



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 –  
Año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR

Asencio Linares, Ricardo Augusto

ASESORA

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2018

Página del Jurado



---

**Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia**

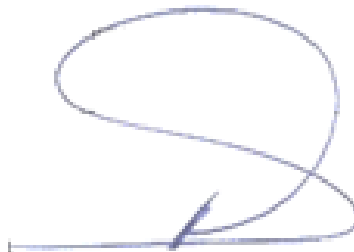
Presidenta



---

**Mg. Alvarado Espinoza, Jair Omar**

Secretario



---

**Mg. De Bracamonte Morales, Pedro Jesús**  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de Tesis a nuestro Padre celestial y a su santa madre representada en la Inmaculada Virgen de la Puerta de Otuzco por derramar sobre mi sabiduría, fortaleza y salud para lograr mis objetivos; a mi madre Carmen Linares Zarate por su apoyo incondicional y amor, a mis 10 hermanos por su ayuda constante, a mis familiares que confiaron en mi para el logro de mis aspiraciones profesionales que se ven reflejadas en un mejor futuro familiar.

## **Agradecimiento**

A mis hermanas Luisa y Antonella por su apoyo para lograr nuestro objetivo.

A todas aquellas personas que de manera directa e indirecta colaboraron para el logro de este objetivo.

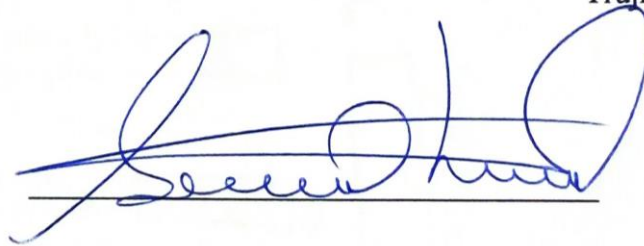
## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Ricardo Augusto Asencio Linares** con DNI N° **80176286**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presenta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo – Trujillo – La Libertad.

Trujillo, diciembre 2018



## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado:**

Presento ante ustedes la Tesis titulada Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – Año 2018, con la finalidad de diagnosticar la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1, en cumplimiento con lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

**El autor.**

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1.2. Trabajos previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	5
1.3.1. Gestión documental definiciones.....	5
1.3.2. Gestión definiciones.....	7
1.3.3. Definición de archivo.....	7
1.3.3.3. Archivos bancarios definiciones.....	8
1.3.3.4. Procesos técnicos archivísticos.....	9
1.3.4. Administración documental.....	9
1.3.5. Documento definiciones.....	10
1.3.5.1. Serie documental definición.....	10
1.3.9. Marco legal .....	11
1.4. Formulación del problema .....	12
1.5. Justificación del estudio.....	12
Conveniencia.....	13
Relevancia social.....	13
Implicaciones prácticas.....	13
Valor teórico.....	13
Utilidad metodológica.....	13
1.6. Objetivos.....	14
1.6.1. General .....	14
1.6.2. Específicos.....	14
1.7. Hipótesis .....	14
2.1. Diseño de investigación.....	16
2.2. Variables, operacionalización .....	16
2.2.1. Variable.....	16
2.3 Población y muestra .....	19
2.4 . Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19

2.5. Métodos de análisis de datos.....	19
2.6. Aspectos éticos .....	19
III. Resultados .....	21
3.1. Generalidades de la institución .....	21
Misión .....	21
Visión.....	21
Valores institucionales .....	21
IV. Discusión.....	32
V. Conclusiones.....	35
VI. Recomendaciones .....	37
VII. Propuesta .....	39



## **Resumen**

La siguiente investigación tiene por objetivo Diagnosticar la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018. Investigación de alcance descriptivo de diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad transversal, Banco de la Nación oficina Trujillo 1, para ello se utilizó, la observación y el análisis documentario, páralo cual se analizó las dimensiones administración documental, documentación y conservación documental profundizando en estas con el análisis de sus indicadores por lo que se llegó a la conclusión que el estado actual de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018 el nivel de la gestión documental es deficiente por los resultados obtenidos del análisis de sus dimensiones e indicadores.

***Palabras clave:*** Administración, conservación, documento, Gestión documental

## **Abstract**

*The following research has as an objective to diagnose the Document Management of the Banco de la Nación office Trujillo 1 - year 2018. Research of descriptive scope of non-experimental design and accord to the transverse temporality. For this, a survey technique was used with a questionnaire, observation and documentary analysis, being the instruments validated by expert judgment, also its reliability was determined by using the statistical test of Cronbach's Alpha, which provide a result of 83.6% for the variable of Document Management. It was concluded that the Documentary Management has been handled inadequately in its dimensions of document administration, documentation, documentary conservation for the files of the Banco de la Nación office Trujillo 1.*

*Keywords: administration, conservation, document, Document management,*

# **I. Introducción**

## **I.Introducción**

### **1.1.Realidad problemática**

Toda institución del Perú y el mundo realiza gestión en el archivo de su documentación relevante esto con el afán de satisfacer los requerimientos de personas, entidades y de sus áreas internas, que solicitan información para diferentes actividades o labores, así desde la antigüedad también vemos que existía la gestión documental encontrando en diversas culturas información que en la actualidad nos sirve para tener conocimiento de lo acontecido, los encontramos en Tablillas de madera, papiro piedra, etc.

En el Perú hasta el año 1972, el Sistema Nacional de Archivos se basaba en la “Ley de defensa, conservación e incremento del patrimonio documental de la Nación” (ley 19414,1972),y su reglamento el cual facultaba al “Archivo General de la Nación velar por la defensa, conservación e incremento del patrimonio documental de la nación rigiéndose a sus normas técnicas del sistema nacional de archivos”(DS N° 022- 75-ED,1 985, art.1)

En el gobierno del presidente Fujimori con fecha 11 de junio de 1991 se da la “Ley del Sistema Nacional de Archivos” (Ley 25323, 1991, art.1) y con fecha 26 de junio de 1992 el Decreto Supremo N° 008-92, Reglamento de la Ley la cual se cumple en la actualidad.

Las entidades del estado en especial el Ministerio Público y Poder Judicial, requieren la entrega de documentos archivados originales o copias que datan de años anteriores estableciendo una fecha de entrega la cual se da cumplimiento, a esto deben sumar las solicitudes del público usuario y a la interna de oficinas por parte del Banco de la Nación . Estos documentos se conservan en ambientes físicos que cuentan con infraestructura adecuada donde se conservan en cajas Archiveras diseñadas específicamente para el almacenamiento, conservación y transferencia del patrimonio documental del Banco de la Nación bajo normas del AGN.

Siendo la institución bancaria con mayor cantidad de operaciones bancarias en el Perú, tales como pagos varios, telegiros, depósitos varios, depósitos judiciales, pagos de tributos, pagos por trámites en otras instituciones del estado, hipotecas, tarjetas, etc

La producción de documentos promedio mensual del Banco de la Nación es de 260,954 operaciones mensuales y de 10,400 diarias en 60 ventanillas, esto origina una organización documental diaria, mensual y anual para su archivamiento en sus almacenes.

Las constantes solicitudes de búsqueda de documentos en original y copia trae consigo la mala gestión en el almacenado de los documentos ya que al buscar un documento no se devuelve el documento a su caja original y a su espacio asignado sino en otros lugares creando un desorden en los almacenes, el Banco de la Nación oficina Trujillo 1, no cuenta con un proceso estratégico de gestión documental en sus archivos , también no cuenta con personal calificado y dedicado al almacén de archivos que realice los temas de búsqueda y entrega de documentos solicitados, a la falta de capacitación del personal de Banco en temas de gestión documental de estos.

Por lo indicado anteriormente la investigación quiere dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la gestión documental de la documentación del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018?

¿Cómo son los procesos administrativos de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1?

## 1.2. Trabajos previos

Al investigar sobre trabajos relacionados a la variable de estudio de este proyecto encontramos como relevantes los siguientes.

Lunasco (2017), en el trabajo de tesis “Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017” el cual realizo una investigación de tipo básica con una población de 135 técnicos, utilizando como instrumento el cuestionario realizando la validez por juicio de expertos, se determinó la confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana concluyendo “que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .784, interpretándose como una correlación positiva muy alta entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula” (p.82)

Torres (2017), en su tesis “Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016”, este realiza una investigación de enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica, nivel descriptivo y correlacional, el diseño de investigación fue no experimental; de corte transversal el muestreo fue no probabilístico (p.55-56), la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao. Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert para medir las variables gestión administrativa y la gestión documental, concluyendo que “existe relación positiva y significativa entre ambas variables con Rho de Spearman de 0.845 lo cual indica una correlación alta entre las variables” (p.88)

Vásquez (2017) en su tesis “La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016” la autora realiza una investigación de tipo no experimental con un tipo de diseño descriptivo correlacional, utilizando una población de 750 trabajadores y una muestra de 100 servidores, concluyendo que “los resultados demuestran que entre la variable gestión documental y la administración de archivos existe una moderada relación positiva de  $r: 0,384$ . Es decir un buen nivel de la gestión documental que corresponde un buen nivel de la administración de archivos” (p.55)

Cabanaconza (2016), en su trabajo de investigación de tesis “Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos– Seguro Integral de Salud, Lima 2016”, en la cual la autora hace una revisión de varias teorías en lo que respecta a gestión documental y procesos técnicos archivísticos como las de Ponjuan, Russo, Grimaldo y Puentes , para esta investigación el método utilizado fue el hipotético- deductivo de corte transversal y de diseño no experimental (pp.39-40), utilizando como instrumento de medición el cuestionario y como técnica la encuesta, demostrando la hipótesis formulada para las dos variables de estudio, llegando a la conclusión “que si existe relación entre las 2 variables estudiadas comprobando la hipótesis formulada” (p.70).

París (2015), en su tesis doctoral “Evidencia y memoria: la gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I”, el autor utiliza en esta investigación una metodología cualitativa que permite el análisis de los fundamentos de la investigación. El autor llega a la conclusión que “los trabajos de gestión documentaria en los últimos tiempos vienen creciendo pero se carece de estudios científicos en las universidades de España por lo que su estudio permitirá la mantención de los documentos en el tiempo” (p.277)

Carrión y Fonda (2015), en el informe profesional de título “Análisis y diseño de un modelo de Gestión Documental para las pymes en el cantón Durán”, utiliza para esto una investigación descriptiva y no experimental (p.40). Utilizan técnicas como la encuesta, la revisión documental, la observación obteniendo un resultado óptimo, teniendo como muestra a personal del área administrativa.

Los autores basan sus antecedentes en estudios de varios autores en lo referente a Gestión de Documentos, también toman información de normas internacionales como la ISO 30300 para determinar su análisis y creación de su modelo de Gestión de Documentos; Los autores concluyen, “es necesario implementar un proceso de gestión documental tanto físico como digital.” (p.127)

Vilca (2014) en su tesis “Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial” para ello desarrolla una investigación y análisis descriptivo mediante la recopilación de información, asimismo, se empleará como herramientas de recolección de datos el análisis FODA, la contrastación de los procesos del

archivo utilizando la norma ISO 15489 y el diagrama de flujo para describir el proceso actual de la gestión documental.

En ese sentido, se desarrollará un análisis, revisión y evaluación en base a otras experiencias similares de digitalización realizadas en el país y en el extranjero, el autor llega a la conclusión “que existen solicitudes no atendidas generando incumplimiento de plazos en la respuesta de los trámites. Todo ello es percibido por el personal de la institución, así como los afiliados y miembros aportantes de la Caja de Pensiones Militar Policial”. (p.109)

Albarracín (2013), en su tesis “Análisis del proceso de gestión documental del Archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489” la cual resalta implementar un sistema de gestión documentaria que permitiría la mejora y agilización de procesos, utiliza una investigación descriptiva y de la técnica de la observación, hace referencia a la utilización de diferentes técnicas como el análisis FODA, matrices EFE, EFI basado en diversas investigaciones referidas al tema concluyendo que en Europa se encuentran la mayor cantidad de antecedentes sobre todo en España y Francia; también refiere que en el Perú aún no se encuentran trabajos similares al tema a implementar determinando que el tema es innovador si existiendo trabajos en el área no bancaria.

Nos presenta diversa información de autores que han tratado artículos científicos referidos a gestión documental así como conceptos generales de las variables de su trabajo; asimismo llega a la conclusión que “la implantación de un sistema de gestión documentaria permitirá la optimización de los procesos internos.” (p.83)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión documental definiciones.**

Según el macroproceso gestión documentaria del Banco de la Nación (2018) indica que “Macro-proceso controla las actividades relacionadas con la recepción, registro y distribución de documentación que ingresa al Banco o que este remita, así como los procedimientos relacionados con la administración de archivos”. (p. 55)

De igual forma la Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y gestores de documentos (CAA, 2011), entiende en su manual lo siguiente:



El conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente, podemos afirmar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia, con aspectos tales como la clasificación, la ordenación la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, sin ánimo exhaustivo (p. 18).

La Asociación Española de Normalización y Certificación (2006), manifiesto lo siguiente:

El área de gestión responsable de un control eficaz y sistémico, de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización (p. 11).

Casas, Cook, Millar, y Roper (2003), definen a la gestión documental como:

Esa esfera de la gestión general que se ocupa de alcanzar economía y eficiencia en la creación, el mantenimiento, el uso, y la disposición de los documentos durante todo su ciclo de vida y de hacer que la información que contienen esté disponible en apoyo del que hacer de la organización (p. 77).

Alvarado (2001) definió que “la gestión de documentos es el proceso que abarca el ciclo vital del documento, es decir desde su producción hasta su eliminación final o su envío histórico para su conservación permanente” (p. 106).

Ponjuan (1998), define a la gestión documental como “procedimiento administrativo que posibilita el analizar y controlar o de una manera sistemática, durante todo su periodo de vida, aquella información registrada desde su creación, registro o utilizada en una organización en concordancia con su misión, objetivo y operaciones”. (p. 129)

López, (1995), manifiesta lo siguiente:

Es un conjunto de disciplinas que tienen como objeto de estudio un proceso informativo de una actividad de recuperación de mensajes emitidos en procesos anteriores y que mediante análisis y tratamiento técnico, se comunican con la finalidad de que sirvan de fuente de información para la obtención de nuevo conocimiento o para la toma de decisiones (pp.276-281).

Para complementar las teorías de gestión documental y para analizar cada uno de sus partes profundizamos en la investigación de cada una de ellas.

### **1.3.2.Gestión definiciones.**

Heredia (1985), “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad” (p. 25).

Rementería (2008), “es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p. 1).

Dado que los archivos son la base de estudio de la gestión documental mostramos algunas definiciones.

### **1.3.3.Definición de archivo.**

Heredia (citado por Suarez 2012), destaca que “el archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión” (p. 153).

El manual del archivero del archivo general de la nación (2008) define archivo como “El conjunto de documentos producidos por personas naturales o jurídicas durante el

ejercicio de sus actividades cotidianas, que son administrados, organizados y conservados para difundir información contenida en ellos.” (p. 7).

El Consejo Internacional de Archivos (CIA, sf) define en su página web como:

Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad y son conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades y transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico (parr. 2).

#### ***1.3.3.1. Archivo de Gestión.***

RGA (citado por Sierra 2009), “Esta etapa de archivo es aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometido a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten” (p. 48)

#### ***1.3.3.2. Archivo Central.***

RGA (citado por Sierra 2009), Esta etapa de archivo se concibe como la “unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares, en general” (p. 48)

El trabajo investigado va relacionado a los archivos producidos y adquiridos por las instituciones financieras que en su gestión documental la realizan para un mayor control en consecuencia y habiendo pocos estudios realizados complementamos la investigación con algunas teorías.

#### ***1.3.3.3. Archivos bancarios definiciones.***

Tortella (1983) define que los archivos de los bancos son “archivos que forman parte de los archivos económicos de empresas y componen un rango particularmente interesante dentro de los archivos privados. Por lo que obligatoriamente deberán estar clasificados y organizados los documentos que se encuentran en sus depósitos documentales” (p. 27)

#### ***1.3.3.4. Procesos técnicos archivísticos.***

Según lo que indica plan de trabajo del órgano de administración de archivos del Banco de la Nación que es quien norma los procedimientos archivísticos y toma las medidas que garantizan el buen funcionamiento del archivo central y prioriza el correcto tratamiento conservación y utilización del patrimonio documental institucional, a fin de ejecutar un debido control, clasificación, archivamiento, eliminación, transferencia y otras actividades como la conservación de documentos, organización y selección de archivos, descripción y servicios documentarios; estas técnicas archivísticas aplicadas a las series documentales que custodia el Archivo Central.

Jaén (citado por cabanaconza 2017) opina que los procesos técnicos archivísticos son:

Aquellas operaciones inherentes de la archivística que posibilita el tratamiento técnico de los documentos en sus diversas etapas. El objetivo del uso y/o manejo de éstas, es adecuar una práctica metodológica a la documentación que conlleven a la organización, conservación, recuperación y acceso de la información de manera inmediata, para los diversos propósitos que le sirvan al usuario (p. 22)

### **Dimensiones de la gestión documental**

#### **1.3.4. Administración documental.**

Según el macroproceso gestión documentaria del Banco de la Nación (2018) indica que:

Comprende las actividades relacionadas a la organización de la documentación y la transferencia de los documentos de los archivos de gestión y periféricos al Archivo Central, asimismo; la digitalización de la documentación y el servicio de préstamo, devolución y eliminación de documentos (p. 2).

El Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (2007), indica: Metodología integral para planear, dirigir y controlar la producción, organización, circulación y uso de los documentos, a lo largo de su ciclo institucional de vida, atendiendo a una mayor economía y racionalización en el manejo de los recursos operativos y las estructuras archivísticas (p.27)

### **1.3.5. Documento definiciones.**

Tamayo (1996), da entender por documento de forma genérica “cualquier cosa que nos dé noticia de algo que haya sucedido en el pasado próximo o más distante” (p. 55).

CAA (2011), define al documento como “la combinación de un soporte y la información contenida dentro de él, que pudiera ser usado como prueba o consulta” (p. 29).

CAA (2011) señaló que los elementos que lo caracterizan son:

- a) “soporte que le proporciona corporeidad física, y pudiendo ser desde una tabla de barro hasta un dispositivo electrónico como USB” (p. 29).
- b) “La información que transmite y contiene” (p. 29).
- c) “El registro de la información en el soporte, ya sea por medio del uso de tinta, impulsos electromagnéticos u otros” (p. 29)

#### ***1.3.5.1.Serie documental definición.***

Heredia (1991), afirma que “las series son el testimonio documental y continuado de actividades repetitivas desarrolladas por un órgano o en virtud de una función” (p. 146).

Cruz (1994), define la serie como “conjunto de documentos producidos de manera continuada como resultado de una misma actividad” (p. 246).

### **1.3.6.Conservación documental.**

Sistema Nacional de Archivos (SNA 05, 1985) conceptualiza la conservación documental como “la conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y del texto de los documentos de cada entidad a través de la implementación de medidas de preservación y restauración” (p. 1)

Reglamento del archivo histórico del instituto politécnico nacional (2005) señala que es el “conjunto de procedimientos y medidas destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos” (p. 33)

### **1.3.9.Marco legal**

Mediante la Ley del Archivo General de la Nación, el Estado Peruano dispone la creación del:

Sistema Nacional de Archivos con la finalidad de integrar estructural, normativa y fundamentalmente los archivos de las entidades públicas existentes en el ámbito nacional mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivo, garantizando con ello la defensa, conservación, organización y servicio del Patrimonio Documental de la Nación (Ley 25323, 1972,Art. 1º)

De acuerdo al Reglamento de la Ley del Archivo General de la Nación:

Los archivos públicos están integrados por los archivos pertenecientes a los poderes del estado, entes autónomos, ministerios, instituciones públicas descentralizadas, empresas estatales de derecho público y privado, empresas mixtas con participación accionaria del Estado, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y las Notarías (D.S. N° 008-92-JUS, 1992, Art. 27°)

Resolución Jefatural N° 073-85/AGN, aprueba las normas generales del Sistema Nacional de Archivos para el sector público nacional.

También Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, refiere:

El plazo de conservación de los documentos de las empresas del sistema financiero están obligadas a conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años. Si, dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra ellas, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida (Ley 26702, 2011, Art. 183°)

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo es la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (pp.40-41).

### **Conveniencia.**

Se pondrá énfasis en determinar procesos para una mejor organización y control de los archivos documentales que es el patrimonio documental del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018, de igual manera la investigación servirá como referencia para otras agencias y entidades bancarias privadas y gubernamentales que buscan una manera de mejorar su gestión documental del archivo de su documentación producida para una mejor gestión a sus requerimientos interno y externos.

### **Relevancia social.**

Se justifica su relevancia social, pues al mejorar los procesos se mejorara el servicio en lo que se refiere a requerimientos de documentación producida contribuyendo con una sociedad con mayor confianza en el Banco de la Nación.

### **Implicaciones prácticas.**

Ayudará a resolver los problemas existentes en los almacenes de archivos, para un mejor trato, inventario y adecuación de los documentos existentes, así como también llevar un mejor control físico.

### **Valor teórico.**

Se justifica la presente investigación científica porque permitirá mejorar los conocimientos de gestión de procesos estratégicos. De igual manera planificar un proceso que permita la mejora en la búsqueda, ordenamiento, entrega de documentos a área determinada que los solicite y devolución de documento a su origen en almacenes, lo que permitirán un mejor manejo y rapidez en la atención de los requerimientos internos y externos, lo cual creara nuevas teorías sobre gestión documental.

### **Utilidad metodológica.**

Se desarrollara el diagnóstico de la variable, llegando a un concepto amplio de la gestión documental en la organización.



## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1.General**

Diagnosticar la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018.

### **1.6.2.Específicos**

- Analizar la dimensión documentación de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018.
- Analizar la dimensión administración documental de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1.
- Analizar la dimensión conservación documental de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018.

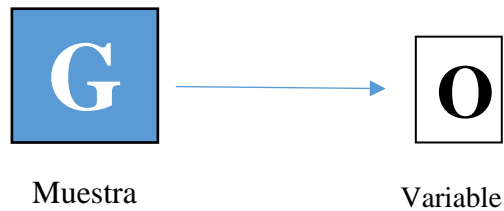
## **1.7. Hipótesis**

La gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1- año 2018 es deficiente

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental ya que los estudios que se analizaron y midieron no fueron manipulados para su estudio y transversal porque fueron en un determinado tiempo y de alcance descriptivo.



G = Muestra

O = Observación de la variable Gestión Documental

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variable.

Gestión documental.

Sub variables:

- Administración documental
- Documentos
- Conservación de documentos



Tabla 2.1

*Operacionalización de la variable: Gestión documental.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Documental	<p>Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y gestores de documentos (CAA, 2011), conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente, podemos afirmar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia, con aspectos tales como la clasificación, la ordenación la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, sin ánimo exhaustivo (p. 18).</p>	<p>Para medir la variable se utilizó la técnica de Análisis documental, a través del instrumento Ficha de Análisis Documental y la observación a través de Guía de observación</p>	Administración documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condición de almacenes</li> <li>- Situación de solicitudes ingresadas y atendidas</li> <li>- Situación de la pérdida de documentos</li> <li>- Inventario de cajas archiveras</li> </ul>	Nominal
			Documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situación de las series documentales</li> <li>- Situación de los documentos generados</li> <li>- Situación de la búsqueda de documentos</li> </ul>	
			Conservación de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condición de los andamios en almacén</li> <li>- Realidad del mantenimiento de documentos</li> </ul>	

Nota: fuente (CAA, 2011)

## 2.3 Población y muestra

**2.3.1. Población:** Banco de la Nación oficina Trujillo 1

**2.3.2. Muestra:** Área de almacén de archivos del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 2.2

*Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento	Área involucrada
Gestión documental	Análisis documental	Ficha de análisis documental	Almacenes y unidades de gestión
	Observación	Guía de observación	Almacenes y unidades de gestión

## 2.5. Métodos de análisis de datos

En el procesamiento de los datos se utilizó programas como el Excel, SPSS u otros que se encuentren en tendencia, para el procesamiento y análisis. Se empleara estadística descriptiva la que permitió utilizar métodos numéricos y gráficos, para poder interpretar y determinar cómo es la gestión documental del archivo del banco de la nación oficina Trujillo 1 año 2018.

## 2.6. Aspectos éticos

Al tener la idea del proyecto de investigación se coordinó con la entidad en estudio que es el Banco de la Nación Oficina Trujillo 1, especificando el área de archivo como área a investigar. Recibiendo la autorización para realizar el estudio.

El autor del presente proyecto de investigación se comprometió a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por el Banco de la Nación oficina Trujillo 1 y la identidad de los participan en el estudio.

# **III. Resultados**

### **III. Resultados**

#### **3.1. Generalidades de la institución**

La Caja de Depósitos y Consignaciones se había creado el 11 de marzo de 1905 (Ley N° 53), como una dependencia de la banca privada y recaudaba las más importantes rentas nacionales. Así, los miles de millones de soles recaudados iban a las bóvedas de la banca privada, la cual, además de cobrar las respectivas comisiones por esta operación, entregaba al Estado el dinero de los contribuyentes a manera de crédito.

El 27 de enero de 1966 fue promulgada la Ley N° 16000 que creó el Banco de la Nación sobre la base de la antigua Caja de Depósitos y Consignaciones. Al inicio de su mandato, el presidente Fernando Belaunde Terry había estatizado esta entidad privada convirtiéndola en un organismo estatal. En adelante, si el Estado requería dinero, el Banco de la Nación se lo suministraría sin intereses ni comisiones.

#### **Misión**

El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible

#### **Visión**

Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano

#### **Valores institucionales**




- Vocación de servicio al ciudadano
- Compromiso e identificación
- Promoción de la cultura financiera
- Conducta ética y profesional
- Responsabilidad social e inclusión financiera.



3.1.1 Análisis de la dimensión administración documental de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018

Tabla 3.1.

*Condición de almacén*

Indicador / Item	Almacenes			Observación
	Almacén sótano	Almacén 1ª piso	Almacén 2º piso	
Físicamente				Sobre carga de cajas archiveras y fuera de sus andamios
Metros cuadrados	327.42m <sup>2</sup>	101.06 m <sup>2</sup>	84.56 m <sup>2</sup>	
Cantidad de andamios	17	7	12	
Mal estado de andamios	6	3	4	35%, 43%, 33% del total de andamios están en mal estado
Cantidad de cajas en andamios	2172	1379	1280	
Cajas en el piso	0	130	30	Falta de espacio en andamios para cajas con series documentales poco buscadas

*Nota:* Podemos ver en la tabla 3.1, que de los 3 almacenes el primer piso y segundo piso cuenta con un 3% de cajas en el suelo.

Tabla 3.2.

*Situación de solicitudes ingresadas y atendidas*

Indicador / año	Ingresadas	Atendidas	%
2012	42	42	100%
2013	53	53	100%
2014	46	46	100%
2015	68	68	100%
2016	78	78	100%
2017	81	81	100%
2018	73	73	100%
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>441</b>	

Nota: los resultados del análisis documental en la dimensión indican que en los años indicados las solicitudes ingresadas y atendidas son iguales, por lo que se entiende que se cumple con todas las atenciones de las solicitudes.

Tabla 3.3.

*Situación de pérdida de documentos*

Indicador / año	Cajas	%	Serie
2008	0	0	-
2009	0	0	-
2010	0	0	-
2011	0	0	-
2012	4	16,7%	Mov. diario
2013	6	25,0%	Mov. diario
2014	5	20,8%	Mov. diario
2015	1	4,2%	Mov. diario
2016	7	29,2%	Mov. diario
2017	1	4,2%	Mov. diario
2018	0	0%	Mov. diario
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	

Nota: de los resultados analizados el año que tiene mayor cantidad de pérdida de documentos es el año 2016 con 29,2% y un total de 7 cajas pertenecientes a la serie documental movimientos diarios.

Tabla 3.4.

*Inventario de cajas archiveras por año*

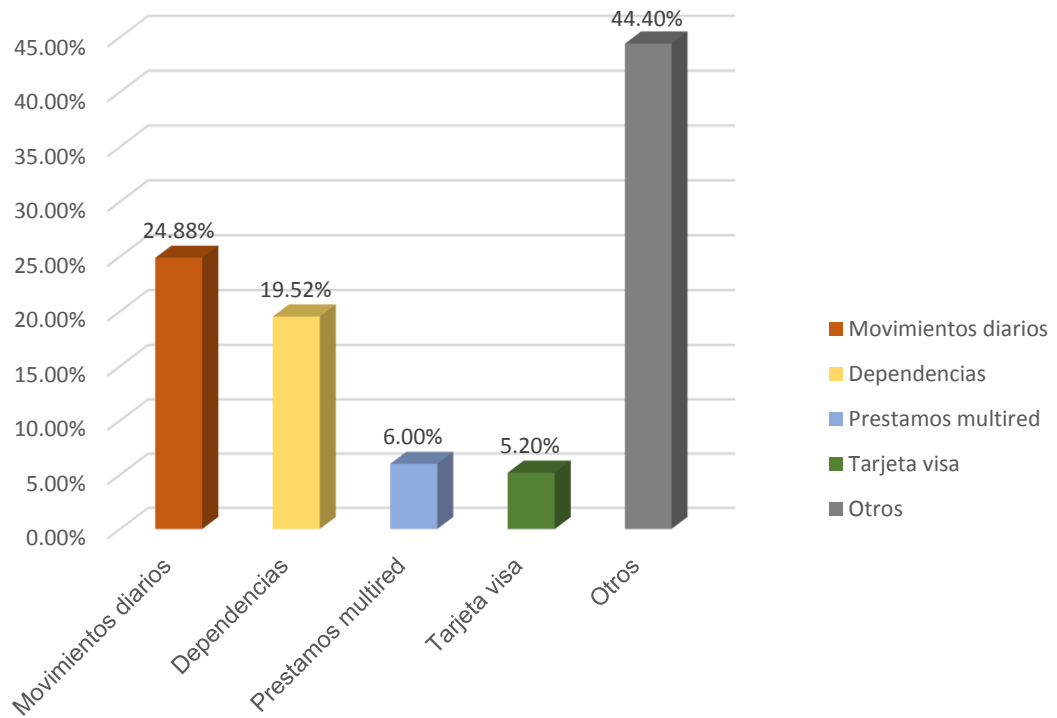
Indicador / año	Cajas	Inventario	Real	Ubicación
2008	423			
2009	436			
2010	427			Sótano
2011	435			
2012	451	2172	2168	
2013	459			
2014	500			Segundo piso
2015	420	1379	1367	
2016	465			
2017	476			Primer piso
2018	339	1280	1272	
Total	4831	4831	4807	

Nota: de la tabla se nota que existe diferencias entre el inventario y el inventario real en cada almacén

**3.1.2. Análisis de la dimensión documentación de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018**

**Figura 3.1**

*Situación de las series documentales*



*Nota:* en la figura 3.1, se observa la situación de las series documentales en archivo, teniendo que la serie Movimientos diarios tiene un 24.88% la serie documental Dependencias un 19.52%, Prestamos multired 6 %, Tarjetas multired 5,2% y otras 44,40%

Tabla 3.5.

*Situación de los documentos generados*

Situación	FI	HI
En caja archivera (almacenes)	4831	99,02%
En archivo de gestión	36	0,74%
En puerta de almacén	12	0,25%
Total	4879	100,00%

Nota: de la tabla 3.5 se aprecia que la mayor cantidad de los documentos generados se encuentran en cajas archiveras en los almacenes con un 99,02% los otros en archivos de gestión con un 0,74% y en puerta de almacén con un 0,25%.

Tabla 3.6.

*Situación de la búsqueda de documentos*

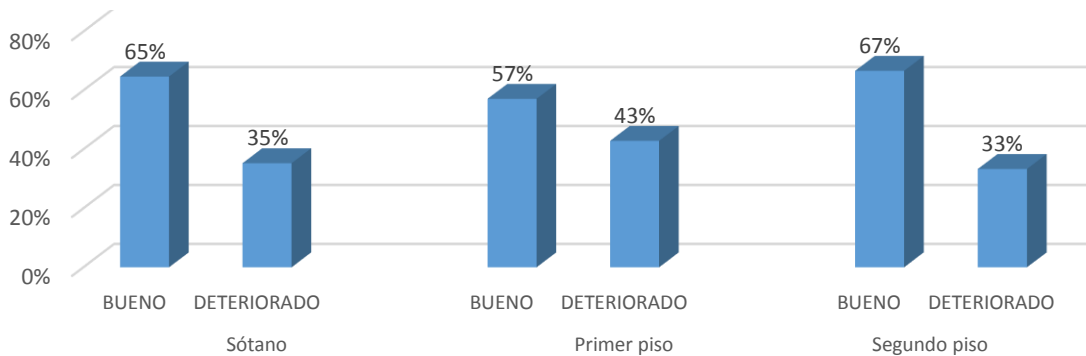
Indicador /Año	Cantidad de solicitudes	Nº de búsquedas	Documentos encontrados	Documentos no encontradas	%
2012	42	232	217	15	6%
2013	53	180	149	31	17%
2014	46	225	207	18	8%
2015	68	315	298	17	5%
2016	78	231	175	56	24%
2017	81	360	332	28	8%
2018	73	189	156	33	17%
Total	441	1732	1534	198	

Nota: En la tabla 3.6 se verifico el que la situación de la búsqueda de documentos en los almacenes no es adecuada ya, teniendo que a partir del año 2016 existen gran cantidad de documentos no encontrados y es el año 2016 el que mayor significancia tiene con un 24% de documentos no encontrados.

**3.1.3. Análisis de la dimensión conservación documental de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018.**

Figura 3.2

*Condición de los andamios en almacén*



Nota: En la figura 3.2, se aprecia que el estado de andamios en el sótano es 65% de condición bueno y 35% de condición deteriorado, asimismo, en el primer piso el estado de los andamios es 57% de condición bueno y 43% de condición deteriorado, también el segundo piso el estado de andamios tienen 67% de condición bueno y 33% de condición deteriorado, por lo que determinamos que la condición de los documentos no es de forma correcta.

Tabla 3.7

*Realidad del mantenimiento de documentos*

Indicador / año	Ligas/ Bolsas Hermes Prosegur	Ligas/ papel kraft	Ligas / rafia	%
2008	423			
2009	436			
2010	427			44,96%
2011	435			
2012	451			
2013		459		
2014		500		28,54%
2015		420		
2016			465	
2017			476	26,50%
2018			339	
Total	2172	1379	1280	100%

Nota: en el cuadro 3.7 nos muestra cómo están conservados los documentos en almacén y el porcentaje según indicador, por lo que se nota una conservación mala al utilizar ligas que con el tiempo se derriten y perjudican la documentación.

**3.1.4** Diagnosticar el estado actual de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018.

Tabla 3.8

Evaluación por indicadores de la variable: Gestión documental

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>%</b>	<b>Criterio</b>	<b>condiciones</b>	
<b>Administración documental</b>	-Condiciones de almacenes	Cajas piso	3%	Cajas en el piso	No es óptima, se nota la falta de espacio, se refleja en las cajas en el piso
	-Situación de solicitudes ingresadas y atendidas		100%		Regular , no puede ser optimo porque para la entidad no debe existir ningún error ni diferencia
	-Situación de la perdida de documentos		17.91		Deficiente lo ideal es que ningún documento se pierda
	-Inventario de cajas archiveras		0.5%		Deferencia de 24cajas sin haber sido inventariadas
<b>Documentos</b>	-Situación de las series documentales		24.88%		Se realiza de una forma normal de acuerdo a la solicitud
	-Situación de los documentos generados		99.02%		Se encuentra en cajas archiveras lo cual es correcto
	-Situación de la búsqueda de los documentos		24%		Aún hay documentos que no son encontrados por lo tanto es deficiente, se refleja ,más en el año 2016 con 54 documentos no encontrados
<b>Conservación de documentos</b>	-Condición de los andamios en almacén		36%		Se encuentra en nivel regular por que existe un porcentaje de 36 % en promedio que está deteriorado
	-Realidad del mantenimiento de documentos		100%		Nivel deficiente no cumplen con las normas técnicas de conservación

*Nota:* de la tabla analizamos los indicadores de cada dimensión para llegar al diagnóstico que la gestión documental es deficiente.



### 3.1.5. Contrastación de hipótesis

En la siguiente investigación se planteó la siguiente hipótesis: La gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1- año 2018 es deficiente, aceptándose la hipótesis planteada por lo siguiente:

Que en la dimensión Administración documental según el indicador condición de almacenes no es óptima al existir cajas en el piso, asimismo en el indicador situación de solicitudes ingresadas y atendidas se observa que es de forma regular, por otra parte, el indicador situación de la pérdida de documentos es deficiente al encontrarse cajas con documentos perdidos, también el indicador inventario de cajas archiveras no contrasta con el inventario real.

La dimensión documento, según el indicador situación de las series documentales se realiza de forma normal, al igual que el indicador situación de los documentos generados la cual se nota que lleva forma correcta, por otro lado el indicador situación de la búsqueda de documentos es deficiente al observar que hay documentos que no son encontrados.

La dimensión conservación documental refleja en su indicador condición de los andamios en almacén que un porcentaje están deteriorados asimismo, el indicador realidad del mantenimiento de los documentos, estos son de forma incorrecta y no habitual.

Llegando a determinar que la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018 se lleva de forma deficiente.

## **IV. Discusión**

#### **IV.Discusión**

Las entidades públicas y privadas tienen como prioridad la gestión documental lo que permitirá que un futuro la información producida no se pierda y sirva para un mejor funcionamiento y solución de problemas utilizando para esto la administración de documentos, la documentación, dentro de ella la producción documental, su búsqueda fácil y accesible y por último la conservación documental que no es más que el mantenimiento de los documentos en el archivo.

Luego del análisis y la observación de la gestión documental del archivo del banco de la nación oficina Trujillo 1 por lo analizado en sus dimensiones, se lleva de forma incorrecta, la cual tiene relación con Lunasco (2017), en su trabajo de tesis “Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017” donde indica que la gestión documental es desfavorable con un 47% la autora también señala que existe una relación entre las variables estudiadas, de igual manera Carrión Y fonda (2015), en su tesis “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las pymes en el cantón Durán” donde señalan que se evidencia una inadecuado tratamiento documental, carencia de normas lo que perjudica la gestión documental donde el 75% de sus encuestados señalaron que no conocen la gestión documental es decir tienen un bajo conocimiento.

De los resultados obtenidos en la investigación se pudo observar que al analizar la dimensión Administración documental del archivos del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 en cada uno de sus indicadores por lo que se llega a la conclusión de que la dimensión analizada no se lleva de forma correcta, por su parte los resultados no guardan relación a lo indicado por Vásquez (2017), en su tesis “la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016” cuyo objetivo general es determinar la relación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima- 2016, llegó a la conclusión de que la administración de archivos y la gestión documental tienen un nivel alto con un 87%.

Los resultados obtenidos en la investigación actual referente al análisis de la dimensión Documentación de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo

1 año 2018 en su indicador situación de la búsqueda de documentos se verifico el que la situación de la búsqueda de documentos en los almacenes no es adecuada, teniendo que a partir del año 2016 existen gran cantidad de documentos no encontrados y es el año 2016 el que mayor significancia tiene con un 24% de documentos no encontrados por lo que se concluye que la dimensión documentación no se lleva de forma correcta. Por otra parte la investigación no tiene coincidencia con Cabanaconza (2016), quien inca que sus dimensión de documentación también sus encuestados indicaron que existe un nivel moderado o medio, así mismo no concuerdan con lo investigado por Vásquez (2016), quien en sus dimensiones de documentación indican que tienen un nivel alto en sus dimensiones de la variable gestión documental relacionadas con la variable documento de archivos.

El análisis del objetivo específico análisis de la dimensión conservación documental de la gestión documental del archivo del banco de la nación oficina Trujillo 1 año 2018, al analizar los indicadores se aprecia que el estado de andamios en el sótano es 65% de condición bueno y 35% de condición deteriorado, asimismo, en el primer piso el estado de los andamios es 57% de condición bueno y 43% de condición deteriorado, también el segundo piso el estado de andamios tienen 67% de condición bueno y 33% de condición deteriorado, por lo que determinamos que la condición de los documentos no es de forma correcta. por lo que se afirma que la conservación documental no se lleva de forma, sin embargo no se relaciona con Cabanaconza (2016), en su tesis “procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016”. quien concluyo que el 100% de su población encuestada considera que la conservación documental es de un nivel moderado donde en relación al proceso de conservación documental que se debe llevar a cabo a todos los documentos archivísticos a fin de asegurar y salvaguardar la información contenida en ellos, esto lo define Reglamento del archivo histórico del instituto politécnico nacional (2005), señala que es el “conjunto de procedimientos y medidas destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos” (p. 33).

# **V. Conclusiones**

## V.Conclusiones

1. Al diagnosticar el estado actual de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – año 2018 el nivel de la gestión documental es deficiente por los resultados obtenidos del análisis de sus dimensiones e indicadores.
2. se analizó la dimensión administración documental de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018, se determinó que se lleva de forma inadecuada por los resultados obtenidos de sus indicadores concluyendo que la administración documental es deficiente
3. la dimensión documentación de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018, el análisis de los indicadores arrojó que existe series documentales que no están bien, de igual forma la búsqueda de documentos no se lleva de forma inadecuada por lo que se determina que la dimensión documentación es deficiente.
4. el análisis de la dimensión conservación documental de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018, la observación y el análisis de sus indicadores nota que existen andamios en mal estado lo que perjudica la conservación asimismo se observó que los documentos son almacenados con agentes dañinos como grapas, ligas las cuales con el tiempo se derriten y causan daño a los documentos perjudicando su conservación por lo que se determina que la conservación documental es deficiente.

# **VI. Recomendaciones**

## **VI.Recomendaciones**

1. Se recomienda a la administración del banco poner en práctica los manuales de procedimientos el macroproceso gestión documentaria del Banco de la Nación, mediante capacitaciones al personal y tener en cuenta disponer de una persona para el archivo documental.
2. Se recomienda a la administración del banco de la nación oficina Trujillo poner en práctica mediante capacitaciones lo que indica el manual de procedimientos del proceso administración de archivos en el punto 3.1. Evaluación y Digitalización de la documentación aprobada que comprende la evaluación y aprobación de la documentación que será digitalizada tales como documentos contables, operativos, administrativos y legales.
3. De los resultados se le recomienda a la administración el diseño o compra de un Software de inventario, codificación para sus cajas archiveras en el almacén central y archivos de gestión para mejorar el proceso documental referente a la de búsqueda, codificación, control y la generación de documentos asimismo se recomienda tener en cuenta el manual de procedimientos del proceso administración de archivos en su punto 3.2. Mantenimiento de archivos físicos.
4. De la observación realizada se recomienda a la administración para mejorar la conservación documental realizar mantenimiento preventivo de los andamios y adecuación oportuna de los diferentes almacenes.



# **VII. Propuesta**

## **VII.Propuesta**

Propuesta de mejora

### **Propuesta**

Adecuación de cajas archiveras en los almacenes para mejora de la gestión documental del archivo del banco de la nación oficina Trujillo 1 año 2018. .

### **La Finalidad Pública**

Optimizar y modernizar los archivos, mejorando y fortaleciendo la gestión documental e la entidad convocante.

## **I. Introducción**

### **Antecedentes**

Toda institución del Perú y el mundo realiza gestión en el archivo de su documentación relevante esto con el afán de satisfacer los requerimientos de personas, entidades y de sus áreas internas, que solicitan información para diferentes actividades o labores, así desde la antigüedad también vemos que existía la gestión documental encontrando en diversas culturas información que en la actualidad nos sirve para tener conocimiento de lo acontecido, los encontramos en Tablillas de madera, papiro piedra, etc.

En el Perú hasta el año 1972, el Sistema Nacional de Archivos se basaba en la “Ley de defensa, conservación e incremento del patrimonio documental de la Nación” (ley 19414,1972),y su reglamento el cual facultaba al “Archivo General de la Nación velar por la defensa, conservación e incremento del patrimonio documental de la nación rigiéndose a sus normas técnicas del sistema nacional de archivos”(DS N° 022- 75-ED,1 985, art.1)

Las entidades del estado en especial el Ministerio Público y Poder Judicial, requieren la entrega de documentos archivados originales o copias que datan de años anteriores estableciendo una fecha de entrega la cual se da cumplimiento, a esto deben sumar las solicitudes del público usuario y a la interna de oficinas por parte del Banco de la Nación . Estos documentos se conservan en ambientes físicos que cuentan con infraestructura adecuada donde se conservan en cajas Archiveras diseñadas específicamente para el almacenamiento, conservación y transferencia del patrimonio documental del Banco de la Nación bajo normas del AGN.

Las constantes solicitudes de búsqueda de documentos en original y copia trae consigo la mala gestión en el almacenado de los documentos ya que al buscar un documento no se devuelve el documento a su caja original y a su espacio asignado sino en otros lugares creando un desorden en los almacenes, el Banco de la Nación oficina Trujillo 1, no cuenta con un proceso estratégico de gestión documental en sus archivos , también no cuenta con personal calificado y dedicado al almacén de archivos que realice los temas de búsqueda y entrega de documentos solicitados, a la falta de capacitación del personal de Banco en temas de gestión documental de estos.

## **II. Objetivo**

- 2.1. Mejorar la adecuación de cajas archiveras en los almacenes de archivos del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018.
- 2.2. Facilitar la búsqueda de documentos solicitados

## **III. Metas**

- 3.1. Aplicar el servicio de adecuación documental trimestralmente

## **IV. Alcance**

- 4.1. La presente propuesta de mejora de la adecuación de cajas archiveras será un servicio indispensable para la oficina del banco de la nación oficina Trujillo 1 que será en un futuro imitada por otras agencias

## **V. Manual de procedimientos del proceso administración de archivos**

- 5.1. Mantenimiento de archivo físico

- 5.1.1 Actividad.

Verificar inventario de la caja archivera

- 5.1.1.1. Descripción de la actividad

Realizar la verificación de la ubicación de la información en el inventario de la caja archivera

- 5.1.2 Actividad

Obtener expediente

- 5.1.2.1. Descripción de la actividad

Ubica la caja archivera, procede a ubicar el documento

En caso de no hallar el documento se debe informar

#### 5.1.3. Actividad

Escanear y remitir expediente.

##### 5.1.3.1. Descripción de la actividad

Escanear el documento original solicitado y proceder a enviarlo como respuesta a la solicitud.

#### 5.1.4. Actividad

Realizar devolución

##### 5.1.4.1. Descripción de la actividad

Previa verificación se procederá a ubicar la caja archivera, donde se colocara el documento.

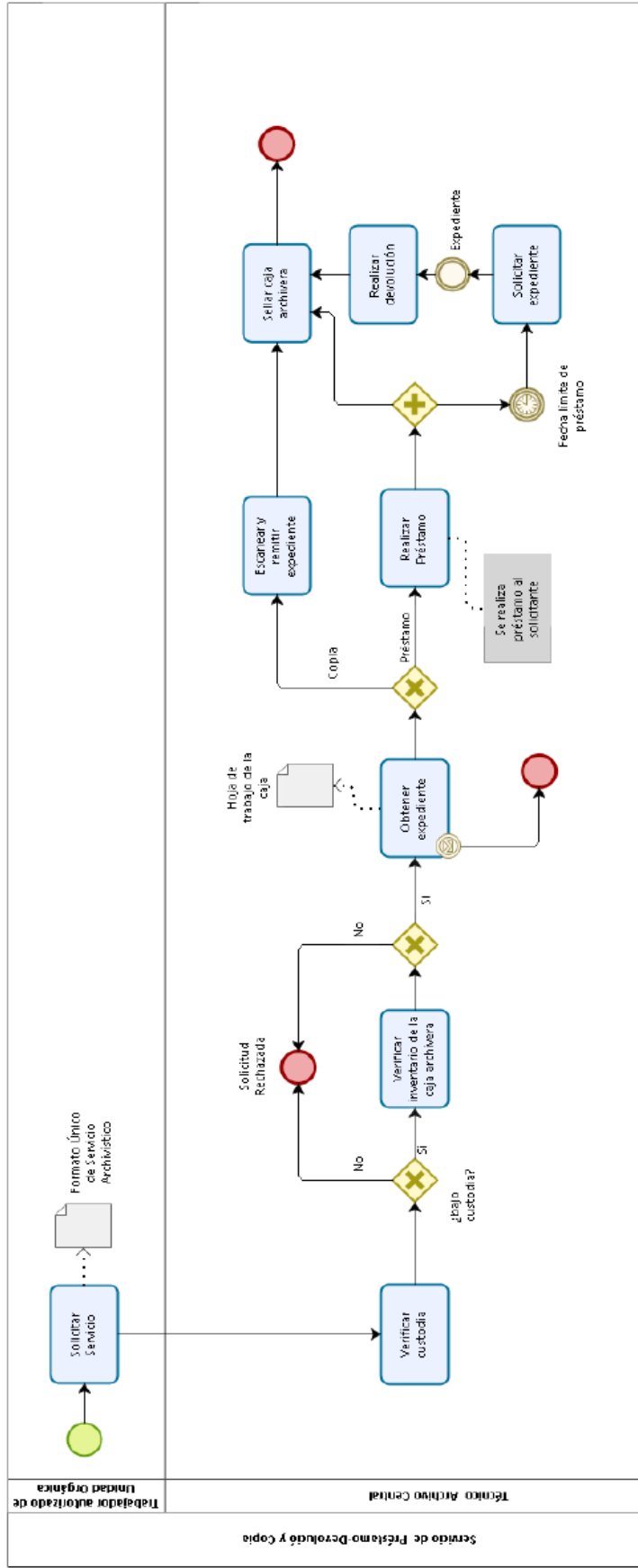
#### 5.1.5 Actividad

Sellar caja

##### 5.1.5.1. Descripción de la actividad

Se procede a cerrar la caja archivera y colocarlo en su andamio asignado.

## Diagrama de Flujo Servicio Préstamo-Devolución y Copia



## **VI. Propuesta de servicios**

- 6.1. Verificación de documentación encontrada en el área de almacén que se encuentra fuera de sus cajas archiveras.
- 6.2. Seleccionar los documentos encontrados y colocarlas en sus respectivas cajas teniendo en cuenta la serie documental y la fecha de creación.
- 6.3. Colocar las cajas archiveras encontradas en el suelo o fuera de su lugar y colocarlas en su andamio de origen
- 6.4. Actualizar el cuaderno de inventario de archivo
- 6.5. Codificar las nuevas cajas que son ingresadas al archivo según serie documental.

## **VII. Descripción de los servicios**

1. Clasificación de documentos
2. Ordenamiento de documentos
3. Etiquetado de documentos
4. Inventario de documentos
5. Codificación de documentos
6. Reubicación física de documentos
7. Separación de Documentos para ser Transferidos al Archivo Regional.

### **7.1. Detalle de los servicios**

**7.1.1. Clasificación de documentos,** Se clasificarán los archivos por Áreas: Administración, Operaciones, Caja y Contabilidad, así mismo también se separarán:

- 1.- Depósitos Judiciales
- 2.- Libros Contables
- 3.- Legajos de Personal
- 4.- Expedientes Judiciales

**7.1.2. Ordenamiento de documentos,** Se ordenarán los documentos de manera cronológicos, numéricos y alfanuméricos, según sea necesario.

**7.1.3. Etiquetado de documentos,** Se realizará un etiquetado para cada Caja Archivera,

donde se describirá de manera resumida su información para poder ubicarlos.

**7.1.4. Inventario de documentos,** Todos los documentos serán descritos e inventariados detallando sus características y ubicación física correspondiente.

**7.1.5. Codificación de documentos,** Se asignará un código a cada tipo de documentos para poder llevar el control de sus movimientos.

**7.1.6. Reubicación física de los archivos,** Se reubicará, según la organización realizada, toda la documentación en las estanterías metálicas asignadas en el Archivo de la oficina Trujillo 1.

**7.1.7. Separación de Documentos para ser Transferencia al Archivo Regional,** Se realizará un trabajo de selección documental donde se determinarán los valores y periodos de retención de documentos, para así detectar aquellos que por su antigüedad ya no son materia de consulta y tienen que ser Evaluados, para luego ser transferidos al Archivo Regional.

## VIII. Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	M. DE OBRA	TOTAL
<b>SERVICIO DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS</b>			
1. Clasificación de documentos/ series	280	S/. 1,50	S/. 420,00
2. Ordenamiento de documentos	280	S/. 1,00	S/. 280,00
3. Etiquetado de documentos	280	S/. 0,50	S/. 140,00
4. Inventario de documentos	280	S/. 0,50	S/. 140,00
5. Codificación de documentos	280	S/. 0,50	S/. 140,00
6. Reubicación física de documentos	280	S/. 1,50	S/. 420,00
8. Separación de Documentos para ser Transferidos al Archivo Regional.	8	S/. 150,00	S/. 1.200,00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 2.740,00</b>

## XI: Cronograma de servicios y mejoras

### CRONOGRAMA DE MEJORAS

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		Adecuacion documental 15 dias				Adecuacion documental 15 dias				Adecuacion documental 15 dias	

## **X. Conclusiones.**

Mediante esta propuesta se cumplirá con el objetivo principal que es que la gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina trujillo1 año 2018 se encuentre siempre adecuado lo que permitirá la mejor búsqueda de documentos, el orden y la conservación de los documentos producidos,



# **VIII. Referencias Bibliográficas**

## VIII. Referencias Bibliográficas

- Albarracin Aparicio Roxana Alexandra. (2013). Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489. (Tesis de Licenciado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú.
- Alvarado, M. (2001). Administración de la información. Costa Rica: EUNED. Recuperado de [http://books.google.com/books?id=ey1cZqQ\\_b8cC&printsec=frontcover&hl=es&safe=active#v=snippet&q=documento&f=false](http://books.google.com/books?id=ey1cZqQ_b8cC&printsec=frontcover&hl=es&safe=active#v=snippet&q=documento&f=false).
- Beltrán, C. (2002). Gestión documental en las entidades bancarias. Memorias del Primer Seminario de Archivos Bancarios del Archivo General de la Nación. (Comp.) (pp. 60-77). Bogotá-Colombia.
- Cabanaconza Tejeira Patricia Angélica. (2016). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016. (Maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Carrión Moreno Enrique Alberto, Fonda Ramírez Evelyn Vanessa. (2015). Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las pymes en el cantón Durán. (Tesis de licenciado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos de España (CAA) Administración de documentos y archivos, Textos fundamentales 2011
- Cruz, J., Tanodi, A., Delgado, A., Barnard, A., Aguilera, R., Herrero, A. M., y Lacombe, C. (2011). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Madrid, España: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- El Consejo Internacional de Archivos ICA
- Francisco J Salazar M .MIÉRCOLES, 19 DE MARZO DE 2008 LA ADMINISTRACION DOCUMENTAL

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF). (2007).
- Ivonne Suárez Pinzón Historia y archivística: memorias del Poder Apuntes para debate 2012, Doctora en Estudios Ibéricos e Iberoamericanos de la Université de Franche-Comté. Archivista. Docente de la Escuela de Historia de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga. C & P, No 3. Bucaramanga, Diciembre 2012, ISSN 2027-5528, PP 137-165
- Jaén, Luis (2006). El sistema nacional de información archivística como modelo de
- Jennifer L. Bringas (ADABI) Apoyo al desarrollo de Archivos y Bibliotecas de México. Botello 2008
- López Yepes, J. (1995).La documentación como disciplina: teoría e historia.
- Lunasco Delgado Evelyn Jeannette. (2017) Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017
- Manual de procedimientos del proceso administración de archivos BN-PRO-2600-146-01 (2018)
- Macro proceso Gestión Documentaria BN-dir-2600-254-01 (2015)
- Ponjuan, G. (1998) Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Argentina: Nuevo Paradigma.
- Reglamento del archivo histórico del instituto politécnico nacional de México (2005)
- Tamayo Machuca, Alberto: Archivística, diplomática y sigilografía, Madrid: Cátedra, 1996, p. 55.
- Tortella, T. (1983).Los archivos bancarios en España. Boletín de la ANABAD Tomo 33, N°1, [27-42] pp. Recuperado el 16 de mayo de 2008 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=964770>
- Unificación de archivos. San José, costa rica: universidad de costa rica.
- Torres Muñoz Norma. (2017) Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016.

- París Folch María Lidón. (2015) Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. (Tesis doctoral). Universitat Jaume I, España.
- Sierra, L. (2009). Apuntes a la organización de documentos: bases teóricas y consideraciones prácticas. *Revista Códice*, 5 (1), 43-54.
- Vásquez Díaz Jimmy Lelis. (2017) La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016.

# ANEXO

## Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

.....  
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es....., Alumna de la escuela de..... de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre ----- y para ello quiero contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas para medir: nombre de variables. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE.....

UNIVERSIDAD.....

---

Yo.....

Con número de DNI: .....acepto participar en la investigación Título del trabajo de investigación. De la joven: Nombre y apellido del o de la investigadora

Día: ...../...../.....

Estado de los almacenes en la actualidad



## FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

### **Variable: Gestión documental**

Institución : Banco de la Nación oficina 1 Trujillo

Dirección : Jirón Diego de Almagro N°279

:

Cantidad de cajas archiveras por almacén

- Primer piso ( ) segundo piso ( ) sótano ( )

Numero de solicitudes para búsqueda de documentos por año

2012 ( ) 2013 ( ) 2014 ( ) 2015 ( ) 2016 ( ) 2017 ( ) 2018 ( )

Cantidad de cajas archiveras producidas por año

2008 ( ) 2009 ( ) 2010 ( ) 2011 ( ) 2012 ( ) 2013 ( ) 2014 ( ) 2015 ( )  
2016 ( ) 2017 ( ) 2018 ( )

Cantidad de series documentales N°.....

Series documentales más producidas

1.....

2.....

3.....

4.....

Cantidad de búsquedas por solicitud

2012 ( ) 2013 ( ) 2014 ( ) 2015 ( ) 2016 ( ) 2017 ( ) 2018 ( )

Cantidad de documentos no encontrados

2012 ( ) 2013 ( ) 2014 ( ) 2015 ( ) 2016 ( ) 2017 ( ) 2018 ( )



## GUIA DE OBSERVACION

ENTIDAD OBSERVADA: BANCO DE LA NACION OFICINA 1 TRUJILLO

Corroborar algunos de los aspectos obtenidos en la encuesta realizada en cuanto a las dimensiones administración, documentos y conservación documental

Observación directa

1. Almacén donde se guardan los documentos Sótano.
2. Almacén donde se guardan los documentos Primer piso.
3. Almacén donde se guardan los documentos Segundo piso
4. Ambientes utilizados provisionalmente de almacén
5. Archivos de gestión.

Aspectos a observar:

Estado actual de andamios

Bueno (.....)                      Malo (.....)

Cajas archiveras fuera de andamios

Nº.....

Cajas en archivos de gestión

Nº .....

Cajas archiveras en puerta de almacén central

Nº.....

Tipo de embalaje de documentos

Ligas/ Bolsas Hermes Prosegur (.....)

Ligas/ papel kraft (.....)

Ligas / rafia (.....)