboradores. Además, al buscar constantemente oportunidades de mejora, fomenta una cultura de responsabilidad ambiental. La reducción del uso de papel y la gestión adecuada de residuos en los lugares de trabajo ha conducido a un ambiente más ordenado, limpio y seguro, reflejando un compromiso responsable con el entorno. La implementación del ciclo de Deming en las actividades organizacionales conlleva a una mejora en el desempeño económico; al desarrollar y ejecutar planes para optimizar la productividad, se traduce en una situación económica más favorable para la entidad (Antonio et al., 2019). En síntesis, su enfoque en el ciclo de mejora continua se centra en la elaboración de un modelo que comprende la definición de estándares de calidad (plan), la fabricación o reproducción del producto (hacer), el registro estadístico del cumplimiento o incumplimiento de las normas (verificar) y el análisis de las causas de incumplimiento junto con propuestas de mejora (actuar) (Mateos, 2022).

Deming subraya que la calidad del servicio es afectada por la interacción entre diversos factores, incluyendo el producto, la forma en que el usuario lo utiliza, lo instala y sus

expectativas, así como el servicio proporcionado durante el uso, que abarca garantías, repuestos e instrucciones para el cliente (Mateos, 2022).

En lo que concierne a los principios de la calidad de servicio, Deming postula 14 y estos se encuentran vinculados con las fases del ciclo, en los siguientes términos: a) para el desarrollo de la planificación: para fortalecer el servicio y la producción desde la etapa del diseño; b) en la ejecución, los principios son: asimilar nuevos pensamientos contemporáneo en relación al ámbito económico, implementando liderazgo para establecer una constante capacitación desde programas de intervención del aprendizaje; c) en la fase de control, se debe dejar de pender del monitoreo de estructuras continuas; la fase de acción comprende: eliminar el temor a las responsabilidades para orientar el trabajo eficiente entre áreas, de esta forma, se inclina al alcance de las metas desde la aplicación de los recursos personales para lograr motivar a los empleados con sus propias labores (Rivas y Ángel, 2019).

## **1.2. Formulación del problema**

Tomando como base lo expuesto previamente, se plantea la siguiente pregunta general de investigación:

¿Existe una relación significativa entre la organización documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?

Y como preguntas específicas se formulan las siguientes:

¿Existe una relación significativa entre la identificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?

¿Existe una relación significativa entre la clasificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?

¿Existe una relación significativa entre el ordenamiento documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?

¿Existe una relación significativa entre signación o codificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?

### **1.3. Objetivos**

El objetivo general de esta investigación es:

Establecer si existe relación entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

Asimismo, como objetivos específicos se señalan los siguientes:

Determinar si existe relación entre la identificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023

Determinar si existe relación entre la clasificación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023

Determinar si existe relación entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023

Determinar si existe relación entre la signación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

### **1.4. Hipótesis**

En correspondencia con los problemas y objetivos planteados, la hipótesis general de esta investigación se plantea de la siguiente manera:

Existe una relación significativa entre la organización documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

Mientras que las hipótesis específicas son:

Existe una relación significativa entre la identificación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

Existe una relación significativa entre la clasificación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

Existe relación significativa entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

Existe una relación significativa entre la signación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

En lo que respecta a la justificación de este estudio se tiene: la justificación teórica, definida por Fernández (2020) como el interés del investigador por adentrarse en los enfoques teóricos que abordan el problema en cuestión, con el fin de ampliar el conocimiento en una línea de investigación específica, en esta investigación se vincula con la importancia significativa de este estudio para las ciencias administrativas, ya que aborda dos aspectos cruciales en la gestión de información y servicios. Por un lado, el análisis de la organización documental desde la perspectiva del principio de procedencia en archivística brinda fundamentos sólidos para la eficiente administración y preservación de documentos en contextos institucionales. Por otro lado, el estudio de la calidad del servicio basado en los supuestos de Deming aporta valiosos insights para optimizar la eficacia y desarrollar procesos de atención y respuesta a usuarios de forma eficaz. De esta manera, este estudio se posiciona

como un referente teórico invaluable para posteriores estudios de similar campo y la mejora continua de servicios en instituciones similares.

En cuanto a la justificación metodológica, entendida como el aporte en términos de diseño o aplicación de un nuevos métodos, estrategias o instrumentos que garanticen la obtención de conocimiento válido y confiable (Fernández, 2020), en esta investigación radica en la combinación específica de técnicas, procedimientos y elementos que permiten abordar de manera precisa y efectiva la relación entre ambas variables en el Archivo de la DGDPAJ. La elección de una metodología cuantitativa proporciona la base para la recolección de datos numéricos, lo cual facilita el análisis estadístico y cuantitativo de la relación entre las variables, además de proporcionar dos nuevos cuestionarios empleados en la medición de la organización documental y calidad, constituyéndose como referente metodológico para la realización de futuros estudios.

Finalmente, respecto a la justificación práctica, que comprende la relevancia del estudio para la comunidad, su significación e impacto o influencia en la sociedad (Fernández, 2020), se aplica a esta investigación por cuanto los conocimientos y análisis obtenidos sirven de base para generar recomendaciones concretas y líneas de acción orientadas a impactar positivamente en la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión documental en el Archivo de la DGDPAJ.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Dados los propósitos planteados adopta el enfoque cuantitativo como estrategia metodológica. Según Ahmad et al. (2019), este enfoque implica la utilización de técnicas e instrumentos para la recolección, procesamiento y análisis de datos basados en la observación, experimentación, cuantificación y análisis estadístico. Esto se realiza con el fin de identificar patrones de comportamiento en relación a las variables estudiadas, validar teorías e hipótesis, y contrastar conceptos y enfoques teóricos relativos al conocimiento y explicación de fenómenos sociales.

Además, es de tipo básica, por ende, el objetivo principal es ampliar los conocimientos teóricos y comprender los fenómenos sociales sin buscar de manera inmediata soluciones o aplicaciones prácticas (Islam & Samsudin, 2020). Por lo tanto, este estudio se enfoca en proporcionar conocimientos y explicaciones teóricas sobre la organización documental y la calidad de servicio. De esta forma se contribuye con el desarrollo de las ciencias administrativas, específicamente en lo que concierne a la gestión documental y la calidad en la administración pública.

Respecto al diseño de investigación, dadas las características del problema analizado, se basa en ser no experimental, aquello implica que no se manipularon las variables de ninguna forma en específico. Asimismo, explora el problema de investigación desde su ambiente natural (Muyembe, 2019). En este caso, se analizan las variables en su contexto natural que está representado por el archivo de la DGDPAJ, dirección perteneciente al MINJUSDH.

Así mismo se trata de un diseño correlacional, que según Arias et al. (2020), busca estimar la asociación entre las variables con el propósito de describir, explicar y/o predecir la realidad analizada, utilizando procesos estadísticos. En esta investigación, se busca correlacionar la

organización documental con la calidad de servicio, considerando los procesos de identificación, clasificación, ordenación y signatura.

Por otra parte, esta investigación es de corte transversal, puesto que el estudio se aborda con un diseño observacional, donde se examinan datos de una población en un momento específico. En este tipo de estudio, se evalúan los resultados y las exposiciones de los informantes simultáneamente, proporcionando una visión instantánea de un grupo de individuos. Los participantes se eligen de una población disponible que pueda tener relevancia para la pregunta de investigación. No se realiza un seguimiento ni retrospectivo ni prospectivo en este tipo de estudio (Wang & Cheng, 2020).

La población de interés en esta investigación se refiere a un grupo específico y accesible de individuos que comparten características y brindan información para la comprensión de un fenómeno a estudiar. A partir de esta población, se seleccionarán las unidades que conformarán la muestra (Etikan & Babatope, 2019). El presente estudio, contó con una población compuesta por los trabajadores de la DGDPAJ de la sede central: 75 que se encuentran contratados bajo el Régimen de contratación CAS-1057 y 3 bajo el Régimen de contratación nombrados -276, quienes solicitan constantemente documentos al archivo.

En cuanto a la muestra, una vez definida y cuantificada la población de interés, se determinará el tamaño y el tipo de muestreo a utilizar. La muestra es una porción representativa de la población, compuesta por individuos que proporcionan directamente la información para absolver interrogantes investigativas y cumplir con los objetivos y las hipótesis establecidas (Etikan & Babatope, 2019). Para calcular dicho tamaño se utilizó la fórmula estadística estándar aplicada a poblaciones finitas:

Dónde:

Z: Nivel de confianza: 95% = 1,96

P: 50% = 0.5

Q: 50% = 0.5

E: Margen de error 5% (0,05)

N: Población = 78

n: Tamaño óptimo de la muestra

De esta forma se tiene que:

$$n = \frac{1.96^2 0.5 \cdot 0.5 \cdot 78}{0.05^2 (78 - 1) + 1.96^2 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 65$$

Obteniendo una muestra total de 65 personas que laboran en la sede central de la DGDPAJ, la cual se distribuye proporcionalmente de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra*

Trabajadores de la sede central de la DGDPAJ	% en la población	Muestra
Régimen de contratación CAS-1057	96,15%	62
Régimen de contratación nombrados -276	3,85%	3
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>65</b>

*Nota.* Datos suministrados por la Unidad de Talento Humano de la DGDPAJ (2023).

Una vez precisado el tamaño y distribución de la muestra, se aplica un método de muestreo aleatorio simple; es aleatorio en la medida en que todas las personas que laboran en la sede central DGDPAJ independientemente del sexo, edad y contrato laboral, solicitan documentación al archivo, y en consecuencia tienen la misma probabilidad de ser incluidos en

la muestra. Esto se logra a través de un procedimiento que comprende la selección de una muestra aleatoria a partir de la base muestral cargada en SPSS.

La operacionalización de variables se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Organización documental</b>	Proceso técnico archivístico de la gestión documental, que comprende el desarrollo consecutivo y complementario de las actividades: identificación de los documentos a archivar, clasificación archivística por funciones, integración y ordenación de expedientes, la caracterización según secciones, series y expedientes, mediante los cuales se garantiza el resguardo, preservación y acceso eficiente a la documentación requerida en procesos organizacionales (Instituto nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales – INAI, 2019).	Es uno de los procesos técnicos archivísticos que engloba las acciones de identificación, clasificación, ordenación y codificación de los documentos, para que los mismos se conserven, se ubiquen correctamente y puedan estar disponibles para su uso.	Identificación	Documentos correctamente identificados Tiempo empleado en la identificación de los documentos Precisión en la identificación de documentos a partir de datos proporcionados.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Escala de Likert de 5 puntos:
			Clasificación	Documentos clasificados de acuerdo a las categorías establecidas Categorías utilizadas en la clasificación por documento. Nivel de coincidencia entre la clasificación manual y la automática		
			Ordenación	Tiempo empleado para la correcta ordenación de documentos Grado de coherencia entre ordenación y pautas de clasificación Documentos correctamente ordenados		
			Signatura o codificación	Efectividad de la codificación en la recuperación de documentos Tiempo requerido para asignar una signatura o codificación a un documento Grado de uniformidad en la asignación de signaturas o códigos.		
<b>Calidad de servicio</b>	Deming propone que la calidad de servicio se traduce en su capacidad para satisfacer una necesidad en un mercado sostenible, lo que a su vez impulsa la productividad y la competitividad a largo plazo. Para lograrlo, establece catorce principios, que incluyen la definición de objetivos organizativos, la internalización de la filosofía de calidad, la mejora continua de procesos y servicios, y la promoción de la educación y liderazgo, entre otros (Huamaní y Bejar, 2022).	En este estudio la calidad de servicio se asume como la capacidad del archivo de la DGDPAJ para satisfacer las necesidades de sus usuarios, a partir del cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución, control y acción en su ejercicio.	Planificación	Constancia del propósito de mejorar continuamente el servicio Constancia del propósito de mejorar el producto (documentos)		
			Ejecución	Expresión de cambios filosóficos y estratégicos Modos de fortalecimiento del liderazgo Programas adecuados de formación y auto-mejora		
			Control	Abandono de prácticas de inspección en masa Formación de estructura que garantiza continuidad		
			Acción	Disposición a asumir responsabilidades Trabajo colaborativo entre direcciones y unidades Eliminación de slogans y metas a nivel operativo Eliminación de objetivos numéricos a nivel operativo Inexistencia de barreras para que los trabajadores se sientan orgullosos de su trabajo		

*Nota.* Diseñado a partir de la fundamentación teórica de ambas variables.

En este estudio, el proceso de recolección de información se sustenta en el empleo de la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento. respectivamente. La encuesta se caracteriza por ser el método que permite recopilar datos a través de la manifestación verbal o escrita sobre las percepciones, acciones, hechos y experiencias de los participantes en lo que se refiere al fenómeno investigado. Este proceso se lleva a cabo a partir de un conjunto de interrogantes que son preparadas previamente en función de los propósitos y el marco teórico-conceptual que respalda la investigación (Lai, 2018). En este caso, la encuesta es aplicada a trabajadores de la sede central de la DGDPAJ, tanto de los de régimen de contratación CAS-1057 como los de régimen de contratación nombrados-276., con la finalidad de conocer acerca de sus valoraciones en torno a la organización documental y la calidad del servicio que presta el archivo de esta institución, para establecer si existe relación entre ambas variables.

Por otro lado, el cuestionario se define como un protocolo integrado por un conjunto de preguntas que son diseñadas con el propósito de recabar información, mediante las fuentes primarias, esto es, los participantes (Taherdoost, 2022). Tomando en cuenta la naturaleza del fenómeno investigado, los objetivos, la fundamentación teórica y operacionalización de variables, se diseñaron y aplicaron dos cuestionarios: el primero, orientado a la medición de la variable organización documental, con base en la definición del INAI (2019), que alude a cuatro procesos específicos que la integran: identificación, clasificación, ordenación y signatura o codificación, que comprende un total de 16 preguntas expresadas en escala de Likert de 5 puntos; el segundo, enfocado en medir la variable calidad del servicio y está fundamentado en las cuatro fases del ciclo de Deming

y los principios asociados a cada una de ellas, por lo que comprende un total de 17 interrogantes que se miden en escala de Likert de 5 puntos (Anexo 1).

Ambos cuestionarios son sometidos a evaluación de su nivel de validez y de confiabilidad. La validez hace referencia a una propiedad que permite establecer si un instrumento realmente mide la o las variables para las que fue diseñado. Esta cualidad se relaciona con la pertinencia, relevancia y eficacia del instrumento para alcanzar un propósito específico, siendo comúnmente considerada la condición más crucial al evaluar su eficacia (Carvalho et al., 2020).

La validez se estima por medio de juicio de expertos, entendida como una valoración realizada por especialistas en la materia, basadas en sus conocimientos, experiencias y criterios, que con sólidos y confiables, y se pronuncian respecto a qué tan válido es el instrumentos para medir la variable objeto de estudio (Almanasreh et al., 2019). En esta investigación, ambos cuestionarios fueron sometidos a la revisión por parte de tres expertos: uno en metodología y dos en el campo de la administración como se muestra en la tabla 3

**Tabla 3**

*Datos de Validadores de Instrumento*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>N° Colegiatura</b>
Cipriano Alvarado Denis Roxana	Administración de negocios internacionales	44456
Jaulis Pariona Lino	Administración	42100
Vilca Velasquez Yovana	Administración	37766-CLAD

*Nota.* Elaboración propia.

En lo que concierne a la confiabilidad de los instrumentos, que hace referencia a la capacidad de estos para obtener resultados consistentes y estables en diferentes situaciones o momentos de aplicación, esto es, la confiabilidad mide la consistencia y estabilidad de respuestas obtenidas por el instrumento (De Barros et al., 2020). El proceso para conocer la confiabilidad del instrumento inició con la aplicación de una prueba piloto y, luego, considerando los datos recabados, se llevó a cabo el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach a través del Programa de Procesamiento Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

En torno a la aplicación de la estrategia metodológica, cuando ya han sido diseñados los cuestionarios para la recogida de los datos, y estos han sido evaluados en su validez y confiabilidad, se procede a planificar y organizar el trabajo de campo, considerando inicialmente el proceso de gestionar ante la directiva institucional, la autorización para aplicar las encuestas a todos los trabajadores que forman parte de la muestra. Esta última ha sido seleccionada previamente, a través de la implementación de un muestreo probabilístico simple.

Seguidamente se procedió con la aplicación de los cuestionarios por parte del investigador, la organización y sistematización de los instrumentos aplicados. Una vez aplicados los cuestionarios, se procedió con el tratamiento de la información, que consiste en la organización, sistematización y procesamiento de los datos mediante el programa estadístico SPSS V.25, en el cual se lleva a cabo la definición de las variables, la inserción de la información requerida, así como la construcción de representaciones estadísticas, numéricas y gráficas, descriptivas e inferenciales, en torno a las variables, dimensiones e indicadores previamente establecidos, resultados que se constituyen en el sustento para

responder las interrogantes investigativas, a través de la interpretación estadística, la discusión teórica y la estructuración de conclusiones y recomendaciones.

La fase de interpretación implicó un análisis exhaustivo que abarcó desde el enfoque descriptivo hasta el inferencial. En el ámbito descriptivo, se realizó un análisis estadístico que reveló las características más destacadas del comportamiento de las variables, así como de sus dimensiones e indicadores, sin adentrarse en interpretaciones correlacionales. Según Kaliyadan & Kulkarni (2019), el análisis descriptivo implica caracterizar la población mediante herramientas como tablas de frecuencia. Dichos resultados descriptivos posibilitan la identificación de datos significativos que guardan relación con la percepción y experiencia del personal de la DGDPAJ frente a los procesos de organización documental y si estos se encuentran en asociación con la calidad de servicio prestado por la institución a sus usuarios internos.

Culminada la etapa descriptiva, se procedió con el análisis inferencial, cuya finalidad es contrastar las hipótesis tomando como base los resultados de los instrumentos. De acuerdo con Veiga et al. (2020), este tipo de análisis es empleado para realizar inferencias sobre el comportamiento de una variable, lo que permite determinar las relaciones entre variables. Como primer paso, se llevó a cabo la prueba de distribución normal para determinar el tipo de estadístico de contraste adecuado. Se emplea el coeficiente de Pearson (distribución normal), mientras que, si se rechaza la hipótesis de normalidad se hace uso del coeficiente de Spearman.

Los métodos para el análisis teórico son: hipotético - deductivo y sintético – analítico. El método hipotético deductivo se fundamenta en formular inferencias con base teórica existente, seguido de la deducción de consecuencias específicas que pueden ser sometidas

a prueba empírica. Es decir, se parte de suposiciones teóricas para luego inferir implicaciones lógicas y predicciones que serán evaluadas a la luz de los datos recopilados. Se dispone de un marco riguroso y estructurado que facilita la contrastación empírica de las hipótesis planteadas, contribuyendo así a una comprensión más precisa y fundamentada del fenómeno objeto de estudio (De la Cruz, 2020).

El método analítico – sintético se fundamenta en la complementariedad de dos operaciones intelectuales contrapuestas pero integradas, que conducen a una apreciación global del fenómeno bajo estudio. Esto se logra a través de una fase de análisis, que implica la descomposición sistemática del todo en partes, con el propósito de definir las características más notables de la realidad analizada. Posteriormente, se da paso a una segunda etapa que facilita la reconstrucción de las partes segregadas, revelando las conexiones y dinámicas que conducen a la comprensión integral del fenómeno (Esteves et al., 2022).

En lo que concierne a los aspectos éticos de esta investigación, es preciso indicar que todos los datos e información recopilada de los participantes serán tratados con la máxima confidencialidad, asegurando que no se divulguen nombres ni información personal identificable en ningún informe o publicación derivada de esta investigación. Antes de la participación, se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes, proporcionándoles información clara y detallada sobre el propósito del estudio, la naturaleza de su participación y cómo se utilizarán los datos recopilados.

Es importante subrayar que los participantes son libres de apoyar o retirarse sin ninguna repercusión y en cualquier momento. Asimismo, se tomarán medidas para garantizar que la participación en la investigación no cause ningún daño físico, emocional o psicológico

a los participantes, y se buscará que la investigación aporte conocimientos valiosos y contribuya positivamente al campo. Todos los datos recopilados se manejarán con integridad y precisión, implementando medidas para asegurar que se almacenen y procesen de manera segura y que solo el equipo de investigación tenga acceso a ellos.

Cualquier conflicto de interés potencial que surja será divulgado y abordado de manera transparente y ética. Además, se buscará obtener la aprobación por parte del comité de ética de investigación para garantizar que el estudio cumpla con los estándares éticos y legales establecidos. Se respetará los derechos de los participantes, promoviendo condiciones libres de cualquier forma de discriminación o coerción. También se establecerá un mecanismo para abordar cualquier conflicto ocurrido, asegurando que todas las preocupaciones sean tratadas de manera justa y de acuerdo con los principios éticos.

De igual forma, se desarrolla una correcta citación y referenciado de las fuentes empleadas, como práctica académica fundamental y procedimiento que representa una protección contra el plagio, garantizando la integridad intelectual y el reconocimiento adecuado del trabajo de otros investigadores. Todas las fuentes consultadas, ya sean libros, artículos, informes u otros materiales, serán debidamente identificadas y atribuidas según las normativas de citación establecidas en el ámbito académico y científico. Estos aspectos éticos serán rigurosamente seguidos a lo largo de la investigación, asegurando que se realice de manera ética y responsable, y respetando la integridad de los participantes involucrados.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En una primera instancia, se analizó la validez de los instrumentos mediante la valoración de tres jueces expertos. Para ello, se elaboró la matriz de contenido (Anexo 4) de ambos cuestionarios, empleando el análisis de validez de contenido para cuantificar los resultados.

**Tabla 4**

*Validez de contenido*

Jueces	Organización Documental		Calidad del servicio	
	Puntaje	%	Puntaje	%
Cipriano Alvarado Denis Roxana	100	100	100	100
Jaulis Pariona Lino	100	100	100	100
Vilca Velasquez Yovana	100	100	100	100

*Nota.* Elaborado a partir de la calificación de expertos.

De forma resumida, en la tabla 3, se puede observar que los ítems de los cuestionarios de Organización Documental y Calidad del servicio resultaron con un puntaje de 100 de acuerdo a la experticia los jueces. Por ende, desde la validez de contenido, se obtiene que los instrumentos presentan una validez al 100%, propiedad corroborada por expertos.

**Tabla 5**

*Estadística de confiabilidad*

Variable	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Organización Documental	16	.974
Calidad del Servicio	17	.934

*Nota.* Elaboración en SPSS aplicada a una muestra piloto de 34 participantes.

**Tabla 6**
*Coeficiente de Rangos de Confiabilidad*

Rangos	Categoría
Alfa de Cronbach > 0.9	Excelente
Alfa de Cronbach > 0.8	Bueno
Alfa de Cronbach > 0.7	Aceptable
Alfa de Cronbach > 0.6	Débil
Alfa de Cronbach > 0.5	Pobre
Alfa de Cronbach < 0.5	No aceptable

*Nota.* Adaptado de Rodríguez y Reguant (2020).

Para determinar la propiedad de confiabilidad, se ejecutó una prueba piloto a 34 participantes; el análisis fue realizado mediante el Alfa de Cronbach, el cual es observado en la Tabla 4. De acuerdo con los estadistas Rodríguez y Reguant (2020), como se observa en la Tabla 5, los resultados del Alfa de Cronbach ( $\alpha > .90$ ) para ambos instrumentos pertenecen a la categoría Excelente. De esta forma, se confirma la consistencia de los ítems para medir las variables estudiadas en el presente estudio.

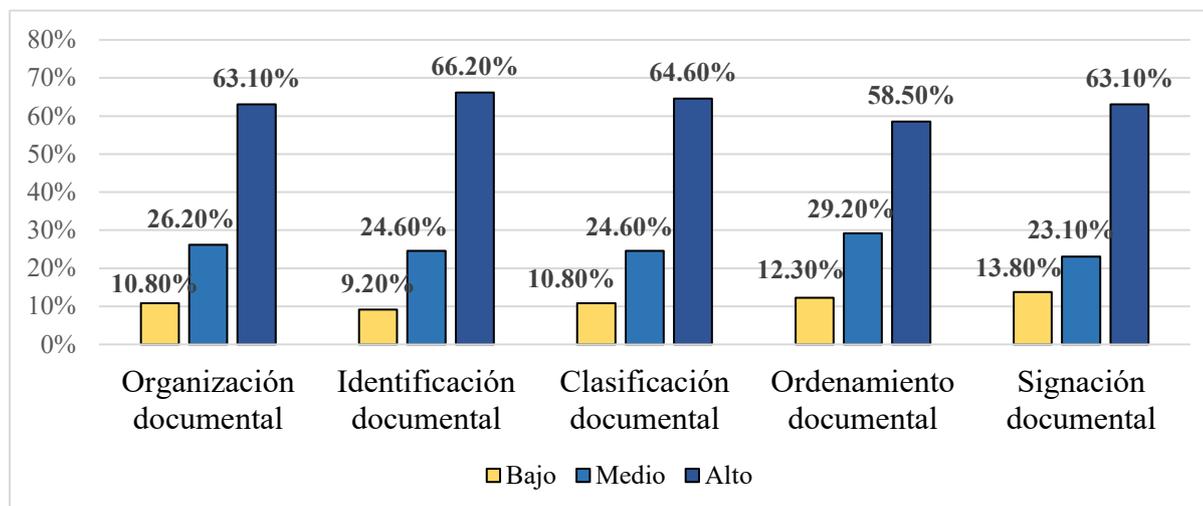
**Tabla 7**
*Distribución de frecuencias de Organización Documental y sus dimensiones*

Nivel	Organización documental		Identificación documental		Clasificación documental		Ordenamiento documental		Signación documental	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	10.8%	6	9.2%	7	10.8%	8	12.3%	9	13.8%
Medio	17	26.2%	16	24.6%	16	24.6%	19	29.2%	15	23.1%
Alto	41	63.1%	43	66.2%	42	64.6%	38	58.5%	41	63.1%
Total	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%

*Nota.* Elaboración propia mediante resultados de programa SPSS.

**Figura 1**

*Nivel de Organización documental y sus dimensiones*



*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Tabla 6.

Procediendo con el análisis descriptivo, la tabla 6 y figura 1 describen los niveles de la variable Organización Documental y sus cuatro dimensiones. Primero, se observa que en la Organización documental predomina un nivel alto de acuerdo al 63.1% encuestados. De igual forma, en sus cuatro dimensiones, se observa que la mayoría de participantes las califican con nivel alto, seguido de un nivel medio, mientras que un pequeño grupo considera que cuenta con nivel bajo.

**Tabla 8**

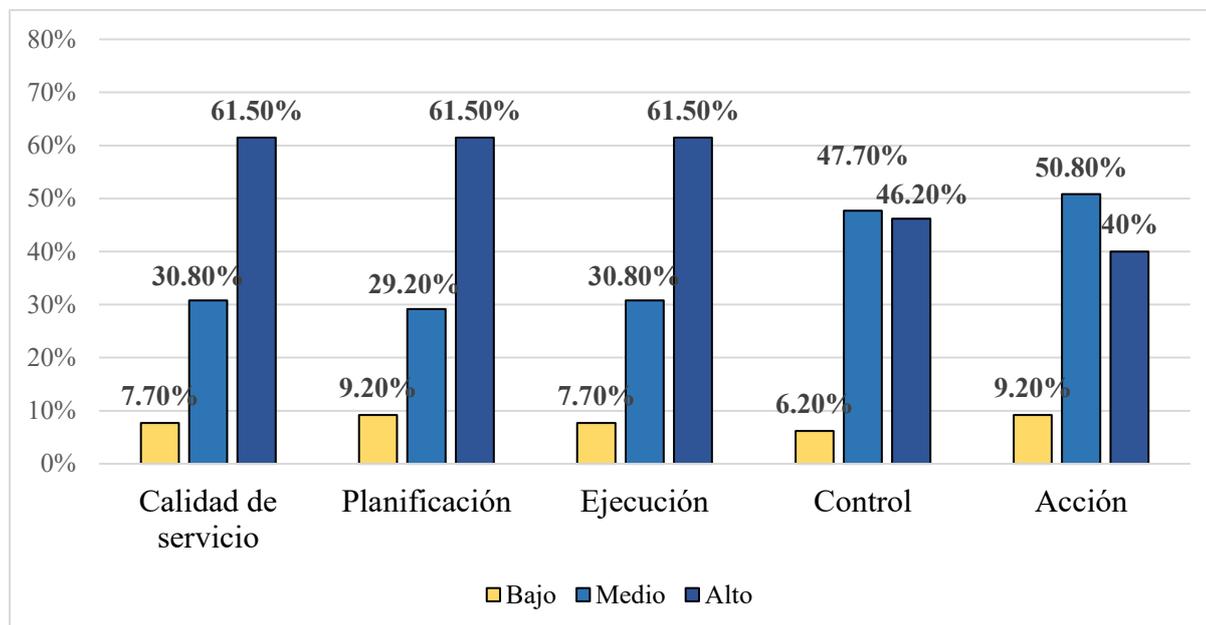
*Distribución de frecuencias de Calidad de servicio y sus dimensiones*

Nivel	Calidad de servicio		Planificación		Ejecución		Control		Acción	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	7.7%	6	9.2%	5	7.7%	4	6.2%	6	9.2%
Medio	20	30.8%	19	29.2%	20	30.8%	31	47.7%	33	50.8%
Alto	40	61.5%	40	61.5%	40	61.5%	30	46.2%	26	40.0%
Total	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%

*Nota.* Elaboración propia mediante resultados del programa SPSS.

**Figura 2**

*Nivel de Calidad de servicio y sus dimensiones*



*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Tabla 7

Respecto al análisis descriptivo de la segunda variable y sus dimensiones, se visualiza en la tabla 7 y figura 2, que la variable Calidad de servicio prevalece en un nivel alto de acuerdo al 61.5% de participantes. De igual forma, en la dimensión Planificación y la dimensión Ejecución, predomina un nivel alto según el 61.5%. No obstante, en las dimensiones Control y Acción, los puntajes se concentran en un nivel medio con un 47.7% y un 50.80% respectivamente.

Por otro lado, antes de proceder con el análisis inferencial, se ejecutó la prueba de normalidad para verificar e identificar la distribución de los datos. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), valores  $Sig > .05$  indican la normalidad de los datos y por ende, se aplican pruebas paramétricas; por el contrario, valores con  $Sig < .05$  indica una distribución no normal, aplicando en ese caso pruebas no paramétricas para el análisis

inferencial. Para proceder con ello, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov porque la muestra del presente estudio se encuentra conformada por 65 participantes.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Organización documental	.160	65	.000
Calidad de servicio	.119	65	.023

*Nota.* Elaboración propia a través del programa SPSS.

Como se observa en la tabla 8, los datos en ambas variables no se distribuyen normalmente, porque su coeficiente de significancia (Sig.) es menor a .05, razón por la cual se debe emplear la prueba no paramétrica de Correlación Rho de Spearman.

Iniciando con el análisis de correlación entre las variables, se toma como fundamento a Dominguez-Lara (2018) que establece los valores para determinar una correlación y su magnitud bajo de acuerdo a valores del estadístico Rho de Spearman; ante ello, el autor señala que un rho=.20 es el valor mínimo necesario, rho=.50 es una correlación moderada, y rho=.80 una correlación fuerte. Con base en ello, se procede a analizar los resultados.

**Tabla 10**

*Correlación entre variables Organización documental y Calidad del servicio*

Estadístico	Variables		Organización documental	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización documental	Coef. de correlación	-	.868
		Sig.	-	<.001
		N	-	65
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	.868	-
		Sig.	<.001	-
		N	65	-

*Nota.* Elaboración propia a través del programa SPSS.

Al contrastar la hipótesis general del estudio, en la tabla 9, se identifica que las variables del estudio presentan un rho igual a .868, ello permite afirmar que existe una relación positiva, de tamaño fuerte y significativa de acuerdo con Dominguez-Lara (2018). A la par, se observa un valor  $p < .001$  que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general que señala que existe una relación significativa entre la organización documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

**Tabla 11**

*Correlación entre dimensión Identificación documental y Calidad del servicio*

Estadístico			Identificación documental	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Identificación documental	Coef. de correlación	-	.779
		Sig.	-	<.001
		N	-	65
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	.779	-
		Sig.	<.001	-
		N	65	-

*Nota.* Elaboración propia a través del programa SPSS.

Prosiguiendo con la contrastación de la primera hipótesis específica, se identifica en la tabla 10 una correlación igual a .779, ello permite señalar que existe una relación positiva y significativa de magnitud moderada de acuerdo con Dominguez-Lara (2018). Asimismo, al contar con un valor  $p < .001$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial que postula que existe una relación significativa entre la identificación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

**Tabla 12**

*Correlación entre dimensión Clasificación documental y Calidad del servicio*

Estadístico			Clasificación documental	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Clasificación documental	Coef. de correlación	-	.782
		Sig.	-	<.001
		N	-	65
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	.782	-
		Sig.	<.001	-
		N	65	-

*Nota.* Elaboración propia a través del programa SPSS.

Seguido, al contrastar la segunda hipótesis específica, en la tabla 11, se identificó una correlación igual a 0.782, ello permite señalar que existe una relación positiva y significativa de magnitud moderada de acuerdo con Dominguez-Lara (2018). Asimismo, al contar con un valor  $p < .001$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial que señala que existe una relación significativa entre la clasificación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre dimensión Ordenamiento documental y Calidad del servicio*

Estadístico			Ordenamiento documental	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Ordenamiento documental	Coef. de correlación	-	.847
		Sig.	-	<.001
		N	-	65
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	.847	-
		Sig.	<.001	-
		N	65	-

*Nota.* Elaboración propia a través del programa SPSS.

Abordando el tercer objetivo determinar si existe relación entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, en la tabla 11, se cuenta con un coeficiente de correlación igual a 0.847, ello permite señalar que existe una relación positiva y significativa de magnitud fuerte de acuerdo con Dominguez-Lara (2018). Asimismo, al contar con un valor  $p < .001$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial que señala que existe una relación significativa entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre dimensión Signación documental y Calidad del servicio*

Estadístico			Signación documental	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Signación documental	Coef. de correlación	-	.868
		Sig.	-	<.001
		N	-	65
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	.868	-
		Sig.	<.001	-
		N	65	-

*Nota.* Elaboración propia a través del programa SPSS.

Finalmente, el cuarto objetivo, determinar si existe relación entre la signación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023; observando la tabla 13, se presenta un coeficiente igual a .868, ello permite señalar que existe una relación positiva y significativa de magnitud fuerte de acuerdo con Dominguez-Lara (2018). Asimismo, al contar con un valor  $p < .001$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial que señala que existe una relación significativa entre la signación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación cuyo objetivo general fue establecer si existe relación entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, por medio de los resultados obtenidos ha evidenciado que existe una relación significativa, positiva y fuerte entre estas variables ( $p < 0.05$  y  $R = 0.868$ ), demostrando que una organización documental eficiente está asociada a una mayor calidad en el servicio ofrecido por la unidad de archivo de la DGDPAJ. Así mismo, se estableció que la variable organización documental predomina en un nivel alto de acuerdo al 63,1% de los encuestados.

A partir del concepto de organización documental, como proceso archivístico que integra un conjunto de acciones técnicas como la identificación de documentos, clasificación según funciones, compilación y disposición de expedientes, caracterización por secciones, series y expedientes, a fin de salvaguardar, conservar y recuperar la documentación necesaria en los procesos organizativos (INAI, 2019), se comprende que el desarrollo de estas acciones es esencial para que la unidad de archivo preste un servicio de calidad, al suministrar la información requerida de forma oportuna, precisa y eficiente.

En correspondencia con estos resultados, Changana (2022) desarrolló un estudio en el archivo central de OSITRAN en Lima, cuyos resultados evidenciaron la existencia de una asociación significativa y positiva entre la identificación, clasificación y ordenamiento de documentos y la calidad del servicio, por lo que concluyó que la organización documental es esencial para la calidad de los servicios archivísticos. En contraste, Arellano (2022), que realizó sus estudios en la Municipalidad Distrital de

Irazola, obtuvo resultados que indicaron una relación débil y no significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Irazola.

A un nivel específico, este estudio encontró que las siguientes dimensiones de organización documental: ordenamiento ( $p < 0.05$ ,  $R = 0.847$ ) y signación de documentos ( $p < 0,05$ ,  $R = 0.868$ ), guardan una relación significativa, positiva y fuerte con la calidad de servicio; a la par las dimensiones: identificación ( $p < 0.05$ ,  $R = 0.779$ ), clasificación ( $p < 0.05$ ,  $R = 0.782$ ) presentan una relación significativa, positiva y moderada. Estas actividades se realizar de forma secuencial y complementaria, como parte del proceso de organización documental, y posibilitan el resguardo, preservación y acceso efectivo de los usuarios a la documentación de la que dispone la unidad de Archivo (INAI, 2019). De modo que, la ejecución correcta y eficiente de estas acciones, contribuye a que los empleados tengan acceso rápido a la información, asegura que los documentos estén disponibles, reduce la posibilidad de pérdida, minimiza el tiempo invertido en la búsqueda.

En consonancia con lo anterior, 61,5% de los usuarios que integraron la muestra evaluaron el nivel de calidad del servicio en un nivel alto, comportamiento que se observa también en las dimensiones de planificación y ejecución, siguiendo el concepto de Deming, según el cual la calidad de servicio se traduce en su capacidad para satisfacer una necesidad en un mercado sostenible, lo que a su vez impulsa la productividad y la competitividad a largo plazo. Para lograrlo, establece catorce principios, que incluyen la definición de objetivos organizativos, la internalización de la filosofía de calidad, la mejora continua de procesos y servicios, y la promoción de la educación y liderazgo, entre otros (Huamaní y Bejar, 2022).

En lo que concierne a las limitaciones de este estudio, debe señalarse que, aunque se estableció la correlación entre la organización documental y la calidad de servicio, es importante recordar que la correlación no implica causalidad. Pueden existir otros factores no contemplados en el estudio que influyan en la relación entre estas dos variables. Además, la falta de un seguimiento a largo plazo de los resultados limita la comprensión de la sostenibilidad de los hallazgos a lo largo del tiempo. Además, es importante tener en cuenta que los participantes del estudio pueden tener sus propios sesgos y perspectivas, influenciados por su rol en la institución y su percepción de la importancia de la organización documental y calidad de servicio.

Los resultados obtenidos en esta investigación podrían tener importantes implicaciones prácticas, pues el estudio brinda pautas concretas para mejorar la gestión documental, enfocándose en áreas como el control y la acción como procesos inherentes a la calidad del servicio. Se recomienda optimizar los servicios archivísticos y capacitar al personal como medidas estratégicas. Sobre las implicaciones teóricas, se destaca que el análisis desde la perspectiva del principio de procedencia fortalece la gestión de documentos en instituciones, mientras que la interpretación de la calidad del servicio según Deming ofrece valiosos insights para la atención a los usuarios. Desde la perspectiva metodológica, este estudio valida la aplicación efectiva de métodos cuantitativos y herramientas como SPSS para el análisis de la organización documental y calidad del servicio, por lo que esta estrategia metodológica se considera replicable en estudios similares, resaltando la creación de dos instrumentos de medición confiables para el contexto peruano.

Con base en los resultados obtenidos en este estudio, se concluye que:

En cuanto al objetivo general de la investigación, en el que se propuso: establecer si existe relación entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, los resultados y análisis revelan la existencia de una relación significativa, positiva y fuerte entre estas variables, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación ( $\rho$ ) de 0.868 y el valor de  $p < .001$ , lo que indica que un adecuado desarrollo de este proceso archivístico contribuye a una mejora sustancial en los estándares de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, lo que subraya la relevancia de invertir recursos y esfuerzos en el fortalecimiento y mejora de las prácticas de gestión documental en esta institución, lo que a su vez, puede conducir a una mejora palpable en la satisfacción y eficiencia en el manejo de la documentación y, en última instancia, en la atención y servicio ofrecido a los usuarios.

En lo que respecta al objetivo específico 1: determinar si existe relación entre la identificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, los resultados obtenidos ( $Rho=.779$ ;  $p<.001$ ) permiten concluir que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la identificación documental y el nivel de calidad de servicio en esta unidad, lo que demuestra que si la institución desarrolla una identificación precisa y efectiva de documentos esto impacta positivamente en la calidad de los servicios prestados. Este hallazgo enfatiza la necesidad de invertir en estrategias y recursos que fortalezcan este proceso, la implementación de prácticas de identificación documental efectivas puede, por lo tanto, ser considerada una medida estratégica para elevar la satisfacción de los usuarios y optimizar la gestión de la documentación en el archivo.

En torno al objetivo específico 2, que contempla: determinar si existe relación entre la clasificación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, los hallazgos expuestos confirman que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la clasificación documental y la calidad de servicio en la institución abordada, por lo que se concluye que una clasificación efectiva y coherente de los documentos se traduce en una mejora notable en la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios. Esta relación subraya la importancia estratégica de invertir en procesos de clasificación documental sólidos y eficaces, lo que no solo beneficia la gestión interna de la institución, sino que también mejora significativamente la experiencia y satisfacción de los usuarios finales.

En relación al objetivo específico 3: determinar si existe relación entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, por medio de los resultados obtenidos se precisó la existencia de una relación significativa, positiva y fuerte entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en la unidad estudiada, lo que significa que el logro efectivo de un orden físico y lógico de los documentos es un medio valioso para garantizar una prestación de servicios eficiente y de alta calidad. En consecuencia, es vital potenciar la capacidad de la unidad para gestionar y ordenar la información de manera eficiente, con miras a generar un impacto directo en la experiencia y satisfacción de los usuarios finales.

Finalmente, en lo que concierne al objetivo específico 3, que plantea: determinar si existe relación entre la signación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023, a través de los datos presentados y los análisis realizados se concluye que existe una relación significativa, positiva y fuerte entre la signación documental y la calidad de servicio en esta institución, de lo que se deduce que una adecuada asignación o codificación de identificadores numéricos contribuye de manera

significativa a la mejora de la calidad en la prestación de servicios. Esta conclusión respalda la necesidad de mantener procesos de asignación documental rigurosos y precisos como parte integral de la gestión de documentos y la prestación de servicios de alta calidad en la institución estudiada.

## REFERENCIAS

- Agapito, L. y Cabezas, E. (2021). *Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio UCSS. <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1064>
- Archivo General de la Nación [AGN]. (2021). *Datos relevantes*. <https://snarector.agn.gob.pe/>
- Norma de Administración de Archivos en las Entidades Públicas. (enero de 2023). Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA. <https://appddpadigital.agn.gob.pe/ddpa/wp-content/uploads/2023/05/DIRECTIVA-NÂ°-001-2023-AGN-DDPA.pdf>
- Ahmad, S., Wasim, S., Irfan, S., Gogoi, S., Srivastava, A. & Farheen, Z. (2019). Qualitative v/s. Quantitative Research- A Summarized Review. *Journal of Evidence Based Medicine and Healthcare*, 6(43), 2828–2832. <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/916903.pdf>
- Alonso, J. (2019). La gestión documental en las organizaciones. *Oberta UOC*. [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental\\_Modulo1\\_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf)
- Almanasreh, E., Moles, R. & Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>.
- Antonio, V., Núñez, Y. y Gutiérrez, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica EPigmalión*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>

Archivo General de la Nación [AGN] (2021). *Objetivos institucionales*.

<https://snarector.agn.gob.pe/acerca-del-agn/objetivos-institucionales/>

Arellano, J. (2022). Gestión documental y su relación con la calidad del servicio de la  
Municipalidad Distrital de Irazola, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad San  
Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/60e77bdd-958d-4375-975e-0550d83666d2>

Arias, J., Covinos, M. y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos  
desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina  
Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237–247.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>

Asociación Española de la Calidad. (2019). *Norma UNE-ISO 30300*.

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/iso-30300>

Bonal, J. y Ortego, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General  
de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa.  
*Investigación Bibliotecológica*, 34(85), 179–197.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>

Canossa, H. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo  
desde la estrategia empresarial. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 48–64.

<https://www.redalyc.org/journal/6722/672271875005/html/>

Carvalho, D., Aguiar, P. & Ferrinho, P. (2020). Questionnaire Validation: an user guide.  
*Authorea*. (June 02). DOI: 10.22541/au.159110341.17490452

Changana, J. (2022). La organización documental como proceso esencial para la calidad  
del servicio archivístico en el Archivo Central de OSITRÁN, Lima – Perú [Tesis

- de maestría, Universidad de La Salle]. Repositorio La Salle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=maest\\_gestion\\_informacion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=maest_gestion_informacion_documental)
- Chung, A. (2020). Interacción con los grupos de interés (Mipymes) mediante el servicio de extensionismo tecnológico. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 155–163. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100155>
- Contreras, J. (2019). Medición de la satisfacción del cliente interno como estrategia para la mejora en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Universidad de la Costa. *Codices*, 15(2), 9–23.  
<https://www.cnb.gov.co/ojs/index.php/codices/article/view/254/196>
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(4).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Cuervo, J. (2019). Análisis comparativo de sistemas nacionales de archivo (SNA). Estudio de caso: comunidad andina de naciones (CAN) [Tesis de maestría, Universidad de La Salle]. Repositorio La Salle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1053&context=maest\\_gestion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1053&context=maest_gestion_documental)
- De Barros, A., Da Silva, L. & De Francisco, A. (2020). Construct validity and reliability of the work environment assessment instrument WE-10. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17207364>

- De la Cruz, P. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18). DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>
- Díaz, A. y González, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. *SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(1), 69–85.
- Díaz, A., Olivera, D. y Zamora, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, Cultura y Sociedad: Revista Del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, 47, 79–92. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.34096/ics.i47.11515](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.34096/ics.i47.11515)
- Directiva para normar el Sistema Institucional de Archivos del MINJUSDH, (2020). <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/directivas/28232-directiva-n-002-2022-ef-51-01/file>
- Dominguez-Lara, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación médica*, 19(4), 251-254. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Estevez, Z., Fabre, J., Rojas, R. y García, F. (2022). Mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de Educación Universitaria. *Episteme Koinonia*, V (1), Edición Especial. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8976515.pdf>
- Etikan, I. & Babatope, O. (2019). A basic approach in sampling methodology and sample size calculation. *MedLife Clinics*, 1(1006), 50–54. <http://www.medtextpublications.com/open-access/a-basic-approach-in-sampling-methodology-and-sample-size-calculation-249.pdf>

- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES* 2020, 4(3). DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, A., Gamarra, M. y Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- García, G. (2021). Implementación 5S en Gestión Documental para mejorar la Calidad de Servicio del Archivo Periférico en una Entidad Pública, Lima, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85458/Garcia\\_BG-D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85458/Garcia_BG-D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, A., Martínez, J., Pérez, A. y Santos, M. (2021). La calidad es responsabilidad de todos. *Revista UVP*, 7(5), 11–14. <https://revistas.uvp.mx/index.php/nextia/article/view/70>
- Huamaní, J. y Bejar, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina*, 6(6). [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Infante, S. (2019). La clasificación documental y sus aportes a la gestión documental: transparencia y acceso a la información en Uruguay. *Informatio*, 24(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35643/Info.24.1.4>
- Instituto nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales – I. (2019). *Instructivo para la elaboración de la Guía de Archivo Documental*. Instituto nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales – INAI.

<https://micrositios.inai.org.mx/gestiondocumental/wp-content/uploads/2021/08/Instructivo-Guia-de-archivo-documental.pdf>

- Islam, S. & Samsudin, S. (2020). Basic research and its importance to enhance fundamental knowledge in resources and environment friendly technological advancement: the holy qur'anic prescription. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10(10). <https://www.ijsrp.org/research-paper-1020/ijsrp-p10693.pdf>
- Isoglio, A. y Vigna, D. (2021). Desafíos teóricos y metodológicos en torno al documento de archivo como objeto digital en la red. *Investigación Bibliotecológica*, 35(87), 129–150. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v35n87/2448-8321-ib-35-87-129.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kaliyadan, F. & Kulkarni, V. (2019). Types of variables, descriptive statistics, and sample size. *Indian Dermatol*, 10(1), 82-86. [https://doi.org/10.4103/idoj.IDOJ\\_468\\_18](https://doi.org/10.4103/idoj.IDOJ_468_18). PMID: 30775310
- Lai, P. (2018). Research methodology for novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management – Jistem USP*, 15. 1807-1775. <https://doi.org/10.4301/S1807-1775201815010>
- Ledesma, Á. (2021). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3), 16–24. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/2/2>
- Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2011). [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_per\\_30\\_ley\\_29809.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_30_ley_29809.pdf)

- Loor, K., García, L. y Cobacango, J. (2021). Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6 (Especial), 120–129. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3780>
- Martínez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista Del Archivo General de La Nación*, 36(1), 153–161. <https://doi.org/https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>
- Mateos, V. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070–2088. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2735](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735)
- Mero, D., García, L. y Cobacango, J. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, *Especial*, 98–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3785>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2023). *Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia*. <https://www.gob.pe/11894-ministerio-de-justicia-y-derechos-humanos-direccion-general-de-defensa-publica-y-acceso-a-la-justicia>
- Momblanc, L. y Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional RAN*, 84(1–12), 9–26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/384>

- Moreira, L. y Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo Del Conocimiento*, 5(8), 618–633. <https://doi.org/DOI: 10.23857/pc. v5i8.1613>
- Municipio de Sabaneta. (2020). *Procedimiento de Organización de Documentos*. <https://www.sabaneta.gov.co/files/allfiles/2023-04-26-03-58-49.pdf>
- Muñoz, Y. y Saltos, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo Del Conocimiento*, 7(6), 2114–2131. <https://doi.org/DOI: 10.23857/pc. v7i6.4184>
- Muyembe, B. (2019). Basics of research design: a guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76–89. <http://www.ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>
- Núñez, L. (2020). El rol de los archivos en la modernización de la Administración Pública. *Revista Stadium Veritatis*, 18(24), 213–248. <https://studium.ucss.edu.pe/index.php/SV/article/download/324/375/1001>
- Peña, G., Castro, M. y Álvarez, M. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS-Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(2), 127–147. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941009/560467941009.pdf>
- Rivas, A. y Ángel, M. (2019). Los principios de calidad de deming en las áreas protegidas del Ecuador. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 20, 91–108. <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/115/60>

- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Romero, A., Cueva, M., Salguero, N. y Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi. *UTC Prospectivas*, 4(2), 55–65.  
<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/332>
- Ruiz, E. (2021). La naturaleza jurídica de la gestión documental en Colombia. *Dictamen Libre*, 29. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.29.7860>
- Sánchez, J. (2021). El principio hegemónico de procedencia como herramienta conceptual para entender el archivo. *Intervención (México DF)*, 12(23).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30763/intervencion.242.v1n23.21.2021>
- Sánchez, J. C. (2020). Evolución histórica teórica de la clasificación documental [Tesis de pregrado, Universidad de La Salle]. Repositorio La Salle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2035&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2035&context=sistemas_informacion_documentacion)
- Sánchez, J. F. (2020). *Normas ISO para la gestión de documentos*. Juan Francisco Sánchez-Aguililla Gámez. <https://sanchezaguililla.com/2020/02/18/normas-iso-para-la-gestion-de-documentos/>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. y Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193–203.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

- Suárez, C. y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Rehuso Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(1), 92–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenod.5513107>
- Triana, J. y Moreno, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *SIGNOS- Investigación En Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. (2022). *Manual de procedimiento para los archivos de oficina*. [https://biblioteca.ulpgc.es/archivo\\_oficina#:~:text=Signatura del Archivo%3A Se trata, momento en que sea necesario](https://biblioteca.ulpgc.es/archivo_oficina#:~:text=Signatura del Archivo%3A Se trata, momento en que sea necesario).
- Veiga, N., Otero, L. y Torres, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2301-01262020000200094](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-01262020000200094)
- Wang, X., & Cheng, Z. (2020). Cross-Sectional Studies: Strengths, Weaknesses, and Recommendations. *Chest*, 158(1), 65–S71. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>
- Zambrano, I., Quindemil, E. y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo*, 6, 108-119. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

## Anexos

### ANEXO 1. Instrumentos de investigación



FACULTAD DE NEGOCIOS  
CARRERA DE Administración

#### Cuestionario de Organización Documental

##### Estimado trabajador:

Se aplica este cuestionario con la finalidad de recolectar la información que se requiere para el desarrollo de la investigación titulada: “ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2023”. Este instrumento está dirigido a la medición de la variable **Organización documental**, es de carácter anónimo, la información que proporcione es confidencial y será utilizada sólo para fines académicos.

Agradezco el tiempo que dedique a responder este cuestionario y la sinceridad de la información suministrada.

##### **INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones a las que deberá responder marcando con una X en la opción que más se ajuste a su opinión o experiencia. Las 5 posibles respuestas son:

Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
-------------	------------------	-------------	----------------	-----------

Dimensión 1. Identificación documental		N	CN	AV	CS	S
1	Los documentos que usted ha solicitado en el archivo siempre están correctamente identificados					
2	Se nota que en la unidad de archivo dedican suficiente tiempo al proceso de identificación de los documentos					
3	La identificación de los documentos contiene suficientes datos que facilitan su asociación con las acciones administrativas en las cuales son requeridos					
4	La identificación de los documentos es clara, legible y está en buen estado					
5	La identificación de los documentos responden a la normativa vigente					
Dimensión 2. Clasificación documental		N	CN	AV	CS	S
6	Cuando solicita documentos en el archivo, ha observado que estos se encuentran ubicados correctamente en sus respectivas categorías					

7	Considera usted que las categorías utilizadas se ajustan a los tipos de documentos que se gestionan en el archivo.					
8	Existe coincidencia entre la clasificación manual y la clasificación automática de los documentos					
9	Observa usted que el personal de archivo está adecuadamente formado para realizar el proceso de clasificación documental					
<b>Dimensión 3. Ordenación documental</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
10	Según su experiencia, el personal de archivo dedica suficiente tiempo para mantener una correcta ordenación de los documentos					
11	Existe coherencia entre la ordenación y las pautas de clasificación					
12	Al solicitar documentos en el archivo se ha percatado de que están correctamente ordenados					
13	Según su apreciación, se cumple con los parámetros y normativas de clasificación vigentes					
<b>Dimensión 4. Signatura o codificación documental</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
14	Al solicitar documentos en el archivo, se evidencia una correcta y efectiva codificación en la recuperación de los mismos					
15	En el archivo se observa que el personal dedica suficiente tiempo a asignar correctamente los códigos a los documentos					
16	Se aprecia un buen grado de uniformidad en la asignación de signaturas o códigos.					

### Cuestionario de Calidad del Servicio

#### Estimado trabajador:

Se aplica este cuestionario con la finalidad de recolectar la información que se requiere para el desarrollo de la investigación titulada: “ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2023”. Este instrumento está dirigido a la medición de la variable **Calidad del servicio**, es de carácter anónimo, la información que proporcione es confidencial y será utilizada sólo para fines académicos.

Agradezco el tiempo que dedique a responder este cuestionario y la sinceridad de la información suministrada.

#### **INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones a las que deberá responder marcando con una X en la opción que más se ajuste a su opinión o experiencia. Las 5 posibles respuestas son:

Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
-------------	------------------	-------------	----------------	-----------

<b>Dimensión 1. Planificación</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	He observado que en la unidad de archivo están continuamente mejorando sus servicios					
2	El modo en que presentan los documentos en la unidad de archivo demuestra que están constantemente mejorando sus formas de identificarlos, organizarlos y gestionarlos					
3	La unidad de archivo informa oportunamente acerca de sus planes y cambios en la gestión de los documentos					
4	La unidad de archivo organiza sus procesos para la prestación de un mejor servicio a los usuarios					
<b>Dimensión 2. Ejecución</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
5	En la unidad de archivo se han realizado cambios significativos en su filosofía y estrategia para mejorar la prestación del servicio ajustado a las nuevas realidades					
6	Se observa que la unidad de archivo ha implementado modos de fortalecimiento de sus liderazgos					
7	En el servicio que presta la unidad de archivo se aprecia que el personal participa en programas adecuados de formación y auto-mejora					

8	En la unidad de archivo se ejecutan los planes y procesos que previamente han informado, en relación a sus servicios					
<b>Dimensión 3. Control</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
9	En la unidad de archivo se han dejado de realizar prácticas de inspección masivas					
10	La estructura de la unidad de archivo se encuentra bien formada y garantiza la continuidad del servicio					
11	La unidad de archivo implementa mecanismos para atender a las sugerencias y necesidades de los usuarios					
12	Constantemente se realiza acompañamiento para garantizar el cumplimiento correcto de los procesos archivísticos					
<b>Dimensión 4. Acción</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
13	El personal de archivo muestra disposición a asumir responsabilidades					
14	La unidad de archivo realiza trabajo colaborativo con otras unidades y direcciones					
15	En la unidad de archivo se han eliminado los slogans y metas a nivel operativo					
16	En la unidad de archivo se han dejado de establecer objetivos numéricos a nivel operativo (a los trabajadores que realizan el trabajo de identificación, clasificación, ordenación y codificación)					
17	En la unidad de archivo han mejorado las condiciones para que los trabajadores se sientan orgullosos de su trabajo					

## ANEXO 2. Matriz de consistencia

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Organización documental y calidad del servicio en el archivo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima 2023	<b>P. GENERAL</b>	<b>O. GENERAL</b>	<b>H. GENERAL</b>	<b>Variable 1: Organización documental</b>	<b>Población:</b> 78 trabajadores de la DGDPAJ de la sede central  <b>Muestra.:</b> 65 trabajadores de la DGDPAJ de la sede central (62 del Régimen de contratación CAS-1057 y 3 del Régimen de contratación nombrados -276)	<b>Tipo de investigación:</b>  <b>Según enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Según alcance:</b> Correlacional  <b>Según diseño:</b> No experimental  <b>De corte:</b> Transversal	<b>TÉCNICA</b>
	¿Existe una relación significativa entre la organización documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?	Establecer si existe relación entre la organización documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023	Existe una relación significativa entre la organización documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023				Encuesta
	<b>P. ESPECÍFICOS</b>	<b>O. ESPECÍFICOS</b>	<b>H. ESPECÍFICAS</b>				<b>INSTRUMENTO</b>
	¿Existe una relación significativa entre la identificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre la identificación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023	Existe una relación significativa entre la identificación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023				Cuestionarios
	¿Existe una relación significativa entre la clasificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre la clasificación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023	Existe una relación significativa entre la clasificación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023				
	¿Existe una relación significativa entre el ordenamiento documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023	Existe relación significativa entre el ordenamiento documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023				
	¿Existe una relación significativa entre signación o codificación documental y calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre la signación documental y la calidad de servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2023	Existe una relación significativa entre la signación documental y la calidad de servicio en el archivo de la DGDPAJ, Lima 2023				
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>	<b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico simple						

### ANEXO 3. Validación de instrumentos de jueces

Validación de Cuestionario de Calidad de servicio por Juez Experto N°1

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	He observado que en la unidad de archivo están continuamente mejorando sus servicios.	X		X		X		
2	El modo en que presentan los documentos en la unidad de archivo demuestra que están constantemente mejorando sus formas de identificarlos, organizarlos y gestionarlos.	X		X		X		
3	La unidad de archivo informa oportunamente acerca de sus planes y cambios en la gestión de los documentos.	X		X		X		
4	La unidad de archivo organiza sus procesos para la prestación de un mejor servicio a los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Ejecución</b>							
5	En la unidad de archivo se han realizado cambios significativos en su filosofía y estrategia para mejorar la prestación del servicio ajustado a las nuevas realidades.	X		X		X		
6	Se observa que la unidad de archivo ha implementado modos de fortalecimiento de sus liderazgos.	X		X		X		
7	En el servicio que presta la unidad de archivo se aprecia que el personal participa en programas adecuados de formación y auto-mejora.	X		X		X		
8	En la unidad de archivo se ejecutan los planes y procesos que previamente han informado, en relación a sus servicios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Control</b>							
9	En la unidad de archivo se han dejado de realizar prácticas de inspección masivas.	X		X		X		
10	La estructura de la unidad de archivo se encuentra bien formada y garantiza la continuidad del servicio.	X		X		X		
11	La unidad de archivo implementa mecanismos para atender a las sugerencias y necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Constantemente se realiza acompañamiento para garantizar el	X		X		X		

	cumplimiento correcto de los procesos archivísticos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Acción</b>						
13	El personal de archivo muestra disposición a asumir responsabilidades.	X		X		X	
14	La unidad de archivo realiza trabajo colaborativo con otras unidades y direcciones.	X		X		X	
15	En la unidad de archivo se han eliminado los slogans y metas a nivel operativo.	X		X		X	
16	En la unidad de archivo se han dejado de establecer objetivos numéricos a nivel operativo (a los trabajadores que realizan el trabajo de identificación, clasificación, ordenación y codificación)	X		X		X	
17	En la unidad de archivo han mejorado las condiciones para que los trabajadores se sientan orgullosos de su trabajo.	X		X		X	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vilca Velásquez Yovana

DNI: 42294033 N° colegio profesional: 37766 - CLDD

Especialidad del validador: Administradora

Fecha: 06 de octubre del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación de Cuestionario de Calidad de servicio por Juez Experto N°2

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	He observado que en la unidad de archivo están continuamente mejorando sus servicios.	X		X		X		
2	El modo en que presentan los documentos en la unidad de archivo demuestra que están constantemente mejorando sus formas de identificarlos, organizarlos y gestionarlos.	X		X		X		
3	La unidad de archivo informa oportunamente acerca de sus planes y cambios en la gestión de los documentos.	X		X		X		
4	La unidad de archivo organiza sus procesos para la prestación de un mejor servicio a los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Ejecución</b>							
5	En la unidad de archivo se han realizado cambios significativos en su filosofía y estrategia para mejorar la prestación del servicio ajustado a las nuevas realidades.	X		X		X		
6	Se observa que la unidad de archivo ha implementado modos de fortalecimiento de sus liderazgos.	X		X		X		
7	En el servicio que presta la unidad de archivo se aprecia que el personal participa en programas adecuados de formación y auto-mejora.	X		X		X		
8	En la unidad de archivo se ejecutan los planes y procesos que previamente han informado, en relación a sus servicios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Control</b>							
9	En la unidad de archivo se han dejado de realizar prácticas de inspección masivas.	X		X		X		
10	La estructura de la unidad de archivo se encuentra bien formada y garantiza la continuidad del servicio.	X		X		X		
11	La unidad de archivo implementa mecanismos para atender a las sugerencias y necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Constantemente se realiza acompañamiento para garantizar el	X		X		X		

	cumplimiento correcto de los procesos archivísticos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Acción</b>						
13	El personal de archivo muestra disposición a asumir responsabilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	La unidad de archivo realiza trabajo colaborativo con otras unidades y direcciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	En la unidad de archivo se han eliminado los slogans y metas a nivel operativo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	En la unidad de archivo se han dejado de establecer objetivos numéricos a nivel operativo (a los trabajadores que realizan el trabajo de identificación, clasificación, ordenación y codificación)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	En la unidad de archivo han mejorado las condiciones para que los trabajadores se sientan orgullosos de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Javlis Pariona Lino  
Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 44244026    N° colegio profesional: 42100

Especialidad del validador: Administrador

Fecha: 06 de octubre del 2023

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación de Cuestionario de Calidad de servicio por Juez Experto N°3

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> <b>Planificación</b>							
1	He observado que en la unidad de archivo están continuamente mejorando sus servicios.	X		X		X		
2	El modo en que presentan los documentos en la unidad de archivo demuestra que están constantemente mejorando sus formas de identificarlos, organizarlos y gestionarlos.	X		X		X		
3	La unidad de archivo informa oportunamente acerca de sus planes y cambios en la gestión de los documentos.	X		X		X		
4	La unidad de archivo organiza sus procesos para la prestación de un mejor servicio a los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> <b>Ejecución</b>							
5	En la unidad de archivo se han realizado cambios significativos en su filosofía y estrategia para mejorar la prestación del servicio ajustado a las nuevas realidades.	X		X		X		
6	Se observa que la unidad de archivo ha implementado modos de fortalecimiento de sus liderazgos.	X		X		X		
7	En el servicio que presta la unidad de archivo se aprecia que el personal participa en programas adecuados de formación y auto-mejora.	X		X		X		
8	En la unidad de archivo se ejecutan los planes y procesos que previamente han informado, en relación a sus servicios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b> <b>Control</b>							
9	En la unidad de archivo se han dejado de realizar prácticas de inspección masivas.	X		X		X		
10	La estructura de la unidad de archivo se encuentra bien formada y garantiza la continuidad del servicio.	X		X		X		
11	La unidad de archivo implementa mecanismos para atender a las sugerencias y necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Constantemente se realiza acompañamiento para garantizar el	X		X		X		

Validación de Cuestionario de Organización Documental por Juez Experto N°1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Identificación Documental</b>								
1	Los documentos que usted ha solicitado en el archivo siempre están correctamente identificados	X		X		X		
2	Se nota que en la unidad de archivo dedican suficiente tiempo al proceso de identificación de los documentos	X		X		X		
3	La identificación de los documentos contiene suficientes datos que facilitan su asociación con las acciones administrativas en las cuales son requeridos	X		X		X		
4	La identificación de los documentos es clara, legible y está en buen estado.	X		X		X		
5	La identificación de los documentos responden a la normativa vigente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Clasificación Documental</b>								
6	Cuando solicita documentos en el archivo, ha observado que estos se encuentran ubicados correctamente en sus respectivas categorías.	X		X		X		
7	Considera usted que las categorías utilizadas se ajustan a los tipos de documentos que se gestionan en el archivo.	X		X		X		
8	Existe coincidencia entre la clasificación manual y la clasificación automática de los documentos.	X		X		X		
9	Observa usted que el personal de archivo está adecuadamente formado para realizar el proceso de clasificación documental.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Ordenación Documental</b>								
10	Según su experiencia, el personal de archivo dedica suficiente tiempo para mantener una correcta ordenación de los documentos.	X		X		X		
11	Existe coherencia entre la ordenación y las pautas de clasificación.	X		X		X		
12	Al solicitar documentos en el archivo se ha percatado de que están correctamente ordenados.	X		X		X		
13	Según su apreciación, se cumple con los parámetros y normativas de clasificación vigentes.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Signatura o Codificación documental</b>						
14	Al solicitar documentos en el archivo, se evidencia una correcta y efectiva codificación en la recuperación de los mismos.	X		X		X	
15	En el archivo se observa que el personal dedica suficiente tiempo a asignar correctamente los códigos a los documentos.	X		X		X	
16	Se aprecia un buen grado de uniformidad en la asignación de firmas o códigos.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** *Vilca Uelásquez Youana*

**DNI:** *42294033*    **N° colegio profesional:** *37766 - CLAD*

**Especialidad del validador:** *Administradora*

**Fecha:** **06 de octubre del 2023**

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.**

Validación de Cuestionario de Organización Documental por Juez Experto N°2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Identificación Documental</b>							
1	Los documentos que usted ha solicitado en el archivo siempre están correctamente identificados	X		X		X		
2	Se nota que en la unidad de archivo dedican suficiente tiempo al proceso de identificación de los documentos	X		X		X		
3	La identificación de los documentos contiene suficientes datos que facilitan su asociación con las acciones administrativas en las cuales son requeridos	X		X		X		
4	La identificación de los documentos es clara, legible y está en buen estado.	X		X		X		
5	La identificación de los documentos responden a la normativa vigente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Clasificación Documental</b>							
6	Cuando solicita documentos en el archivo, ha observado que estos se encuentran ubicados correctamente en sus respectivas categorías.	X		X		X		
7	Considera usted que las categorías utilizadas se ajustan a los tipos de documentos que se gestionan en el archivo.	X		X		X		
8	Existe coincidencia entre la clasificación manual y la clasificación automática de los documentos.	X		X		X		
9	Observa usted que el personal de archivo está adecuadamente formado para realizar el proceso de clasificación documental.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Ordenación Documental</b>							
10	Según su experiencia, el personal de archivo dedica suficiente tiempo para mantener una correcta ordenación de los documentos.	X		X		X		
11	Existe coherencia entre la ordenación y las pautas de clasificación.	X		X		X		
12	Al solicitar documentos en el archivo se ha percatado de que están correctamente ordenados.	X		X		X		
13	Según su apreciación, se cumple con los parámetros y normativas de clasificación vigentes.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Signatura o Codificación documental		Si	No	Si	No	Si	No
14	Al solicitar documentos en el archivo, se evidencia una correcta y efectiva codificación en la recuperación de los mismos.	X		X		X	
15	En el archivo se observa que el personal dedica suficiente tiempo a asignar correctamente los códigos a los documentos.	X		X		X	
16	Se aprecia un buen grado de uniformidad en la asignación de firmas o códigos.	X		X		X	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Jaulis Pariona Lino  
Apellidos y nombres del juez validador.

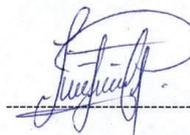
DNI: 44244026    N° colegio profesional: 42100

Especialidad del validador: Administrador

Fecha: 06 de octubre del 2023

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación de Cuestionario de Organización Documental por Juez Experto N°3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Identificación Documental</b>								
1	Los documentos que usted ha solicitado en el archivo siempre están correctamente identificados	X		X		X		
2	Se nota que en la unidad de archivo dedican suficiente tiempo al proceso de identificación de los documentos	X		X		X		
3	La identificación de los documentos contiene suficientes datos que facilitan su asociación con las acciones administrativas en las cuales son requeridos	X		X		X		
4	La identificación de los documentos es clara, legible y está en buen estado.	X		X		X		
5	La identificación de los documentos responden a la normativa vigente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Clasificación Documental</b>								
6	Cuando solicita documentos en el archivo, ha observado que estos se encuentran ubicados correctamente en sus respectivas categorías.	X		X		X		
7	Considera usted que las categorías utilizadas se ajustan a los tipos de documentos que se gestionan en el archivo.	X		X		X		
8	Existe coincidencia entre la clasificación manual y la clasificación automática de los documentos.	X		X		X		
9	Observa usted que el personal de archivo está adecuadamente formado para realizar el proceso de clasificación documental.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Ordenación Documental</b>								
10	Según su experiencia, el personal de archivo dedica suficiente tiempo para mantener una correcta ordenación de los documentos.	X		X		X		
11	Existe coherencia entre la ordenación y las pautas de clasificación.	X		X		X		
12	Al solicitar documentos en el archivo se ha percatado de que están correctamente ordenados.	X		X		X		
13	Según su apreciación, se cumple con los parámetros y normativas de clasificación vigentes.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Signatura o Codificación documental		Si	No	Si	No	Si	No
14	Al solicitar documentos en el archivo, se evidencia una correcta y efectiva codificación en la recuperación de los mismos.	X		X		X	
15	En el archivo se observa que el personal dedica suficiente tiempo a asignar correctamente los códigos a los documentos.	X		X		X	
16	Se aprecia un buen grado de uniformidad en la asignación de firmas o códigos.	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Cipriano Alvarado Denis Roxana.*

DNI: *42574590* N° colegio profesional: *44456*

Especialidad del validador: *Lic. Administración de Negocios Internacionales.*

Fecha: 06 de octubre del 2023

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

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



Firma del Experto Informante.

## ANEXO 4. Validez de contenido

**Tabla 14**

*Matriz de validez de contenido del Cuestionario de Organización Documental*

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Válido	V
P1	1	1	1	3	1.00
P2	1	1	1	3	1.00
P3	1	1	1	3	1.00
P4	1	1	1	3	1.00
P5	1	1	1	3	1.00
P6	1	1	1	3	1.00
P7	1	1	1	3	1.00
P8	1	1	1	3	1.00
P9	1	1	1	3	1.00
P10	1	1	1	3	1.00
P11	1	1	1	3	1.00
P12	1	1	1	3	1.00
P13	1	1	1	3	1.00
P14	1	1	1	3	1.00
P15	1	1	1	3	1.00
P16	1	1	1	3	1.00
Coeficiente de V de Aiken					1.00

*Nota.* Elaboración propia.

*Matriz de validez de contenido del Cuestionario de Calidad de Servicio*

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Válido	V
P1	1	1	1	3	1.00
P2	1	1	1	3	1.00
P3	1	1	1	3	1.00
P4	1	1	1	3	1.00
P5	1	1	1	3	1.00
P6	1	1	1	3	1.00
P7	1	1	1	3	1.00

P8	1	1	1	3	1.00
P9	1	1	1	3	1.00
P10	1	1	1	3	1.00
P11	1	1	1	3	1.00
P12	1	1	1	3	1.00
P13	1	1	1	3	1.00
P14	1	1	1	3	1.00
P15	1	1	1	3	1.00
P16	1	1	1	3	1.00
P17	1	1	1	3	1.00
<b>Coefficiente de V de Aiken</b>					<b>1.00</b>

*Nota.* Elaboración propia.

## ANEXO 5. Base de datos

### Anexo 5. Base de datos

#### Datos de la Variable 1

	V1 P1	V1 P2	V1 P3	V1 P4	V1 P5	V1 p6	V1 p7	V1 p8	V1 p9	V1 P10	V1 P11	V1 P12	V1 P13	V1 p14	V1 p15	V1 p16
1	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre
2	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
3	Siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca									
4	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces
6	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
7	Siempre															
8	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca
9	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca
10	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
11	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces
12	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
13	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces
14	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
16	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
18	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca
19	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca
21	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
22	Nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca
23	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
24	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces					
25	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
26	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre						
27	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
28	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
29	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca
30	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
31	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
32	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces
33	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
34	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
35	Siempre	Casi siempre														
36	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
37	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces				
38	Siempre															
39	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
40	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
41	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
42	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

**criptivas**

	Nivel Planificacion	Nivel Ejecucion	Nivel Control
Indicadores	65	65	
Desviación estándar	0	0	
Cómodo	0.664	0.639	
Máximo	1	1	
Mínimo	3	3	

**Recuento**

Frecuencias de Nivel Planificacion

Nivel Planificacion	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1	6	9.2 %	9.2 %
2	19	29.2 %	38.5 %
3	40	61.5 %	100.0 %

Frecuencias de Nivel Ejecucion

Nivel Ejecucion	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1	5	7.7 %	7.7 %
2	20	30.8 %	38.5 %
3	40	61.5 %	100.0 %

Frecuencias de Nivel Control

Nivel Control	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1	4	6.2 %	6.2 %
2	31	47.7 %	53.8 %
3	30	46.2 %	100.0 %

Frecuencias de Nivel Accion

	V1 P1	V1 P2	V1 P3	V1 P4	V1 P5	V1 p6	V1 p7	V1 p8	V1 p9	V1 P10	V1 P11	V1 P12	V1 P13	V1 p14	V1 p15	V1 p16
41	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
42	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
43	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre									
44	Casi siempre															
45	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
46	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre							
47	Siempre															
48	Siempre															
49	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
50	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
51	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre
52	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
53	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
54	Siempre															
55	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces
56	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
57	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
58	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
59	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
60	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
61	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
62	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
63	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
64	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
65	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre

**criptivas**

	Nivel Planificacion	Nivel Ejecucion	Nivel C
rdidos	65	65	
eviación estándar	0	0	
niimo	0.664	0.639	
ximo	1	1	
	3	3	

**cuento**

Frecuencias de Nivel Planificacion			
Nivel Planificacion	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1	6	9.2 %	9.2 %
2	19	29.2 %	38.5 %
3	40	61.5 %	100.0 %

Frecuencias de Nivel Ejecucion

Datos de la Variable 2

	V2 P17	V2 P18	V2 P19	V2 P20	V2 p21	V2 p22	V2 p23	V2 P24	V2 P25	V2 P26	V2 P27	V2 P28	V2 p29	V2 p30	V2 p31	V2 p32	V2 p33
1	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre
2	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces										
3	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
4	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca
5	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
6	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces
7	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces
8	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca
9	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces						
10	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca
11	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca
12	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre
13	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca
14	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
15	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre
16	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
17	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
18	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces
19	Siempre																
20	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre
21	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Siempre
22	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre
23	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces				
24	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces													
25	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces
26	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre											
27	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
28	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
29	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre
30	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre						
31	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre							
32	Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
33	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
34	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre									
35	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre													
36	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	A veces							
37	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi siempre
38	Siempre																
39	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
40	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
41	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
42	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Casi nunca	Siempre

	V2 P17	V2 P18	V2 P19	V2 P20	V2 p21	V2 p22	V2 p23	V2 p24	V2 P25	V2 P26	V2 P27	V2 P28	V2 p29	V2 p30	V2 p31	V2 p32	V2 p33	
41	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	
42	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Casi nunca	Siempre	
43	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre								
44	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre												
45	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	
46	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	
47	Siempre																	
48	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre								
49	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	
50	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre								
51	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces							
52	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	
53	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	
54	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	
55	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces						
56	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	
57	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Siempre								
58	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	
59	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	
60	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	
61	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces					
62	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	
63	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	
64	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	
65	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	
66																		
67																		