

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN ARCHIVOS DE PRONIED**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
LUZ VIRGINIA CISNEROS FAJARDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2019

Para mis hijos: Franco, Jimena y Astrid.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por estar presente en todo momento por ser mi fiel compañero, mi guía, mi luz y fortaleza para seguir adelante en el camino de mi vida.

A mi familia por ser un apoyo y motivación constante en mi desarrollo profesional.

A unos amigos que con su gran apoyo y empuje me animaron a cerrar esta atapa pues me animaron a regresar a mis aulas universitarias.

Mi asesor, el profesor de la Universidad Particular Ricardo Palma, el Lic. Admón. Lic. Adm. William Iraola Real, por su tiempo, humor, paciencia, consejos y orientación durante el proceso de elaboración de la tesis por su invaluable apoyo incondicional, para la culminación de esta tesis.

A todas las personas que contribuyeron al desarrollo de este estudio, facilitándome los medios para llevar a cabo mi investigación.

INTRODUCCIÓN

Señores docentes miembros del jurado evaluador, en cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Particular Ricardo Palma, y con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gerencia, me es honroso someter a vuestra consideración la Tesis titulada: “La Aplicación Del Modelo SERVQUAL y su incidencia en la calidad del servicio en Archivos de PRONIED” la misma que cumple con las exigencias metodológicas requeridas para su elaboración.

El primer capítulo titulado planteamiento de estudio detalla un análisis para llegar a la identificación del problema, trazando objetivos generales y específicos del presente estudio, su justificación e importancia, así como el alcance y sus limitaciones.

El siguiente capítulo, llamado marco teórico conceptual abarca los antecedentes, bases teóricas científicas y definición de términos básicos.

El tercer capítulo llamado hipótesis y variables explica la hipótesis principal y secundaria las cuales abarcan las dos variables establecidas que se relacionan con las perspectivas y la percepción y las cinco dimensiones.

El cuarto capítulo detalla el tipo y método de investigación definiendo a la población identificada y la muestra requerida para el estudio y el procedimiento para la ejecución del estudio.

El Capítulo cinco explica los resultados obtenidos acerca de la medición de la calidad de servicios archivísticos aplicando el modelo SERVQUAL.

El Capítulo seis se llega a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	iv
Índice	v
Lista de tablas	viii
Lista de Ilustraciones	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	1
1.1 Formulación del problema	1
1.2 Objetivos General y Específicos	5
1.3 Justificación o importancia del estudio	5
1.4 Alcance y limitaciones	7
1.4.1 Alcance	7
1.4.2 Limitaciones.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Bases Teórico – Científicas	27
2.2.1 Método SERVQUAL: Conceptos y Definiciones	27
2.2.2 Dimensiones del Modelo SERVQUAL	28
2.2.3 Beneficios de SERVQUAL	30

2.2.4 Posibles Resultados.....	31
2.3 Calidad de Servicio.....	31
2.3.1 Importancia de la Calidad de Servicio	33
2.3.2 Los Principios Básicos de la Calidad.....	34
2.3.3 Calidad del Servicio en PRONIED.....	37
2.3.4 Los Servicios Archivísticos en PRONIED	39
2.4. Definición de términos básicos	41
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	44
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos.....	44
3.2 Variables o unidades de Análisis.....	45
3.3 Matriz lógica de consistencia	46
CAPÍTULO IV MÉTODO	49
4.1 Tipo y método de investigación	49
4.2 Diseño específico de investigación.....	49
4.3 Población, muestra o participantes.....	50
4.4 Instrumentos de recogida de datos	50
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	51
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	52
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
5.1 Datos cuantitativos	53
5.1.1 Resultados descriptivos: Usuarios	53
5.1.2 Resultados descriptivos: Proveedores.....	65

5.1.3 Resultados: pruebas de hipótesis Usuarios	77
5.1.4 Resultados de Prueba de Hipótesis Proveedores Hipótesis Principal.....	89
5.2 Discusión de resultados	101
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
6.1 Conclusiones.....	107
6.2 Recomendaciones.....	109
REFERENCIAS	111
APÉNDICE.....	113
Apéndice A	113
Apéndice B	117
Apéndice C	119

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Lógica de Consistencia.....	46
Tabla 2. Expectativa de los usuarios: Empatía.....	53
Tabla 3. Expectativa de los usuarios: Seguridad.....	54
Tabla 4. Expectativa de los usuarios: Fiabilidad.....	55
Tabla 5. Expectativa de los usuarios: Elementos Tangibles	56
Tabla 6. Expectativa de los usuarios: Sensibilidad.	57
Tabla 7. Expectativa de los usuarios: Calidad del Servicio	58
Tabla 8. Perspectiva de los usuarios: Empatía	59
Tabla 9. Perspectiva de los usuarios: Seguridad	60
Tabla 10. Perspectiva de los usuarios: Fiabilidad	61
Tabla 11. Perspectiva de los usuarios: Elementos Tangibles.....	62
Tabla 12. Perspectiva de los usuarios: Sensibilidad.....	63
Tabla 13. Perspectiva de los usuarios: Calidad del Servicio.....	64
Tabla 14. Expectativa de los proveedores: Empatía	65
Tabla 15. Expectativa de los proveedores: Seguridad.....	66
Tabla 16. Expectativa de los proveedores: Fiabilidad.....	67
Tabla 17. Expectativa de los proveedores: Elementos Tangibles	68
Tabla 18. Expectativa de los proveedores: Sensibilidad	69
Tabla 19. Expectativa de los proveedores: Calidad del Servicio	70
Tabla 20. Perspectiva de los proveedores: Empatía.....	71
Tabla 21. Perspectiva de los proveedores: Seguridad	72
Tabla 22. Perspectiva de los proveedores: Fiabilidad	73
Tabla 23. Perspectiva de los proveedores: Elementos Tangibles.....	74
Tabla 24. Perspectiva de los proveedores: Sensibilidad	75

Tabla 25. Perspectiva de los proveedores: Calidad del Servicio.....	76
Tabla 26. Prueba de hipótesis principal usuarios: Calidad de servicio	77
Tabla 27. Prueba de Chi-cuadrado hipótesis principal – Usuarios	78
Tabla 28. Prueba de Hipótesis N°1: Empatía Usuarios.....	79
Tabla 29. Prueba chi cuadrado específica N°1: Empatía	80
Tabla 30. Prueba de Hipótesis N°2: Seguridad.....	81
Tabla 31. Prueba chi cuadrado: Seguridad.....	82
Tabla 32. Hipótesis N°3: Fiabilidad.....	83
Tabla 33. Prueba chi cuadrado: Fiabilidad.....	84
Tabla 34. Hipótesis N°4: Elementos Tangibles	85
Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°4: Elementos tangibles	86
Tabla 36. Hipótesis N°5: Sensibilidad	87
Tabla 37. Prueba de chi cuadrado Hipótesis N°5: Sensibilidad.....	88
Tabla 38. Prueba de hipótesis principal proveedores: Calidad de servicio.....	89
Tabla 39. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Principal: Calidad de Servicio	90
Tabla 40. Prueba de hipótesis N°1: Empatía.....	91
Tabla 41. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°1: Empatía	92
Tabla 42. Prueba de hipótesis N°2 proveedores: Seguridad	93
Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°2: Seguridad	94
Tabla 44. Prueba de hipótesis N°3 proveedores 3: Fiabilidad	95
Tabla 45. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°3: Fiabilidad	96
Tabla 46. Prueba de hipótesis N°4: Elementos Tangibles	97
Tabla 47. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°4: Elementos Tangibles	98
Tabla 48. Prueba de hipótesis N°5: Sensibilidad	99
Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°5: Sensibilidad.....	100

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Expectativa de los usuarios: Empatía.....	53
Ilustración 2. Expectativa de los usuarios: Seguridad.....	54
Ilustración 3. Expectativa de los usuarios con respecto a la Fiabilidad	55
Ilustración 4. Expectativa de los usuarios: Elementos Tangibles	56
Ilustración 5. Expectativa de los usuarios: Sensibilidad	57
Ilustración 6. Expectativa de los usuarios: Calidad de Servicio	58
Ilustración 7. Perspectiva de los usuarios: Empatía	59
Ilustración 8. Perspectiva de los usuarios: Seguridad	60
Ilustración 9. Perspectiva de los usuarios: Fiabilidad	61
Ilustración 10. Perspectiva de los usuarios: Elementos Tangibles.....	62
Ilustración 11. Perspectiva de los usuarios con respecto: Sensibilidad	63
Ilustración 12. Perspectiva de los usuarios: Calidad de Servicio.....	64
Ilustración 13. Expectativa de los proveedores: Empatía	65
Ilustración 14. Expectativa de los proveedores: Seguridad.....	66
Ilustración 15. Expectativa de los proveedores: Fiabilidad.....	67
Ilustración 16. Expectativa de los proveedores: Elementos Tangibles	68
Ilustración 17. Expectativa de los proveedores: Sensibilidad.....	69
Ilustración 18. Expectativa de los proveedores: Elementos Tangibles	70
Ilustración 19. Perspectiva de los proveedores: Empatía.....	71
Ilustración 20. Perspectiva de los proveedores: Seguridad	72
Ilustración 21. Perspectiva de los proveedores: Fiabilidad.....	73
Ilustración 22. Perspectiva de los proveedores: Elementos Tangibles.....	74
Ilustración 23. Perspectiva de los proveedores: Sensibilidad	75
Ilustración 24. Perspectiva de los proveedores: Calidad de Servicio.....	76

Ilustración 25. Prueba de chi cuadrado Hipótesis Calidad de Servicio.....	78
Ilustración 26. Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°1.....	80
Ilustración 27. Prueba chi cuadrado hipótesis específica N°2: Seguridad	82
Ilustración 28. Prueba chi cuadrado hipótesis específica N3: Fiabilidad.....	84
Ilustración 29. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°4: Elementos tangibles	86
Ilustración 30. Prueba chi cuadrado: Sensibilidad	88
Ilustración 31. Prueba de Hipótesis: Calidad de Servicio	90
Ilustración 32. Prueba de Hipótesis: Empatía	92
Ilustración 33. Prueba de Hipótesis: Seguridad	94
Ilustración 34. Prueba de Hipótesis: Fiabilidad	96
Ilustración 35. Prueba de Hipótesis: Elementos Tangibles	98
Ilustración 36. Prueba de Hipótesis: Sensibilidad.....	100

RESUMEN

Esta investigación titulada “La Aplicación Del Modelo SERVQUAL y su incidencia en la calidad del servicio en Archivos de PRONIED” tuvo como objetivo determinar con certeza si la calidad del servicio archivístico en PRONIED es o no adecuada.

Se ha considerado la aplicación del modelo SERVQUAL que evalúa las perspectivas y la percepción de los usuarios con las cinco dimensiones que determinan la calidad del Servicio archivístico: fiabilidad, seguridad, sensibilidad, elemento tangible y empatía.

La metodología de investigación utilizada es de tipo aplicado y concluyente, para ello se hizo uso de encuestas dirigidas a los usuarios del servicio archivístico en PRONIED, así como también a los proveedores del servicio, midiendo las expectativas y la percepción de estos. El método es hipotético deductivo se procedió a la observación del estudio del planteamiento de la hipótesis y sus deducciones de diseño no experimental transversal descriptivo y un total de muestra es de 22 personas es decir 15 usuarios internos del servicio archivístico y siete proveedores servidores del Archivo Central de PRONIED.

De los resultados se concluye que el servicio Archivístico en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa PRONIED, los usuarios percibieron que la calidad del servicio se desarrolla de manera adecuada y los proveedores también brindan el servicio de calidad a los usuarios en concordancia con las normas archivísticas con el sistema nacional de archivos del Perú.

Palabras claves: calidad, Servicio de archivo, modelo SERVQUAL,

ABSTRACT

This research entitled The Application of the SERVQUAL model and its impact on the quality of service in PRONIED archives aimed to determine with certainty whether the quality of the archiving service in PRONIED is adequate or not. The application of the SERVQUAL model that evaluates the perspectives and the perception of the users with the five dimensions that determine the quality of the archival service has been considered: Reliability, Security, sensitivity, tangible element and empathy. The research methodology used is of the applied and conclusive type, for this purpose, surveys were made aimed at users of the archiving service in PRONIED as well as the service providers, measuring their expectations and perception. The method is hypothetical deductive, we proceeded to observe the study of the hypothesis approach and its descriptive descriptive non-experimental design deductions and a total sample is 22 people, 15 internal users of the archival service and seven providers of the Central Archive from PRONIED. From the results it is concluded that the Archival service in the National Program of Educational Infrastructure PRONIED, users perceive that the quality of the service is developed in an appropriate manner and the providers also provide the quality service to the users in accordance with the archival norms with the national archives system of Peru.

Keywords: quality, File service, SERVQUAL mode

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

Las instituciones públicas en el mundo tienen la gran responsabilidad de organizar sus documentos y dar un excelente servicio. El logro de calidad, la identificación de los problemas, cuantificar la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario, así como comparar y medir el antes y después del servicio al cliente es parte del proceso de obtener los objetivos en la calidad del servicio.

El sistema gubernamental cada vez tiene que lograr la eficiencia y eficacia en la calidad del servicio archivístico hacia el consumidor tanto externo e interno dentro de la institución por la mejora en todos los aspectos de la, gestión de las evidencias y de la documentación de los organismos públicos. Además, ya que junto a su misión de facilitar la gestión interna se contribuye al mejoramiento de la eficiencia de la institución.

De esta manera, para abordar la organización de archivos en el PRONIED, es necesario conocer su realidad y con esta base presentar soluciones prácticas y rápidas en las que se necesita un enfoque multidisciplinario que abarque todos los aspectos propios de la gestión de documentos y archivos, sin olvidar que en éstos, tanto en el pasado como en el presente, los documentos a considerar son de carácter archivístico, donde se atiende al documento desde que se identifica, clasifica, ordena, valora, describe, conserva y pone al servicio de los usuarios.

Es así, que la satisfacción del consumidor la abordaremos desde el modelo de calidad de servicio SERVQUAL, que es una propuesta de los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml. Estos enuncian como las principales condicionantes en la formación

de las expectativas la comunicación entre usuarios del servicio y las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente.

De este modo, Mediante el Decreto Supremo N 004-2014-Minedu se crea el programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED, el cual es un programa del Ministerio de Educación que se encarga de toda la construcción y reconstrucción de los colegios a nivel nacional.

Es importante recalcar que el Ministerio de Educación es un órgano rector del estado peruano encargado de las políticas educativas públicas nacionales este ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación con los gobiernos regionales y locales.

Entre sus principales objetivos son el generar oportunidades y resultados educativos de igual calidad y aprendizajes para todos. desde los docentes, se entiende el definir, dirigir regular y evaluar en coordinación con los gobiernos regionales; asimismo, el ejecutar de manera concertada el proyecto educativo nacional y conducir el proceso de planificaciones de la educación del país.

Debido al crecimiento de la infraestructura de los colegios a nivel nacional, además de las reconstrucciones por las emergencias debido al clima y la necesidad básica de la educación del país.

Como todas las entidades públicas es necesario indicar que existe el sistema nacional de archivos (SNA) creado mediante Ley N°25323 con la finalidad de “integrar estructural normativa y funcionamiento de los archivos de las entidades públicas existentes en el ámbito nacional, mediante la aplicación de principios, normas ,técnicas y métodos de archivos” mediante la resolución Jefatural N°7073-85-AGN/J se aprueban las normas generales del sistema nacional de archivos para el sector público nacional, que incluye el SNA 06 servicios archivísticos el cual conceptualiza de forma básica el

proceso considerando que no ha sido actualizada desde el año 1985 la teoría archivística señala que el archivo es el reflejo vivo de la institución a la que pertenece.

El efecto en PRONIED en cuanto al manejo de archivos se refleja lo siguiente:

El archivo central resguarda el patrimonio documental de la entidad y brindara a los usuarios los documentos que custodia.

La necesidad de prontitud de la información que se requiere en el servicio archivístico en los diferentes requerimientos de las diferentes oficinas de PRONIED debido a alta demanda de necesidad de información de la documentación para consultas, prestamos, pruebas que reflejen la funcionalidad de las diferentes unidades y oficinas las cuales se encuentra en el siguiente cuadro (apéndice B).

Sin embargo, debido a los constantes cambios políticos del país se da una alta rotación del personal a nivel de toda la institución, el personal muchas veces desconoce de los temas archivísticos a veces es obligado a recibir los documentos sin clasificar ordenar y da a lugar que no tenga las mejores condiciones para ser consultado ni en condiciones para un buen servicio esta falta de conocimiento podría generar faltas que conllevarían a infracciones dadas por el archivo general de la nación.

No obstante, existe la necesidad de los repositorios más grandes, de custodiar y descongestionar los archivos del sistema institucional de archivos de PRONIED.

Por eso, se percibe que una buena calidad de servicio en los archivos de PRONIED con la aplicación del modelo SERVQUAL logrará medir las expectativas y perspectivas de los usuarios y así poder superar las deficiencias y lograr un buen servicio.

Una buena calidad de los servicios de documentos y la aplicación del modelo SERVQUAL en PRONIED lograra medir las expectativas y percepción de los usuarios y poder alcanzar mejoras y un buen servicio a los usuarios en la prontitud y eficacia que lo requieren.

1.1.2 Problema principal

¿En qué medida la aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer la certidumbre con la calidad del servicio archivístico en PRONIED, 2019?

1.1.3 Problemas secundarios

1. ¿En qué medida la aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente empatía de la calidad del servicio en el servicio archivístico en PRONIED 2019?
2. ¿En qué medida la aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente seguridad de la calidad del servicio del servicio archivístico en PRONIED 2019?
3. ¿En qué medida la aplicación del modelo SERVQUAL nos permite determinar las expectativas y la percepción con el componente fiabilidad de la calidad del servicio del servicio archivístico en PRONIED 2019?
4. ¿En qué medida la aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción de los elementos tangibles en la calidad de los Servicios en el Servicio Archivístico EN PRONIED 2019?
5. ¿En qué medida la Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las expectativas y la percepción que tienen los usuarios sobre el componente sensibilidad que tiene la calidad del servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019?

1.2 Objetivos General y Específicos

Objetivo General

Establecer con certeza la calidad del servicio archivístico aplicando el modelo SERVQUAL en la calidad de los servicios archivísticos en PRONIED 2019.

Objetivos Específicos

- Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.
- Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.
- Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.
- Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente elementos tangibles de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.
- Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.

1.3 Justificación o importancia del estudio

Un buen Sistema de calidad de Información se relaciona con la gestión de Archivística de las diferentes oficinas del PRONIED.

Los estudios de satisfacción del cliente son muy importantes al llevar a cabo cambios organizacionales y ajustes pertinentes para una buena calidad de servicio archivístico.

Puesto que el Sistema Institucional de Archivos de PRONIED ha visto la necesidad de brindar un servicio archivístico efectivo y de calidad en el marco de las normas emitidas por el ente rector del sistema nacional de archivo AGN. Desarrollando e implementando un sistema de la gestión de la calidad para hacer frente a los diferentes retos, por esta razón la necesidad de medir la calidad de los servicios va a contribuir en el desarrollo y crecimiento de las instituciones gubernamentales para que sea un impulso para la gestión de calidad de servicios en los archivos de PRONIED.

Los beneficios al desarrollar e implementar un sistema de medición de la calidad de los servicios en los archivos de instituciones públicas asegura satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

La presente investigación aborda el alcance significativo de la calidad de los servicios de Archivos comprendiendo desde la solicitud del servicio de archivos de diferentes oficinas del PRONIED hasta la entrega de lo solicitado en calidad de préstamo, copia fotostática.

En el estudio de los factores de la Calidad de los Servicios de Archivo y su influencia en la satisfacción de los usuarios es importante, en particular, en la administración ya que permite hacer diagnosis a través de datos estadísticos proporcionados a lo largo del desarrollo de los procesos administrativos, con la finalidad de evitar equivocaciones en la toma de decisiones.

La calidad del servicio de archivo debe tener siguientes características:

- La fiabilidad de la documentación en el servicio debe ser veraz al requerimiento.
- La seguridad de los documentos debe satisfacer las necesidades del usuario.
- Elementos tangibles adecuados para el correcto funcionamiento del archivo central de PRONIED.
- Capacidad de respuesta en menor tiempo ante eventualidades que se puedan presentar.
- Empatía con el usuario.

Esta investigación pretende medir la calidad en el servicio Archivístico en PRONIED y en esta búsqueda aplicaremos el modelo SERVQUAL el cual nos permitirá conocer y mejorar la calidad del servicio del servicio archivístico de PRONIED 2019.

1.4 Alcance y limitaciones

1.4.1 Alcance

El alcance de la investigación es descriptivo. porque señalamos que se realizará en el ambiente donde se desarrolla la investigación, que es las Oficinas de PRONIED y se dará con la recolección de datos a través de encuestas. que son un conjunto de preguntas para recopilar la información que necesitamos de los encuestados.

La investigación es correlacional, porque al recolectar los datos nos permitirá ver la relación de las dos variables de la presente investigación de manera estadística.

La presente investigación se realiza en el año 2019.

Los Informantes o encuestados del estudio serán las personas encargadas de los archivos periféricos, archivos de gestión y del Archivo Central de la Institución.

Los beneficiarios serán los usuarios internos de las diferentes oficinas de la Institución:

- Oficinas Gerenciales

- Unidades Gerenciales
- Oficinas Gerenciales Zonales
- Dirección Ejecutiva

1.4.2 Limitaciones

Reactivo al Instrumento la investigadora al formar parte del equipo de la Institución PRONIED, su presencia puede presentar dificultad de medición porque dentro de sus objetivos no está medir el desenvolvimiento del trabajo y será una limitante, pero se superará al hacer el instrumento donde será anónima y tiene fines académicos y científicos.

Lograre poder hacer las entrevistas y medidas a los usuarios internos de las diferentes oficinas del PRONIED.

Debido a la documentación sensible por el contenido de la Información y discrecionalidad también podrían ser limitaciones en el logro de la investigación, pero lograre con mi esfuerzo hacer viable y culminarlo por satisfacción personal y lograr una mejora y pequeña contribución con respecto a la calidad del servicio archivístico en mi centro de labores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedente nacional

1. Arteaga 2015, en su tesis Administración Archivística de Calidad en la Toma de Decisiones en la Gestión del Poder Ejecutivo tesis para optar el grado académico de: Magister en Gestión Pública PERÚ – 2015.

La autora de la siguiente investigación planteó como objetivo principal explicar cómo la toma de decisión requiere una eficiente administración Archivística de calidad en la gestión en el Poder Ejecutivo.

Realizo un diseño de estudio de casos en forma cualitativa, determinando la necesidad de contar con una administración archivística de calidad que permita que el Poder Ejecutivo pueda acceder a los documentos que contiene información en el momento que se requiera tomar una decisión, con la certeza que los documentos de archivos se encuentran administrados bajo una gestión de calidad, lo que permite la transparencia y acceso a la información. La gestión de calidad y la estandarización de los procesos archivísticos deben cumplir con sus objetivos y con su finalidad, que es poner la documentación que contiene información al servicio.

La autora de esta investigación considera que los productos o servicios para que sean de calidad deben ser ejecutados de acuerdo con sus procesos y los procedimientos que en cada uno de ellos se aplican para su finalidad.

Sostuvo un análisis a través de la historia de la calidad, como hacer las cosas bien sin considerar el costo, o la calidad implicaba quien producía más, ya que en sus inicios esto era aplicable a productos y no a servicios, pero en el tiempo se vio la importancia de su aplicación en los servicios ya que permita que estos fueran medibles a través de la

satisfacción, es así que en la actualidad la calidad requiere no solo de hacer la cosas bien, sino de tener la inspección o control de la aplicación de los procedimientos de cada proceso, así como la interacción del sistema de gestión de calidad, tiene como principal finalidad la satisfacción del usuario o cliente, por garantizarle no solo que el servicio o producto que recibe es de calidad por estos, sino que se le garantiza que los procesos aplicados en cada servicio o productos, han sido aplicados de forma estandarizada y controlada.

Podemos decir que el caso del servicio archivístico, cuando se requieren documentos en préstamos, nuestros usuarios tiene la certeza que encontraran lo que necesitan para tomar sus decisiones, porque los procesos de organización y descripción documental están aplicados de acuerdo a un proceso estandarizado, es así que el Jefe de la Dirección de Promoción Comercial de la hoy Dirección General de Promoción Económica del Ministerio de Relaciones Exteriores, decía que él tenía la certeza que cuando él requería documentos o información era atendido en menos de 5 minutos, quedando siempre satisfecho con la necesidad requerida.

La calidad o llamada calidad total implica que para su efectividad debe existir el compromiso de la alta dirección, asimismo el compromiso de los servidores y funcionarios, que en el tema de calidad debe ser visto como colaboradores, ya que sin ellos no se podría aplicar los procesos, así mismo implica que cada uno de estos procesos sean controlados.

Determino que los Ministerios y la Presidencia del Consejo de Ministros ninguno cuenta con los instrumentos completos de una administración archivística de calidad, lo que conlleva a determinar que la información que se encuentra en los documentos de archivo, no se trata técnica ni normativamente.

Es necesario señalar que al realizar el análisis de la gestión de información requiere de procesos archivísticos estandarizados, que permita la recuperación de la información, la cual se gestiona de acuerdo a las necesidades de las instituciones en coordinación con los colaboradores y requerimiento de los ciudadanos, las Políticas de Modernización del estado señala que se realice a través de un manual de procedimiento, lo que podemos concluir que la gestión de la información requiere de una administración archivística de calidad que tenga procesos técnicos controlados y estandarizados.

2.- Chambi Delgado, 2018 su tesis titulada Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018 para optar Maestría en gestión pública realizada en Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo de esta tesis fue describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú en el año 2018, La metodología de esta investigación fue de método descriptivo deductivo, de enfoque mixto, el tipo de investigación es de estudio de casos; de diseño no experimental de corte transversal. La caracterización de sujetos se realizó de acuerdo con la necesidad, considerando tres sujetos involucrados en procesos, fuentes documentales y como población censal 20 servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central del Ministerio del Ambiente. Las técnicas empleadas para recolectar información fueron la entrevista, el análisis documental y la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista, la guía de análisis documental y el cuestionario.

Donde concluyo que el servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente se desarrolla de manera adecuada en concordancia con las normas del Sistema Nacional de Archivos, además de implementar mejoras en el marco de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 en las cuales logró su certificación del proceso de atención de los

procesos que brinda el Archivo Central, además, los usuarios perciben el proceso como un servicio de calidad que permite la mejora continua.

Se inserta en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Antisoborno del Ministerio del Ambiente, es decir, este proceso se encuentra certificado bajo normas de calidad orientada a la satisfacción del usuario

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

El servicio archivístico cuenta con lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, lo que permita su trazabilidad, seguimiento mediante indicadores y las medidas de seguridad que deben encontrarse implementadas en todas las instituciones, considerando que la gestión documental es una herramienta para el acceso a la información pública y la transparencia.

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

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

oportunidades, los planes de acción para aprovechar las oportunidades o mitigar los posibles riesgos detectados y finalmente la matriz de salidas no conformes. Estos documentos que han sido aplicados durante el 2018 reflejan los esfuerzos por mejorar el proceso, así como la orientación de la institución para mejorar su gestión por medio de los documentos que son sustento de los actos administrativos, por tanto, del desarrollo de sus funciones. De acuerdo a la encuesta desarrollada por los usuarios del servicio, servidores responsables para solicitar documentos al Archivo Central, se concluye que la percepción de los usuarios frente al proceso es percibido como un servicio de calidad debido a sus índices de aceptación respecto a las premisas planteadas, lo que se debe a implementación de medidas que facilitan el desarrollo del mismo, por los plazos y tiempos de atención, la atención oportuna y coordinación entre el usuario y los servidores que otorgan el servicio. Es necesario considerar que, por medio de dicha percepción se puede incidir en mejoras para el proceso a fin de mantener un estándar y evitar disminuir las características frente a las nuevas necesidades y/o requerimientos de los usuarios, para continuar con un servicio adecuado en el marco del Sistema Integrado de Gestión de calidad y antisoborno.

Opino que la siguiente tesis tiende a mejorar las medidas de seguridad y reducir los riesgos pérdida total o parcial de los documentos que son evidencia de los actos administrativos. Y seguir con la evaluación de la percepción de los usuarios internos en forma periódica para mantener los índices altos de aceptación

3. Castillo Moreno Cajamarca – Perú 2016 y su tesis Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Este trabajo de investigación se orienta en el sector financiero, porque uno de los desafíos más inmediatos para las entidades de este sector, es considerar la calidad del servicio no sólo es un factor diferenciador frente a la competencia, sino un elemento imprescindible para sobresalir. Así, las entidades financieras que sean capaces de definir, medir y alcanzar la calidad exigida por sus usuarios podrán obtener y mantener una ventaja competitiva frente a su competencia, lo que se traducirá en una mejora de los resultados. La investigación en el sector financiero se realizó específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222 - Cajabamba. Su objetivo general, es determinar la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción de su usuario externo; – científicas y bases conceptuales de los modelos de medición de satisfacción al usuario, el servicio, la calidad y el modelo SERVQUAL. En la investigación se utiliza dos técnicas estadísticas, el primer lugar para el análisis de la importancia de cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL, la prueba estadística de la correlación de Pearson, y en segundo lugar, para la validación de la hipótesis general, la regresión lineal; y el desarrollo de ambas técnicas estadísticas se hizo en los programas aplicativos estadísticos además, se aplicó un cuestionario de 21 indicadores divididos en dos secciones, para así determinar la percepción y expectativas de los usuarios externos con respecto a los servicios brindados por la cooperativa y establecer el nivel de calidad del servicio y la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para su satisfacción, y del total de la población se encuestó a la muestra de 368 socios.

Según los resultados del cuestionario se obtuvo que, los usuarios externos no se encuentran satisfechos con el servicio brindado en la cooperativa. Por otro lado, cuando se analizó la importancia de cada una de las dimensiones con la prueba estadística de la correlación de Pearson se obtuvo que, la dimensión más importante es la fiabilidad, y

los resultados se obtuvieron de la regresión lineal, al contrarrestar que la hipótesis general es verdadera. Con esta medición se obtuvo una línea base para mejorar y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

Finalmente, se establecen los impactos, con la propuesta de un plan de acción, el cual está detallado en dos fases, además los costos de su implementación y los beneficios que aportaría si se implementara en la cooperativa, para así mejorar la calidad percibida frente a las expectativas de sus usuarios externos.

4.- Linares Rodríguez Para Obtener El Título Profesional De Licenciado En Administración Y Gerencia tesis Implementación De Un Sistema De Gestión Gerencial Para Mejorar La Calidad De Servicio A Los Usuarios De Luz Del Sur Periodo 2016-2017

El objetivo general de la investigación fue comprobar que la implementación de un sistema de gestión gerencial mejorará la calidad de servicio a los usuarios de Luz del Sur - período 2016-2017. Para la investigación el tipo de estudio fue descriptivo-aplicada. Se utilizó el método deductivo explicativo. Entre los resultados más importantes destacan que es necesaria la implementación de estándares de medición y monitoreo de los reclamos; que al promover la implementación de un sistema de Gestión Gerencial para definir acciones alternas en la resolución de reclamos se reducirá significativamente la cantidad mensual de los mismos, se evitarán pérdidas económicas por el desplazamiento de redes eléctricas ordenadas por el Organismo Supervisor, que mejorará la imagen de Luz del Sur como empresa, que la distribución y asignación de la carga de trabajo será más homogénea entre los analistas y que existirá mayor eficiencia en el análisis y la emisión de resoluciones. Se concluye, la implementación de un sistema de gestión gerencial mejorará la calidad de servicio a los usuarios de Luz del Sur - período 2016-2017.

5. Silva, Siancas, Trujillo2016 y su Tesis Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo ,2016 para optar el grado maestría en Administración de Empresas.

La investigación estudia la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo

Se utilizó técnicas de recopilación de datos, la encuesta, entrevista y análisis documental para analizar cómo perciben los clientes externos la calidad del servicio que brinda la entidad bancaria, así como su nivel satisfacción, para ello se usó el cuestionario SERVQUAL, herramienta utilizada en trabajos de investigación el cual se fundamenta en la teoría de los GAPS, que explica la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio y la satisfacción. Luego, la estadística descriptiva permitió analizar el comportamiento de las variables de estudio y finalmente se aplicó el coeficiente de correlación Spearman para medir el grado asociación entre las variables.

Determino que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observando que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la Gerencia debe enfocarse a reducir la brecha asignando recursos, orientado a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente.

Antecedente Internacional

6.- Benavente Elgueta & Figueroa Gómez -Puerto Montt – Chile 2012

Su Tesis Medición del Grado De Satisfacción De Los Clientes Bancarios De Puerto Montt Basada En La Escala SERVQUAL optar al Grado de Licenciado en Administración. Para las autoras la Calidad de un servicio es fundamental para las organizaciones ya que determina las decisiones de los consumidores en varias áreas y

aspectos, es por esto mismo que cada servicio entregado debe ser mejorado de forma constante, primordialmente en el área de Recursos Humanos pues cada vez las organizaciones están comprendiendo que la efectividad del trabajo es sólo un reflejo del nivel de efectividad personal que cada uno tiene en su propia vida.

Las encuestas para la siguiente investigación se realizaron a los clientes de los cuatro bancos con mayor participación de mercado y la medición de resultados se dio a través de la escala Likert. Los resultados y conclusiones arrojaron que los clientes en general no se encuentran bastante satisfechos con los servicios que les entregan sus bancos, este problema no necesariamente se debe al instrumento que utiliza el banco, sino que los clientes están exigiendo cada vez más sus derechos de consumidores.

Se midió el grado de satisfacción de los clientes, se analizaron las variables del modelo SERVQUAL y se realizó una comparación de los cuatro bancos en estudio. A través de las encuestas efectuadas a los clientes del sistema banca empresa de los cuatro bancos elegidos, Banco de Chile, Banco Santander, Banco Estado y Banco BCI, se midieron los grados de satisfacción de los clientes por medio de las cinco dimensiones planteadas y basadas en el modelo SERVQUAL.

Se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con el servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general analizando todas las dimensiones el Banco del Estado resulta con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes. En contraste se presenta el Banco Santander con el menor puntaje entre ítems y por lo tanto con un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que corregir para lograr mejorar sus servicios.

La dimensión mejor evaluada fue tangibilidad con un menor grado de brecha entre ítems con respecto de las demás dimensiones, pero sin destacar frente a ellas, y la

dimensión peor evaluada por los clientes fue la de Fiabilidad en donde lo esencial para ellos es que se les considere y se les trate como prioridad.

El supuesto de la investigación fue aceptado, ya que la escala SERVQUAL arrojó efectivamente que los clientes no se encuentran del todo satisfecho con los servicios otorgados por sus ejecutivos bancarios; los instrumentos de medición de satisfacción utilizados por los bancos en general son similares, por lo que se pudo determinar que el problema de la baja satisfacción de los clientes no sea el instrumento en sí, sino que lo relatado de los clientes, es que están exigiendo más servicios de calidad y buscan que sus derechos sean cumplidos y respetados.

7.- Huentelicán Cortés Puerto Montt – Chile 2017, Su Tesis Aplicación De Modelo SERVQUAL Y Teoría Psicológica De Colas Para La Mejora De La Calidad Del Servicio Del Casino De La Universidad Austral De Chile, Sede Puerto Montt al título de Ingeniero Civil Industrial.

Dentro de las instalaciones de la Universidad existe un casino que presta servicios de alimentación a la población universitaria. El responsable de realizar esta tarea es una empresa que a través de una concesión funciona desde el año 2015 de alto crecimiento de la población universitaria y han surgido quejas en general y una insatisfacción por parte de los usuarios del casino universitario, por el alto tiempo de espera para poder acceder al servicio de alimentación, entre otros problemas.

Medir el estado de la calidad del servicio del casino de la Universidad Austral de Chile, Sede Puerto Montt, mediante el estudio de sus clientes y proceso, para mejorar la satisfacción de sus clientes se obtuvo como resultado un diagnóstico sobre el estado de la calidad del servicio de casino de la Universidad Austral de Chile a través del modelo SERVQUAL. Para las organizaciones el ofrecer un servicio de calidad a sus clientes es

de fundamental importancia para mantener una buena relación con ellos y además enfrentar la alta competencia existente.

A través de la administración de los cuestionarios SERVQUAL y de deficiencias de la calidad del servicio se obtuvo, la medición global no ponderada indicó que los clientes se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio ofrecido, con una puntuación de - 0,95 [puntos]. Donde destacaron las dimensiones Fiabilidad y Capacidad de respuesta. Estas dos dimensiones fueron las que obtuvieron la brecha más alta (- 1,14 y - 1,17 [puntos] respectivamente). Para estas dimensiones la empresa debe enfocar sus esfuerzos, ya que le permitirán mejorar la percepción de la calidad del servicio a los clientes.

La dimensión elementos tangibles fue la que obtuvo mejor puntuación. A esto se contrapone, que al momento de asignar puntos relativos a la importancia de los criterios SERVQUAL, los directivos erraron en sus percepciones sobre las expectativas de los clientes. Lo que quiere decir que los directivos sobrevaloraron esta dimensión

Las diferencias entre las puntuaciones globales y la asignación de puntajes relativos a la importancia de los criterios SERVQUAL, indica que existen las posibilidades de mejorar y enfocarse en los aspectos que les son de interés a los clientes.

Gracias a la medición se obtuvo el diagnóstico interno de la organización, que permitió conocer donde enfocar los esfuerzos para disminuir así, la deficiencia. De estos resultados se destaca la falta de normas estándar (para los trabajadores de contacto con los clientes), con incentivos, con respecto a la fiabilidad y capacidad de respuesta.

En el contexto de la teoría psicológica de colas, permitió establecer propuestas dirigidas a las problemáticas que indicó el estudio previo del SERVQUAL. Estas propuestas se orientan principalmente a la gestión de la percepción de los tiempos de espera de los clientes, la cual fue de fundamental importancia para los usuarios.

A raíz de los resultados y el alcance del trabajo de investigación, se recomienda el uso de softwares, como las Macros de Microsoft Excel, con el objetivo de procesar la información y puntajes, del modelo SERVQUAL, de modo más eficiente y automática.

Luego de creada la herramienta informática, se aconseja disminuir el margen de error permitido (en este caso fue de 10 por ciento), para obtener datos más confiables se aconseja disminuir el margen de error permitido (en este caso fue de 10 por ciento), para obtener datos más confiables. Lo anterior implica incrementar el tamaño de la muestra, lo cual para ser llevado a cabo satisfactoriamente, puede tener el apoyo de los distintos centros de estudiantes, de la sede universitaria. Finalmente, se propone un estudio utilizando el modelo SERVPERF para generar una discusión entre los dos modelos, para poder determinar cuál modelo se adapta mejor a las necesidades de los interesados en la medición de la calidad del servicio prestado por la organización.

La metodología utilizada es descriptiva

De acuerdo con la investigación, la medición global no ponderada indicó que los clientes se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio ofrecido. Las diferencias entre las puntuaciones globales y la asignación de puntajes relativos a la importancia de los criterios SERVQUAL, indica que existen las posibilidades de mejorar y enfocarse en los aspectos que les son de interés a los clientes. Gracias a la medición de las deficiencias se obtuvo el diagnóstico interno de la organización, que permitieron conocer donde enfocar los esfuerzos para disminuir las deficiencias. De los resultados se destaca la falta de normas estándar (para los trabajadores de contacto con los clientes), con incentivos, con respecto a la fiabilidad y capacidad de respuesta.

En el contexto de la teoría psicológica de colas, permitió establecer propuestas dirigidas a las problemáticas que indicó el estudio previo del SERVQUAL. Estas

propuestas se orientan principalmente a la gestión de la percepción de los tiempos de espera de los clientes, la cual fue de fundamental importancia para los usuarios.

Se recomendó el uso de softwares, como las Macros de Microsoft Excel, con el objetivo de procesar la información y puntajes, del modelo SERVQUAL, de forma más eficiente y automática se propuso un estudio utilizando el modelo SERVPERF para generar una discusión entre los dos modelos, para poder determinar cuál modelo se adapta mejor a las necesidades de los interesados en la medición de la calidad del servicio prestado por la organización.

Concluyendo según los resultados de la investigación donde se muestra que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$). Los usuarios manifiestan estar satisfechos porque ha optimizado la gestión del trámite documentario en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria (Trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos) y padres de familia, mejorando de esta manera la visión de la universidad ante la sociedad.

8.- Sánchez España Zacapa, junio De 2017 Campus "San Luis Gonzaga, S. J" De Zacapa Su Tesis Evaluación De La Calidad De Servicio Al Cliente En El Restaurante Pizza Burger Diner De Gualan, Zacapa." Universidad Rafael Landívar

La investigación se realizó en el restaurante Pizza Burger Diner ubicado en Gualan, Zacapa; con el propósito de evaluar la calidad e el servicio al cliente.

Esta investigación es de tipo descriptivo. La evaluación de la calidad del servicio se realizó mediante el método SERVQUAL, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Además, se realizó una evaluación 360 grados para

conocer las percepciones de los colaboradores y directivos del restaurante. Las variables de corresponden a las cinco dimensiones utilizadas en el método SERVQUAL.

Se dio la evaluación con un instrumento diseñado de 22 preguntas para medir percepciones y otro de 22 preguntas para medir expectativas.

Entre los principales resultados se determinó un índice de calidad del servicio, indico que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método SERVQUAL no existe calidad en el servicio. Se determinó que las brechas de insatisfacción son negativas. Con la evaluación 360 grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus clientes necesitan.

Las empresas deben invertir en conocer cuáles son las necesidades de sus clientes y tratar de satisfacerlas, y mientras las conoce y cuenta con el presupuesto adecuado para lograrlo, es importante consentir a los clientes mediante detalles que pueden hacer la diferencia entre un servicio y otro, mostrando así la calidad con la que cuentan y consiguiendo la ventaja competitiva que todas las empresas necesitan para lograr acaparar el mercado. El servicio a domicilio surge como una estrategia de mercadotecnia para estar más cerca de los clientes, facilitándoles el adquirir los productos desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo, haciendo en muchos de los casos, la diferencia entre empresas competidoras. Concluyo según la evaluación realizada, que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Esto debido a que los directivos al no comprender las expectativas de los clientes no conocen lo que estos valoran de un servicio y difícilmente podrá impulsar acciones que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.

9.- Adriaola Mellado, Santiago De Chile, enero de 2017 Su Tesis Propuesta Para La Gestión Documental De Archivos Escolares En Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera.

La Investigación, abordó la organización documental del liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Santiago, desarrollando dos herramientas críticas para la gestión de documentos: el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización. Fue presentada una necesidad relevante para posibilitar el acceso a la información pública y para el desarrollo y gestión de la institución estudiada.

Donde se recopiló la normativa relativa a la generación y establecimiento de documentación en liceos públicos, incluyendo una revisión histórica y actual de la reglamentación del Instituto Nacional. Se expone un estudio de las unidades actuales de la organización, detectando funciones y su relación con la creación, registro y almacenamiento de documentos. Se confrontan la teoría y el resultado del estudio, generando un panorama que permite proponer un Cuadro de clasificación de carácter orgánico funcional y una tabla de retención documental que expone la permanencia o eliminación de la documentación.

Concluyo que si bien en la actualidad la archivística en Chile no ha sido desarrollada bajo políticas públicas que orienten y delimiten con propiedad su campo de acción, no es menos cierto que existen múltiples iniciativas públicas y privadas que han enfocado sus esfuerzos en la generación de instancias que permitan la creación, desarrollo e implementación de Archivos.

El Programa de Archivos Escolares de la Pontificia Universidad Católica de Chile, trabaja constantemente en la recuperación de archivos escolares, enfocándose en

primera instancia, en los liceos más antiguos de Chile. Es por esta razón, que, al momento de visitar el Liceo Instituto Nacional, se hizo indispensable: generar conciencia respecto de la recuperación de información documental y, recopilar aquella documentación que se encontraba disgregada en diversas instancias del Establecimiento.

Luego de la recuperación de material albergado en bodegas y de generar algún tipo de conciencia con la comunidad escolar, se detectó la necesidad de generar herramientas propias de la archivística que permitan comenzar a establecer un sistema de gestión documental. Se comenzó el trabajo basado en la metodología DIRKS, la cual establece ocho etapas para la implementación de un sistema de gestión documental. Con excepción de las dos últimas etapas (relativas a la implementación del sistema), se desarrollaron las seis primeras: investigación preliminar, análisis de las actividades de la institución, identificación de los requisitos, evaluación de los sistemas existentes, identificación de las estrategias y de diseño del sistema de gestión documental.

Luego de la identificación de un contexto en tres aristas: marco teórico, marco legal y la historia del Instituto Nacional, se planteó la necesidad de analizar lo más preciso posible, las actividades actuales que desarrollan las diferentes unidades del Liceo. Para esto se estudió el Manual de convivencia del Instituto Nacional. Este manual es la evolución del Reglamento Escolar, el cual indica las funciones por cada unidad del liceo, además de establecer lineamientos de comportamiento de toda la comunidad escolar en sus tres estamentos.

El Manual de convivencia, menciona para algunos casos, qué documentación debe ser generada y la importancia dentro de la unidad que indica. En pocos casos, incluso menciona su periodicidad o frecuencia con la cual debe ser generada. (Como es el caso de las Actas de los Consejos). Sin embargo, el Manual no es exhaustivo en cuanto a la

creación o mantención de documentación, pues se preocupa principalmente, de las funciones de las Unidades del liceo.

En ese sentido, fue necesario generar una herramienta para pesquisar lo más exacta y fidedignamente la tipología documental que es creada, mantenida, almacenada y transferida por la mayor cantidad de unidades que componen la organización. En este caso, la herramienta fue una encuesta de preguntas abiertas, en donde el funcionario pudo expresarse y contestar de acuerdo con lo que él entiende por tratamiento documental.

Su muestra se realizó con 25 encuestas a las Unidades de diferentes áreas. Con esta información, fue posible realizar un contraste entre lo que indica el Manual de Convivencia y la información que fue recabada en cada encuesta. Se evidenció, por otra parte, que la gestión documental depende de cada funcionario más de que cada Unidad, pues queda de manifiesto que el funcionario decide qué es lo que descarta y qué es lo que almacena. Este funcionario carece de herramientas archivísticas para la toma de decisiones, y no cuenta con una inducción clara y precisa de toda aquella documentación que debe gestionar.

Es por esta razón que se propusieron dos herramientas como punto de partida.

La primera es un Cuadro de Clasificación que reúne aquellas series documentales identificadas luego de la recopilación de archivos históricos del mismo Liceo. Este Cuadro de clasificación, es de tipo orgánico-funcional, pues cumple con los requisitos de estabilidad y de actualización en el tiempo, permite generar más y nuevas series documentales, y dejar cerradas aquellas que dejan de generar documentación. Este Cuadro se basa en las unidades administrativas del Liceo y en las funciones que se detectaron ya sea, en el Manual de convivencia como en las encuestas.

El Cuadro de clasificación se compone de un Fondo Documental denominado AIN. Bajo este mismo fondo se organizan 7 Secciones documentales (basado en la estructura de la organización), las cuales, a su vez, y de acuerdo a su propia naturaleza, contienen series y subseries documentales. Respecto a la nomenclatura, ésta puede sufrir variaciones al momento de la implementación, sin embargo, se ha considerado una de carácter alfanumérico.

Este Cuadro es útil en ambas instancias, es por ello que la segunda herramienta primordial para comenzar a generar un sistema de gestión documental es una Tabla de Retención Documental (TRD).

Esta Tabla se basa en la organización multinivel de Secciones y Series documentales que propone el Cuadro de Clasificación. Sin embargo, se encarga de proponer plazos en tres etapas: tiempo de permanencia en la oficina (o Unidad) en la cual se está generando la documentación, tiempo de permanencia en un Archivo Intermedio (o Depósito organizado) y tiempo de permanencia en el Archivo Histórico del Instituto Nacional.

Ambas herramientas, Cuadro de Calificación y Tabla de Retención Documental, no dependen ni de una Unidad en particular ni de algún funcionario o grupo de éstos. Trascienden, pues si bien son el reflejo de un momento determinado en el Liceo, son perfeccionarles y actualizables en el tiempo

La Tabla de Retención documental, es acompañada de un Formulario de Transferencias Documentales, el cual permitirá dejar constancia (para emisor y receptor) de los traslados de documentación con orden e identificación claros. Dicha ficha contiene Información respecto del remitente y el receptor, y de la documentación a transferir (Sección/Serie, Signatura, Rango, Años(s), Soporte y Disposición física (cajas, archivadores, otros))

Finalmente, el uso del Cuadro de Clasificación y la Tabla de retención documental, son una parte primordial para la Gestión documental del Instituto Nacional, que trae consigo numerosos beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos de esta organización. Sin embargo, no es posible considerar la implementación de ambas herramientas o de cambios radicales en la gestión documental, sin cambios en la cultura organizacional, la aplicación de tecnologías para toda la institución y el uso de normas archivísticas para la toma de decisiones.

2.2 Bases Teórico – Científicas

2.2.1 Método SERVQUAL: Conceptos y Definiciones

Según Matsumoto (2014, p. 185), el modelo SERVQUAL es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer lo que esperan los clientes, del servicio y cómo lo perciben. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. El modelo SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

Según Matsumoto la Aplicación del modelo SERVQUAL mide:

- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.

- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Gronroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente.

2.2.2 Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Según Zeithalm, Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios.

Otros autores como Stanton, Etzel y Walter (2004) definen los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Considerando para la medición del servicio el modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009), estas dimensiones son:

- Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales de comunicación, personal.
- Sensibilidad o capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

A.-Percepción de las necesidades del cliente

El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

B.-Expectativas del cliente.

Olson y Dover (1979, p. 179-189), definen a las expectativas como la creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro.

Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

SERVQUAL, es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio.

2.2.3 Beneficios de SERVQUAL

Modelo SERVQUAL es el desarrollo de un instrumento que permite la medición de la calidad de servicio percibida; mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a duda el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió

aproximarse a la medición Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente.

2.2.4 Posibles Resultados

En el modelo SERVQUAL se constituyen las causas más importantes de las deficiencias en la calidad de los servicios tal y como lo perciben los clientes. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993).

Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los proveedores o directivos sobre las expectativas de los usuarios. (Novelo & Salazar Cantón, 2016)

Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los proveedores o directivos respecto a las expectativas de los usuarios y las especificaciones o normas de calidad del servicio. (Novelo & Salazar Cantón, 2016)

Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa a la clientela. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

Deficiencia 5: Discrepancia entre el servicio percibido y esperado por los clientes. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

2.3 Calidad de Servicio

Duque (2005, p. 65) considera que: “el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en

todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 p. 26), realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

- **Confianza o empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

Calidad de Servicio: “El concepto de calidad de servicio se vincula a los de percepciones y expectativas. La calidad de servicio percibida por el cliente es la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas detallistas. Si la prestación supera las expectativas, el servicio proporcionado por las empresas detallistas será considerado como excelente; si sólo la iguala será visto como bueno o adecuado; y si no llega a cubrirlas, entonces el servicio será catalogado como malo, pobre o deficiente”. (Vázquez C., 1996, pág. 2)

Para Juram, las herramientas para la medición de la calidad son:

- Cuestionario para obtener información (por ejemplo, SERVQUAL);
- Buzón de sugerencias o de reclamos;
- Experimentar ser cliente (mystery shopping);
- Necesidades de los clientes a través de los incidentes;
- Entrevistas. Sin embargo, cuando se analizan los planteamientos de Juram se observa siempre la presencia de una trilogía para garantizar la calidad en el desarrollo de cualquier actividad, que implica: planificación, control y mejora de la calidad. (Fontalvo H. & Vergara S., 2010, págs. 27-34).

2.3.1 Importancia de la Calidad de Servicio

Se puede decir que la calidad de Servicio es muy importante para las empresas contar con talento humano preparado para las funciones a desempeñar y atención al cliente, considera que la envergadura de la calidad del servicio “está referida a la planificación y los controles que se realicen en los procesos orientados a la satisfacción de sus clientes”. Entonces, definiríamos que la calidad de servicio está vigente en toda la cadena de suministro, porque los proveedores deben trabajar con mecanismos apropiados a las empresas que le solicitan sus requerimientos, posteriormente de transformado el producto o servicio. Actualmente las empresas o instituciones deben tener en cuenta la calidad del producto o servicio, que brindan a sus clientes, o los consumidores finales.

Calidad en la atención al cliente según Pérez (2007, p. 8-16) representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa permitiendo que se tenga una mayor

competitividad en el mercado y hace que se logre el fin esperado, la satisfacción de los clientes, y por consiguiente la buena relación con los mismos.

Para Duque (2005, p. 64) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

2.3.2 Los Principios Básicos de la Calidad

Juran considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

- Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.
- Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: “la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad” (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su “trilogía”, muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos.

Calidad Deming, E. (1989). La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado.

Servicio Cantú (2011, p. 119), define que “el servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza

mediante la interacción entre el cliente y el empleado, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

Juran identifica los componentes de la revolución de la calidad en Japón de la siguiente manera:

- Los directivos de más alto nivel se hicieron cargo de la administración para lograr calidad.
- Capacitaron a toda la jerarquía en los procesos de la gestión de calidad
- Intentaron mejorar la calidad a un ritmo revolucionario.
- Le dieron participación a la mano de obra.
- Agregaron metas de calidad en el plan empresarial.

Juran considera que Estados Unidos y otras naciones occidentales deberían adoptar estrategias similares a fin de alcanzar y mantener un nivel de calidad de orden internacional.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles;

La calidad consiste en aquellas características del bien o servicio que basados en las necesidades de los usuarios y se brinda satisfacción del bien o servicio satisfecho debido.

Dentro de la definición de calidad “como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil siempre satisfecho para el consumidor” (Ishikawa 1986, p.13).

Específicamente podríamos decir que se puede presentar calidad en calidad del trabajo, servicio, en la información, en los procesos, en la gente, en el sistema, en la empresa, calidad de los objetivos.

Kotler (1997, p. 656), lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

“La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

- La calidad objetiva se centra desde un aspecto internamente del productor dando una visión interna de la calidad según Vásquez (1996)
- La calidad subjetiva es una visión externa dirigida al del consumidor. La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p. 37)

Evaluación de la calidad del servicio: se da a través de calidad, satisfacción y valor.

Posteriormente de las críticas recibidas, manifestaron que de las diez dimensiones no necesariamente son independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco, siendo estas:

- Fiabilidad es brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento de manera confiable, segura y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido de forma factible.
- Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y un fuerte compromiso e implicación con el cliente sus requerimientos específicos.

- Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- Interacción humana: Para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.
- Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Clases de Calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio
2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa
3. Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes Eiglier y Langeard (1989, p. 23).

2.3.3 Calidad del Servicio en PRONIED

Dentro de las funciones del Archivo Central según el plan del Sistema Institucional de Infraestructura Educativa -PRONIED es administrar y custodiar los documentos transferidos por las Oficinas y Unidades del PRONIED, así mismo de los fondos documentales cerrados en materia de Infraestructura Educativa de acuerdo con las normativas vigentes establecidas por el ente rector el AGN de manera que contribuyan a la toma de decisiones. Organizar el acervo

documental de acuerdo con lo establecido en la Guía de Organización de documentos, clasificando y ordenando, signando en las etiquetas, rótulos y foliación, así mismo dar ubicación topográfica.

Dentro de las funciones se encuentra:

- Realizar la descripción documental en el sistema de descripción Documental para la ubicación y localización de los documentos que se custodian.
- Brindar los servicios archivísticos de acuerdo con la necesidad de las oficinas y unidades controlando la devolución de documentos prestados.
- Controlar las medidas de seguridad laboral y del acervo documental en salvaguarda de las personas y del patrimonio documental del PRONIED que conserva información de la Infraestructura educativa nacional.
- Verificar y recibir las transferencias documentales de las Oficinas y Unidades de las cuales serán tratadas técnicamente
- Presentar el expediente de propuesta de eliminación documental al comité Evaluador de Documentos para su presentación ante el Archivo General de la Nación.

El Archivo Central en PRONIED es el nivel de archivo en el que se administra y custodia los documentos de fondo documental es decir de las Oficinas y Unidades que conforman PRONIED, donde se realiza la recepción de las transferencias de los archivos de gestión Archivos Periféricos y se procesa técnicamente los documentos de archivo para poder brindar un servicio eficiente siempre de acuerdo con las normativas del AGN.

El ambiente asignado al archivo central del PRONIED se encuentra en el sótano 2 del Jr. Carabaya N° 341 Cercado de Lima. Se cuenta con repositorio

y área de trabajo además se realiza la atención a los usuarios y reproducción documental.

Hay dos clases de Servicio archivístico en PRONIED:

A.-EL Servicio Interno es aquel que se da a los usuarios de las oficinas y unidades de PRONIED.

B.- EL Servicio Externo es aquel que se da a las diferentes entidades Públicas y privadas.

2.3.4 Los Servicios Archivísticos en PRONIED

PRONIED es parte integrante del SNA por lo que debe de cumplir con la normativa archivística vigente para la gestión documental a nivel institucional aplicando lineamientos para su gestión interna y su desarrollo de un sistema institucional de archivos para el desarrollo de los procesos técnicos archivísticos. La finalidad de los servicios archivísticos en PRONIED es poner a disposición de los usuarios y satisfacer la necesidad de información o documentación y el respaldo de las acciones realizadas en la administración pública brindando los servicios en los diferentes niveles de archivo que requieran las Oficinas, Unidades y Administrados de forma completa y de manera oportuna ya sea consulta, reproducción para dar cumplimiento el acceso a la información como lo señala la ley de transparencia y acceso a la información pública. (Según directiva n°006- Minedu) PRONIED.

Este servicio archivístico se da a través de correos se pide lo requerido y se apersona al archivo central para lo solicitado en forma personal dentro de la institución ubicando en el fondo documental lo solicitado y si es usuario externo

se realiza el pedido a través de una comunicación escrita dirigida a la jefatura de la Oficina donde se pide el servicio.

Calidad de servicio según (Parasuraman, Zelthaml y Berry 1988, p. 26) las dimensiones del modelo SERVQUAL en PRONIED son:

- Confianza Empatía- La solicitud se da través de correo electrónico y la respuesta se da también con medios electrónicos
- Fiabilidad se realiza la búsqueda y se da el servicio con la autenticación de lo solicitado
- Responsabilidad- Profesionalidad. El Coordinador de Archivo es el responsable de realizar la administración y gestión efectiva del archivo central de PRONIED y el equipo de técnicos y Auxiliares de Archivo son los encargados del tratamiento archivístico de la documentación. Y de prestar el servicio.
- Capacidad de respuesta- se da a través de medios electrónicos lo solicitado de inmediato se hace la búsqueda y la respuesta se da una vez ubicado mediante un correo.
- Tangibilidad- El repositorio del archivo central de PRONIED cuenta con un área de 135 metros cuadrados. Con un personal de 6 especialistas de archivo, el mobiliario archivístico cuenta con escritorios 5 computadoras una Impresora multifuncional antigua.

Ventajas

Considero que es muy importante con la aplicación del modelo SERVQUAL medir las expectativas y la percepción de los usuarios en PRONIED en el servicio Archivístico. Sin ese conocimiento no se sabrá qué

valoran en cuanto al servicio brindado y qué les parece más adecuado. La evaluación de la satisfacción del usuario es una definición importante y clave para los resultados de cualquier Institución, sobre todo en lo que respecta a las Instituciones públicas en la mejora continua en los servicios que se brinda al público.

2.4. Definición de términos básicos

- Servicio: Se definiría como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.
- Servicio al cliente: Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).
- Servicios Archivísticos: Es el proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación que se conserva en el Archivo Central satisfaciendo la demanda de información ya sea para su consulta, reproducción o fedateo.
- Archivística: Disciplina que estudia los archivos, su mantenimiento y organización.
- Archivo (nación): Que los archivos son las entidades encargadas de la conservación, ordenamiento y clasificación de los fondos documentales y por consiguiente deben estar debidamente organizados para presentar un eficiente servicio. El Archivo también es el lugar donde se conservan y consultan los conjuntos orgánicos de los documentos.
- Archivo Central: Es aquella unidad administrativa donde es el responsable de planificar. Organizar, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional y lugar donde se agrupan los documentos

transferidos de los archivos de gestión o secretarial de la Institución una vez finalizado su trámite.

- Archivo de Gestión: Archivo de la oficina productora de los documentos en los que se reúne la documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativas por las mismas oficinas.

- Fondo Documental: Es el conjunto de documentos que gestiona una entidad en el ejercicio de sus funciones procesos, procedimientos acciones y actividades conformada por toda la documentación de la Entidad.

- Expediente: Unidad documental formada por un conjunto de documentos archivísticos generados orgánica y funcionalmente por un sujeto productor que se forma el objetivo de obtener una sola resolución con respecto al mismo asunto.

- Copia: Reproducción simultanea de un texto original.

- Confiabilidad: Es la capacidad para el servicio que se promete de manera segura y precisa.

- Custodia de documentos: Responsabilidad jurídica que implica el control y la adecuada conservación del acervo documental de un archivo.

- Documento: Toda expresión de lenguaje natural o convención la y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen recogida en cualquier tipo de soporte material.

- Documento Archivístico: Aquel que contiene información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por persona natural o jurídica, pública o privada en el ejercicio de sus funciones, procesos procedimientos y actividades o cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico.

- Préstamo de documentos: Acción que implica la salida temporal de documentos de un archivo con fines administrativos. La devolución suele quedar consignada en un documento llamado acta de devolución
- Reprografía: Es un proceso que permite reproducir documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia fax o Fotografía.
- Conocimiento del cliente: El ofrecer un trato más personal, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, que es lo esencial para dar un buen servicio.
- Formatos del Servicio Archivístico: Son las solicitudes de los usuarios y que dan constancia del servicio realizado donde se anota el numero correlativo de atención el nombre y el tipo de servicio en caso de préstamo el plazo que necesitan, y el tiempo de devolución. El formulario es en duplicado.
- SNA: Sistema Nacional de archivos integrado por los archivos públicos y privados del país.
- Usuario Interno: Son los usuarios dentro de la Institución de las diferentes Unidades y Oficinas y el requerimiento se da atreves de correos en espera del servicio realizando la ubicación.
- Usuarios Externo: Es el usuario de los diferentes organismos como la Fiscalía, la Contraloría, y el público en general por acceso a la Información y Ley Transparencia y se da atreves de una solicitud presentada en mesa de partes y dirigida a la jefa de la oficina que espera una atención y prestación del servicio que satisfaga sus necesidades; esta a su vez al Archivo Central donde se realizara el servicio archivístico.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

HIPOTESIS Y VARIABLES

➤ Hipótesis Principal

La aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer la calidad del Servicio Archivístico en PRONIED en el año 2019.

➤ Hipótesis específica 1

La Aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

➤ Hipótesis específica 2

La Aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y percepción del componente Seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

➤ Hipótesis específica 3

La Aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y percepción del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019

➤ Hipótesis específica 4

La Aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y percepción del componente elemento tangible de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

➤ Hipótesis específica 5

La Aplicación del modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y percepción del componente sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

3.2 Variables o unidades de Análisis

Variable 1.-Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer lo que esperan los clientes, del servicio y cómo lo perciben. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes o usuarios.

Considerando para la medición del servicio el modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009).

Variable 2.- Calidad de Servicio

Se puede decir que la calidad de Servicio es muy importante para las empresas contar con talento Humano preparado para las funciones a desempeñar y atención al cliente.

Pérez, José (2011) considera que la importancia de la calidad del servicio “Esta referido a la planificación y los controles que se realicen en los procesos orientados a la satisfacción de sus clientes “.

“El concepto de calidad de servicio se vincula a los de percepciones y expectativas. La calidad de servicio percibida por el cliente es la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas detallistas. Si la prestación supera las expectativas, el servicio proporcionado por las empresas detallistas será considerado como excelente (Vázquez C., 1996, pág. 2)

3.3 Matriz lógica de consistencia

En la siguiente Tabla se detalla la matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz Lógica de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis PRINCIPAL		
¿En qué medida la aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer con certidumbre la calidad del Servicio Archivístico en PRONIED, 2019?	Establecer con certeza la calidad del servicio archivístico aplicando el modelo SERVQUAL en los servicios archivístico en PRONIED 2019	La aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer la calidad del Servicio Archivístico en PRONIED en el año 2019.	V.1. EL MODELO SERVQUAL	EXPECTATIVAS PERCEPTIVAS
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias		
En qué medida la aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer la calidad del Servicio tomando en cuenta las expectativas y la percepción del componente empatía de la calidad del servicio archivístico en PRONIED -2019	1.Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019	La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.	V.2. LA CALIDAD DE SERVICIO ARCHIVISTICO	EMPATÍA

En qué medida la aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer la calidad del Servicio tomando en cuenta las expectativas y la percepción del componente seguridad de la calidad de servicio archivístico en PRONIED -2019	2. Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019	La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente de la seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.		SEGURIDAD
En qué medida la aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer tomando en cuenta la calidad del Servicio las expectativas y la percepción del componente fiabilidad de la calidad de servicio archivístico en PRONIED -2019	3, Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019	La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.		FIABILIDAD
En qué medida la aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer la calidad del Servicio tomando en cuenta las expectativas y percepción del componente elemento tangible de la calidad de servicio archivístico en PRONIED - 2019	4, Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente elemento tangible de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019	La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente elemento tangible de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.		ELEMENTO TANGIBLE

<p>En qué medida la aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer tomando en cuenta las expectativas y la percepción del componente sensibilidad de la calidad de servicio archivístico en PRONIED -2019</p>	<p>5, Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED - 2019</p>	<p>La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.</p>		<p>SENSIBILIDAD</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

La presente Investigación es de tipo aplicado porque el objetivo de esta investigación es conocido por la investigadora donde trataremos a través del tipo aplicado de predecir el conocimiento de los usuarios y proveedores en cuanto al servicio archivístico que se da en el Archivo Central de PRONIED y la idea es resolver con fundamentos basados en los resultados a través de la recolección de datos. (Lifeder.com)

El método Hipotético Deductivo utilizado en la presente investigación es un procedimiento de observación del estudio del planteamiento de la hipótesis y sus deducciones donde obtenemos la verificación de la conclusión.

4.2 Diseño específico de investigación

Diseño No experimental Transversal descriptivo

Esta investigación es no experimental porque se realizó observando, sin manipular deliberadamente las variables. A su vez, esta investigación es transversal porque a través de la recopilación de datos describiré las variables y su incidencia en la investigación empleando indicadores descriptivos y explicativos respecto a los indicadores. Se centra en analizar cuál es el nivel de las diversas variables en un punto en el tiempo. Es de diseño descriptivo porque los usuarios y proveedores del Archivo Central son observados en su ambiente natural, no reciben ningún estímulo, los datos se recogen directamente en un solo momento y después se analizan e interpretan.

(Ricardo Hernández)

Esta investigación es descriptiva correlacional porque se investiga aquellas incidencias en los que aparecen las variables y la descripción de resultados una vez obtenido los datos. Y correlacional porque la relación de las variables es analizada.

4.3 Población, muestra o participantes

La Población de esta investigación está compuesta por 15 usuarios internos del servicio archivístico de las diferentes unidades y oficinas de PRONIED y 7 proveedores que son los especialistas que brindan el servicio al Archivo Central.

La muestra está constituida por la totalidad de la población, es decir 15 usuarios internos del servicio archivístico y 7 proveedores, es decir, la investigadora considera que la muestra es no probabilística porque no se hace uso de la probabilidad de acierto y error para determinar su tamaño y además es intencional la investigadora a considerado pertinente encuestar a toda la población para alcanzar el menor sesgo posible con la mayor confiabilidad.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

El cuestionario es un mecanismo que donde podemos recolectar y registrar la información el cual nos sirve para poder comprobar la hipótesis y asignar valores y poder medir la relación entre las variables

Se empleó el cuestionario por ser un proceso vivo y dinámico el cual ocurre naturalmente a diferencia de las condiciones de los procesos experimentales, además provee suficiente probabilidad para explorar los diferentes pensamientos o experiencias y los resultados

son fácilmente entendible por los encuestados y al utilizar la información. Los costos son bajos en relación con otras técnicas y nos dan resultados rápidos (Instrumento de recolección de datos RAMOS)

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En esta fase se han sometido los datos descritos a las distintas operaciones que se obtuvieron: clasificación registro tabulación y codificación que se ha dado de acuerdo al caso con las diferentes técnicas estadísticas (inferenciales) que han sido empleadas para revelar los datos que han sido recogidos.

Para realizar el procesamiento de datos hemos utilizado:

1. Tablas de distribución de frecuencia porque nos resume la información obtenida a través de los datos de las variables acerca de las cantidades de veces que la variable toma un valor determinado, asignando su frecuencia además nos permite interpretar y analizar de manera más rápida y eficiente.
2. Tabla gráfico de barras utilizamos porque es una forma que nos permite visualizar numéricamente a través de los gráficos o diagrama de barras comparando los valores y facilitando el análisis visualmente la información.
3. Tablas bidimensionales se usa porque estudiamos la relación de dos variables en la muestra el cruce de estas columnas y filas es que genera la doble entrada en las tablas Se realiza en un estudio sobre la perspectiva y expectativa.
4. Tabla de Chi Cuadrado esta tabla nos permite reconocer y analizar las dos variables postulando a una distribución de probabilidad totalmente específica como el modelo matemático de la población de la muestra de la expectativa y perspectiva. Este método

nos sirve para someter a prueba de hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias, de manera que para realizar este contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

El procedimiento que se ha seguido para esta investigación es:

- Formulación de Marco teórico
- Validación de los instrumentos
- Recolección con sensibilización de los participantes
- Recolección de los datos y elaboración de los Instrumentos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

5.1.1 Resultados descriptivos: Usuarios

Tabla 2. Expectativa de los usuarios: Empatía

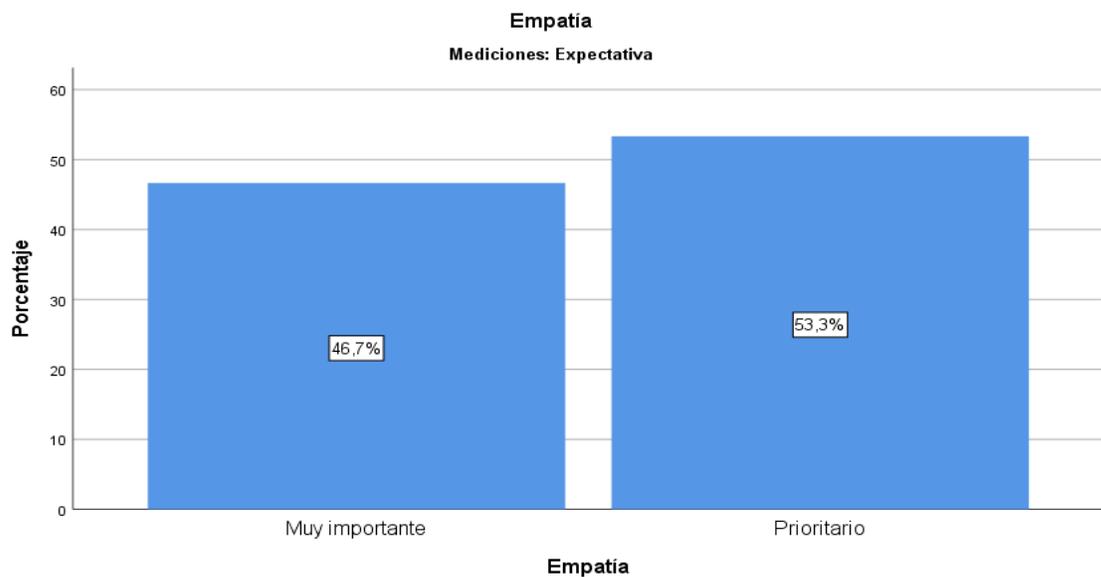
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy importante	7	46,7
Prioritario	8	53,3
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la empatía el 46.7% afirma que es muy importante y para el 53.3% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman que el personal debe entender sus necesidades específicas, además esperan una atención personalizada, que se priorice sus pedidos y que su horario de atención sea conveniente.

Ilustración 1. Expectativa de los usuarios: Empatía



Fuente: Datos de la propia Investigación

Tabla 3. Expectativa de los usuarios: Seguridad

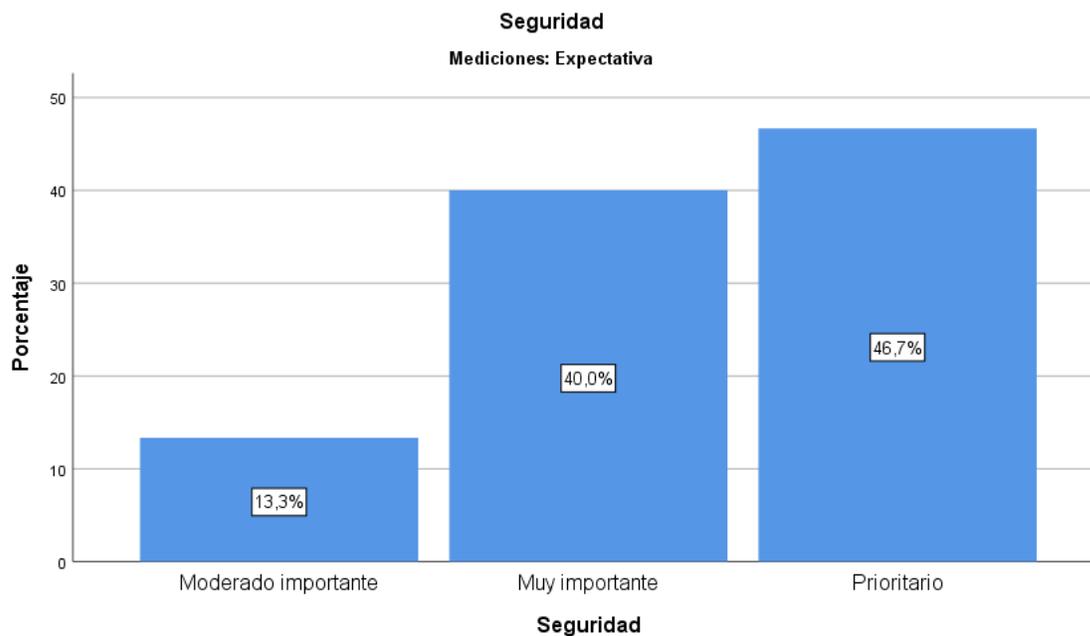
	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	2	13,3
Muy importante	6	40,0
Prioritario	7	46,7
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Seguridad el 40% afirma que es muy importante y para el 46.7% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman que el personal debe sentirse seguros realizando sus pedidos de servicios, además que se les trasmite confianza y a la hora señalada.

Ilustración 2. Expectativa de los usuarios: Seguridad



Fuente: Datos de la propia Investigación

Tabla 4. Expectativa de los usuarios: Fiabilidad

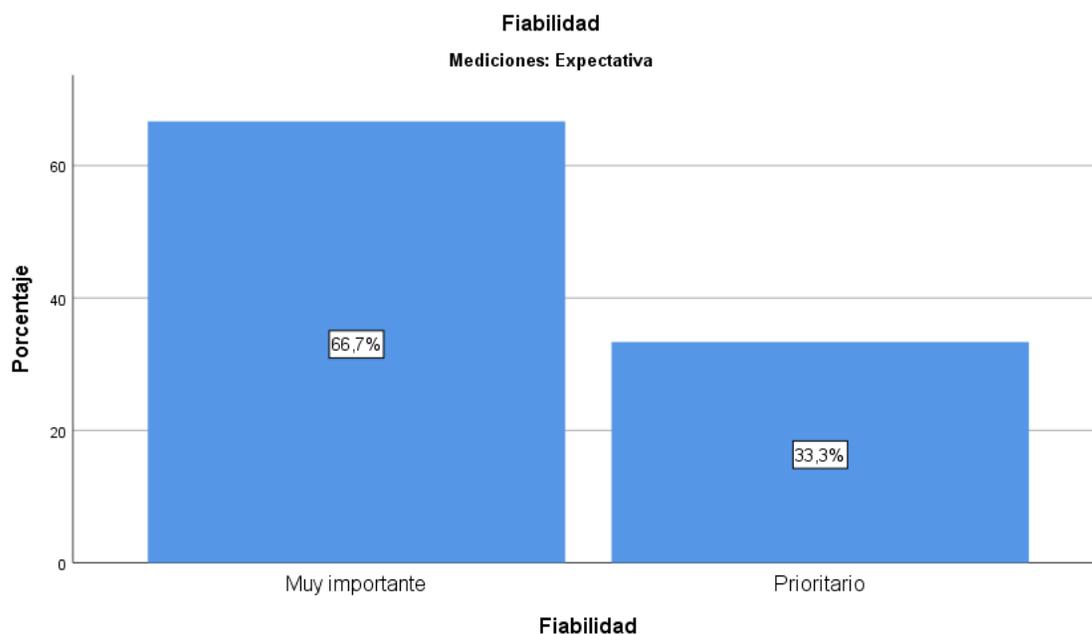
	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	10	66,7
Prioritario	5	33,3
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Fiabilidad el 66.7% afirma que es muy importante y para el 33.3% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman muy importante que el personal debe de esforzarse por realizar el servicio y la atención sin equivocaciones deben estar siempre disponibles para resolver sus requerimientos, además esperan una atención fiable y cuidadosa, que se priorice sus pedidos correctamente desde la primera vez.

Ilustración 3. Expectativa de los usuarios con respecto a la Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 5. Expectativa de los usuarios: Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	1	6,7
Muy importante	8	53,3
Prioritario	6	40,0
Total	15	100,0

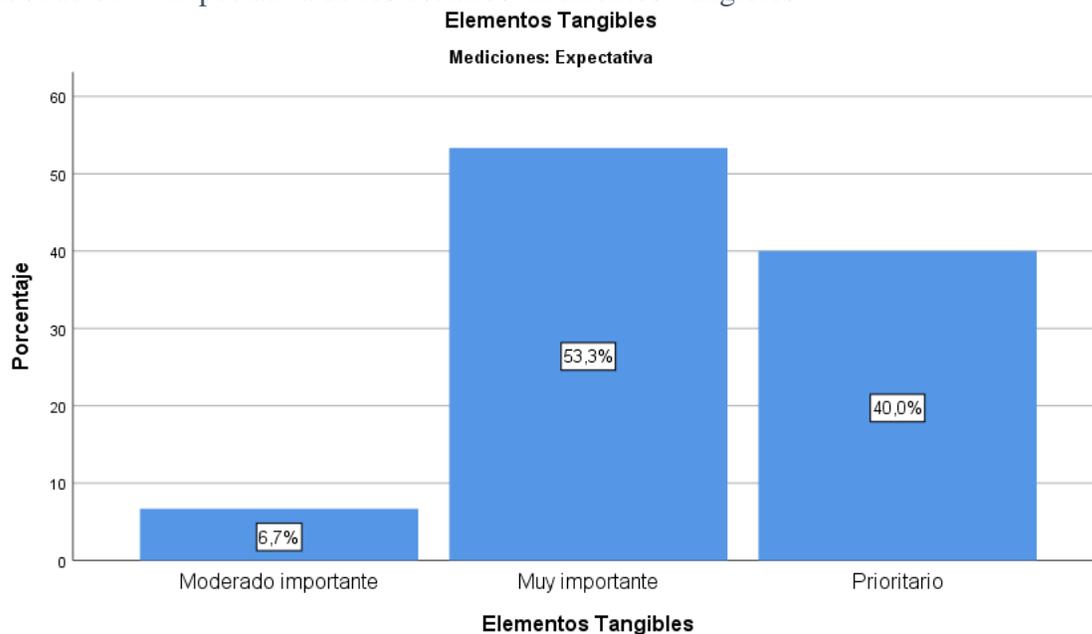
Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Tangible el 53.3.% afirma que es muy importante y para el 40.00% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman que el ambiente donde se brinda el servicio sea el más adecuado donde puedan atender a los usuarios con más amplitud también como su presentación personal.

La infraestructura debe también priorizar el equipamiento tecnológico para que se les brinde un mejor servicio.

Ilustración 4. Expectativa de los usuarios: Elementos Tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 6. Expectativa de los usuarios: Sensibilidad.

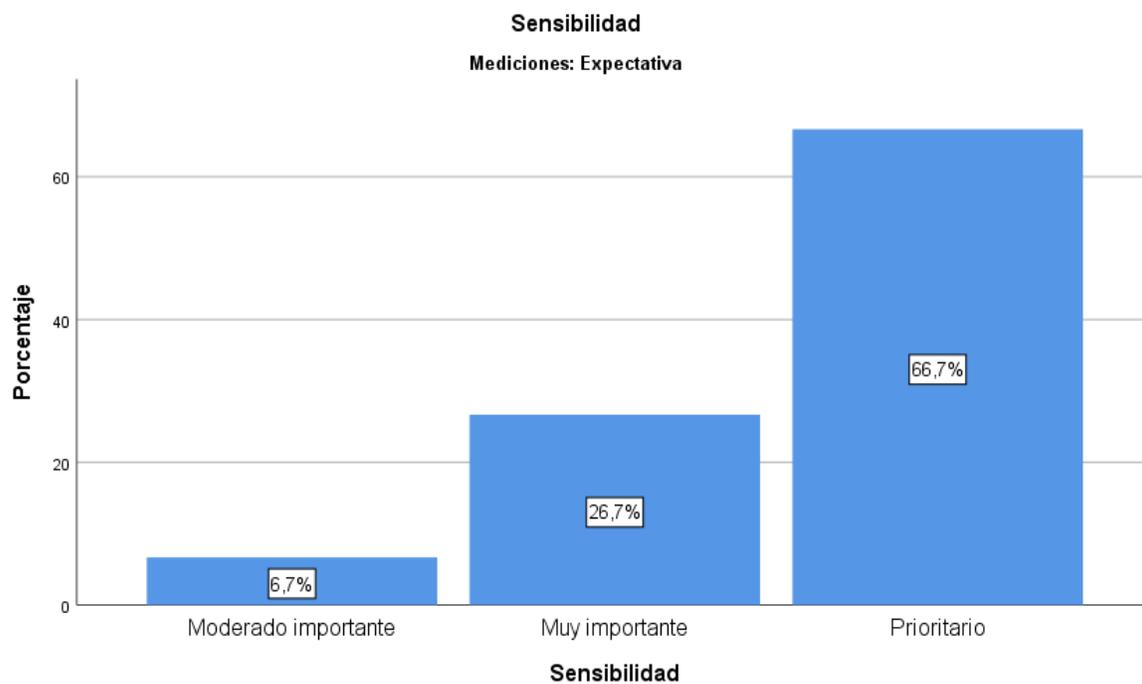
	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	1	6,7
Muy importante	4	26,7
Prioritario	10	66,7
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la empatía el 26.7% afirma que es muy importante y para el 66.7% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman que el personal debe ser cortés con los usuarios, además esperan que tengan conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios prestarles un servicio rápido y adecuado, que se priorice un genuino interés por resolver su requerimiento a sus pedidos de la manera más pronta y conveniente.

Ilustración 5. Expectativa de los usuarios: Sensibilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 7. Expectativa de los usuarios: Calidad del Servicio

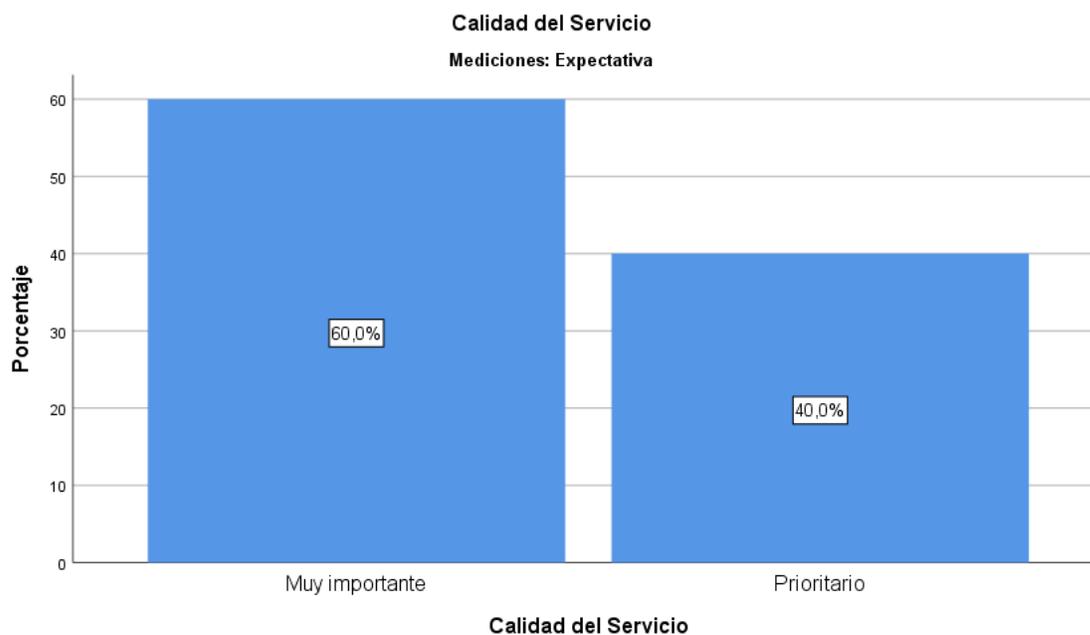
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	9	60,0
	Prioritario	6	40,0
	Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la calidad de Servicio el 60.0% afirma que es muy importante y para el 40.0% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman que la calidad de servicio es muy importante para sentirse satisfechos y seguros de la manera correcta y que el personal priorice sus pedidos y deberían entender sus necesidades específicas, y en un. horario de atención que sea el más conveniente.

Ilustración 6. Expectativa de los usuarios: Calidad de Servicio



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 8. Perspectiva de los usuarios: Empatía

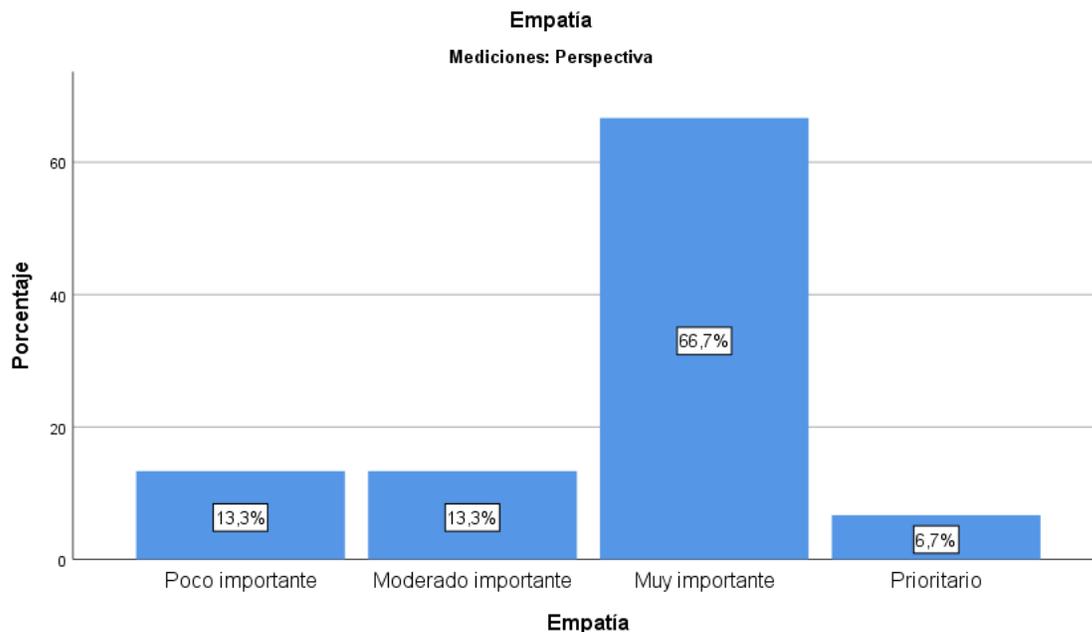
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	13,3
Adecuado	2	13,3
Muy adecuado	10	66,7
Excelente	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la empatía el 66.7% afirma que es muy adecuado y para el 13.3%. es adecuado e inadecuado.

Interpretación: Se observa que los usuarios perciben que el personal entiende sus necesidades específicas, además reciben una adecuada atención personalizada, y se adecuan en sus pedidos y que su horario de atención considera que no es muy conveniente.

Ilustración 7. Perspectiva de los usuarios: Empatía



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 9. Perspectiva de los usuarios: Seguridad

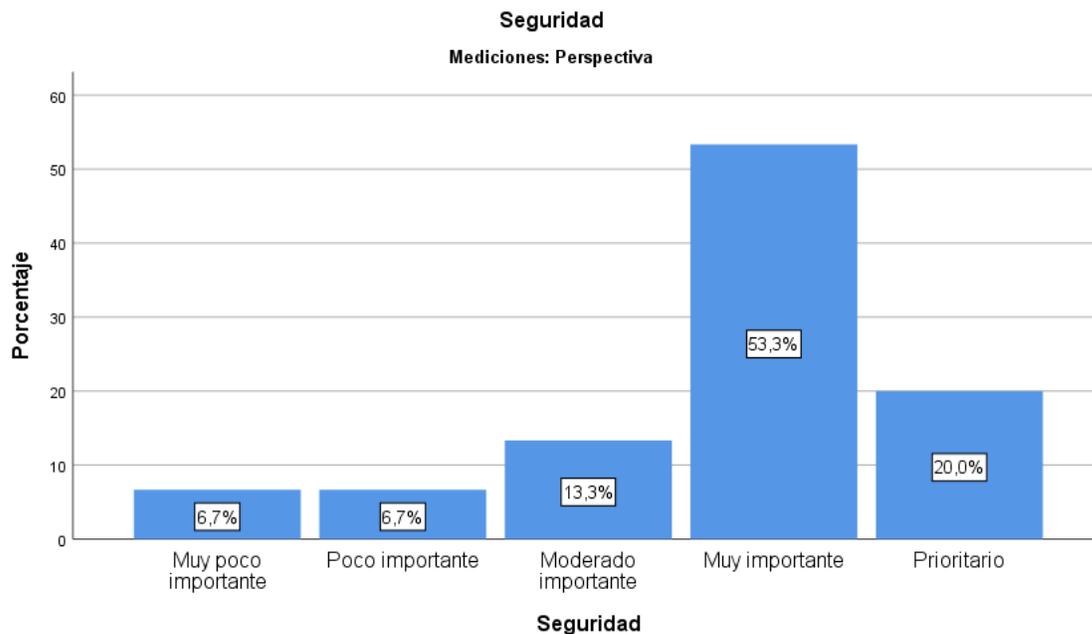
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente inadecuado	1	6,7
Inadecuado	1	6,7
Adecuado	2	13,3
Muy adecuado	8	53,3
Excelente	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Seguridad para el 53.3% es muy adecuado y para el 13.3% afirma que es adecuado,

Interpretación: Se observa que los usuarios se sienten seguros al realizar sus pedidos y sienten que personal les transmiten confianza con respecto a sus requerimientos a la hora señalada.

Ilustración 8. Perspectiva de los usuarios: Seguridad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 10. Perspectiva de los usuarios: Fiabilidad

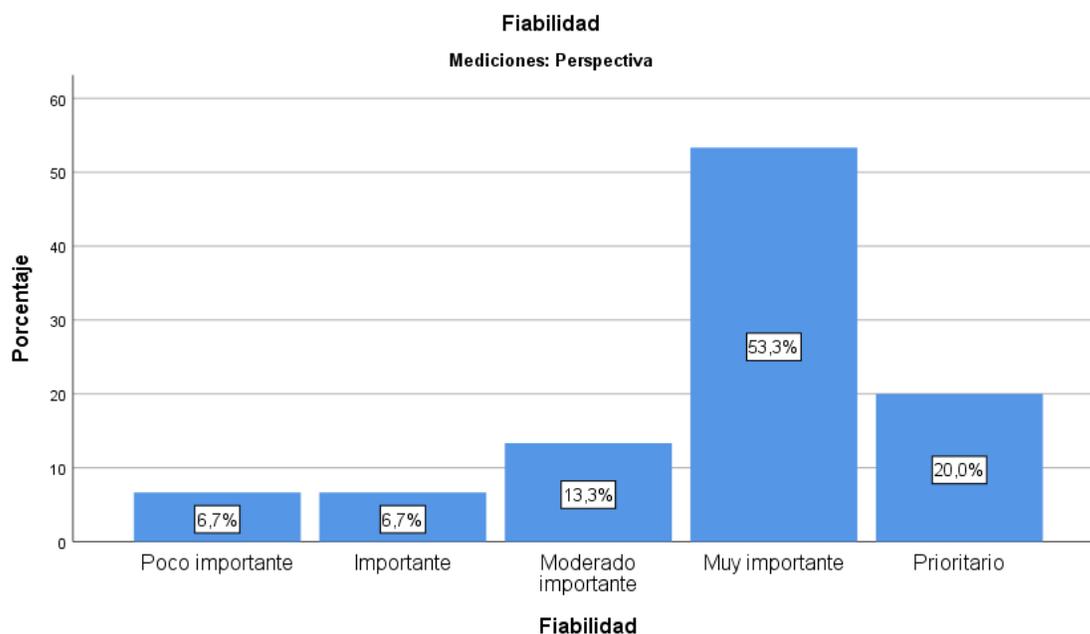
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Inadecuado	1	6,7
Poco adecuado	1	6,7
Adecuado	2	13,3
Muy adecuado	8	53,3
Excelente	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Fiabilidad el 53.3% afirma que es muy adecuado y para el 13.3% es adecuado.

Interpretación: Se observa que los usuarios estiman muy adecuado que el personal se esfuerza por realizar el servicio y la atención sin equivocaciones también encuentran excelente que siempre tratan de estar disponibles para resolver sus requerimientos con una atención personalizada, que sea sus pedidos sean atendidos correctamente desde la primera vez.

Ilustración 9. Perspectiva de los usuarios: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 11. Perspectiva de los usuarios: Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente inadecuado	1	6,7
Poco adecuado	1	6,7
Adecuado	2	13,3
Muy adecuado	10	66,7
Excelente	1	6,7
Total	15	100,0

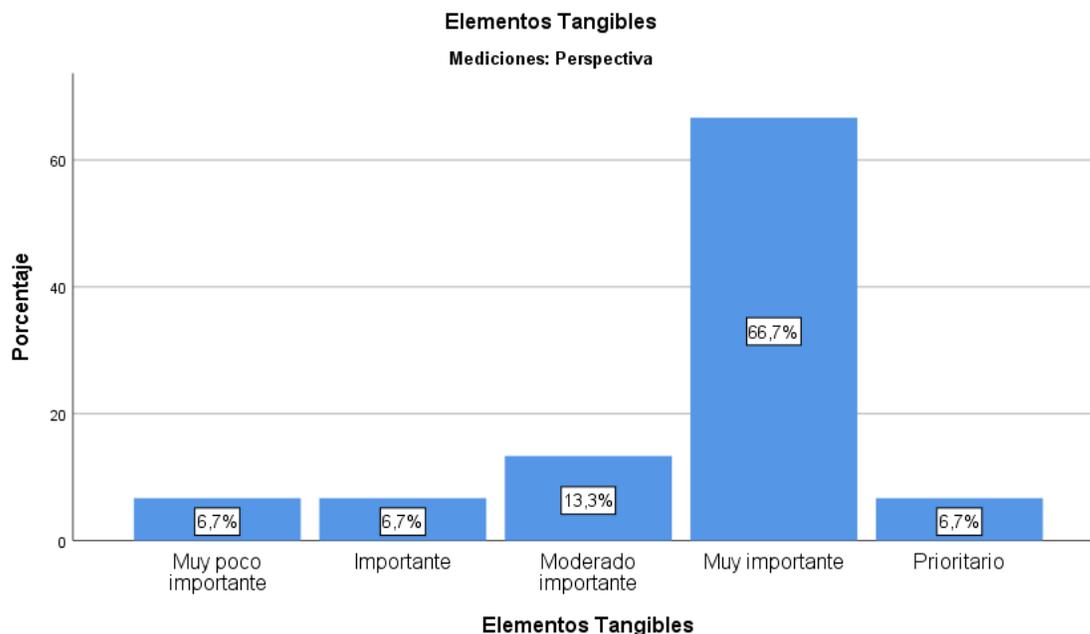
Fuente: Datos de la propia de la Investigación

a. Mediciones = Perspectiva

Descripción: Sobre la Tangible el 66.7% afirma que es muy adecuado y para el 13.3% es adecuado.

Interpretación: Se observa que los usuarios perciben que el ambiente tanto como su presentación personal donde se brinda el servicio es muy adecuado, que se adecue el equipamiento tecnológico para un mejor servicio.

Ilustración 10. Perspectiva de los usuarios: Elementos Tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 12. Perspectiva de los usuarios: Sensibilidad

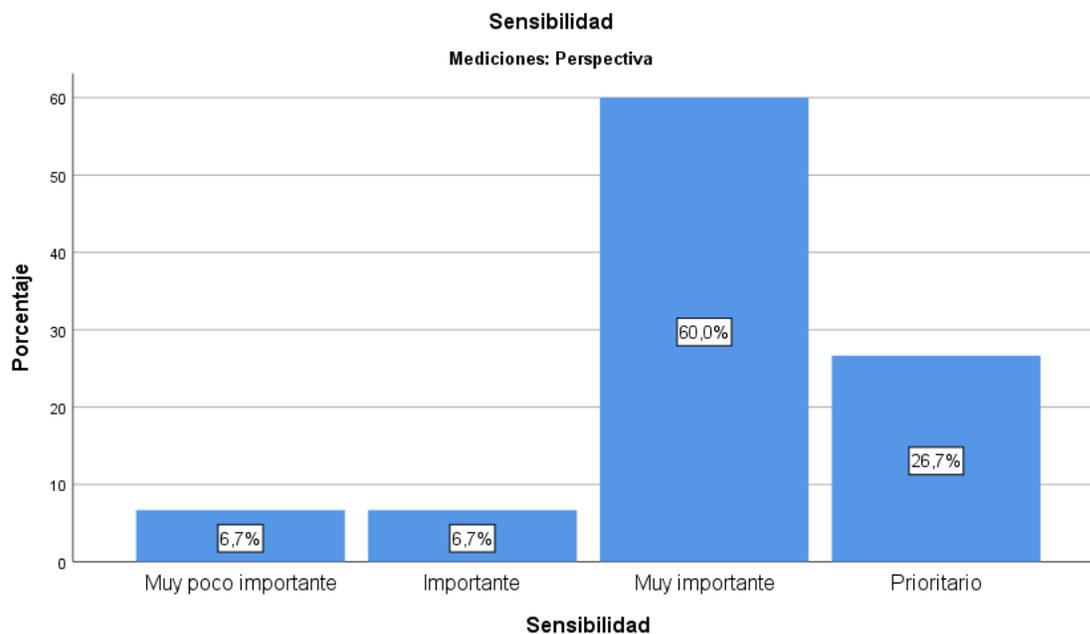
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente inadecuado	1	6,7
Poco adecuado	1	6,7
Muy adecuado	9	60,0
Excelente	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Sensibilidad 26.7% afirma que es excelente, el 60. % afirma que es muy adecuado y, para el 6.7% es poco adecuado y el 6.7 %es totalmente inadecuado.

Interpretación: Se observa que los usuarios perciben que el personal tiene un genuino interés por resolver su requerimiento sus pedidos de la manera más conveniente. El personal es cortes con los usuarios, además sienten que tienen conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.

Ilustración 11. Perspectiva de los usuarios con respecto: Sensibilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 13. Perspectiva de los usuarios: Calidad del Servicio

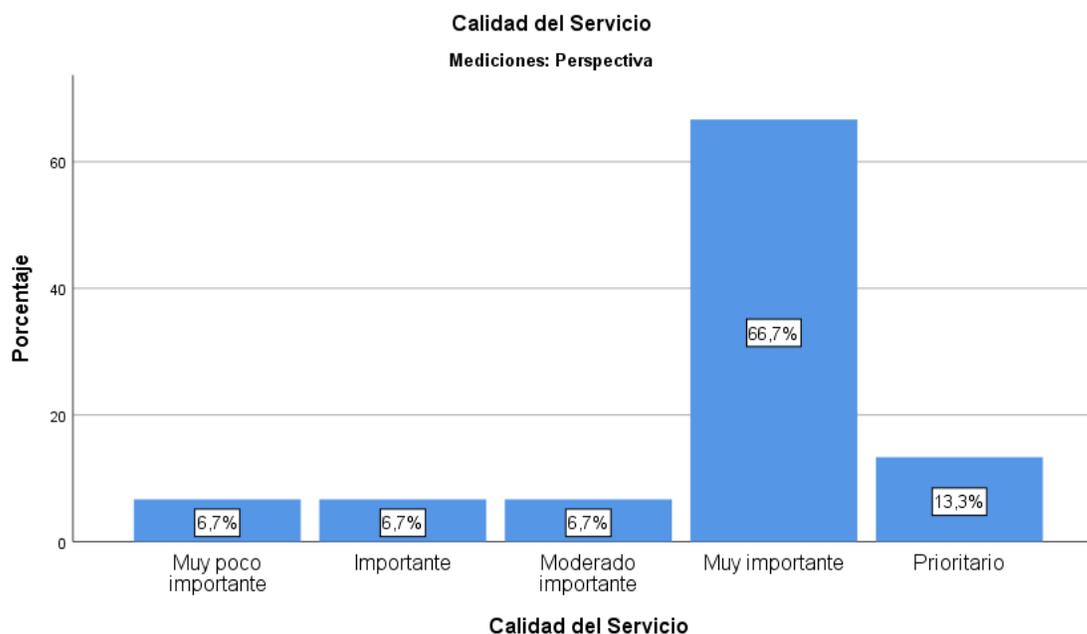
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente inadecuado	1	6,7
	Poco adecuado	1	6,7
	Adecuado	1	6,7
	Muy adecuado	10	66,7
	Excelente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la calidad de Servicio el 13.3% afirma que es excelente 66.7% que es muy adecuado y para el 6.7% adecuado ,6.7% poco adecuado y el 6.7% totalmente inadecuado.

Interpretación: Se observa que los usuarios perciben que la calidad de servicio es muy adecuada y que el personal les brinda un servicio de calidad; que resuelven sus pedidos de la manera más efectiva y conveniente las necesidades específicas como usuarios del servicio.

Ilustración 12. Perspectiva de los usuarios: Calidad de Servicio



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.2 Resultados descriptivos: Proveedores

Tabla 14. Expectativa de los proveedores: Empatía

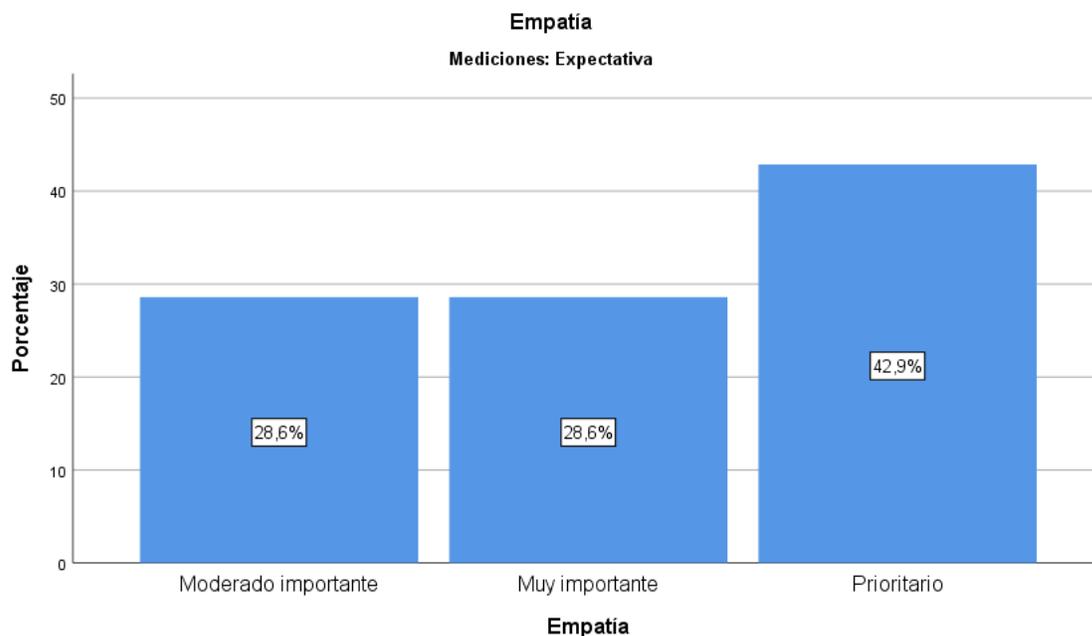
	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	2	28,6
Prioritario	3	42,9
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la empatía el 28.6. % se afirma que es moderado importante el 28.6% es muy importante para el 42.9% es prioritario.

Interpretación: Se observa que el servidor del archivo Central estima que es prioritario para los usuarios entender sus necesidades específicas, y que se debe dar una atención personalizada, los pedidos de servicio de los usuarios se realice en el horario de atención más conveniente.

Ilustración 13. Expectativa de los proveedores: Empatía



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 15. Expectativa de los proveedores: Seguridad

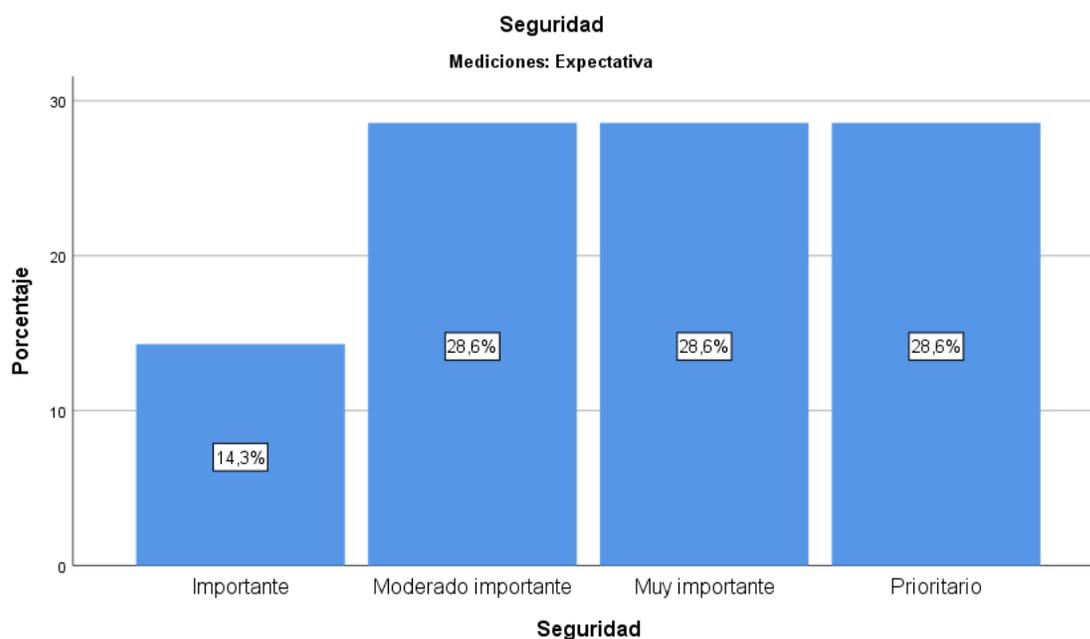
	Frecuencia	Porcentaje
Importante	1	14,3
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	2	28,6
Prioritario	2	28,6
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Seguridad el 14.3% afirma que es importante, el 28.6% moderado importante, el 28.6 % que es muy importante y para el 28.6 % es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del archivo central estiman que el personal que atiende a los usuarios debe sentirse seguros realizando sus pedidos de servicios, además que se les trasmite mucha confianza y a la hora señalada.

Ilustración 14. Expectativa de los proveedores: Seguridad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 16. Expectativa de los proveedores: Fiabilidad

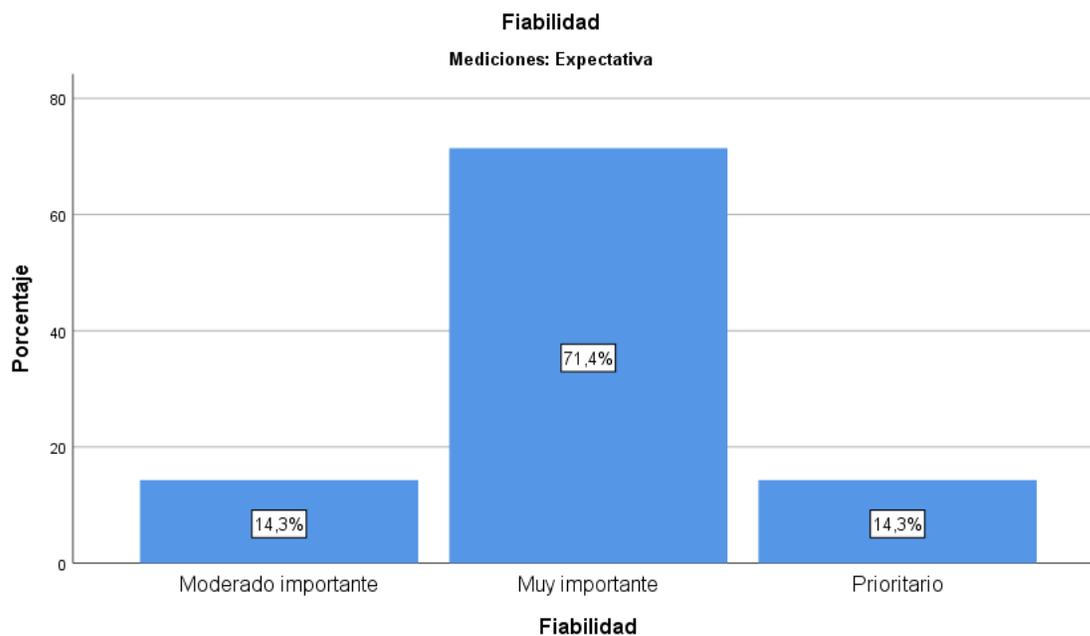
	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	1	14,3
Muy importante	5	71,4
Prioritario	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Fiabilidad el 14.3% afirma que es moderadamente importante, el 71.4 % afirma que es muy importante y para el 14.3% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del archivo Central estiman muy importante que el personal debe de esforzarse por realizar el servicio y la atención sin equivocaciones y deben estar siempre disponibles para resolver sus requerimientos, además esperan una atención personalizada, que se priorice los pedidos correctamente desde la primera vez.

Ilustración 15. Expectativa de los proveedores: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 17. Expectativa de los proveedores: Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	4	57,1
Prioritario	1	14,3
Total	7	100,0

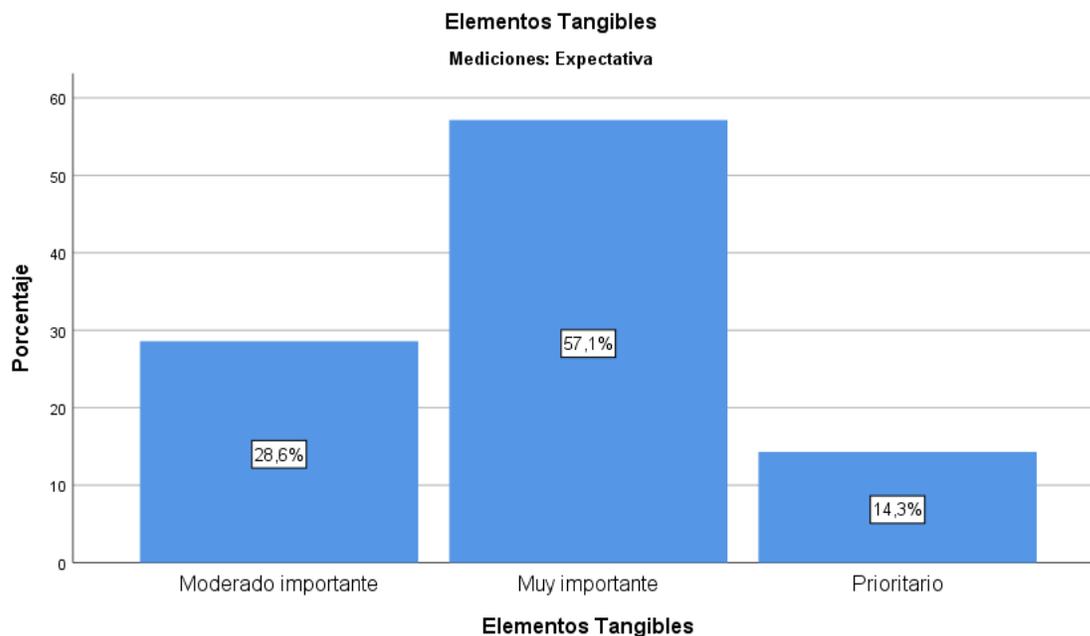
Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre el Tangible el 28.6 % afirma que es moderado importante, el 57.3 % afirma que es muy importante y para el 14.3 % es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del Archivo Central estiman que el ambiente donde se brinda el servicio sea el más adecuado donde puedan atender a los usuarios con más amplitud, así como también como su presentación personal debe ser muy importante.

El personal debe entender sus necesidades específicas y que se priorizar el equipamiento tecnológico para poderles brindar un mejor servicio.

Ilustración 16. Expectativa de los proveedores: Elementos Tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 18. Expectativa de los proveedores: Sensibilidad

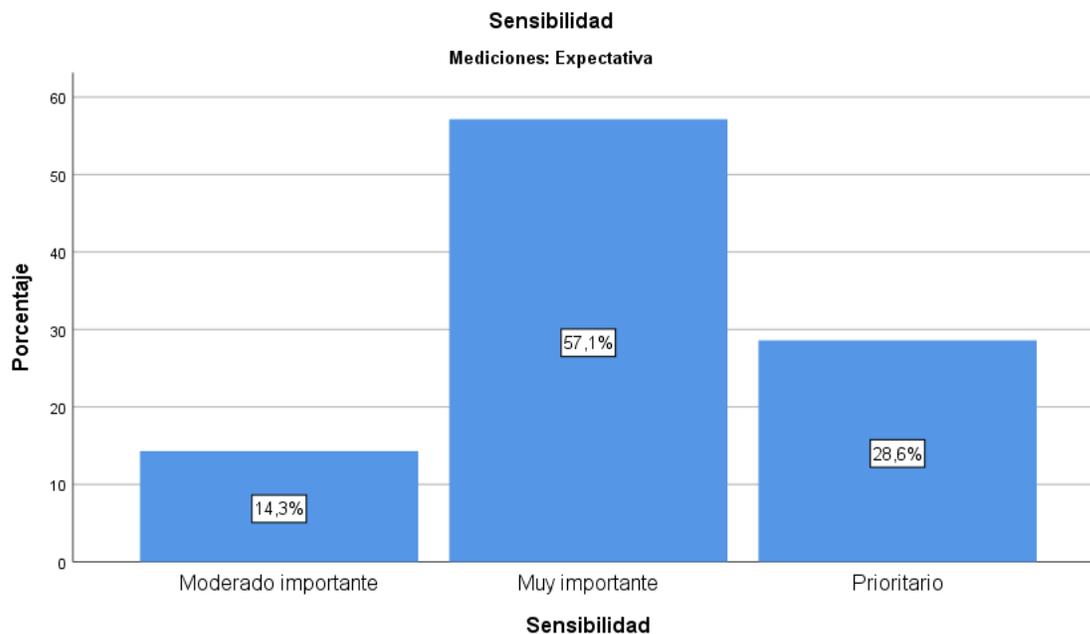
	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	1	14,3
Muy importante	4	57,1
Prioritario	2	28,6
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la sensibilidad el 14.3 % afirma que es moderado importante, el 57.1 % afirma que es muy importante y para el 28.6 % es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del Archivo Central estiman que el personal al momento de atención debe ser cortés con los usuarios, así como también esperan que tengan el suficiente conocimiento como para responder a las preguntas de los usuarios y les proporcione una atención personalizada, además que se priorice un genuino interés por resolver su requerimiento a sus pedidos de la manera más conveniente.

Ilustración 17. Expectativa de los proveedores: Sensibilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 19. Expectativa de los proveedores: Calidad del Servicio

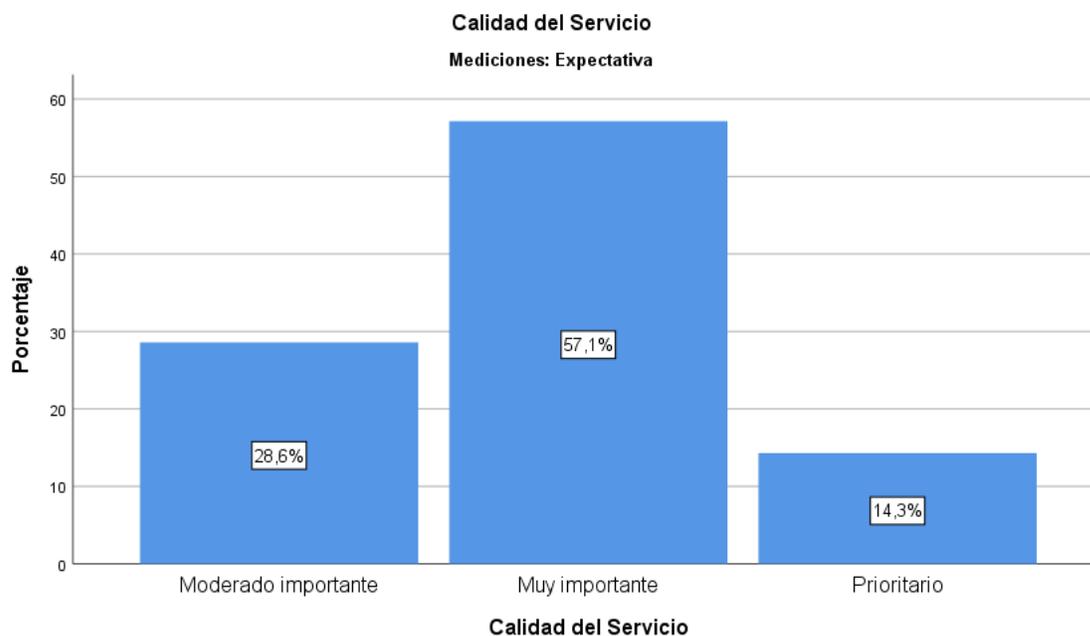
	Frecuencia	Porcentaje
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	4	57,1
Prioritario	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la calidad de Servicio el 28.6.% afirma que es moderado importante, el 57.1 % es muy importante y para el 14.3% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del Archivo Central estiman que la calidad de servicio es muy importante para que los usuarios se sientan satisfechos y seguros una vez realizado el servicio y el personal priorice sus pedidos, así mismo entiendan las necesidades específicas de los usuarios, y en un. horario de atención el más conveniente.

Ilustración 18. Expectativa de los proveedores: Elementos Tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 20. Perspectiva de los proveedores: Empatía

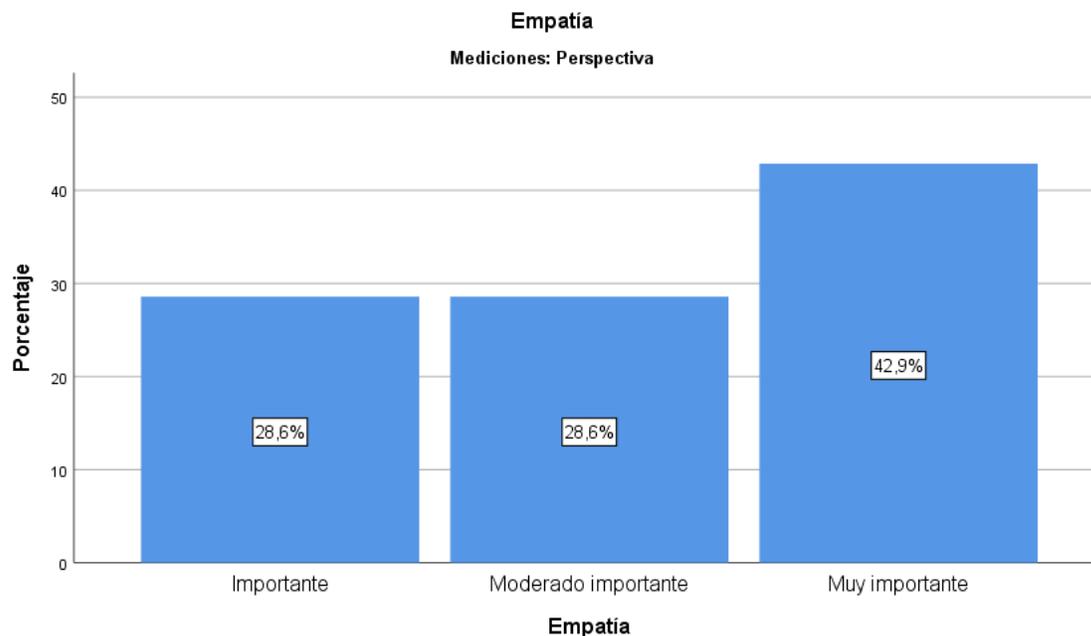
	Frecuencia	Porcentaje
Importante	2	28,6
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	3	42,9
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la empatía el 28.6% afirma que es importante, el 28.6 % es moderado importante y el 42.9% es muy importante.

Interpretación: Se observa que los servidores del archivo Central perciben que es muy importante entender las necesidades específicas de los usuarios, además también de recibir un servicio adecuado personalizado en sus pedidos y que los horarios de atención sean convenientes a los usuarios.

Ilustración 19. Perspectiva de los proveedores: Empatía



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 21. Perspectiva de los proveedores: Seguridad

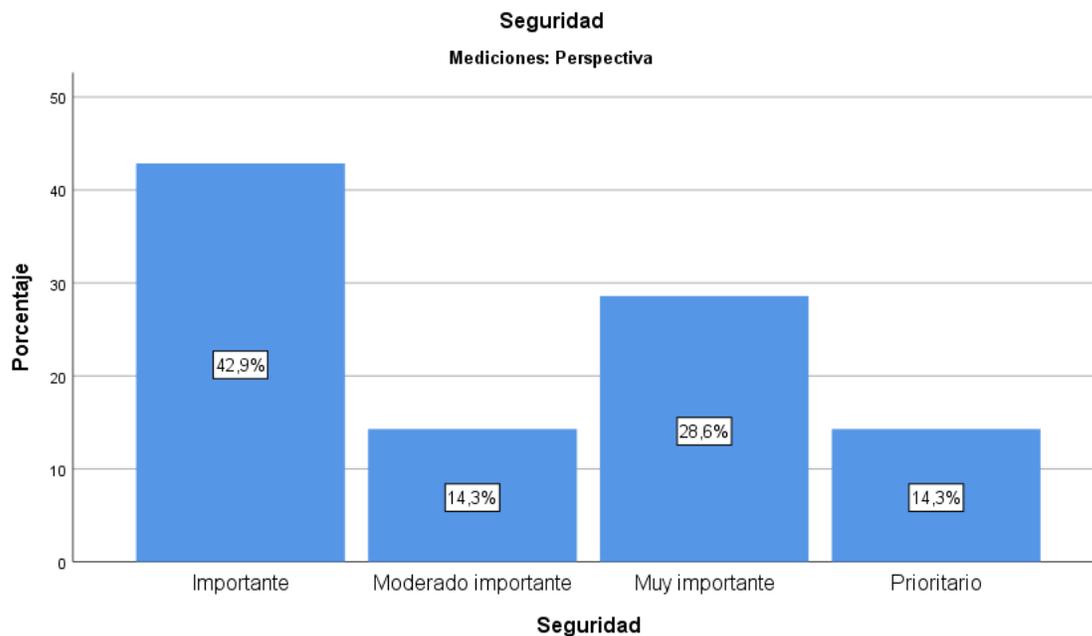
	Frecuencia	Porcentaje
Importante	3	42,9
Moderado importante	1	14,3
Muy importante	2	28,6
Prioritario	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Seguridad el 42.9% es importante, el 14.3% moderado importante, el 28.6 % es muy importante y para el 14.3.3% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del archivo Central tienden a ser sentir seguros a los usuarios al realizar sus pedidos y sienten que les transmiten confianza con respecto a sus requerimientos a la hora señalada.

Ilustración 20. Perspectiva de los proveedores: Seguridad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 22. Perspectiva de los proveedores: Fiabilidad

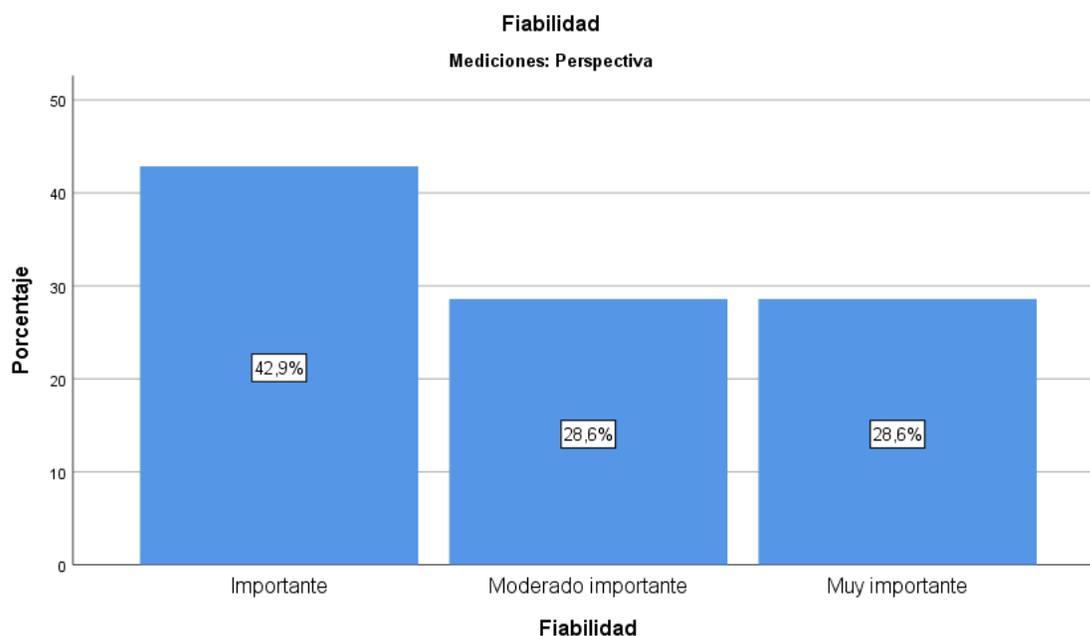
	Frecuencia	Porcentaje
Importante	3	42,9
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	2	28,6
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Fiabilidad afirma el 42.9 % importante el 28.6.3% es moderado importante, el 28.6% es muy importante.

Interpretación: Se observa que los servidores del Archivo Central estiman es importante para ellos que los usuarios se esfuercen por realizar un buen servicio y la atención sin equivocaciones, también afirman que siempre tratan de estar disponibles para resolver sus requerimientos con una buena atención, que sus pedidos sean atendidos correctamente desde la primera vez.

Ilustración 21. Perspectiva de los proveedores: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 23. Perspectiva de los proveedores: Elementos Tangibles

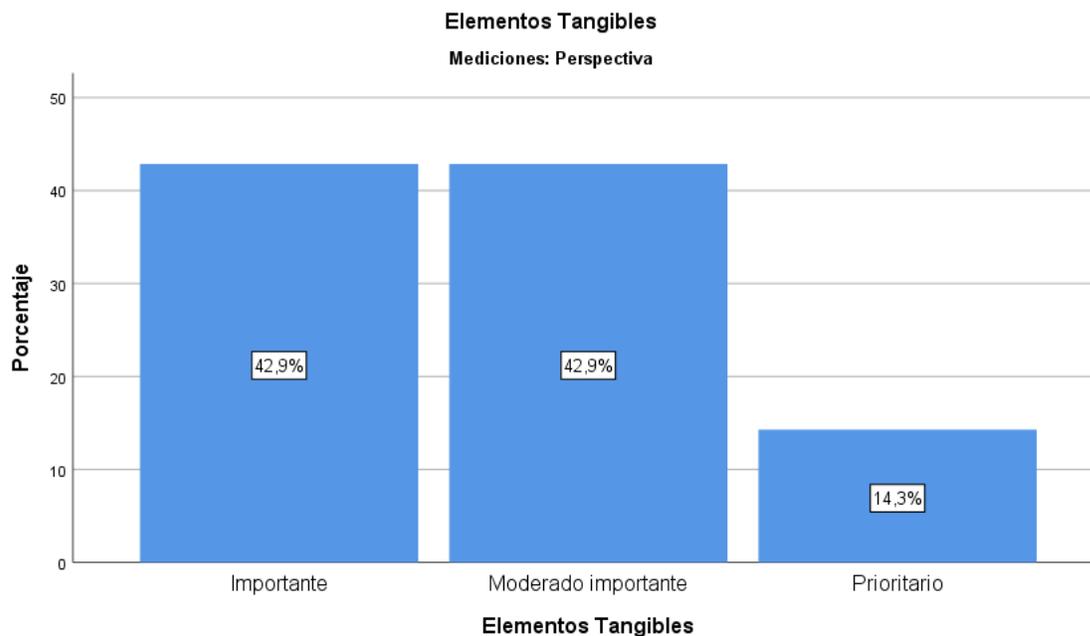
	Frecuencia	Porcentaje
Importante	3	42,9
Moderado importante	3	42,9
Prioritario	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre el Tangible el 42.9 % es importante, el 42.9% es moderado importante y afirma el 14.3.% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del archivo Central perciben que es importante el ambiente donde se realiza el servicio tanto como su presentación personal donde se brinda el servicio se adecue el equipamiento tecnológico y así poder brindar cómodamente un mejor servicio.

Ilustración 22. Perspectiva de los proveedores: Elementos Tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 24. Perspectiva de los proveedores: Sensibilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	2	28,6
Moderado importante	2	28,6
Prioritario	3	42,9
Total	7	100,0

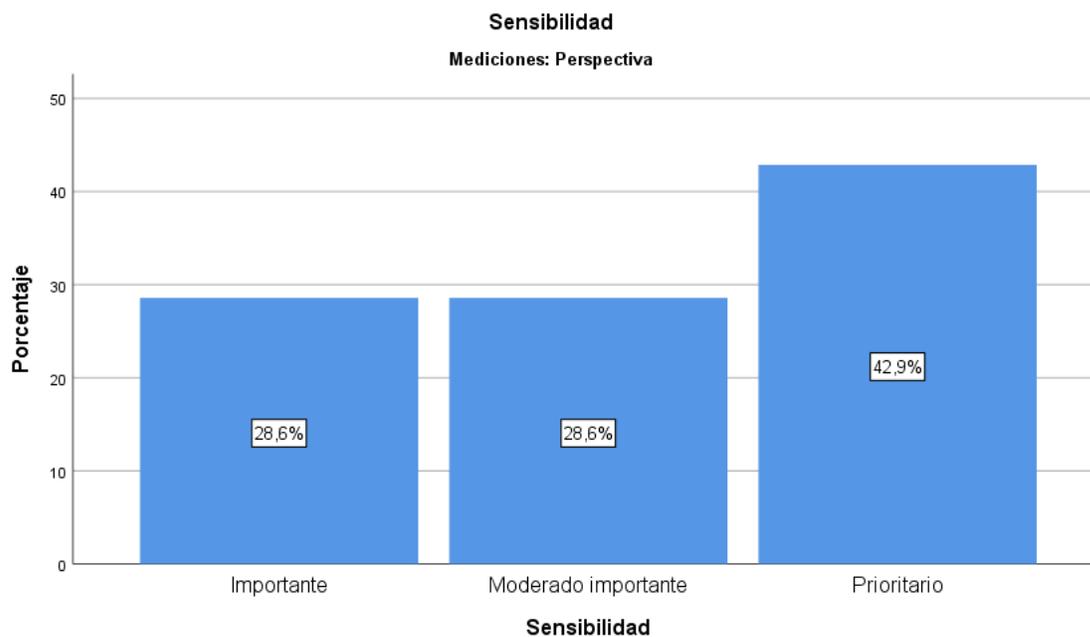
Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la Sensibilidad el 28.6% afirma es importante 28.6. % es moderado importante y el 42.9% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del Archivo Central perciben que ellos tienen un genuino interés por resolver el requerimiento de los usuarios y resolver los pedidos de la manera más conveniente.

El servidor del archivo Central es cortés con los usuarios, además sienten que tienen conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.

Ilustración 23. Perspectiva de los proveedores: Sensibilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Tabla 25. Perspectiva de los proveedores: Calidad del Servicio

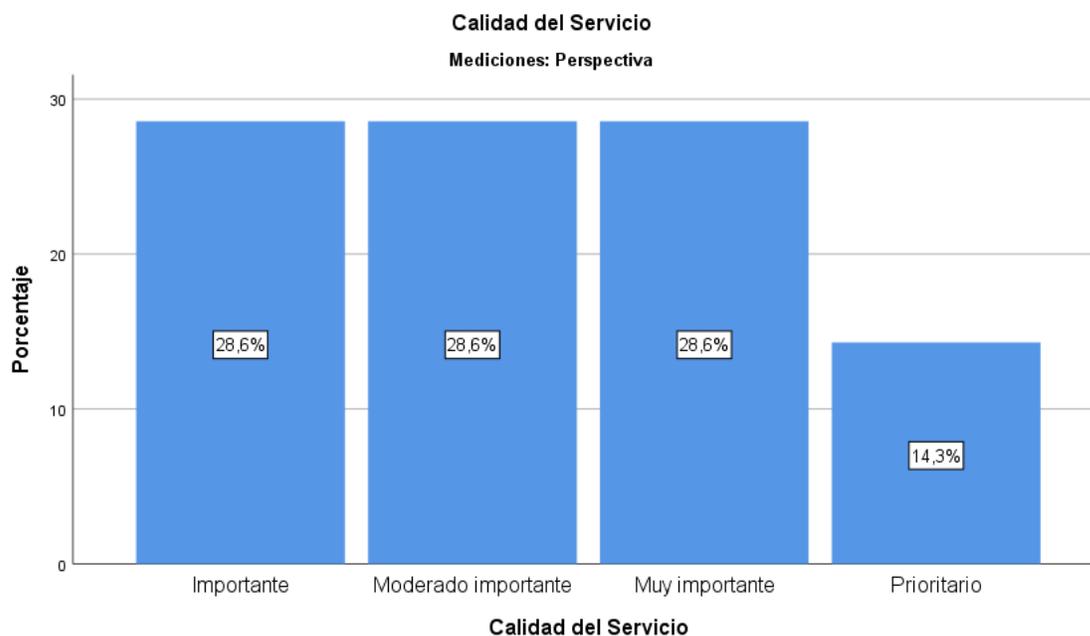
	Frecuencia	Porcentaje
Importante	2	28,6
Moderado importante	2	28,6
Muy importante	2	28,6
Prioritario	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Sobre la calidad de Servicio el 28.6. % afirma que es importante, el 28.6 % es moderado importante, el 28.6. % es importante y para el 14.3% es prioritario.

Interpretación: Se observa que los servidores del Archivo Central estiman que la calidad de servicio es muy importante y que los usuarios se sienten satisfechos y seguros una vez realizado el servicio además el personal les prioriza sus pedidos, así mismo entienden las necesidades específicas de los usuarios y el horario de atención consideran que es el más conveniente.

Ilustración 24. Perspectiva de los proveedores: Calidad de Servicio



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.3 Resultados: pruebas de hipótesis Usuarios

5.1.3.1 Hipótesis Principal

- Hipótesis planteada La aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer la calidad del Servicio Archivístico en PRONIED en el año 2019.
- Hipótesis nula: La aplicación del Modelo SERVQUAL no se relaciona y no permite establecer la calidad del Servicio Archivístico en PRONIED en el año 2019 no se relaciona.

Tabla 26. Prueba de hipótesis principal usuarios: Calidad de servicio

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Calidad del Servicio	Muy poco importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Moderado importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Muy importante	9	60,0%	10	66,7%	19	63,3%
	Prioritario	6	40,0%	2	13,3%	8	26,7%
Total		15	100,0%	15	100,0%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los usuarios se observa que las expectativas sobre la calidad del servicio son muy importantes para el 60% y para el 40% es prioritario, por otro lado en las perspectivas se observa que el 6.7% lo percibe como muy poco importante, para el 6.7% importante y el 6.7% moderadamente importante, por otro lado el 66.7% nos dice que es muy importante y para el 13.3% es prioritario.

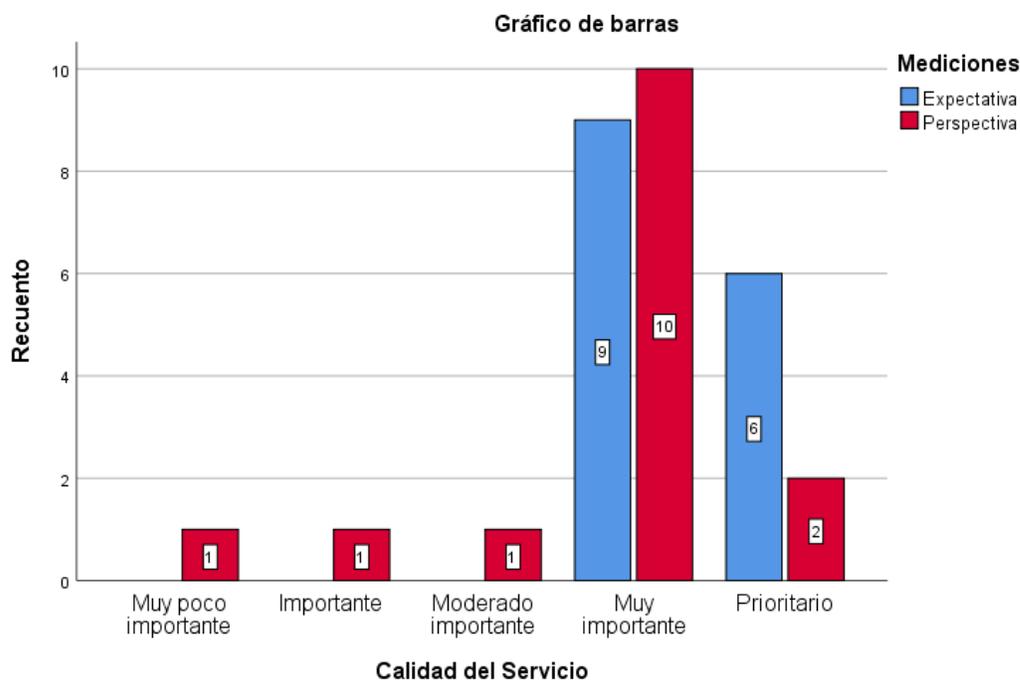
Tabla 27. Prueba de Chi-cuadrado hipótesis principal – Usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,053 ^a	4	,282
Razón de verosimilitud	6,305	4	,178
Asociación lineal por lineal	4,038	1	,044
N de casos válidos	30		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 5.053 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.282, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la calidad de servicio que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena calidad del servicio.

Ilustración 25. Prueba de chi cuadrado Hipótesis Calidad de Servicio



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.3.2 Hipótesis específica N°1

- Hipótesis planteada N°1 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 28. Prueba de Hipótesis N°1: Empatía Usuarios

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Empatía	Poco importante	0	0,0%	2	13,3%	2	6,7%
	Moderado	0	0,0%	2	13,3%	2	6,7%
	importante						
	Muy importante	7	46,7%	10	66,7%	17	56,7%
	Prioritario	8	53,3%	1	6,7%	9	30,0%
Total		15	100,0%	15	100,0%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los usuarios se observa que las expectativas sobre la Empatía para el 53.3% es prioritario y para el 46.7% son muy importantes, por otro lado, en las perspectivas se observa que el 13.3% lo percibe como muy poco importante, y el 13.3% moderadamente importante, por otro lado, el 66.7% nos dice que es muy importante y para el 6.7 % es prioritario.

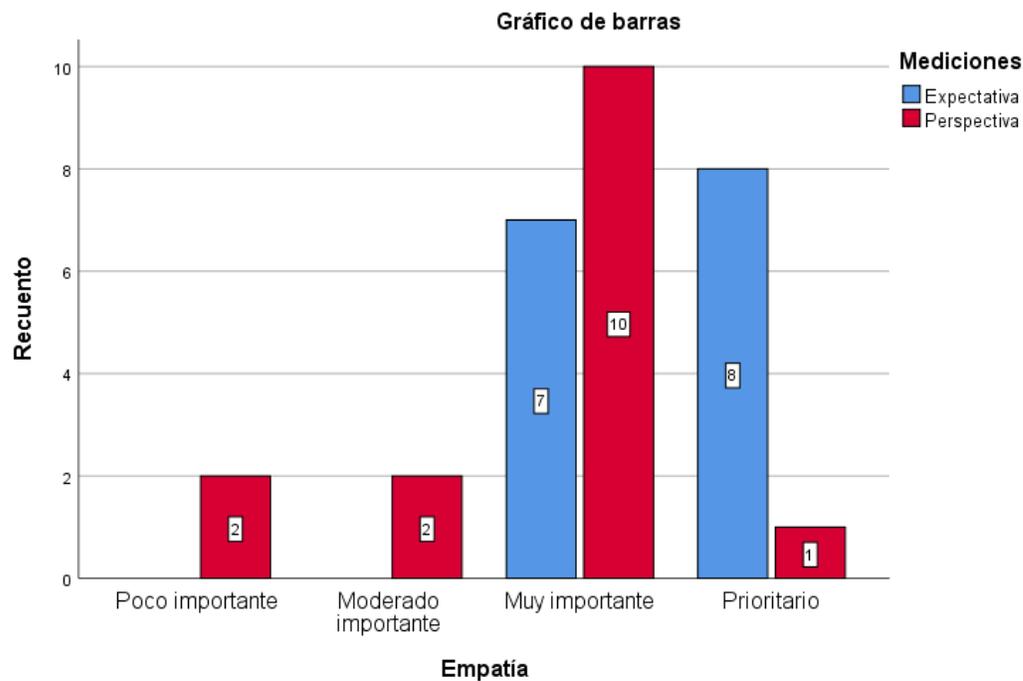
Tabla 29. Prueba chi cuadrado específica N°1: Empatía

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,974 ^a	3	,019
Razón de verosimilitud	12,275	3	,006
Asociación lineal por lineal	7,509	1	,006
N de casos válidos	30		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 9.974 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.019, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que si existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la empatía que reciben los usuarios, es decir que no perciben una buena empatía.

Ilustración 26. Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°1



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.3.3 Hipótesis específica N°2

- Hipótesis planteada N°2 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 30. Prueba de Hipótesis N°2: Seguridad

	Expectativa		Perspectiva		Total	
	f	%	f	%	f	%
Seguridad Muy poco importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
Poco importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
Moderado importante	2	13,3%	2	13,3%	4	13,3%
Muy importante	6	40,0%	8	53,3%	14	46,7%
Prioritario	7	46,7%	3	20,0%	10	33,3%
Total	15	100,0%	15	100,0%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los usuarios se observa que las expectativas sobre la Seguridad es prioritario para el 46.7% y para el 40% es, muy importante, y moderado importante es el 13.3%, por otro lado en las perspectivas se observa que el 6.7% lo percibe como poco importante, para el 13.3% es moderado importante y por otro lado el 53.3% nos dice que es muy importante y para el 20.% es prioritario.

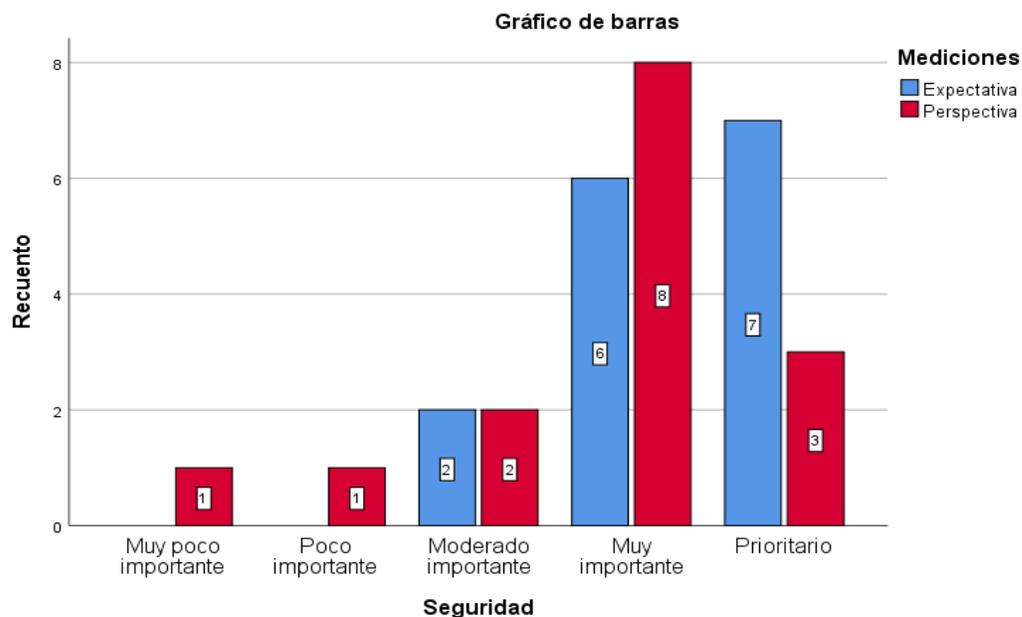
Tabla 31. Prueba chi cuadrado: Seguridad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 3,886 ^a	4	,422
Razón verosimilitud	de 4,705	4	,319
Asociación por lineal	lineal 3,002	1	,083
N de casos válidos	30		

Fuente Datos de la propia de la investigación

Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 3.886 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.422, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la seguridad que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena seguridad de los servicios.

Ilustración 27. Prueba chi cuadrado hipótesis específica N°2: Seguridad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.3.4 Hipótesis específica N°3

- Hipótesis planteada N°3 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nula La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 32. Hipótesis N°3: Fiabilidad

	Expectativa		Perspectiva		Total	
	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad Poco importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
Importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
Moderado importante	0	0,0%	2	13,3%	2	6,7%
Muy importante	10	66,7%	8	53,3%	18	60,0%
Prioritario	5	33,3%	3	20,0%	8	26,7%
Total	15	100,0%	15	100,0%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los usuarios se observa que las expectativas sobre la fiabilidad son muy importantes para el 66.7% y para el 33.3% es prioritario, por otro lado en las perspectivas se observa que el 6.7% lo percibe como muy poco importante, para el 6.7% importante y el 13.3% moderadamente importante, por otro lado el 53.3% nos dice que es muy importante y para el 20 % es prioritario.

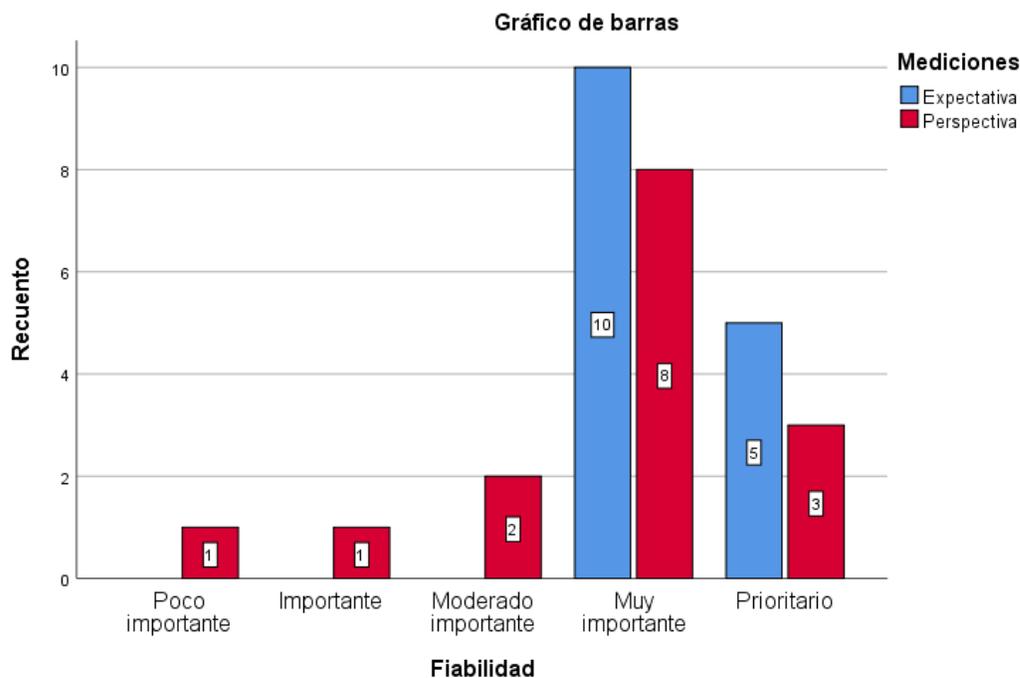
Tabla 33. Prueba chi cuadrado: Fiabilidad

	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado Pearson	de 4,722 ^a	4	,317	
Razón de verosimilitud	6,273	4	,180	
Asociación lineal por lineal	3,409	1	,065	
N de casos válidos	30			

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 4.722 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.317, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la fiabilidad que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena fiabilidad de la información.

Ilustración 28. Prueba chi cuadrado hipótesis específica N3: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.3.5 Hipótesis específica N°4

- Hipótesis planteada N°4 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Elementos Tangibles de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Elementos Tangibles de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 34. Hipótesis N°4: Elementos Tangibles

		Expectativa		Perspectiva		f	%
		f	%	f	%		
Elementos Tangibles	Muy poco importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Moderado importante	1	6,7%	2	13,3%	3	10,0%
	Muy importante	8	53,3%	10	66,7%	18	60,0%
	Prioritario	6	40,0%	1	6,7%	7	23,3%
Total		15	100,0%	15	100,0%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los usuarios se observa que las expectativas sobre los Elementos Tangibles son muy importantes para el 60% y para el 40% es prioritario, por otro lado en las perspectivas se observa que el 6.7% lo percibe como muy poco importante, para el 6.7% importante y el 6.7% moderadamente importante, por otro lado el 66.7% nos dice que es muy importante y para el 13.3% es prioritario.

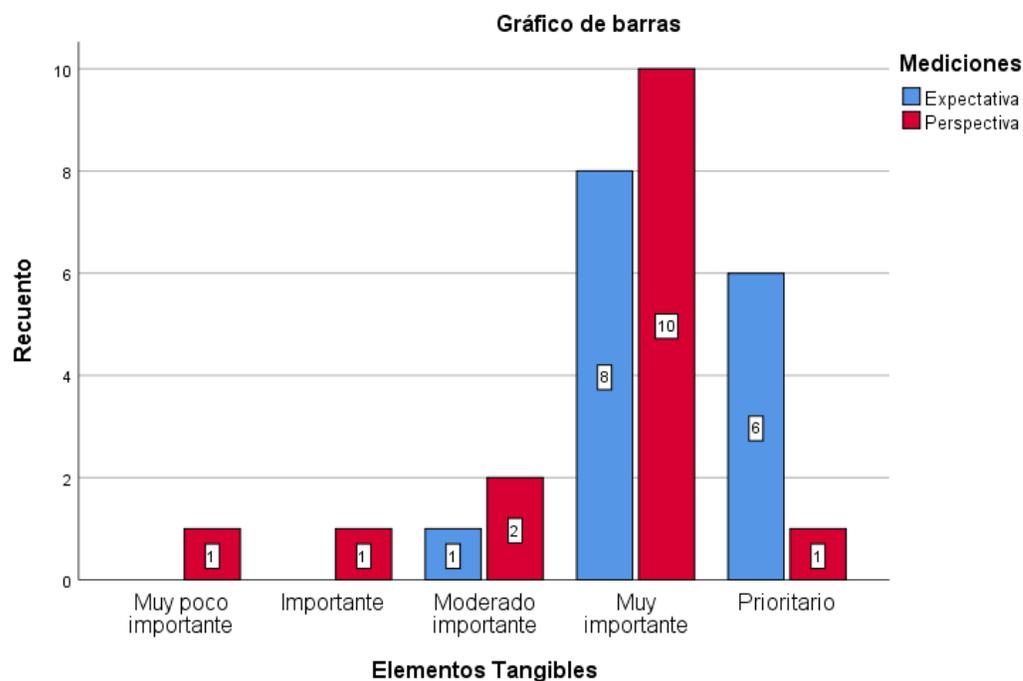
Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°4: Elementos tangibles

	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado Pearson	de 6,127 ^a	4	,190	
Razón de verosimilitud	7,298	4	,121	
Asociación lineal por lineal	4,661	1	,031	
N de casos válidos	30			

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 6.127 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.190, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas del elemento tangible que reciben los usuarios, es decir que perciben un buen elemento tangible

Ilustración 29. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°4: Elementos tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.3.6 Hipótesis específica N°5

- Hipótesis planteada N°5 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 36. Hipótesis N°5: Sensibilidad

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Sensibilidad	Muy poco importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Importante	0	0,0%	1	6,7%	1	3,3%
	Moderado importante	1	6,7%	0	0,0%	1	3,3%
	Muy importante	4	26,7%	9	60,0%	13	43,3%
	Prioritario	10	66,7%	4	26,7%	14	46,7%
Total		15	100,0%	15	100,0%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los usuarios se observa que las expectativas sobre la sensibilidad para el 6.7% es moderado importante y el 26.7 % es muy importantes y para el 66.7% es prioritario, por otro lado en las perspectivas se observa que el 6.7% lo percibe como muy poco importante, para el 6.7% importante y , por otro lado el 60 % nos dice que es muy importante y para el 26.7 % es prioritario.

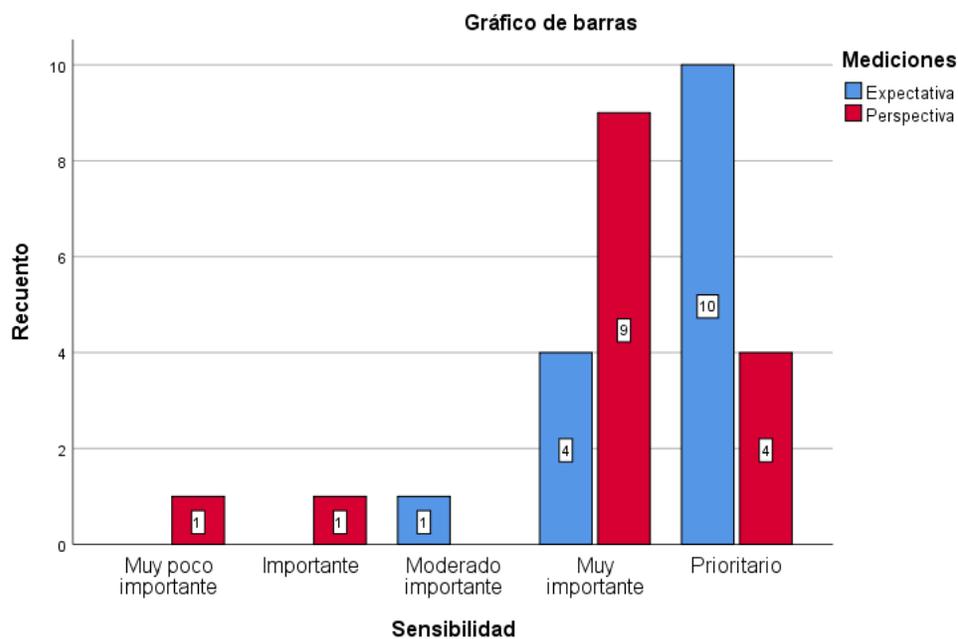
Tabla 37. Prueba de chi cuadrado Hipótesis N°5: Sensibilidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	de 7,495a	4	,112
Razón de verosimilitud	8,789	4	,067
Asociación lineal por lineal	3,505	1	,061
N de casos válidos	30		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 7.495 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.112, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la sensibilidad que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena sensibilidad.

Ilustración 30. Prueba chi cuadrado: Sensibilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.4 Resultados de Prueba de Hipótesis Proveedores Hipótesis Principal

- Hipótesis planteada La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente calidad de servicio de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nula La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Calidad de Servicio de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 38. Prueba de hipótesis principal proveedores: Calidad de servicio

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Calidad del Servicio	Importante	0	0,0%	2	28,6%	2	14,3%
	Moderado importante	2	28,6%	2	28,6%	4	28,6%
	Muy importante	4	57,1%	2	28,6%	6	42,9%
	Prioritario	1	14,3%	1	14,3%	2	14,3%
Total		7	100,0%	7	100,0%	14	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los proveedores del servicio se observa que las expectativas sobre la calidad del servicio el 28.6% es moderado importante, el 57.1% es muy importantes y para el 14.3 % es prioritario, por otro lado en las perspectivas se observa que el 28.6 % lo percibe como muy poco importante, para el 28.6 % moderado importante y, por otro lado el 28.6 % nos dice que es muy importante y para el 14.3% es prioritario.

Tabla 39. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Principal: Calidad de Servicio

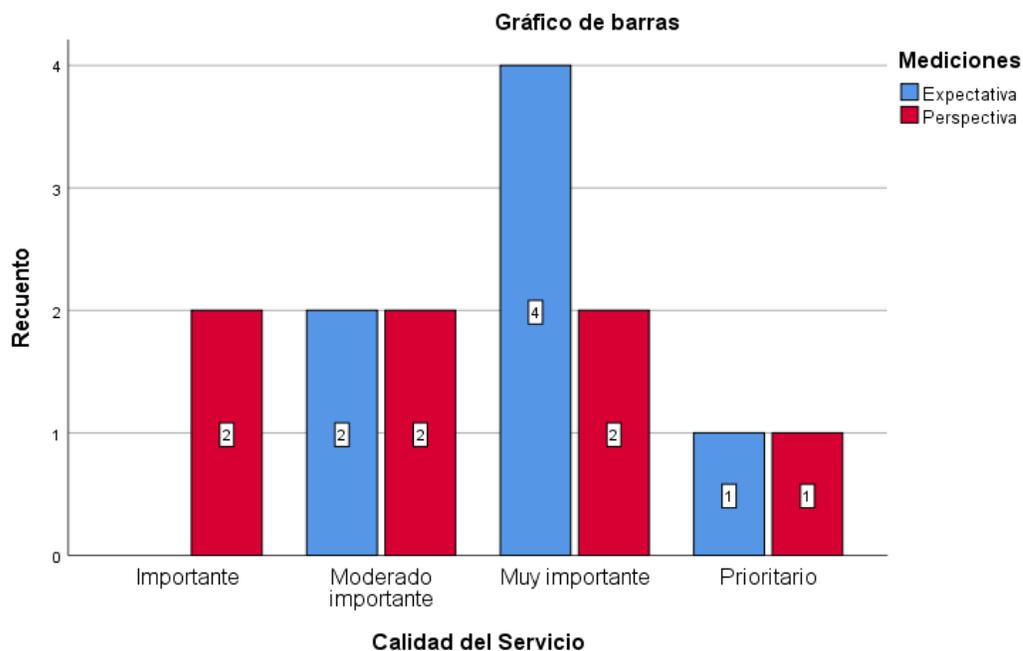
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,667 ^a	3	,446
Razón de verosimilitud	3,452	3	,327
Asociación lineal por lineal	1,300	1	,254
N de casos válidos	14		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 2,667 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,446. Como este valor es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la calidad de servicio.

Que perciben los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED es decir que estos proveedores afirman ofrecer un servicio de calidad.

Ilustración 31. Prueba de Hipótesis: Calidad de Servicio



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.4.1 Hipótesis específica N°1

- Hipótesis planteada N°1 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 40. Prueba de hipótesis N°1: Empatía

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Empatía	Importante	0	0,0%	2	28,6%	2	14,3%
	Moderado importante	2	28,6%	2	28,6%	4	28,6%
	Muy importante	2	28,6%	3	42,9%	5	35,7%
	Prioritario	3	42,9%	0	0,0%	3	21,4%
Total		7	100,0%	7	100,0%	14	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los proveedores se observa que las expectativas sobre la empatía el 28.6 % es moderado importante, siendo muy importantes para el 28.6% y para el 42.9 % es prioritario, por otro lado, en las perspectivas se observa que el 28.6 % lo percibe como importante, para el 28.6% moderado importante y el 42.9% muy importante

Tabla 41. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°1: Empatía

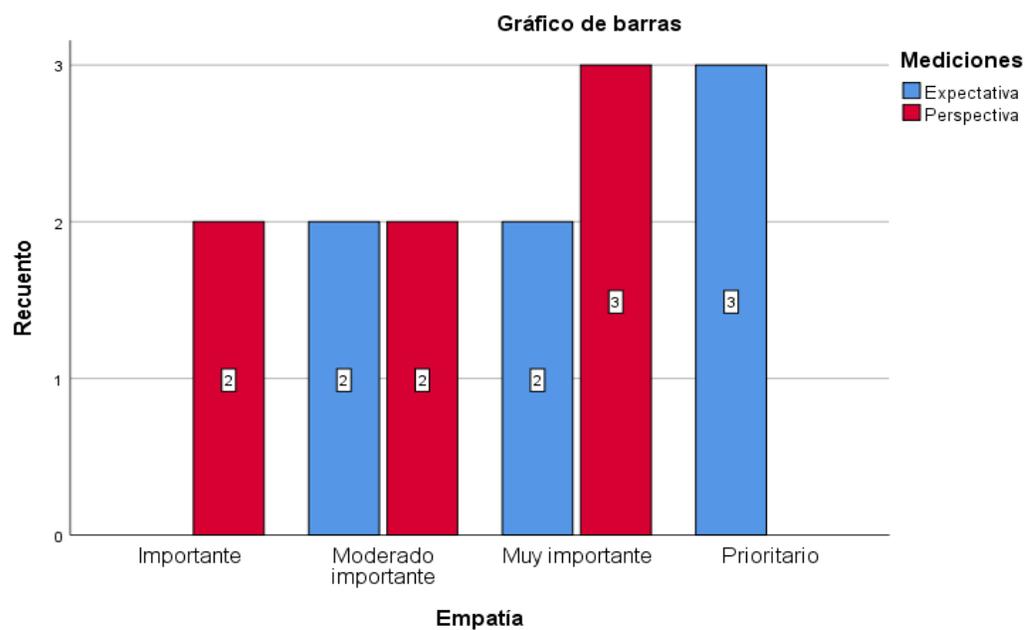
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,200 ^a	3	,158
Razón de verosimilitud	7,133	3	,068
Asociación lineal por lineal	3,443	1	,064
N de casos válidos	14		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 5,200 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,158. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la empatía.

Que perciben los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED es decir que estos proveedores afirman ofrecer empatía.

Ilustración 32. Prueba de Hipótesis: Empatía



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.4.2 Hipótesis específica N°2

- Hipótesis planteada N°2 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 42. Prueba de hipótesis N°2 proveedores: Seguridad

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Seguridad	Importante	1	14,3%	3	42,9%	4	28,6%
	Moderado importante	2	28,6%	1	14,3%	3	21,4%
	Muy importante	2	28,6%	2	28,6%	4	28,6%
	Prioritario	2	28,6%	1	14,3%	3	21,4%
Total		7	100,0%	7	100,0%	14	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los proveedores se observa que las expectativas sobre la seguridad el 14.3% es importante, el 28.6 % es muy importantes y para el 28.6 % es prioritario, por otro lado en las perspectivas se observa que el 42.9 % lo percibe como muy importante, para el 14.3 % es moderadamente importante, por otro lado el 28.6 % nos dice que es muy importante y para el 14.3% es prioritario.

Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°2: Seguridad

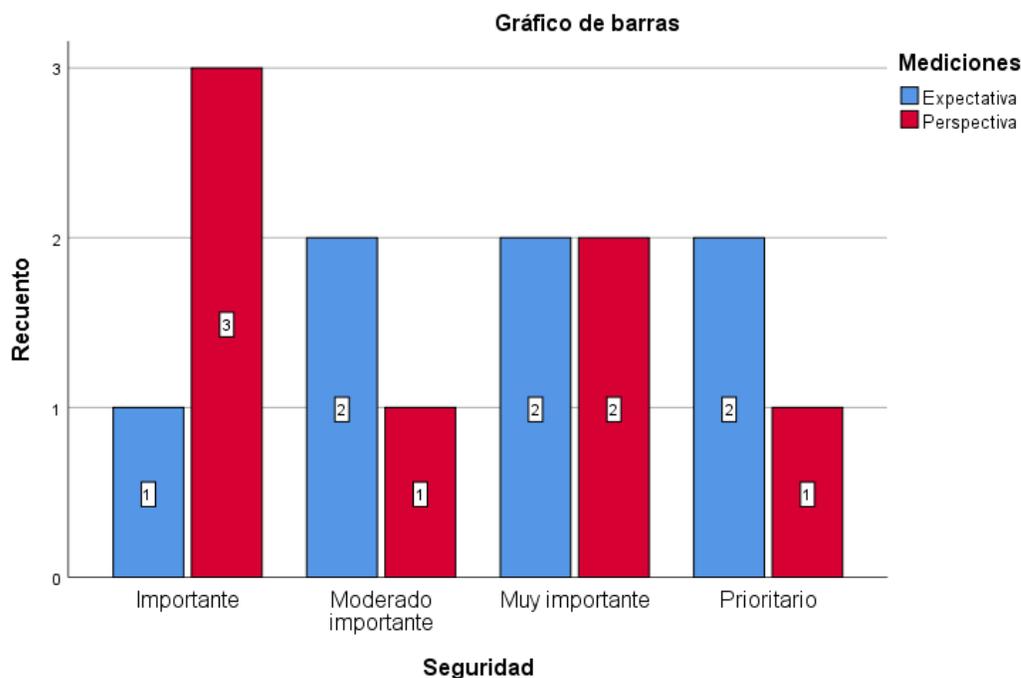
	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	1,667 ^a	3	,644	
Razón de verosimilitud	1,726	3	,631	
Asociación lineal por lineal	,852	1	,356	
N de casos válidos	14			

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 1,667 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,644. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la Seguridad.

Que perciben los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED es decir que estos proveedores afirman ofrecer Seguridad en el servicio archivístico.

Ilustración 33. Prueba de Hipótesis: Seguridad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.4.3 Hipótesis específica N°3

- Hipótesis planteada N°3 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 44. Prueba de hipótesis N°3 proveedores 3: Fiabilidad

		Expectativa		Perspectiva		Total	
		f	%	f	%	f	%
Fiabilidad	Importante	0	0,0%	3	42,9%	3	21,4%
	Moderado	1	14,3%	2	28,6%	3	21,4%
	importante						
	Muy importante	5	71,4%	2	28,6%	7	50,0%
	Prioritario	1	14,3%	0	0,0%	1	7,1%
Total		7	100,0%	7	100,0%	14	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los proveedores se observa que las expectativas sobre la fiabilidad el 14.3% es importante, y son muy importantes para el 71.4% y para el 14.3 % es prioritario, por otro lado, en las perspectivas se observa que el 42.9 % lo percibe como importante, para el 28.6 % moderadamente importante, por otro lado, el 28.6 % nos dice que es muy importante.

Tabla 45. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°3: Fiabilidad

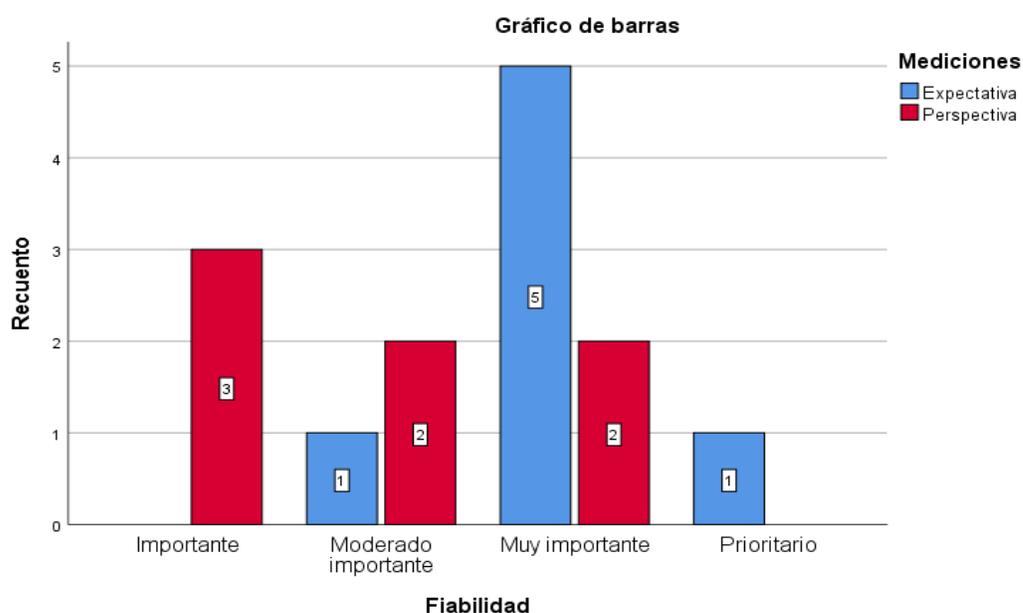
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,619 ^a	3	,132
Razón de verosimilitud	7,213	3	,065
Asociación lineal por lineal	5,200	1	,023
N de casos válidos	14		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 5,619 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,132. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la fiabilidad.

Que perciben los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED es decir que estos proveedores afirman ofrecer fiabilidad.

Ilustración 34. Prueba de Hipótesis: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.4.4 Hipótesis específica N°4

- Hipótesis planteada N°4 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Elementos Tangibles de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Elementos tangibles de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 46. Prueba de hipótesis N°4: Elementos Tangibles

		Mediciones				Total	
		Expectativa		Perspectiva			
		f	%	f	%	f	%
Elementos Tangibles	Importante	0	0,0%	3	42,9%	3	21,4%
	Moderado importante	2	28,6%	3	42,9%	5	35,7%
	Muy importante	4	57,1%	0	0,0%	4	28,6%
	Prioritario	1	14,3%	1	14,3%	2	14,3%
Total		7	100,0%	7	100,0%	14	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los proveedores se observa que las expectativas sobre los elementos tangibles el 28.6 es moderado importante y muy importantes para el 57.1 % y para el 14.3 % es prioritario, por otro lado, en las perspectivas se observa que el 42.9% lo percibe como importante, para el 42.9 % moderado importante y por otro lado para el 14.3% es prioritario.

Tabla 47. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°4: Elementos Tangibles

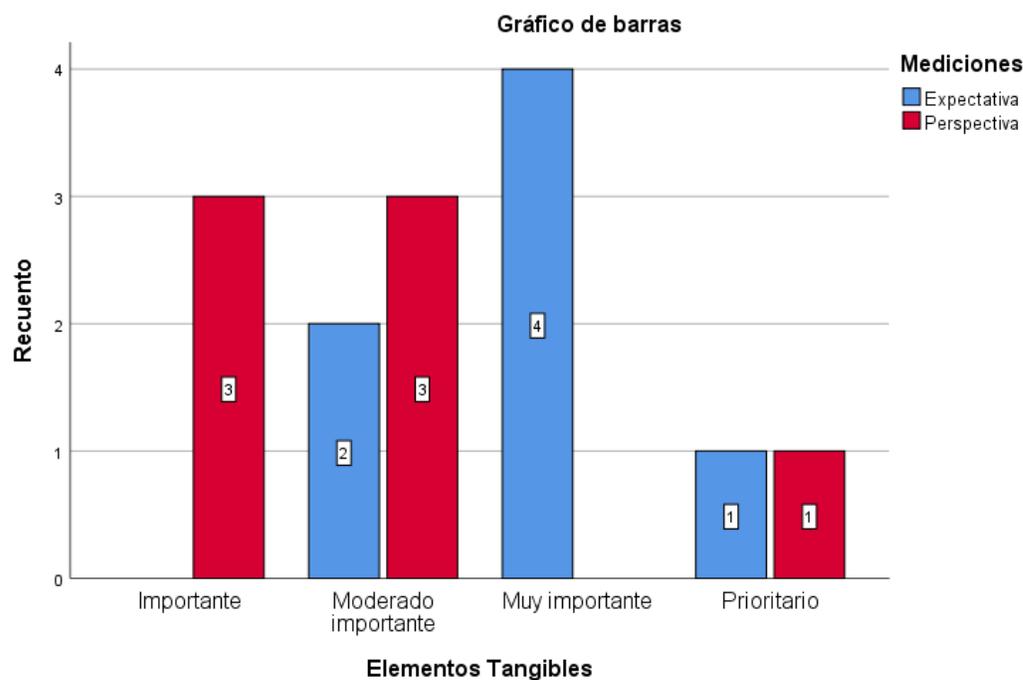
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,200 ^a	3	,066
Razón de verosimilitud	9,905	3	,019
Asociación lineal por lineal	3,443	1	,064
N de casos válidos	14		

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 7,200 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,66. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de elementos tangibles.

Que perciben los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED es decir que estos proveedores afirman ofrecer elementos tangibles.

Ilustración 35. Prueba de Hipótesis: Elementos Tangibles



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.1.4.5 Hipótesis específica N°5

- Hipótesis planteada N°5 La Aplicación del Modelo SERVQUAL nos permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.
- Hipótesis nulas La Aplicación del Modelo SERVQUAL no permite establecer las diferencias entre las expectativas y la perspectiva del componente Sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED en el 2019.

Tabla 48. Prueba de hipótesis N°5: Sensibilidad

		Expectativa		Perspectiva		Total	
Sensibilidad	Importante	0	0,0%	2	28,6%	2	14,3%
	Moderado importante	1	14,3%	2	28,6%	3	21,4%
	Muy importante	4	57,1%	0	0,0%	4	28,6%
	Prioritario	2	28,6%	3	42,9%	5	35,7%
Total		7	100,0%	7	100,0%	14	100,0%

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Descripción: Realizada la medición a los proveedores se observa que la expectativa sobre la sensibilidad es moderado importante el 14.3 % y es muy importantes para el 57.1% y para el 28.6 % es prioritario, por otro lado, en las perspectivas se observa que el 28.6 % lo percibe importante y por otro lado el 28.6 % nos dice que es moderado importante y para el 42.9 % es prioritario.

Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis N°5: Sensibilidad

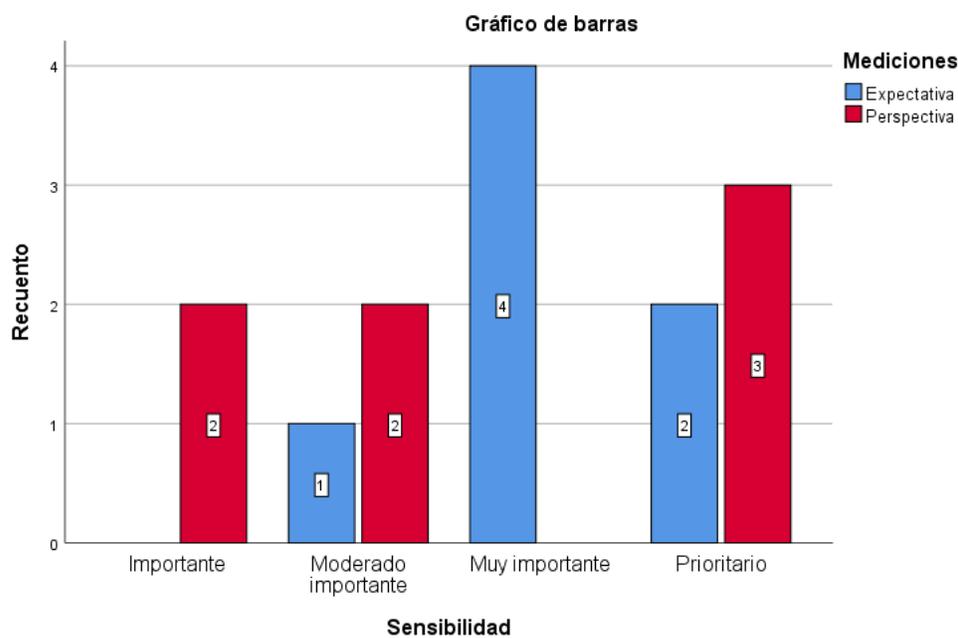
	Valor	Df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado Pearson	de 6,533 ^a	3	,088	
Razón de verosimilitud	8,859	3	,031	
Asociación lineal por lineal	,945	1	,331	
N de casos válidos	14			

Fuente: Datos de la propia de la Investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 6,533 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,088. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la sensibilidad.

Que perciben los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED es decir que estos proveedores afirman ofrecer sensibilidad.

Ilustración 36. Prueba de Hipótesis: Sensibilidad



Fuente: Datos de la propia de la Investigación

5.2 Discusión de resultados

1.- De acuerdo con el objetivo general de establecer con certeza la calidad del servicio archivístico aplicando el modelo SERVQUAL en los servicios archivístico en PRONIED.

Se observó en la prueba de hipótesis el valor chi-cuadrado de Pearson es de 5.053 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.282, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las percepciones de la calidad de servicio que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena calidad del servicio. En cuanto a los proveedores se encontró de acuerdo en la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 2,667 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,446. Como este valor es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la calidad de servicio. Es decir que los proveedores del servicio archivístico de PRONIED afirman ofrecer un servicio de calidad.

Esto se debe a la satisfacción de los usuarios y proveedores que perciben en la fiabilidad empatía sensibilidad seguridad y elementos tangibles consideran un buen servicio de calidad en el servicio archivístico.

De esta manera, se buscaba establecer el nivel de relación entre la aplicación del modelo SERVQUAL y la calidad de servicios del servicio archivístico en PRONIED. Se observó que existe calidad en el proceso de servicio archivístico en PRONIED ya que se trabaja basados en los procesos y normativas vigentes en cuanto a la documentación y se cumple su ciclo desde que ingresa el documento y termina en el Archivo Central donde se da el servicio archivístico de PRONIED lo que garantiza la calidad a lo largo del proceso del documento.

Arteaga sostuvo un análisis a través de la historia de la calidad, como hacer las cosas bien sin considerar el costo, o solo que calidad implicaba quien producía más, ya que en sus inicios esto era aplicable a productos y no a servicios, pero en el tiempo se vio la importancia de su aplicación en los servicios ya que permita que estos fueran medibles a través de la satisfacción, es así que en la actualidad la calidad requiere no solo de hacer la cosas bien, sino de tener la inspección o control de la aplicación de los procedimientos de cada proceso, así como la interacción del sistema de gestión de calidad, tiene como principal finalidad la satisfacción del usuario o cliente, por garantizarle no solo que el servicio o producto que recibe es de calidad por estos, sino que se le garantiza que los procesos aplicados en cada servicio o productos, han sido aplicados de forma estandarizada y controlada.

2.- De acuerdo con el objetivo secundario N°1 de establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente elemento empatía de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.

Se encontró en la Prueba de Hipótesis usuarios: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 9.974 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.019, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que si existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la empatía que reciben los usuarios,

De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 5,200 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,158 en los proveedores como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la empatía.

Se percibe que los proveedores del Servicio archivístico de PRONIED afirman ofrecer empatía, sin embargo los usuarios no perciben una buena empatía de los proveedores y no reflejan el interés y una atención personalizada.

3.- De acuerdo con el objetivo secundario N°2 se establece las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente seguridad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.

Se encontró en la prueba de hipótesis El valor chi-cuadrado de Pearson es de 3.886 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.422, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la seguridad que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena seguridad de los servicios.

De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 1,667 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,644. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la seguridad.

Los proveedores del servicio archivístico de PRONIED afirman brindar Seguridad.

Asimismo, se buscaba establecer las diferencias entre la expectativa y la percepción del componente Seguridad de la calidad del servicio archivístico PRONIED 2019. Sin embargo, se encontró que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas del componente Seguridad de la calidad del servicio archivístico Por lo tanto los usuarios y los proveedores del servicio perciben tener conocimiento y brindan con cortesía el servicio archivístico.

Esto se relacionaría con investigaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry que encontraron la importancia en el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible.

4.- De acuerdo con el objetivo secundario N°3 de establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente fiabilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.

Se encontró en la prueba de hipótesis. El valor chi-cuadrado de Pearson es de 4.722 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.317, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la fiabilidad que reciben los usuarios,

De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 5,619 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,132. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la fiabilidad.

Los proveedores del servicio archivístico de PRONIED afirman brindar fiabilidad.

Es así, que se pretendía establecer las diferencias entre la expectativa y la perspectiva del componente fiabilidad de la calidad del servicio archivístico PRONIED 2019.No obstante, no existen diferencias entre las expectativas y la percepción de la fiabilidad que reciben los usuarios y los proveedores del servicio archivístico de PRONIED.

Esto debe a en cuanto a la fiabilidad perciben los usuarios y los proveedores el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable la información.

Autores como Druker menciona que la fiabilidad es una dimensión imprescindible para lleva a cabo una evaluación, además esta se da desde el primer momento y se espera que sea confiable, segura y cuidadosa.

5.- De acuerdo con el objetivo secundario N°4 de Establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente elemento Tangible de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019

De acuerdo de la prueba de hipótesis El valor chi-cuadrado de Pearson es de 6.127 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.190, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas del elemento tangible que reciben los usuarios

De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 7,200 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,66. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de elementos tangibles.

Es decir, los usuarios y proveedores del Servicio archivístico de PRONIED, perciben buenos elementos tangibles, como la apariencia física de las instalaciones, equipos y materiales de comunicación.

6.- De acuerdo con el objetivo N°5 de establecer las diferencias entre las expectativas y la percepción del componente sensibilidad de la calidad del Servicio en el Servicio Archivístico en PRONIED 2019.

Se encontró Prueba de Hipótesis: El valor chi-cuadrado de Pearson es de 7.495 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.112, como este valor de significancia es mayor a 0.05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas de la sensibilidad que reciben los usuarios, es decir que perciben una buena sensibilidad.

De acuerdo con la prueba de hipótesis observamos que el valor chi-cuadrado de Pearson es de 6,533 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0,088. Como este valor de significancia es superior a 0,05 podemos afirmar que no existen diferencias entre las expectativas y perspectivas de la sensibilidad.

Por añadidura, se buscaba establecer las diferencias entre la expectativa y la perspectiva del componente Sensibilidad de la calidad del servicio archivístico PRONIED 2019. Sin embargo, se encontró que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas del componente Sensibilidad de la calidad del servicio archivístico PRONIED 2019.

Los proveedores del servicio archivístico de PRONIED afirman ofrecer Sensibilidad. Esto quiere decir que los usuarios y proveedores perciben la disposición para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. En base a la investigación realizada se puede deducir que la implementación del modelo SERVQUAL si logró medir la calidad del Servicio Archivísticos en PRONIED con certeza, teniendo en cuenta las cinco dimensiones principales que determinan el buen o mal desempeño del servicio. Además, observamos que no existen diferencias significativas entre las expectativas de los usuarios sobre la percepción del servicio que recibe esta unidad de servicio archivístico, así mismo observamos que los usuarios y proveedores del servicio afirman que las expectativas que tienen del trabajo que realizan son similares a las perspectivas, lo cual nos indica que el servicio que brindan es un servicio de calidad adecuada.

2. Respecto a la empatía, observamos que el valor de significancia de la prueba de hipótesis de los usuarios es 0.019 menor a 0.05, es decir que si existen diferencias entre las expectativas y la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que se brinda en esta unidad, consideran no recibir una atención personalizada. Además, los proveedores afirman que sí toman en cuenta las necesidades particulares que tienen los usuarios, porque en su prueba de hipótesis el valor de significancia es de 0.158 siendo mayor a 0.05 esto nos afirma que no hay diferencias significativas entre las expectativas y las perspectivas, los proveedores sienten que proveen lo que ellos esperan.

3. Desde las perspectivas de los usuarios, el nivel de seguridad que esperan que sea es similar al que reciben, no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas sobre la

seguridad en el servicio que reciben. Así mismo los proveedores también afirman que no existen diferencias es decir que en seguridad brindan un servicio de calidad.

4. Respecto a la fiabilidad, los usuarios afirman que no hay diferencias significativas entre las expectativas y las perspectivas, es decir que reciben el servicio que ellos esperan, los colaboradores de la unidad también afirman que no existen diferencias en el servicio respecto a la fiabilidad los usuarios perciben mayor fiabilidad que el proveedor. Los proveedores saben los procesos y de qué manera pueden mejorarlo,

5. Respecto a la dimensión elementos tangibles los usuarios afirman que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas del servicio que reciben, de igual manera los colaboradores afirman que no existe diferencia significativa sobre estos componentes.

Según los usuarios sienten bien el elemento tangible de repente haciendo comparaciones con otras oficinas, pero los proveedores sienten lo que ellos esperan y creen que pueden mejorarlo.

6. Respecto a la dimensión sensibilidad del servicio los usuarios afirman que no existen diferencias entre las expectativas y las perspectivas por lo que en este componente también se brinda un servicio de calidad, los colaboradores también afirman que la sensibilidad reúne las características de calidad para los usuarios cumplimos los proveedores consideran que tienen la capacidad de hacerlo mejor

Finalmente, los resultados obtenidos de los análisis estadísticos demuestran la percepción positiva de los usuarios en cuanto a las dimensiones de seguridad, fiabilidad, elementos tangibles y sensibilidad; sin embargo, esto podría deberse que la situación es de calidad dentro de lo que se puede apreciar es un servicio óptimo para los usuarios.

6.2 Recomendaciones

1. Según los resultados obtenidos de la investigación se recomienda el uso del modelo SERVQUAL como medida de la calidad del servicio archivístico en PRONIED 2019 la misma que debe responder a la implementación en forma periódica tal vez como una propuesta de forma virtual para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios y sobre esta medición lograr optimizar la toma decisiones tomando en cuenta las respectivas acciones correctivas y pertinentes que garanticen la mejora continua de la calidad servicio ofrecido y la maximización de satisfacción del usuario.
2. Con respecto a la dimensión Empatía se recomienda que PRONIED implemente un sistema de retroalimentación al cliente a través de un buzón de sugerencias anónimo con las preguntas sobre las dimensiones en las instalaciones del archivo Central para que las partes interesadas puedan expresar el nivel de satisfacción en cuanto al servicio archivístico y con ello puedan medir con certeza las indicaciones de la calidad del servicio recibido.
3. Con respecto a la dimensión Seguridad como se ha obtenido un nivel alto se recomienda seguir midiendo la satisfacción de los usuarios para saber si se mantiene la misma percepción y estándar en cuanto a la atención individualizada que ofrecen los proveedores del servicio archivístico de PRONIED.
4. Con respecto a la dimensión fiabilidad también se recomienda ser vigilantes con respecto a las entregas del servicio prometido a través de controles mensuales verificando los plazos de atención a los usuarios según los formatos de servicio y visados por el área usuaria.
5. Respecto a la dimensión de elementos tangibles, se recomienda a los directivos que puedan proporcionar un ambiente más amplio y adecuado para poder brindar al usuario una mejor confortabilidad cuando se le da el servicio. Es conveniente tomar en cuenta las

recomendaciones que pueden dar los proveedores del servicio, ya que ellos afirman que se puedan brindar mejores elementos tangibles para el mismo.

6. Con respecto a la dimensión sensibilidad, se recomienda que el servicio archivístico en PRONIED implemente un canal de retroalimentación a través de las redes sociales en donde a través de un servidor virtual se asigne a una persona que se responsabilice de la gestión vía redes sociales con el objetivo de obtener información rápida sobre la satisfacción del usuario y reclamos en cuanto el servicio archivístico. Además, es conveniente medir periódicamente el tiempo que demoran las actividades que realizan, de tal manera que podamos ofrecer cada vez mejor calidad de servicio tomando en cuenta que las tecnologías y el conocimiento de los colaboradores nos van a permitir maximizar nuestra eficiencia en este sentido.

Se recomienda que al personal del Archivo Central de PRONIED se les brinde capacitación sobre calidad del servicio y atención al usuario para lograr mejora constante en la satisfacción y mejor entendimiento del usuario.

REFERENCIAS

Arteaga, S (2015) administración Archivística de Calidad en la Toma de Decisiones en la gestión del Poder Ejecutivo Lima Perú.

Berry, L. L., Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. (1985). Quality Counts in service, too. *Business Horizons*, p44-52

Corbetta, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid. McGrawHill, pp. 53

Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la Revista *Perspectivas*, (34), 181-209. de <http://www.scielo.org.bo/scielo>.

Duque O. E._J (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, revista de ciencias administrativas y sociales.

Directiva N° 009 -2017 Minedu-VMGI PRONIED Normas Generales de los procesos y Técnicas Archivísticas del PRONIED.

Enciclopedia de conceptos (2017) Percepción, recuperado [http: concepto de/](http://concepto.de/)

Durán, Miguel. Gestión de calidad. Ediciones Díaz de Santos, 1992, p. 35

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V. p. 175.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, pp. 36-44

Hernández M. Fernández J & Baptista R. (2003) Metodología de la investigación científica, Buenos Aires, Edit. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2010) Metodología de la Investigación. México D:C: Interamericana editores.S.A.

Heredia, A (2008) Gestión de documentación y administración de Archivos Revista Códice 4(2) 43-50.

Matsumoto, R. (2014). “Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba.

Olson y Dover, 1979, Disconfirmation of consumer expectations through product trial Journal of Applied Psychology, vol. 64 (Abril), pp. 179 -189.

Presidencia de la República del Perú (1919 Ley 25323 que crea al Sistema Nacional de archivos, Lima.

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. (7)<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Presidencia de la República del Perú (12 de junio de 1981) Ley del Archivo de la Nación (Decreto legislativo N°120 de 1981)

Presidencia de la República del Perú (26 de junio de 1981) Reglamento de la ley N°25323 sobre creación del Sistema Nacional de Archivos (Decretos Supremo N°003-92-JUS de 1982).

Rodríguez, M, (2014) Una herramienta para evaluar el servicio: El SERVQUAL, ITESM Campus, Mazatlan, México.

Vargas-Mamani, J.(2017). INVESTIGACION EN PRE-GRADO: 20 AÑOS REVISTA CIENTIFICA "CIENCIA MEDICA". Revista Científica Ciencia Médica, 20(2), 3-4. Recuperado 31 de julio de 2019, de <http://www.scielo.org.bo/scielo>.
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

APÉNDICE

Apéndice A

Expectativas

Instrucciones:

Basado en la experiencia como usuario del Servicio Archivístico piense en el tipo de atención de calidad ideal que significaría para usted ¿qué aspectos consideras importante del Servicio Archivístico?

		Nada Importante	Muy poco Importante	Poco importante	Importante	Moderada	Muy Importante	Prioritario
		1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal sea cortés con los usuarios							
2	Que el personal entienda las necesidades específicas de los usuarios							
3	Que el ambiente donde se brinda el servicio archivístico sea el adecuado							
4	Que se esfuercen por realizar el servicio y atención sin equivocaciones.							
5	Que el personal tenga una buena presentación							
6	Que los usuarios se sientan seguros, realizando los pedidos etc.							
7	Que el personal transmita confianza a sus clientes							
8	Que se brinde una atención personalizada a los usuarios							
9	Que el personal este siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
10	Que priorice los pedidos de servicio de sus usuarios							
11	Que tenga un horario de atención conveniente para todos los usuarios							
12	Que los formularios de atención sean de fácil comprensión y llenado							
13	Que cuenten con el equipamiento de tecnología moderna							
14	Que brinde los servicios correctamente desde la primera vez							
15	Que el personal este siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
16	Que el personal a cargo demuestre genuino interés por resolver mi requerimiento							
17	Que el personal tenga conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios							
18	Que el proveedor comunique a los usuarios exactamente cuándo será entregado el servicio							
19	Que el personal brinde un servicio rápido a los usuarios							
20	Que brinde todos los servicios a la hora señalada							
21	Que el servicio se realice antes del vencimiento de los plazos.							

Perspectiva

Instrucciones:

El siguiente conjunto de afirmaciones referencia a sus sentimientos sobre el servicio que le brinda el servicio archivístico como usuario.

. Indique el grado de usted que usted cree que el servicio Archivístico posee las características descrita en cada afirmación

.Usted puede marcar cualquiera de las respuestas intermedias que mejor se ajuste a sus verdaderos sentimientos
Estamos interesados en la respuesta sobre el servicio que brinda el servicio archivístico.

		Nada Importante	Muy poco Importante	Poco importante	Importante	Moderada	Muy Importante	Prioritario
		1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal sea cortés con los usuarios							
2	Que el personal entienda las necesidades específicas de los usuarios							
3	Que el ambiente donde se brinda el servicio archivístico sea el adecuado							
4	Que se esfuercen por realizar el servicio y atención sin equivocaciones.							
5	Que el personal tenga una buena presentación							
6	Que los usuarios se sientan seguros, realizando los pedidos etc.							
7	Que el personal transmita confianza a sus clientes							
8	Que se brinde una atención personalizada a los usuarios							
9	Que el personal este siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
10	Que priorice los pedidos de servicio de sus usuarios							
11	Que tenga un horario de atención conveniente para todos los usuarios							
12	Que los formularios de atención sean de fácil comprensión y llenado							
13	Que cuenten con el equipamiento de tecnología moderna							
14	Que brinde los servicios correctamente desde la primera vez							
15	Que el personal este siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
16	Que el personal a cargo demuestre genuino interés por resolver mi requerimiento							
17	Que el personal tenga conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios							
18	Que el proveedor comunique a los usuarios exactamente cuándo será entregado el servicio							
19	Que el personal brinde un servicio rápido a los usuarios							
20	Que brinde todos los servicios a la hora señalada							
21	Que el servicio se realice antes del vencimiento de los plazos.							

Proveedores

Instrucciones:

Basado en la experiencia como proveedor del Servicio Archivístico piense en el tipo de atención de calidad ideal que significaría para usted

¿Qué aspectos consideras importante del Servicio Archivístico?

		Nada Importante	Muy poco	Poco importante	Importante	Moderada	Muy Importante	Prioritario
		1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal sea cortés con los usuarios							
2	Que el personal entienda las necesidades específicas de los usuarios							
3	Que el ambiente donde se brinda el servicio archivístico sea el adecuado							
4	Que se esfuercen por realizar el servicio y atención sin equivocaciones.							
5	Que el personal tenga una buena presentación							
6	Que los usuarios se sientan seguros, realizando los pedidos etc.							
7	Que el personal transmita confianza a sus clientes							
8	Que se brinde una atención personalizada a los usuarios							
9	Que el personal este siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
10	Que priorice los pedidos de servicio de sus usuarios							
11	Que tenga un horario de atención conveniente para todos los usuarios							
12	Que los formularios de atención sean de fácil comprensión y llenado							
13	Que cuenten con el equipamiento de tecnología moderna							
14	Que brinde los servicios correctamente desde la primera vez							
15	Que el personal este siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
16	Que el personal a cargo demuestre genuino interés por resolver mi requerimiento							
17	Que el personal tenga conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios							
18	Que el proveedor comunique a los usuarios exactamente cuándo será entregado el servicio							
19	Que el personal brinde un servicio rápido a los usuarios							
20	Que brinde todos los servicios a la hora señalada							
21	Que el servicio se realice antes del vencimiento de los plazos.							

Instrucciones:

El siguiente conjunto de afirmaciones hacían referencia a sus sentimientos sobre el servicio que le brinda el servicio archivístico como proveedor.

. Indique el grado de usted que usted cree que el servicio Archivístico posee la característica descrita en cada afirmación

.Usted puede marcar cualquiera de las respuestas intermedias que mejor se ajuste a sus verdaderos sentimientos
Estamos interesados en la respuesta sobre el servicio archivístico brindado.

		Nada Importante	Muy poco Importante	Poco importante	Importante	Moderada	Muy Importante	Prioritario
		1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal es cortés con los usuarios							
2	Que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios							
3	Que el ambiente donde se brinda el servicio archivístico es el adecuado							
4	Que se esfuercen por realizar el servicio y atención sin equivocaciones.							
5	Que el personal tiene una buena presentación							
6	Que los usuarios se sientan seguros, realizando los pedidos etc.							
7	Que el personal transmite confianza a sus clientes							
8	Que se brinde una atención personalizada a los usuarios							
9	Que el personal está siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
10	Que priorice los pedidos de servicio de sus usuarios							
11	Que tienen un horario de atención conveniente para todos los usuarios							
12	Que los formularios de atención son de fácil comprensión y llenado							
13	Que cuenten con el equipamiento de tecnología moderna							
14	Que brinde los servicios correctamente desde la primera vez							
15	Que el personal está siempre disponible para resolver los requerimientos de los usuarios							
16	Que el personal a cargo demuestre genuino interés por resolver mi requerimiento							
17	Que el personal tiene conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios							
18	Que el proveedor comunique a los usuarios exactamente cuándo será entregado el servicio							
19	Que el personal brinde un servicio rápido a los usuarios							
20	Que brinde todos los servicios a la hora señalada							
21	Que el servicio se realice antes del vencimiento de los plazos.							

Apéndice B

OFICINA Y UNIDADES DE PRONIED	
1	DIRECCIÓN EJECUTIVA
2	OFICINA DE COMUNICACIONES
3	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION
4	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
	4.1 Oficina General de Administración
	4.2 Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario
	4.3 Unidad de Finanzas
	4.4 Unidad de Abastecimiento
	4.4.1 Control Patrimonial Y Almacén
	4.4.2 Servicios Generales
	4.5 Unidad de Recursos Humanos
	4.5.1 Secretaria Técnica
5	OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
6	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
7	UNIDAD GERENCIAL DE ESTUDIOS Y OBRAS
	7.1 UNIDAD GERENCIAL DE UGEO
	7.2 Equipo de Estudios de Pre inversión - EEPRE
	7.3 Equipo de Licencias y Servicios Básicas -ELSB
	7.4 Equipo de Liquidaciones Transferencias y Obras Culminadas - ETS
	7.5 Equipo de Estudios y Proyectos-EEP
	7.6 Equipo de Ejecución de Obras -EEO
8	UNIDAD GERENCIAL DE MANTENIMIENTO
	8.1 Coordinación de Prevaled y Confort Térmico

	8.2 Coordinación de Acondicionamiento
	8.3 Coordinación de Mantenimiento Preventivo
9	UNIDAD GERENCIAL DE MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO
	9.1 Coordinación de Prefabricado
	9.2 Coordinación de Mobiliario y Equipamiento
10	UNIDAD GERENCIAL DE SUPERVISION DE CONVENIOS
	10.1 Seguimiento y Monitoreo
	10.2 Evaluaciones Expost
	10.3 Cierre de Convenio
11	UNIDAD GERENCIAL DE RECONSTRUCCION FRENTE A DESASTRES
12	UNIDADES ZONALES
13	12.1 Arequipa-Moquegua
	12.2 Ayacucho
	12.3 Cajamarca
	12.4 Cuzco-Apurímac-Madre de Dios
	12.5 Huánuco-Pasco-Ucayali
	12.6 Junín-Huancavelica
	12.7 Lambayeque-La Libertad
	12.8 Puno-Tacna
	12.9 Piura-Tumbes
	12.10 San Martín-Loreto -Amazonas

