



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de documentos y control administrativo en el Área de
Servicios Generales de Gloria S.A., Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Araujo Guzmán, Silvia (ORCID: 0000-0001-6463-326X)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi hija por su invaluable apoyo, a mi madre por sus bendiciones y a mis docentes porque me guiaron en el proceso.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este momento. A la Universidad César Vallejo por bríndame la asesoría en el desarrollo de mi investigación. A la empresa Gloria S.A. por darme la oportunidad de desarrollar mi estudio en mi área de trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

Índice de Tablas

Tabla 1: Correlaciones de hipótesis general	21
Tabla 2: Correlaciones de hipótesis específica 1	22
Tabla 3: Correlaciones de hipótesis específica 2	23
Tabla 4: Correlaciones de hipótesis específica 3	24
Tabla 5: Variable 1 Gestión de documentos (Agrupada).....	25
Tabla 6: Variable 2 Control Administrativo (Agrupada)	25
Tabla 7: Dimensión 1 Control preventivo (Agrupada).....	26
Tabla 8: Dimensión 2 Control concurrente (Agrupada)	27
Tabla 9: Dimensión 3 Control de retroalimentación (Agrupada).....	28

Índice de Figuras

Figura 1: Gestión de Documentos (Agrupada)	25
<i>Figura 2: Control Administrativo (Agrupada)</i>	25
Figura 3: Control preventivo (Agrupada)	26
Figura 4: Control concurrente (Agrupada)	27
Figura 5: Control de retroalimentación (Agrupada)	28

RESUMEN

La presente investigación, abarca temas de gestión documental, resaltando su importancia en la toma de decisiones y el logro de los objetivos, pretende fomentar una cultura archivística, despertar el interés de profundizar en el estudio, de tal manera que se revierta la situación actual de los archivos en la organización.

En el capítulo II, se evidencia la problemática archivística y su impacto en las organizaciones, se expone el enfoque conceptual de los autores, José Cruz Mundet en la gestión de documentos y Stephen Robbins en el control administrativo.

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de documentos y el control administrativo.

En el capítulo III, la metodología describe a una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y, como instrumento, un cuestionario de 24 preguntas cerradas en la escala de Likert, validado por juicio de expertos, quienes determinaron su aplicabilidad.

El Capítulo IV muestra los resultados de correlación de hipótesis y de análisis descriptivo, estos sirvieron para la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Concluyó con la existencia de una relación directa entre la gestión de documentos y el control administrativo.

Palabras clave: Archivística, Gestión de documentos, Control Administrativo.

ABSTRACT

This research, covers issues of document management, highlighting its importance in decision-making and the achievement of objectives, aims to promote an archival culture, awaken the interest of deepening the study, in such a way that the current situation of files in the organization.

In Chapter II, the archival problems and their impact on organizations are evidenced, the conceptual approach of the authors, José Cruz Mundet in document management and Stephen Robbins in administrative control, is exposed.

The general objective was to determine the relationship between document management and administrative control.

In Chapter III, the methodology describes a basic type research, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. As a data collection technique, the survey was used and, as an instrument, a questionnaire of 24 closed questions on the Likert scale, validated by the judgment of experts, who determined its applicability.

Chapter IV shows the results of hypothesis correlation and descriptive analysis, these were used for discussion, conclusions and recommendations.

It concluded with the existence of a direct relationship between document management and administrative control.

Keywords: Archival, Document management, Administrative Control.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de documentos, conocida como records management o administración de documentos es básicamente la aplicación de los procesos técnicos archivísticos en el tratamiento de los documentos, desde su creación y durante todo su ciclo de vida. En tal sentido, una correcta gestión de documentos supone la organización racional del acervo documental, lo que hace posible la recuperación de la documentación valiosa para la gestión administrativa.

Siendo que, el control es la culminación del proceso administrativo, su naturaleza tridimensional de estandarización-comparación-retroalimentación, debe encontrarse vigente en la práctica, necesitamos suponer que la gestión documental es previa, e insumo principal de los sistemas decisorios, si tenemos en consideración que el control supone una toma de decisión, como la definen los expertos: sin observaciones, con observaciones u opinión denegada, siendo ésta última, la expresión más representativa de la falta de gestión.

Por otro lado, el sistema archivístico, como uno de los subsistemas organizacionales, debe alinearse y constituirse como impulsor de buenas prácticas, para así garantizar la salud del sistema corporativo y que de esa forma pueda aprovecharse al máximo el recurso intangible de la información, maximizando sus beneficios directos como producto final, e indirectos para la formulación de metas y objetivos.

Por otro lado, se pudo evidenciar la problemática de los archivos en el sector público.

PUCP, (2019), el caso del Archivo General de la municipalidad provincial de Trujillo, el cual se encuentra en total abandono, algo que fue denunciado en octubre del 2019 por el Dr. César Gutiérrez, archivero reconocido, a través del boletín Alerta Archivística.

PUCP, (2020), los casos de sustracción de documentación histórica, ocurridos en el Archivo General de la Nación, algo que denota una falta de preocupación por el patrimonio documental de la nación, esto ha sido denunciado en diversos medios informativos, entre ellos el diario Gestión en febrero del presente año.

Así también, existen aspectos positivos en relación a la gestión documental, como es el caso del sistema digital de INDECOPI y la ONPE, llamado “Indecopi Digital”, que apuesta por la gestión cero papeles y que tiene por finalidad elevar el nivel de excelencia en la atención al ciudadano.

Por otro lado, SERVISOFT S.A., empresa líder en gestión documental ofrece alternativas interesantes en cuanto a la administración de documentos para empresas privadas, a través del sistema de gestión documental Mercurio 7.0, un administrador digital, que reemplazaría al convencional archivo físico en soporte de papel.

En relación al objeto de estudio, la corporación Gloria, está dotada de un importante acervo documental, ya que se trata de la información que genera toda la corporación, es decir, la información de varias empresas. Por tanto, fue necesario conocer en la presente unidad de estudio, como se relaciona gestión documental y el control administrativo en el área delimitada, con el fin de valorar el aporte, la alineación y la continuidad del flujo de información entre la gestión documental y la actividad de control en sus tres fases, preventivo, concurrente y retroalimentación.

Así mismo, se planteó como problema general, ¿Qué relación existe entre la gestión de documentos y el control administrativo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020?, y específicamente se plantearon tres problemas, (1), ¿Qué relación existe entre la gestión de documentos y el control preventivo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020?, (2), ¿Qué relación existe entre la gestión de documentos y el control concurrente en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020?, y (3), ¿Qué relación existe entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020?.

En tal sentido, el estudio se pudo justificar en tres aspectos fundamentales, (1), teórica, ya que esta investigación se desarrolló con el respaldo de bases teóricas y servirá de referencia para otras investigaciones y a la organización, para profundizar la presente investigación con el fin de determinar las causas de la actual situación en relación a las dos variables operadas. (2), práctica, ya que un adecuado sistema de gestión documental, brinda garantías en la toma de decisiones correctas y, sobre todo, oportunas, lo que genera competitividad. A su vez, fortalece la usabilidad de los documentos sobre los que se tiene un control eficiente, referidos a su ubicación y disponibilidad. (3), metodológica, porque un adecuado sistema de gestión documental procura el cumplimiento de normas y procesos que establecen la custodia de datos personales. (4), socio económica, radica en la protección contra materialización de una fuga de información por infracción de procedimientos, un acto de infidencia, una ineficiencia por no disponer de la información en tiempo oportuno u otras causas aparentes.

Así mismo, se estableció como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión de documentos y el control administrativo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020 y, como objetivos específicos, se estableció (1), determinar la relación que existe entre la gestión de documentos y el control preventivo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020, (2), determinar la relación que existe entre la gestión de documentos y el control concurrente en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020, y (3), determinar la relación que existe entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

A su vez, se planteó como hipótesis general que, existe relación directa entre la gestión de documentos y el control administrativo en el área de servicios generales de Gloria S. A., Lima, 2020 y específicamente se plantearon tres hipótesis, (1), existe relación directa entre la gestión de documentos y el control preventivo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020, (2), existe relación directa entre la gestión de documentos y el control concurrente en el área de servicios generales de

Gloria S.A., Lima, 2020 y (3), existe relación directa entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Medina (2017), en su estudio gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco, 2017, que tuvo por objetivo general, determinar la relación entre la gestión de documentos y la calidad del servicio al ciudadano, de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, que concluyó con la aceptación de la hipótesis alternativa, respecto a la relación entre las variables de estudio. Medina, resaltó la participación activa de la gestión documental, siendo básica para la gestión, la toma de decisiones y la creación del conocimiento, tuvo como escenario de estudios una institución del sector público, por lo que el autor hace hincapié en el aumento de la demanda de información, por la actual exigencia respecto a la transparencia en la gestión pública. La información del sector público, está ligada a intereses ciudadanos, por cuanto producen leyes, estadísticas e información financiera de interés público, de allí su mayor repercusión en los efectos de su gestión documental. Medina considera al avance tecnológico como un aliado estratégico para lograr altos niveles de calidad en los servicios al ciudadano.

Por su lado, Cabanaconza (2016), en su estudio referente a los procesos técnicos archivísticos y gestión documental, en la oficina general de administración de recursos, seguro integral de salud, Lima 2016, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables, gestión documental y procesos técnicos archivísticos, de tipo básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, concluyendo con la demostración de la existencia de la relación entre las dos variables de estudio. Priorizó la necesidad de una correcta gestión documental, asociada a la aplicación de procesos técnicos archivísticos, que sean garantía en la custodia y

conservación de los documentos, que tendrá como resultado una oportuna recuperación de la información. Destacó el uso de sistemas tecnológicos en el sector público, pero señaló que aún existen muchas carencias en ellos, ya que; a pesar de contar con normativa vigente, merma el hecho de no contar con presupuesto, lo que no ocurre en el sector privado, donde existe presupuesto, pero carecen de normativa.

A su vez, Meza, (2018), en su estudio Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre la administración documental y la satisfacción de los usuarios, su investigación fue de tipo aplicada, de enfoque mixto, diseño no experimental de corte transversal. Concluyó con la existencia de relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario. Meza señaló que la gestión de documentos facilita los procesos de controlar y coordinar las actividades relacionadas con los archivos, con lo que el autor dejó clara su posición respecto a la relación que existe entre la gestión documental y el proceso administrativo, dentro de la cual se destaca el control y la coordinación.

En el plano internacional, Ruiz y Sánchez (2016), en su artículo sobre el desarrollo de un modelo para la implementación de la gestión documental en el sistema empresarial cubano, publicado en la revista internacional de gestión, del conocimiento y la tecnología, señalaron que, en la actualidad existe una mayor necesidad por parte de las empresas de asumir decisiones y desarrollar sus procesos administrativos, entre ellos el control, basándose en la garantía de los documentos como evidencia de su gestión, para no caer en la intuición e improvisación, y que a su vez les brindan transparencia administrativa y credibilidad, que se refleja en una redición de cuentas responsable. En este contexto, se platearon la importancia del desarrollo de un modelo de gestión documental, para la empresa estatal cubana, que responda a las exigencias del actual modelo económico cubano.

A su vez, Cerrillo y Casadesús (2018), en su estudio acerca del impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas, sostienen que, en la actualidad la gestión documental se constituye en un mecanismo

fundamental para el cumplimiento legal, en materia de transparencia de la administración pública. En el gobierno de Cataluña, España, son grandes los esfuerzos para dar cumplimiento a lo previsto por la norma de transparencia, que exige a los administradores públicos, gestionar adecuadamente la información que se debe difundir.

Por otro lado, Ramírez (2016), en su libro metodología para la organización de sistemas institucionales de archivos, de la ciudad de México, manifiesta que la evolución de las técnicas archivísticas obedece al crecimiento de la producción de documentos en las organizaciones, algo que afecta tanto a entidades públicas como privadas. Ramírez, citando a López, (2008, p. 20), indica que, en la actualidad los archivos ya no son simplemente depósitos de papeles antiguos, o archivos muertos, muy por el contrario, hoy se han constituido como recurso clave en desarrollo de la gestión pública, debido a su alto valor como testimonio y memoria de las organizaciones, importantes también para el desarrollo de una cultura de transparencia en la rendición de cuentas. A la luz de esta teoría, su alta relación con la gestión administrativa, fundamentalmente en el desarrollo de los procesos de control.

Así mismo, Rodríguez (2016), citando la Norma ISO 15489-1, esta le atribuye a la gestión de documentos la responsabilidad del control de los registros de manera eficiente y metódica, desde su creación y durante todo el proceso, que incluye la recepción, mantenimiento, uso, disposición y preservación, siendo determinante la captura y mantenimiento de la información como prueba de las transacciones y operaciones de la empresa. Sostiene que la gestión de documentos y la toma de decisiones tienen una relación natural y que la definición y caracterización de estos procesos, serían una garantía para su mejor comprensión.

Por su lado, Ruiz (2014), en su artículo, sobre la gestión documental y su impacto en el sector empresarial cubano, publicado en la revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología, sostiene que, el verdadero valor de los documentos está en su correcto uso, comunicación y distribución, por lo que enfatiza que las organizaciones deben tener en cuenta que, cuando no se procura la correcta

administración de los documentos, de tal manera que se garantice su oportuna recuperación, estos pierden todo o gran parte de su valor. Según el autor, el desarrollo de las organizaciones depende principalmente de la información, pero solo de aquella orientada a alcanzar sus metas y objetivos, lo cual incrementa su efectividad, y a su vez aumenta los niveles de racionalidad en la toma de decisiones.

A su vez, Real (2018), en su artículo nuevo sistema de gestión documental, publicado en la revista científica hallazgos 21, define a la documentación como un factor clave dentro de la empresa, no solo porque sirve como prueba de sus operaciones, sino también para alcanzar las metas y objetivos, por lo que se hace necesaria una gestión documental que garantice la ubicación efectiva de la documentación. Menciona como uno de los principales beneficios de la gestión de documentos, la efectividad por el ahorro de tiempo, a la hora de realizar tareas básicas, como las de crear, recibir, conservar, servir o eliminar documentos. Efectivamente, tal cual indica el autor, uno de los grandes beneficios es el ahorro de tiempo y esto se refleja en la atención de requerimiento de información, donde la demora en la entrega de documentos significa gasto por multas, fuera de la inversión de tiempo en horas hombre.

Para Sánchez (2014), en su artículo, la gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial, publicado en la revista venezolana de información de, tecnología y conocimiento, citando a Cruz Mundet (2007), indicó que el factor elemental en la gestión de documentos, es el tratamiento archivístico en su primera etapa, cuando se encuentran en trámite y son fundamentales en el proceso administrativo de la organización, ya que contribuyen a la toma de decisiones y a su vez sirven como elemento probatorio de las transacciones. Sánchez, declara la importancia del tratamiento de los documentos y recalca “en su primera etapa”, que es la base, como inicio del proceso, donde se debe procurar la eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de documentos, todo lo que implica la administración de documentos responsable, orientada al logro de los objetivos de la empresa.

Por otro lado, Del Castillo (2017), en su estudio el proceso de valoración documental a la luz de los actuales debates archivísticos, citando a Jenkinson (1992), quien definió al documento de archivo como el que se generó durante una transacción administrativa o ejecutiva, pública o privada de la que fue parte, por lo tanto, debe ser conservado en su unidad de origen, por los responsables de la transacción o por quienes le sucedan en el cargo. Por ello Jenkinson, apartaba a los archiveros de toda actividad que involucrara la selección o eliminación de los documentos, aduciendo que cualquier participación de los archiveros podría perjudicar su carácter de legitimidad y evidencia, por lo cual consideraba que los archiveros deberían ocupar solo la posición de simples custodios de la información. Actualmente los archiveros tiene cada vez más protagonismo en la gestión documental, gracias nuevas corrientes que los colocan en una posición de mayor importancia, integrando su participación desde la creación de los documentos hasta que dejan de ser útiles para la administración y adquieren un valor cultural e histórico.

Con referencia a la gestión documental, se tomó como referencia el modelo de la continuidad de documentos de Frank Upward, que surge en Australia entre 1996 y 1997, este concepto sostiene que, a diferencia de lo que se afirma con respecto al ciclo vital de los documentos, no hay etapas separadas en la vida de los documentos y por tal motivo se debe considerar a la gestión de documentos como un proceso continuo. Cruz, (2019).

Así mismo, el modelo está conformado por cuatro ejes: el eje archivístico ligado a todo lo referente al almacenamiento de los documentos, el eje probatorio que se ocupa del documento como evidencia o prueba, el eje transaccional que tiene que ver con las funciones y objetivos de la empresa y cómo se relacionan los documentos con sus actividades, y finalmente el eje identitario, que se refiere al actor y a la unidad de trabajo a la que pertenece, tiene que ver con la procedencia, autoridades y responsabilidades con la que los documentos se crean y utilizan. A su vez, consta de cuatro dimensiones, crear, capturar, organizar y pluralizar.

Se consideró también la teoría burocrática de Max Weber, por cuanto existen puntos afines como lo referente al carácter legal de la norma y la formalidad de las peticiones, las cuales deben ser por escrito. Para M. Weber la burocracia estaba referida a todo ese papeleo que generan las organizaciones y que impiden soluciones rápidas y eficientes, que se puede relacionar con aquella producción innecesaria de documentos que generan las organizaciones y que no hacen más que agregar complejidad a los procedimientos, afectando la efectividad de las operaciones.

Por otro lado, el carácter formal de las comunicaciones, sustenta el acceso hacia los archivos, el cual debe ser previamente informado a los jefes, todo ello debe ser registrado (por escrito), como evidencia por temas de control y responsabilidades sobre determinada documentación. Chiavenato, (2014)

Con referencia al control, se tomó como referencia la teoría clásica de Henry Fayol, citada por Chiavenato (2014), quien manifiesta que Henry Fayol se centró principalmente en el aspecto estructurar de las organizaciones, y en el logro de la eficiencia de todas sus partes, ya sea que se trate de organismos o personas. Esta preocupación de Henry Fayol, por entender la estructura de las organizaciones, le permitió ampliar considerablemente el estudio de la TGA, que parte de un enfoque sistémico y general de la empresa, que es el punto de partida para su concepción estructural de las organizaciones.

Fayol resumió el proceso de administrar en cinco funciones: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, siendo esta última la más importante, porque debe verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Así mismo, se revisaron los enfoques conceptuales de autores como Cruz (2019), que manifiesta que la gestión de documentos no es más que la aplicación de normas, técnicas y conocimientos, en el tratamiento de los documentos, desde su creación, durante todo su proceso, hasta su disposición final. El autor sostiene que para la gestión de documentos existen tres funciones principales: recoger, conservar y servir.

A su vez, Lodolini, (1993), se refiere al record management o gestión de documentos en un concepto más amplio, ya que la relaciona no solo con lo referente a conservar documentos, que es el aspecto menos relevante para el autor, sino también tiene que ver con la participación de los archiveros en temas como ordenamiento, inventario y valorización de los mismos.

Por su lado, Heredia (1991), describe a la gestión documental, como el proceso de controlar la documentación desde su producción, hasta la eliminación o destino final de los mismos, para su posterior disposición y uso. Para Heredia, existen tres funciones básicas en este proceso, la de recoger que está ligada a la producción documental, la de conservar que se refiere al almacenamiento y la de servir, que tiene que ver con ponerlos a disposición de los usuarios.

Así mismo, UNESCO (2008), en su manual de gestión documental abarca el tratamiento de los documentos en forma conjunta, no solo los documentos en papel, sino también los electrónicos y audiovisuales, dado que en la actualidad es muy frecuente el uso de las tecnologías de información, con documentos electrónicos que ahora tienen el mismo valor legal que los físicos, por lo que deben conservarse con integridad y autenticidad y otorgándoles el valor testimonial que les corresponde.

Para, Ramírez (2016), en su libro de Metodología para la organización de sistemas organizacionales de archivos, la describe como el tratamiento integrado de la documentación en todo su ciclo vital. la Organización Internacional de Normalización (2015) en su Norma ISO 9001-2015, del sistema de gestión de la calidad, citada por el autor, establece una firme relación entre la información y la documentación al utilizar el término información documentada y su respectivo control; denota, además, su característica de disponibilidad para su uso, aseverando “donde y cuando se necesite”.

Así también, la norma 15489-1, desarrolla el principio de que los documentos son evidencia de actividades en una organización, y a su vez son activos de información, es decir, que son recursos económicos que producen valor, dado que contienen información que puede servir para mejorar procesos o actividades, o corregir deficiencias en el desarrollo de las operaciones administrativas o productivas. Define

características fundamentales para los documentos, estas son, autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad; sugiere la norma, un control inherente para aquella información documentada que servirá de soporte a la toma de decisiones.

Edmondson, (2016), en su libro audio visual archiving philosophy and principles, sostiene que todos los archivos tienen políticas pero no siempre están relacionadas y documentadas de igual manera. El autor afirma que sin base en una política documentada con procedimientos coherentes, se corre el riesgo de una toma de decisiones inconsistente; añade que, las políticas brindan una guía y a la vez restricción, pero ambas son necesarias, sin ellas no hay garantía de que un archivo se esté conservando de manera competente.

Con referencia al control administrativo, Robbins (2014, p.266), respecto del proceso de control, lo describe como el proceso de supervisar, comparar y corregir el comportamiento de las unidades dentro de una organización, sugiere que los gerentes deben preocuparse inclusive de aquellas unidades que alcanzaron el nivel planeado, para cerciorarse de la veracidad de los resultados. Por otro lado, divide el control en tres tipos: Preventivo, concurrente y de retroalimentación.

Por su lado, Cano (2017, p.104), sostiene que el control es el proceso mediante el cual se garantiza el cumplimiento de los objetivos y políticas de una organización, con el adecuado uso de los recursos en relación con la efectividad.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2017, p.511), el proceso de control funciona igual en todo aquello que se desee controlar y este proceso siempre va a perseguir tres objetivos fundamentales: establecer estándares, medir su desempeño y corregir desviaciones.

Por su lado, Santillana (2015, p.65), nos dice que el control es la etapa del proceso administrativo que se ocupa de implantar medidas para administrar los riesgos y colaborar con el logro de los objetivos y metas, vigilando que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido, y se corrijan las desviaciones entre lo planeado y lo que se desea alcanzar.

Así mismo, Salazar (2018), considera al control como el elemento clave en el proceso administrativo, ya que; en esta última fase se evalúan los demás procesos que se llevan a cabo en la organización, realizando una comparación entre lo planeado y los resultados reales, permitiendo así corregir errores y desvíos.

Para Meléndez (2016, p.22), el control interno es una herramienta de gestión, que involucra el plan de organización, los métodos y procedimientos que intervienen en el proceso administrativo, ligado a la protección de sus activos, al incremento de la eficiencia de sus operaciones para aumentar la rentabilidad. El control interno responsable se basa en la correcta administración de las estrategias empresariales, que deben estar al servicio de la toma de decisiones, por cuanto se ha de proporcionar a la dirección o gerencia, información que debe ser válida y confiable, pues debe servir de apoyo al cumplimiento de normas y procedimientos, prescritos no solo por la entidad, sino también por entes fiscalizadores. Esto evitará riesgos, como tomar decisiones basados en información errónea.

Por su lado, Córdova, (2012), manifiesta que el control es la última etapa del proceso administrativo; este ha sido utilizado desde la antigüedad por el hombre, primero en forma empírica, en actividades como la agricultura, la pesca, la caza, etc. Posteriormente, con la revolución industrial, el control se convirtió en una etapa fundamental dentro del proceso administrativo y se formalizó con la aplicación de diversas técnicas que aún son muy utilizadas en las organizaciones. La aplicación del control ha permitido mejorar las actividades, con la comparación de lo planeado con lo realizado, la identificación de las desviaciones y sus causas, y finalmente la retroalimentación.

III. METODOLOGÍA

El presente estudio consideró como método o camino de estudio el modelo hipotético-deductivo, esto permitió la construcción de las hipótesis, haciendo posible la observación de manera racional, generando el conflicto y motivando la investigación. Sánchez, Reyes, y Mejía, (2018), indica que es el método referente a la ciencia del conocimiento, mediante el cual se hace uso de la lógica y la deducción en los procedimientos, se parte de lo que se supone o plantea en principio y que finalmente se debe demostrar.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica porque está basada en conocimientos de otros autores que se relacionan con el fenómeno de estudio y por otro lado no tiene la finalidad de aplicación, no pretende resolver problemas, solo se centra en la observación. Según la OCDE, (2002), en su manual de Frascati, sostiene que la investigación básica consiste en trabajos experimentales o teóricos, cuya finalidad principal es obtener nuevos conocimientos relacionados con los fenómenos y hechos observables, sin considerar su aplicación o utilización determinada. Según CONCYTEC, (2018), la investigación básica está dirigida al conocimiento, tiene relación con la comprensión de los fenómenos y la observación y el estudio de las relaciones entre los entes.

Diseño de investigación

El estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal porque no se realizaron experimentos, vale decir no se manipularon las variables, los fenómenos solo fueron observados. El estudio se realizó en un solo momento, por lo que se le consideró de corte transversal. Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014, p.152-154), una investigación es de diseño no experimental cuando no se realiza tratamiento alguno de las variables, los fenómenos solo son observados y analizados en su ambiente natural y es de corte transversal cuando los datos se recopilan en un solo momento.

Enfoque de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo porque utilizó instrumentos para mediciones estadísticas, que sirvieron para probar las hipótesis, valiéndose de los resultados para las conclusiones y el planteamiento de las recomendaciones. Según Domínguez, (2015). Indica que, el enfoque cuantitativo, representa un conjunto de procesos, mediante el cual se elabora un plan para probar las hipótesis, midiéndolas a través de métodos estadísticos. En base a la interpretación y discusión de sus resultados, se establecen las conclusiones y se plantean las recomendaciones.

Nivel de investigación

El nivel de esta investigación fue correlacional, porque tuvo la finalidad de medir las dos variables de estudio. Según Bernardo, et al. (2019), este tiene como objetivo, medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, su propósito principal es saber cómo se comporta un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

3.2 Variables y operacionalización

El estudio se desarrolló con variables cualitativas, las cuales fueron descompuestas mediante la operacionalización de variables, a fin de facilitar su medición. Para este caso la variable 1 gestión de documentos, se operacionalizó en recojo, conservación y servicio, y la variable 2 control administrativo, se operacionalizó en control preventivo, control concurrente y control de retroalimentación.

Variable 1 gestión de documentos

Definición conceptual

Entendida por el autor como la aplicación de normas, técnicas y conocimientos, en el tratamiento de los documentos, desde su creación, durante todo su proceso, hasta su disposición final. El autor sostiene que para la gestión de documentos existen tres funciones principales, recoger, conservar y servir. Cruz, (2019, p.113-124)

Definición operacional

La gestión de documentos, se evalúa tomando en cuenta el recojo, la conservación y el servicio. El análisis de los detalles se realizará mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert, alineado a los atributos específicos.

Dimensiones

El recojo o recogida, está dirigida al ámbito de producción de los documentos de archivo en una institución, esta acción se limita concretamente al campo institucional, pero no impide al archivero ir más allá y preocuparse de recoger otra documentación producida fuera de esos límites, cuando exista peligro de pérdida o convenga depositarla en su centro. La recogida en los archivos termina con transferencia documental.

La conservación, se refiere al almacenamiento, que involucra directamente al archivero, quien habrá de guardar y conservar materialmente los documentos sobre los que más tarde hará una selección buscando una conservación definitiva.

El servicio, que se refiere a la difusión y no tiene otra meta que el servicio a los usuarios a través de la comunicación de la información de los documentos, el cual debe realizarse con rapidez y efectividad, exigida a los archiveros por parte de los usuarios. Heredia, (1991).

Indicadores

La producción y la transferencia (Se operacionalizó la dimensión recojo), que inicia con la producción de documentos y finaliza con la transferencia al archivo.

La Custodia y mantenimiento (Se operacionalizó la dimensión conservación), que se refiere a como se guardan o custodian los documentos en el archivo y se prevé las condiciones para un adecuado mantenimiento que garantice su conservación.

La rapidez y efectividad. (Se operacionalizó la dimensión servicio), el cual debe ser rápido y efectivo para que colabore con la toma de decisiones)

Variable 2 control administrativo

Definición conceptual

Entendido por el autor como el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño de las unidades dentro de una organización, este control debe aplicarse incluso a aquellas unidades que hayan alcanzado el nivel planeado, para verificar la veracidad de los resultados. Es decir, comparando el desempeño real con el estándar que se desea alcanzar. Existen tres tipos de control: Control preventivo, control concurrente y control de retroalimentación. Robbins, (2014, p.266-275)

Definición operacional

El proceso de control se evalúa tomando en cuenta, el control preventivo, el control concurrente y el control de retroalimentación. El análisis de los detalles se realizará mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert, alineado a los atributos específicos.

Dimensiones

El control preventivo, se da previamente a la acción, para asegurar que se preparen los recursos y el personal necesario para iniciar las actividades.

El control concurrente, se da en el momento del proceso, consiste en vigilar las actividades para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos, mediante informes periódicos de desempeño.

El control de retroalimentación, acciona a posteriori, (re planificación), concentrando la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras.

Indicadores

Anticipación y evita errores (Se operacionalizó la dimensión control preventivo) que evita que sucedan problemas porque se implementa antes de que se realice la actividad.

Durante el proceso y supervisión directa (Se operacionalizó la dimensión control concurrente), que actúa cuando la actividad está en proceso y se realiza mediante la administración por contacto directo.

Después de la actividad e información para retroalimentar (Se operacionalizó la dimensión control de retroalimentación). El cual entra en acción después que se ha ejecutado la actividad, proporciona a los gerentes información significativa sobre qué tan eficaz fue la planeación y corregir errores.

Escala de medición, Se utilizó la escala de medición ordinal Likert. Sánchez, (2018), indica que esta representa el orden de los objetos o personas en una característica.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para Bernal (2010), indica que la población es el conjunto de todos los elementos referidos a la investigación, con características comunes. La población en este estudio, estuvo conformada por 20 trabajadores del área de servicios generales de la empresa Gloria S. A., debido a que el 11 de marzo según DS-008-2020-SA, publicado en diario oficial El Peruano, se declaró el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por 90 días.

Criterio de inclusión

Este indica que los elementos de la población deben tener las mismas características, para este caso, se incluyó solo a los trabajadores del área de Servicios Generales de Gloria S.A.

Criterio de exclusión

Este se origina por la condición que no tiene la población, con respecto a las características de la población investigada, en este caso no se aplicó este criterio dado a que se trataba de una población pequeña.

Muestra

Según Sánchez, (2018), es el conjunto de elementos extraídos de la población. Esta muestra debe ser representativa y adecuada. Para este estudio la población fue menor a 50 personas, por lo que se realizó una muestra censal. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), censo es el estudio descriptivo que sirve para medir las variables del fenómeno de interés o población.

Muestreo

Se denomina así al procedimiento para calcular el número de la muestra, en este caso no se consideró, debido a que se tomó la totalidad de la población.

La unidad de análisis

Es la unidad definida por el investigador para realizar la medición. Para Bernal, (2010), unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etc. La unidad de análisis de esta investigación estuvo conformada por los trabajadores del área de servicios generales de la empresa Gloria S. A.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada para la investigación fue la encuesta. Sánchez, Reyes, y Mejía, (2018), define a las técnicas como el conjunto de medios e instrumentos a través de los cuales se efectúa el método. La define también como el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos y la aplicación de los métodos.

(Bueno, 2003), define a la encuesta como uno de los modelos para recabar información sobre fenómenos y procesos; que es imposible adquirir a través de la observación. Esta debe ser correctamente planificada, esto permitirá el análisis de los datos.

Instrumentos de recolección de datos

Sánchez, Reyes, y Mejía, (2018), define a los instrumentos de recolección de datos como las herramientas que se utilizan para llevar a cabo la técnica de recolección de datos, esta puede ser una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test. Para la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual estuvo compuesto de 12 preguntas para la primera variable gestión de documentos y 12 preguntas para la segunda variable, control administrativo.

Cuestionario

(Behar, 2008), es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, cuyo contenido puede ser variado y de preguntas abiertas o cerradas.

Validez del instrumento

El instrumento utilizado fue validado y aprobado mediante un juicio de expertos de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, que determinó su validez en base a 3 criterios: pertinencia, relevancia y claridad; concluyendo que el instrumento es aplicable al estudio, como indica el anexo 5, que se muestra a continuación. Sobre la validez de los instrumentos por expertos, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014, p.204), lo define como el “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema”. (Ver anexo 5)

Confiabilidad del instrumento

Acerca de la confiabilidad de los instrumentos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014), refiere que es el grado de consistencia y coherencia del instrumento. Se determinó la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, obteniéndose un resultado de 0,9632 para la primera variable y 0,9264 para la segunda variable.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos se hizo a través de encuestas virtuales, debido a que el estado dispuso la suspensión de actividades educativas en todos los niveles y la suspensión

de labores en el sector público y privado, por declararse estado de emergencia sanitaria a nivel nacional, mediante DS-008-2020-SA del 11 de marzo del presente año. Por ello, no fue posible aplicar el instrumento de manera presencial, por lo que se utilizó un cuestionario elaborado en google formularios, el cual fue enviado a través de correo electrónico y vía WhatsApp, debiendo coordinar previamente con la jefatura del área de servicios generales, las autorizaciones respectivas para la aplicación del cuestionario.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos utilizado en el presente estudio fue la estadística descriptiva inferencial.

3.7 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta el Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo, emitida mediante resolución N°0126-2017/UCV, Artículo 15° de la Política Anti Plagio, que califica como delito la apropiación de una idea ajena sea de manera parcial o total, por lo que se obliga al investigador a citar las fuentes, con posterior evaluación en el programa Turnitin de la universidad, para detectar la coincidencia de las fuentes.

Se consideró el Código Nacional de Integridad Científica, en lo referido a que, el investigador que proviene del sector empresarial debe respetar y mantener la confidencialidad de los datos de un proyecto de investigación científica. Así como no proporcionar información falsa en la investigación.

IV. RESULTADOS

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación directa entre la gestión de documentos y el control administrativo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

H1: Existe relación directa entre la gestión de documentos y el control administrativo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

Tabla 1: Correlaciones de hipótesis general

Correlaciones			GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CONTROL ADMINISTRATIVO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	CONTROL ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN

Según el resultado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.956, y el nivel de significancia bilateral es de 0.000, siendo < 0.05 de acuerdo con la regla de significación, se rechaza la H0 y se acepta H1. En consecuencia y de acuerdo con la correlación, los valores de Spearman, nos dice que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control administrativo.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa entre la gestión de documentos y el control preventivo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

H1: Existe relación directa entre la gestión de documentos y el control preventivo en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

Tabla 2: Correlaciones de hipótesis específica 1

Correlaciones			GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CONTROL PREVENTIVO
Rho de Spearman	GESTION DE DOCUMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	CONTROL PREVENTIVO	Coeficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN

Según el resultado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.908, y el nivel de significancia bilateral es de 0.000, siendo < 0.05 de acuerdo con la regla de significación, se rechaza la H0 y se acepta H1. En consecuencia y de acuerdo con la correlación, los valores de Spearman, nos dice que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control preventivo.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre la gestión de documentos y el control concurrente en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

H1: Existe relación directa entre la gestión de documentos y el control concurrente en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

Tabla 3: Correlaciones de hipótesis específica 2

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CONTROL CONCURRENTENTE
Rho de Spearman	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	CONTROL CONCURRENTENTE	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN

Según el resultado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.894, y el nivel de significancia bilateral es de 0.000, siendo < 0.05 de acuerdo con la regla de significación, se rechaza la H0 y se acepta H1. En consecuencia y de acuerdo con la correlación, los valores de Spearman, nos dice que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control concurrente.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

H1: Existe relación directa entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación en el área de servicios generales de Gloria S.A., Lima, 2020.

Tabla 4: Correlaciones de hipótesis específica 3

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CONTROL DE RETROALIMENTACIÓN
Rho de Spearman	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,957**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	CONTROL DE RETROALIMENTACIÓN	Coeficiente de correlación	,957**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN

Según el resultado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.957, y el nivel de significancia bilateral es de 0.000, siendo < 0.05 de acuerdo con la regla de significación, se rechaza la H0 y se acepta H1. En consecuencia y de acuerdo con la correlación, los valores de Spearman, nos dice que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación.

Análisis descriptivo

Tabla 5: Variable 1 Gestión de documentos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	4	20,0	20,0	40,0
	A veces	5	25,0	25,0	65,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

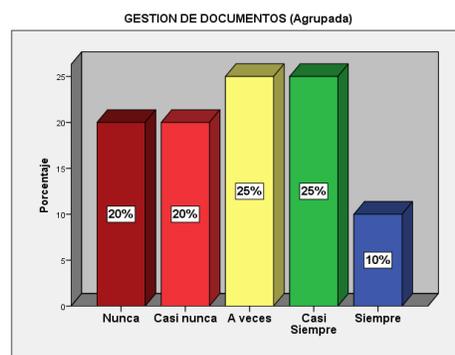


Figura 1: Gestión de Documentos (Agrupada)

Se observa en la figura 1 respecto a la gestión documental, un 20% de los trabajadores respondió nunca, un 20% casi nunca y otro 25% respondió a veces, lo que significa que sólo un 35% respondió favorablemente, lo que podría ser un indicador de la falta de gobierno de la información, que puede acarrear riesgos operativos y puede afectar seriamente la productividad y reputación de la organización. Supone también una falta de cultura archivística, en riesgo de las funciones del área y de sus objetivos.

Tabla 6: Variable 2 Control administrativo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	4	20,0	20,0	35,0
	A veces	5	25,0	25,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

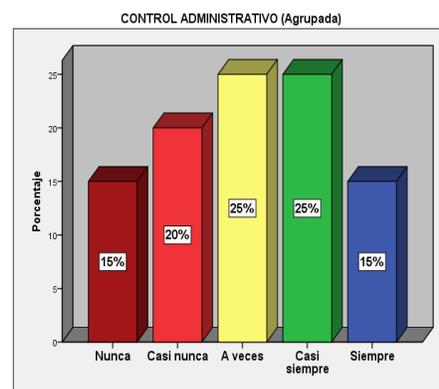


Figura 2: Control Administrativo (Agrupada)

Se observa en la figura 2 respecto al control administrativo, un 15% de los trabajadores respondió nunca, un 20% casi nunca y otro 25% respondió a veces, lo que significa que el 40% respondió favorablemente.

El control documental, en sus diversas formas, pero sobretodo en su acepción de principio administrativo, significa la oportunidad de mejorar la gestión a través de dicho control; privar de esa posibilidad a la empresa es someterla a situaciones de riesgo hasta de corte reputacional, en el caso se produzca un hecho que genera una situación crítica, tal como una queja o reclamación.

El control supone una serie de estándares que se contrastarán con los hechos y permite entre otras cosas la retroalimentación, que supone la toma de decisiones correctivas o de mejora continua, según sea el estado de la comparación.

Tabla 7: Dimensión 1 Control preventivo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	1	5,0	5,0	15,0
	A veces	9	45,0	45,0	60,0
	Casi Siempre	4	20,0	20,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

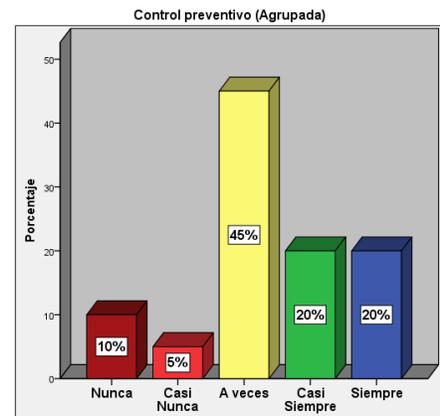


Figura 3: Control preventivo (Agrupada)

Se observa en la figura 3, respecto al control preventivo, un 10% de los trabajadores respondió nunca, un 5% casi nunca y otro 45% respondió a veces, lo que significa que sólo el 40% respondió favorablemente.

El control preventivo sugiere contar con los recursos racionalmente concebidos y dispuestos para la materialización del control en función de los objetivos institucionales o funcionales. Recordemos que la naturaleza del control inicia en la

estandarización, es decir; la normalización de los procesos, de sus instrumentos y de sus agentes, ello crea la capacidad y la competencia necesaria para posteriormente emitir opinión informada.

Tabla 8: Dimensión 2 Control concurrente (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	3	15,0	15,0	25,0
	A veces	8	40,0	40,0	65,0
	Casi Siempre	3	15,0	15,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

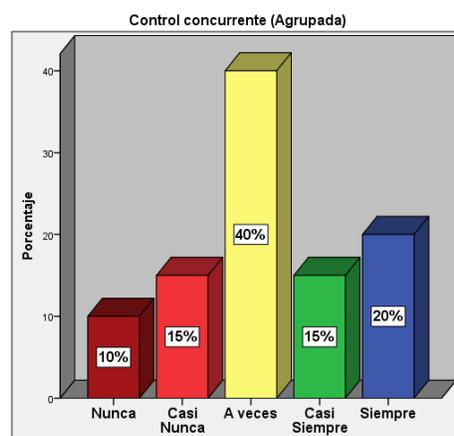


Figura 4: Control concurrente (Agrupada)

Se observa en la figura 4, respecto al control concurrente, un 10% de los trabajadores respondió nunca, un 15% casi nunca y otro 40% respondió a veces.

El control concurrente revitaliza la utilización de recursos y limita las desviaciones y sus efectos distorsionadores de la realidad que se espera alcanzar, formulados en los objetivos estratégicos y operativos, hechos que no se observan en el Área de Servicios Generales, dado que sólo el 35% de los trabajadores respondió favorablemente (entre siempre y casi siempre).

Tabla 9: Dimensión 3 Control de retroalimentación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	1	5,0	5,0	10,0
	A veces	8	40,0	40,0	50,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

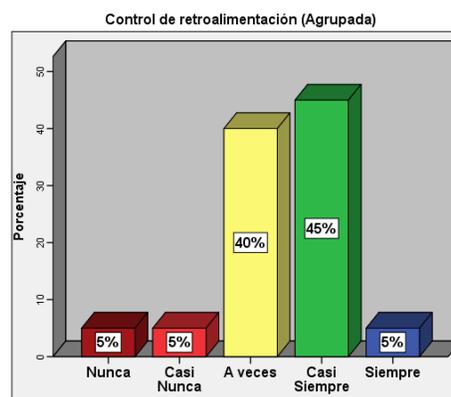


Figura 5: Control de retroalimentación (Agrupada)

De acuerdo a los resultados, que se observan en la figura 5, el 10% de los trabajadores respondió negativamente (entre nunca y casi nunca), 40% afirmaron recibir retroalimentación eventualmente, un 45% con cierta frecuencia y una porción reducida del 5% afirmaron recibirla siempre.

La retroalimentación es el objetivo final del control. En este proceso, se resume el análisis y comparación de la situación real frente a la situación esperada; es una toma de decisión que estandariza una acción esperada y sujeta a supervisión y comprobación, no contar con un proceso de retroalimentación en el control administrativo, denota una situación de riesgo.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se da por aceptada la hipótesis general formulada en la presente investigación, toda vez que los resultados obtenidos apoyan tal afirmación, ante la relación consistente entre las variables gestión de documentos y control administrativo, por lo que se procederá a contrastarlas a continuación.

De acuerdo con los resultados obtenidos contrastan adecuadamente los objetivos de la investigación realizada en el área de servicios generales de la empresa Gloria S.A., dado a que, en la correlación de Rho de Spearman se obtuvo un 0,956, representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y sig. = 0,000 siendo altamente significativo.

A su vez, los resultados guardan relación con lo que precisa el modelo de continuidad de los documentos, enunciado por Frank Upward, citado por (Cruz J. , 2019), con referencia al eje probatorio sobre el documento como evidencia o prueba de las operaciones dentro de la organización y el eje transaccional que guarda relación con las funciones y objetivos de la empresa.

Así mismo, concuerda con lo que sostiene la Organización Internacional de Normalización (2015) en su norma ISO 9001-2015, que señala que existe una firme relación entre la información y la documentación y su respectivo control. Denota, además, su característica de disponibilidad de uso. Así mismo, coincide con lo que sugiere la norma 15489 sobre un control inherente para aquella información documentada, que servirá de soporte al momento de tomar decisiones, ello es acorde con lo que en este estudio se haya. Concuerda también el estudio de Medina, (2017) quien sostiene que, la gestión documental participa activamente en las organizaciones, siendo básica para la gestión, la toma de decisiones y la creación del conocimiento.

Pero, no concuerda con los resultados de Cabanaconza (2016) donde el 92,5% consideran que la gestión documental es de un nivel moderado y el 7,5% consideran que la gestión documental es de un nivel bajo, mientras que en este estudio 40% no respondió favorablemente, (entre nunca y casi nunca).

En lo que refiere a la hipótesis alternativa específica 1, que sostiene que existe una relación directa entre la gestión de documentos y el control preventivo en el área de servicios generales de Gloria S.A. Lima, 2020. La presente hipótesis se sustenta, dentro del contexto de las etapas del control (Robbins, 2014), en el inicio del proceso de control denominado preventivo; tanto en este, como en las subsiguientes etapas (concurrente y posterior) se busca supervisar, comparar y corregir aspectos formales para dar inicio al proceso de control conforme a los estándares, como, por ejemplo, formatos, agentes supervisores, antecedentes de acciones de control de inicio, disponibilidad de recursos entre otros.

Dado que la gestión documental es un proceso administrativo de apoyo, participa activamente como subsistema organizacional, en actividades de planificación, organización, dirección y control. De esta manera, se pueden anticipar eventos negativos que pudieran perjudicar la acción a la luz de lo sostenido por Koontz, Weihrich y Cannice (2017).

Por otro lado, según la presente investigación, solo el 30% de colaboradores afirmaron que siempre existe una comunicación previa con la jefatura administrativa, antes de realizar movimientos documentales. Si, las condiciones y estándares de calidad suponen el compromiso de la alta dirección y así lo establece la diversidad de normas de aseguramiento de la calidad. Sucesivamente, se entiende por comprometida la gestión funcional a aquella que debe informar respecto del patrimonio documental y las acciones a tomar, con el fin que este verifique el alineamiento de las responsabilidades que ha delegado en los responsables.

Este hecho, en el contexto organizativo significa tener el control administrativo de las funciones de los subordinados. Desconocer significa no tener el control y se genera una cadena que somete a la discrecionalidad subjetiva de cada agente comprometido con la administración documental. Concuerda también con los resultados de Medina (2017), respecto a la custodia de la información por parte de la administración, donde solo el 33.8% de los colaboradores afirmaron que la administración guarda el debido control con respecto a la información.

En lo que refiere a la hipótesis alternativa específica 2, referida a la relación que existe entre la gestión de documentos y el control concurrente en el área de servicios generales de Gloria S. A., Lima 2020, se acepta dicha hipótesis. Por cuanto, los resultados guardan relación con lo que sostiene Robbins (2014), describiendo al control concurrente como el proceso que se da en el momento mismo del proceso y que consiste en vigilar las actividades para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos, mediante informes de desempeño. Concuerta también con Santillana, (2015), quien sostiene que el control concurrente se encarga de vigilar las actividades para que se desarrollen conforme a lo establecido.

En los resultados del presente estudio, se observó que sólo el 35% respondió favorablemente respecto a la gestión documental. La comprensión de los objetivos, supone la comprensión de los resultados a obtener y de las actividades a realizar. Considerar que la gestión documental no es favorable para resolver problemas o tomar decisiones, sugiere falta de competencia, en riesgo de las funciones del área y de sus objetivos, subordinados a la estrategia empresarial, generando así, una situación de riesgo. Esto concuerda con lo manifestado por Medina (2017), en cuyo estudio comprobó que el 31.3% de los colaboradores respondió favorablemente en cuanto a la gestión documental.

En lo que refiere a la hipótesis alternativa específica 3, referida a la relación que existe entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación en el área de servicios generales de Gloria S. A., Lima 2020, se acepta dicha hipótesis. Por cuanto, los resultados guardan relación con lo que sostiene Robbins, (2014) con respecto a la información que proporciona este proceso de realimentación y que es de gran utilidad para los gerentes, pues mediante esta información podrán conocer la efectividad de su planeación

Concuerta también con Dextre (2012), quien afirma que en este proceso la información sobre el desempeño se compara con los criterios o estándares establecidos, genera un resultado ulterior; esto es, la comprensión teórica y práctica de lo aplicado, luego se relaciona lo ejecutado con lo planificado, ya sean los resultados iguales, menores o mayores de lo esperado.

Así también, concuerda con lo que sostienen Koontz, Weihrich y Cannice (2017), respecto al control como sistema de realimentación de información que muestra las desviaciones de los estándares e inicia los cambios. En tal sentido, la acción de control de retroalimentación o posterior a la realización de las operaciones económicas de la empresa, permite tener un panorama completo de la realidad lograda y, por tanto, una mayor capacidad de generar o diseñar escenarios más realistas.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluyó que existe una relación de 95.6%, lo que representa una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control administrativo de la empresa Gloria S.A., Lima, 2020.

Segunda

Se concluyó que existe una relación de 90.8%, lo que representa una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control preventivo de la empresa Gloria S.A., Lima, 2020.

Tercera

Se concluyó que existe una relación de 89.4%, lo que representa una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control concurrente de la empresa Gloria S.A., Lima, 2020.

Cuarta

Se concluyó que existe una relación de 95.7%, lo que representa una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de documentos y el control de retroalimentación de la empresa Gloria S.A., Lima, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

A la gerencia de administración y servicio generales, respecto a la gestión de documentos, se le recomienda, diseñar normas y procedimientos que formalicen los procesos de archivo en la organización, lo cual redundará en una gestión documental eficiente, alineada a los objetivos de la organización.

Segunda

A la gerencia de proyectos y a la gerencia de administración y servicio generales, se les recomienda la puesta en marcha de proyectos de infraestructura para mejorar la situación actual del archivo central, para asegurar la conservación e integridad de la información que allí se custodia.

Tercera

A la gerencia de administración y servicios generales, se le recomienda realizar un plan operativo, partiendo de los resultados de la presente investigación, considerando en principio las dimensiones de la variable gestión documental, con relación a su efecto en el control administrativo.

Cuarta

A otros investigadores se les recomienda profundizar la presente investigación a través de un estudio causal, con el fin de determinar las causas de la situación falente en la relación entre las dos variables operadas.

REFERENCIAS

- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2016). Norma UNE- ISO 15489-1 Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios. Madrid: AENOR.
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá Colombia: Pearson Educación.
- Bueno, E. (2003). La Investigación Científica: Teoría y Metodología. México: Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Cabanaconza, P. (2016). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima.
- Cano, C. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo. Bogotá: Universidad de bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Cerrillo, A., & Casadesús, A. (2018). Impact of records management on transparency in public administrations: Transparency by design. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época Nro.19 (2018), 11.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción A La Teoría General De La Administración 8va Edición. Mexico: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- CONCYTEC. (2018). Código Nacional de de la Integridad Científica. Lima - Parú.
- Córdova, C. (2012). Proceso Administrativo. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.: RED TERCER MILENIO S.C. Revisión editorial: Eduardo Durán Valdivieso.

- Cruz, J. (2011). *Administración de Textos y Archivos* . Madrid - España:
Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Cruz, J. (2019). *Archivística. Gestión de documentos y administración de archivos*.
Madrid: Alianza Editorial - Edición en versión digital.
- Del Castillo, J. (2017). El proceso de valoración documental a la luz de los actuales debates archivísticos. *Revista Interamericana de Bibliotecología - Medellín Colombia*, 276.
- Domínguez, J. (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica 3º ed.*
Chimbote - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Edmondson, R. (2016). *Audiovisual Archiving Philosophy And Principles Third Edition*
. Paris - Francia: Published in 2016 by the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization and UNESCO Bangkok Office.
- Flores, S. (18 de Marzo de 2015). Tesis: *Procesos Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS*. Matagalpa - Nicaragua.
- Heredia, A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica*. Sevilla - España:
Diputación Provincial de Sevilla.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y inovación decimoquinta (ed.)*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S. A. DE C.V.
- Lodolini, E. (1993). *Archivística Principios y Problemas*. Madrid - España: Editorial La Muralla, S. A. Constancia, 33. 28022 Madrid.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación* . Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.

- Medina, S. (2017). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco LA CIUDAD DE PISCO. Pisco, Lima - Perú.
- Meléndez, J. (2016). Control Interno. Ancash, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Meza, E. (2018). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018. Huacho.
- OCDE. (2002). Manual de Frascati Propuesta de Norma Práctica para Encuestas de Investigación y Desarrollo Experimental. Frascati - Italia: Fundación Española de Ciencia y Tecnología 6ta. ed.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Norma ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad. Madrid: ISO.
- PUCP. (octubre de 2019). Boletín Mensual de Archivística Nro. 205. Lima: Archivo de la universidad PUCP Noemí García (noemi.garcia@pucp.pe).
- PUCP. (enero de 2020). Boletín Mensual de Archivística Nro. 208. Lima: Archivo de la Universidad PUCP Noemí García (noemi.garcia@pucp.pe).
- Ramírez, J. (2016). Metodología para la organización de Sistemas Institucionales de Archivo. México: Archivo General de la Nación.
- Real, S. (2018). Nuevo Sistema de Gestión Documental. Rev. Hallazgos21, Vol. 3, Suplemento Especial, 2018 - Ecuador, 01-10.
- Robbins, S. (2014). Administración. Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. - Decimo segunda edición.
- Rodriguez, Y. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. Revista cubana de información en ciencias de la salud, 206-224.

- Ruiz, M. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología Vol.2 (1)., 60-75.
- Ruiz, M., & Sánchez, B. (2016). MOPIGD: Model for Document Management Implementation in Cuban Business System. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN 2255-5684. Ruiz-González, M.A. y Sánchez-Vignau, B. y Bodes-Bas, A. Vol. 4(2).2016, 18.
- Salazar, D. (2018). Gestión Administrativa En Establecimientos De Alimentos Y Bebidas Ubicados En El Sector De La Ronda Del Centro Histórico De La Ciudad De Quito (Ecuador), . Vol. 14, N°1, p.2-13.
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, vol. 11, núm. 2, mayoagosto,, 27 y 30.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma Vicerectorado de Investigación.
- Santillana, J. (2015). Sistemas de Control Interno. México: Pearson tercera (ed.).
- UNESCO. (2008). Manual de Gestión Documental. Francia: Publicado por la organizació de la Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura Compuesto e impreso en los talleres de la UNESCO.
- Zárate, B. e. (2019). Metodología de la Investigación - Manual del Estudiante. Lima: Universidad De San Martín de Porres.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Documentos	El autor en su obra Archivística: Gestión de Documentos y Administración de Archivos, la describe como un conjunto de normas, técnicas, conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente. Este proceso incluye aspectos tales como: la clasificación, la ordenación la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, en pocas palabras; incluye todo el ciclo de vida de los documentos. La gestión de documentos debe cumplir con tres funciones principales que son las de recoger, conservar y servir. (Cruz, 2019, p.113-124)	La Gestión de documentos, se evalúa tomando en cuenta: el recojo, la conservación y el servicio. El análisis de los detalles será mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert, alineado a los atributos específicos.	Recojo	Producción	Ordinal Likert
			Transferencia	1.- Nunca 2.- Casi Nunca	
			Custodia	3.- A veces	
			Conservación	Mantenimiento	4.- Casi Siempre
			Servicio	Rapidez	5.- Siempre
			Efectividad		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: CONTROL ADMINISTRATIVO

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Administrativo	Entendido por el autor como el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño de las unidades dentro de una organización, indica también que los gerentes en el proceso de control, deben preocuparse incluso de aquellas unidades que hayan alcanzado el nivel planeado, para cerciorarse de que esto es así. Es decir, comparando el desempeño real con el estándar que se desea alcanzar. Existen tres tipos de control: Control preventivo, control concurrente y control de retroalimentación. Robbins, (2014, p.266-275)	El proceso de control, se evalúa tomando en cuenta: el control preventivo, el control concurrente y el control de retroalimentación. El análisis de los detalles será mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert, alineado a los atributos específicos.	Control Preventivo	Con anticipación	Ordinal Likert
			Control Concurrente	Evita errores	1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre
			Control de Retroalimentación	Durante el proceso Supervisión Directa Después de la actividad Información para retroalimentar	

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS		ESCALA DE LIKERT				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	Todos los documentos que se producen en el Área de Servicios Generales se encuentran debidamente seriados en el archivo de gestión.					
2	En el Área de Servicios Generales se producen documentos de manera racional.					
3	Los documentos que genera el Área de Servicios Generales se envían adecuadamente al Archivo Central de la organización.					
4	En el área existe un control de los documentos que se envían al archivo central.					
5	Los documentos que genera el área se guardan adecuadamente en el archivo de gestión.					
6	Existen políticas que aseguran que en los archivos de gestión solo se guarda lo necesario.					
7	Los documentos que genera el área se conservan físicamente en el archivo de gestión.					
8	Se realizan revisiones periódicas para validar que la documentación contenida en las unidades de conservación se encuentra en buen estado.					
9	Existen recursos en el archivo de gestión que permiten brindar un servicio oportuno.					
10	Se realizan acciones previas que aseguran que el archivo de gestión sea ágil en la atención de requerimientos documentales.					
11	El control adecuado en la retención de documentos permite la optimización de espacios en el archivo de gestión.					
12	Se verifica que la información se encuentra físicamente completa antes de ser procesada en la base de datos					

VARIABLE 2: CONTROL ADMINISTRATIVO		ESCALA DE LIKERT				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
13	Se informa anticipadamente a la jefatura de Servicios Generales sobre los movimientos que se van a realizar en el archivo de gestión.					
14	Antes de registrar la información se verifica que tenga como sustento la documentación fuente.					
15	La confiabilidad de los registros facilita las actividades de control, reduciendo el margen de error en la atención de requerimientos de información.					
16	Se han previsto las condiciones adecuadas para la creación y mantenimiento de las bases de datos.					
17	En el área de Servicios Generales se realizan conciliaciones para verificar la veracidad de la información en la base de datos.					
18	Ante la detección de algún problema se procede a verificar la validez de la información antes de suministrarla.					
19	Se realizan controles aleatorios a la información registrada en la base de datos, confrontándola con respecto a los soportes documentales.					
20	La gestión documental (organización, conservación y servicio) es favorable para resolver problemas o tomar decisiones oportunas.					
21	Se han detectado desviaciones en las actividades de control de la documentación que ingresa o sale de los archivos de gestión.					
22	Se han establecido responsabilidades de control de las actividades que se realizan en torno a la documentación que se produce y conserva.					
23	La retroalimentación que ofrecen las actividades de control supone una condición de mejora continua y reducción de riesgos operativos.					
24	Se han tomado medidas correctivas en torno a las desviaciones detectadas.					

ANEXO 3

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Resumen de validación de expertos.

N°	Experto	Resultado
Experto 1	Dr. Luis Alberto Olivo <i>Valenzuela</i>	Aplicable
Experto 2	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Experto 3	Dr. Abrahán Cárdenas Saavedra	Aplicable

Categoría del coeficiente Alfa de Cronbach.

Escala de valores para determinar la confiabilidad	
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es pobre

Análisis de fiabilidad Variable 1: Gestión de documentos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,9632	20

Interpretación: Se obtuvo un resultado de 0,9632 puntos, por lo que se determina; según la tabla de valores de Cronbach, que el instrumento de medición es de consistencia interna excelente.

Análisis de fiabilidad Variable 2: Control administrativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,9264	20

Interpretación: Se obtuvo un resultado de, puntos, por lo que se determina; según la tabla de valores de Cronbach, que el instrumento de medición es de consistencia interna excelente.

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Recoger								
1	Todos los documentos que se generan en el Área de Servicios Generales, se encuentran debidamente seriados en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
2	En el Área de Servicios Generales se emiten documentos de manera racional.	✓		✓		✓		
3	Los documentos que genera el Área de Servicios Generales, se envían adecuadamente al Archivo Central de la organización.	✓		✓		✓		
4	Existe control de los documentos que se envían al archivo central.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Conservar								
5	Los documentos que genera el área, se guardan adecuadamente en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
6	Existen políticas que aseguran que en los archivos de gestión solo se guarda lo necesario.	✓		✓		✓		
7	Los documentos que genera el área, se conservan físicamente en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
8	Se realizan revisiones periódicas para validar que la documentación contenida en las unidades de conservación se encuentra en buen estado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Servir								
9	Existen recursos en el archivo de gestión que permiten brindar un servicio oportuno.	✓		✓		✓		
10	Se realizan acciones previas que aseguran que el archivo de gestión sea ágil en la atención de requerimientos documentales.	✓		✓		✓		
11	El control adecuado en la retención de documentos permite la optimización de espacios en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
12	Se conoce que la información antes de ser procesada en la base de datos, se encuentra físicamente completa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Luis DIBERTO OLIVO Valverde DNI: 08457872

TEMÁTICO D/M/H/J/2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...19 de 4... del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 PROCESO DE CONTROL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
13	Se informa anticipadamente a la jefatura de Servicios Generales sobre los movimientos que se van realizan en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
14	Antes de registrar la información se verifica que tenga como sustento la documentación fuente.	✓		✓		✓		
15	La confiabilidad de los registros facilita las actividades de control, reduciendo el margen de error en la atención de requerimientos de información.	✓		✓		✓		
16	Se han previsto las condiciones adecuadas para la creación y mantenimiento de las bases de datos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
17	En el área de Servicios Generales se realizan conciliaciones para verificar la veracidad de la información de la base de datos.	✓		✓		✓		
18	Ante la detección de algún problema se procede a verificar la validez de la información antes de suministrarla.	✓		✓		✓		
19	Se realizan controles aleatorios a la información registrada en la base de datos, confrontándola con respecto a los soportes documentales.	✓		✓		✓		
20	La gestión documental (organización, conservación y servicio) es favorable para resolver problemas o tomar decisiones oportunas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
21	Se detectaron desviaciones en las actividades de control de la documentación que ingresa o sale de los archivos de gestión.	✓		✓		✓		
22	Se han establecido responsabilidades de control de las actividades que se realizan en torno a la documentación produce y conserva.	✓		✓		✓		
23	La retroalimentación que ofrecen las actividades de control, suponen una condición de mejora continua y reducción de riesgos operativos.	✓		✓		✓		
24	Se han tomado medidas correctivas en torno a las desviaciones detectadas.	✓		✓		✓		

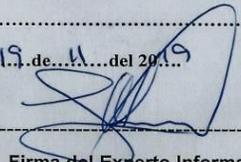
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Luis Alberto Olivo Valverde DNI 08457852

Especialidad del validador: TEMÁTICO ADMINISTRATIVO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 19 de 11 del 2019 ...


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Recoger								
1	Todos los documentos que se generan en el Área de Servicios Generales, se encuentran debidamente seriados en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
2	En el Área de Servicios Generales se emiten documentos de manera racional.	✓		✓		✓		
3	Los documentos que genera el Área de Servicios Generales, se envían adecuadamente al Archivo Central de la organización.	✓		✓		✓		
4	Existe control de los documentos que se envían al archivo central.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Conservar								
5	Los documentos que genera el área, se guardan adecuadamente en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
6	Existen políticas que aseguran que en los archivos de gestión solo se guarda lo necesario.	✓		✓		✓		
7	Los documentos que genera el área, se conservan físicamente en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
8	Se realizan revisiones periódicas para validar que la documentación contenida en las unidades de conservación se encuentra en buen estado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Servir								
9	Existen recursos en el archivo de gestión que permiten brindar un servicio oportuno.	✓		✓		✓		
10	Se realizan acciones previas que aseguran que el archivo de gestión sea ágil en la atención de requerimientos documentales.	✓		✓		✓		
11	El control adecuado en la retención de documentos permite la optimización de espacios en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
12	Se conoce que la información antes de ser procesada en la base de datos, se encuentra físicamente completa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

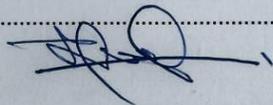
Apellidos y nombres del juez validador  Mg: CARRANZO ESTELA TEJEDOR DNI. 08074405

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



19...de...del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 PROCESO DE CONTROL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
13	Se informa anticipadamente a la jefatura de Servicios Generales sobre los movimientos que se van realizan en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
14	Antes de registrar la información se verifica que tenga como sustento la documentación fuente.	✓		✓		✓		
15	La confiabilidad de los registros facilita las actividades de control, reduciendo el margen de error en la atención de requerimientos de información.	✓		✓		✓		
16	Se han previsto las condiciones adecuadas para la creación y mantenimiento de las bases de datos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
17	En el área de Servicios Generales se realizan conciliaciones para verificar la veracidad de la información de la base de datos.	✓		✓		✓		
18	Ante la detección de algún problema se procede a verificar la validez de la información antes de suministrarla.	✓		✓		✓		
19	Se realizan controles aleatorios a la información registrada en la base de datos, confrontándola con respecto a los soportes documentales.	✓		✓		✓		
20	La gestión documental (organización, conservación y servicio) es favorable para resolver problemas o tomar decisiones oportunas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
21	Se detectaron desviaciones en las actividades de control de la documentación que ingresa o sale de los archivos de gestión.	✓		✓		✓		
22	Se han establecido responsabilidades de control de las actividades que se realizan en torno a la documentación produce y conserva.	✓		✓		✓		
23	La retroalimentación que ofrecen las actividades de control, suponen una condición de mejora continua y reducción de riesgos operativos.	✓		✓		✓		
24	Se han tomado medidas correctivas en torno a las desviaciones detectadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

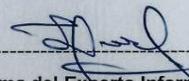
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CARRANZA ESTEVA TEBEROS DNI: 08074405

Especialidad del validador: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..19..de..11...del 2019



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Recoger								
1	Todos los documentos que se generan en el Área de Servicios Generales, se encuentran debidamente seriados en el archivo de gestión.	/		/		/		
2	En el Área de Servicios Generales se emiten documentos de manera racional.	/		/		/		
3	Los documentos que genera el Área de Servicios Generales, se envían adecuadamente al Archivo Central de la organización.	/		/		/		
4	Existe control de los documentos que se envían al archivo central.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Conservar								
5	Los documentos que genera el área, se guardan adecuadamente en el archivo de gestión.	/		/		/		
6	Existen políticas que aseguran que en los archivos de gestión solo se guarda lo necesario.	/		/		/		
7	Los documentos que genera el área, se conservan físicamente en el archivo de gestión.	/		/		/		
8	Se realizan revisiones periódicas para validar que la documentación contenida en las unidades de conservación se encuentra en buen estado.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Servir								
9	Existen recursos en el archivo de gestión que permiten brindar un servicio oportuno.	/		/		/		
10	Se realizan acciones previas que aseguran que el archivo de gestión sea ágil en la atención de requerimientos documentales.	/		/		/		
11	El control adecuado en la retención de documentos permite la optimización de espacios en el archivo de gestión.	/		/		/		
12	Se conoce que la información antes de ser procesada en la base de datos, se encuentra físicamente completa.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CAROLINA SAAVEDRA ABRAHAM DNI. 07424918

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Acordado

...19 de 11 del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 PROCESO DE CONTROL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
13	Se informa anticipadamente a la jefatura de Servicios Generales sobre los movimientos que se van realizan en el archivo de gestión.	✓		✓		✓		
14	Antes de registrar la información se verifica que tenga como sustento la documentación fuente.	✓		✓		✓		
15	La confiabilidad de los registros facilita las actividades de control, reduciendo el margen de error en la atención de requerimientos de información.	✓		✓		✓		
16	Se han previsto las condiciones adecuadas para la creación y mantenimiento de las bases de datos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
17	En el área de Servicios Generales se realizan conciliaciones para verificar la veracidad de la información de la base de datos.	✓		✓		✓		
18	Ante la detección de algún problema se procede a verificar la validez de la información antes de suministrarla.	✓		✓		✓		
19	Se realizan controles aleatorios a la información registrada en la base de datos, confrontándola con respecto a los soportes documentales.	✓		✓		✓		
20	La gestión documental (organización, conservación y servicio) es favorable para resolver problemas o tomar decisiones oportunas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
21	Se detectaron desviaciones en las actividades de control de la documentación que ingresa o sale de los archivos de gestión.	✓		✓		✓		
22	Se han establecido responsabilidades de control de las actividades que se realizan en torno a la documentación produce y conserva.	✓		✓		✓		
23	La retroalimentación que ofrecen las actividades de control, suponen una condición de mejora continua y reducción de riesgos operativos.	✓		✓		✓		
24	Se han tomado medidas correctivas en torno a las desviaciones detectadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Mg. CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM** DNI: **07424958**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..19...de...11...del 2019

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



LECHE GLORIA S.A.

La Victoria, 10 de octubre del 2019

Señorita

Silvia Araujo Guzmán

Presente. –

De nuestra consideración:

En respuesta a su solicitud de fecha 09 de octubre del año en curso, se le autoriza a realizar su estudio de investigación con las restricciones que ello conlleva, desarrollando los instrumentos respectivos dentro del área de Administración y Servicios Generales de Gloria S.A., vale decir; sin el uso de información de que no es de responsabilidad de su área de estudio.

Así mismo, deberá presentar avances y mostrar instrumentos desarrollados cada vez que se le solicite, así como deberá coordinar previamente horarios de entrevistas u cualquier otra actividad que comprometa el normal desarrollo de las funciones del área en mención.

Finalmente, le deseamos éxitos en el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

Daniel Rodríguez Rebatta
Jefe de Administración y Servicios Generales
GLORIA S.A.