



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Competencia Laboral y Gestión de Archivo en la Oficina de  
Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren- EsSalud  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Pastor Mendoza, Zoila Danicxa Medalit (ORCID: 0000-0003-2228-8220)

**ASESORA:**

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

CALLAO - PERÚ

2021

Dedico esta tesis a mi familia por su apoyo incondicional y a mis padres por sus sabios consejos.

A Dios, quien guía mi camino día a día, dándome fortaleza para seguir luchando y poder lograr mis sueños.

A la Universidad César Vallejo y los Maestros por brindarme los conocimientos y la oportunidad de cumplir mis objetivos.

## **Índice de contenidos**

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>19</b>
3.1 Tipo y diseño de Investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población Muestra, Muestreo, Unidad de análisis	22
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>50</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de Figuras

### Variable Independiente: Competencia Laboral

#### Dimensión 1 Competencias emocionales o sociales

Figura 1. ¿Toma iniciativa por motivación del área de RR.HH.?	26
Figura 2. ¿Su dinamismo laboral es reconocido por la jefatura?	27
Figura 3. ¿Es responsable el jefe ante sus colaboradores?	28
Figura 4. ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores?	29
Figura 5. ¿El horario de trabajo es ideal para la productividad?	30
Figura 6. ¿Existen colaboradores flexibles ante el cambio?	31
Figura 7. ¿Los jefes promueven el liderazgo entre los colaboradores?	32
Figura 8. ¿El trabajo en equipo se realiza de manera integral?	33
Figura 9. ¿Emocionalmente, los colaboradores practican el autocontrol?	34
Figura 10. ¿La oficina de RR.HH. promueve actividades para fortalecer la comunicación?	35
Figura 11. ¿En la oficina existe el buen trato sin discriminación?	36

#### Dimensión 2 Competencias Técnicas o Específicas

Figura 12. ¿En la oficina, los colaboradores son analíticos?	37
Figura 13. ¿El jefe se preocupa ante las limitaciones laborales de los colaboradores?	38
Figura 14. ¿Los colaboradores conocen los procesos?	39
Figura 15. ¿El clima laboral influye en la producción?	40
Figura 16. ¿La jefatura evalúa con frecuencia el desempeño laboral?	41

#### Dimensión 3 Competencias Corporativas

Figura 17. ¿Los colaboradores sin estudios superiores son hábiles?	42
Figura 18. ¿Los colaboradores participan en actividades de integración?	43
Figura 19. ¿Las actividades de recreación son frecuentes?	44
Figura 20. ¿Las jefaturas se reúnen para la ejecución del plan de mejora?	45

## **Variable Dependiente: Gestión de Archivo**

### Dimensión 1 Organización

Figura 21. ¿La oficina debe contar con un archivo organizado?	46
Figura 22. ¿La calidad de los colaboradores en su oficina es buena?	47
Figura 23. ¿El personal que trabaja en archivo es suficiente en cantidad?	48
Figura 24. ¿Tener los archivos organizados, facilitaría su desempeño laboral?	49
Figura 25. ¿Se administra adecuadamente los documentos de archivo?	50

### Dimensión 2 Descripción

Figura 26. ¿La clasificación de documentos permite un adecuado control?	51
Figura 27. ¿Es favorable la digitalización de todos los archivos?	52
Figura 28. ¿El proceso de digitalización está bien estructurado?	53

### Dimensión 3 Selección

Figura 29. ¿La selección de los archivos permite acceder con facilidad?	54
Figura 30. ¿Se realizó adecuadamente la selección de archivos?	55
Figura 31. ¿La capacitación es útil para la digitalización de documentos?	56

### Dimensión 4 Conservación

Figura 32. ¿El mantenimiento de los archivos es frecuente?	57
Figura 33. ¿La digitalización documentaria favorece la eficiencia laboral?	58
Figura 34. ¿La gestión por procesos agiliza el flujo documentario?	59

### Dimensión 5 Servicios

Figura 35. ¿Considera que se entrega un buen servicio en su oficina?	60
Figura 36. ¿Las quejas respecto al servicio son mínimas en su oficina?	61
Figura 37. ¿Se cumplen los plazos establecidos para la atención en archivo?	62

## Índice de tablas

### Variable Independiente: Competencia Laboral

#### Dimensión 1 Competencias emocionales o sociales

Tabla 1. ¿Toma iniciativa por motivación del área de RR.HH.?	85
Tabla 2. ¿Su dinamismo laboral es reconocido por la jefatura?	85
Tabla 3. ¿Es responsable el jefe ante sus colaboradores?	85
Tabla 4. ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores?	85
Tabla 5. ¿El horario de trabajo es ideal para la productividad?	86
Tabla 6. ¿Existen colaboradores flexibles ante el cambio?	86
Tabla 7. ¿Los jefes promueven el liderazgo entre los colaboradores?	86
Tabla 8. ¿El trabajo en equipo se realiza de manera integral?	86
Tabla 9. ¿Emocionalmente, los colaboradores practican el autocontrol?	87
Tabla 10. ¿La oficina de RR.HH. promueve actividades para fortalecer la comunicación?	87
Tabla 11. ¿En la oficina existe el buen trato sin discriminación?	87

#### Dimensión 2 Competencias Técnicas o Específicas

Tabla 12. ¿En la oficina, los colaboradores son analíticos?	88
Tabla 13. ¿El jefe se preocupa ante las limitaciones laborales de los colaboradores?	88
Tabla 14. ¿Los colaboradores conocen los procesos?	88
Tabla 15. ¿El clima laboral influye en la producción?	88
Tabla 16. ¿La jefatura evalúa con frecuencia el desempeño laboral?	89

#### Dimensión 3 Competencias Corporativas

Tabla 17. ¿Los colaboradores sin estudios superiores son hábiles?	89
Tabla 18. ¿Los colaboradores participan en actividades de integración?	89
Tabla 19. ¿Las actividades de recreación son frecuentes?	89

Tabla 20 ¿Las jefaturas se reúnen para la ejecución del plan de mejora?	90
---	----

### **Variable Dependiente: Gestión de Archivo**

#### Dimensión 1 Organización

Tabla 21. ¿La oficina debe contar con un archivo organizado?	90
--	----

Tabla 22. ¿La calidad de los colaboradores en su oficina es buena?	90
--	----

Tabla 23. ¿El personal que trabaja en archivo es suficiente en cantidad?	90
--	----

Tabla 24. ¿Tener los archivos organizados, facilitaría su desempeño laboral?	91
--	----

Tabla 25. ¿Se administra adecuadamente los documentos de archivo?	91
---	----

#### Dimensión 2 Descripción

Tabla 26. ¿La clasificación de documentos permite un adecuado control?	91
--	----

Tabla 27. ¿Es favorable la digitalización de todos los archivos?	92
--	----

Tabla 28. ¿El proceso de digitalización está bien estructurado?	92
---	----

#### Dimensión 3 Selección

Tabla 29. ¿La selección de los archivos permite acceder con facilidad?	92
--	----

Tabla 30. ¿Se realizó adecuadamente la selección de archivos?	92
---	----

Tabla 31. ¿La capacitación es útil para la digitalización de documentos?	93
--	----

#### Dimensión 4 Conservación

Tabla 32. ¿El mantenimiento de los archivos es frecuente?	93
---	----

Tabla 33. ¿La digitalización documentaria favorece la eficiencia laboral?	93
---	----

Tabla 34. ¿La gestión por procesos agiliza el flujo documentario?	94
---	----

#### Dimensión 5 Servicios

Tabla 35. ¿Considera que se entrega un buen servicio en su oficina?	94
---	----

Tabla 36. ¿Las quejas respecto al servicio son mínimas en su oficina?	94
---	----

Tabla 37. ¿Se cumplen los plazos establecidos para la atención en archivo?	94
--	----



## RESUMEN

La presente tesis titulada: “Competencia Laboral y Gestión de Archivo en la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud -2021”, ubicada en jr. Colina N° 1081 en el distrito de Bellavista - Callao, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre competencia laboral y gestión de archivo en la institución. Se tomó como referencia la teoría de Porret (2014) para la variable gestión de archivo, se consideró lo establecido en el Reglamento interno N° 073-85/AGN-J, además de los trabajos de investigación, experiencia adquirida en el desarrollo profesional, asesorías y consultorías para el mejoramiento de archivos para entidades públicas. El tipo de la investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transeccional. La población fue conformada por los 50 colaboradores de la oficina mencionada. El instrumento fue un cuestionario con preguntas cerradas y con aplicación de una escala tipo Likert. Se obtuvo una alta confiabilidad de los instrumentos, con un alfa de Cronbach = 0,963. Los resultados logrados permitieron demostrar una relación positiva y moderada entre las variables competencia laboral y gestión de archivo, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,345, con un nivel de confianza de 95%.

Palabras clave: Competencia laboral, gestión de archivo, tesorería, hospital

## **ABSTRACT**

This thesis entitled: "Labor Competence and File Management in the Treasury Office of the Hospital Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud 2021", located at jr. Colina N ° 1081 in the district of Bellavista - Callao, aimed to determine the relationship between labor competence and file management in the institution. The theory of Porret (2014) was taken as a reference for the archive management variable, the provisions of Internal Regulation No. 073-85 / AGN-J were considered, in addition to research work, experience acquired in professional development, consultancies and consultancies for the improvement of archives for public entities. The type of research was basic, descriptive-correlational level, non-experimental design and cross-sectional. The population was made up of the 50 employees of the aforementioned office. The instrument was a questionnaire with closed questions and the application of a Likert-type scale. A high reliability of the instruments was obtained, with a Cronbach's alpha = 0.963. The results achieved allowed to demonstrate a positive and moderate relationship between the variables labor competence and file management, with a Pearson correlation coefficient = 0.345, with a confidence level of 95%.

Keywords: Job competence, file management, treasury, hospital

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente tesis titulada: “Competencia Laboral y Gestión de Archivo en la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud -2021”, se desarrolló aplicando los criterios de la “Guía para la presentación de Proyectos e Informes de Tesis” de la Universidad Cesar Vallejo, así como el proceso científico aceptable para este tipo de investigaciones.

Competencia laboral tiene sus inicios en EEUU, en el año 1949 cuando el doctor T. Parsons indicaba la importancia de reconocimiento hacia una persona por obtener los mejores resultados debido a sus competencias. En 1958 Atkinson muestra que el recibir un incentivo monetario ayuda a que los trabajadores logren los objetivos. En 1973 David McMc Clelland, manifiesta que la competencia laboral es característica esencial de cada individuo en el cual nos muestra su talento de manera efectiva en sus tareas.

En la actualidad las organizaciones buscan profesionales más calificados, con habilidades blandas en su mayoría para ejercer cargos de confianza por lo que las compañías están cada vez más involucradas en estos procesos de selección.

Los trabajadores son conscientes de los rangos jerárquicos y las funciones de cada uno de sus puestos, conociendo así sus tareas, lo cual avalara la calidad y manejo de sus tareas, cuidando de manera considerable la calidad de servicio cabe indicar que, en las instituciones públicas, en donde hay una gran demanda y muchas deficiencias, esta competencia es muy bien valorada.,

Gracias al ingreso de este concepto de competencia laboral, este a su vez motivara a los colaboradores de la oficina de tesorería - Hospital Alberto Sabogal Sologuren, se concentren para el desarrollo del mismo, de esta manera lograr los resultados de la organización, generando confianza a través de conductas éticas, optimismo, entusiasmo, valores y el ponerse en lugar del usuario al momento de dar una atención adecuada al momento de solicitar una información.

Por otro lado, debido a los constantes cambios políticos en la organización, la problemática general se ve reflejado en el área de archivo la cual presenta limitaciones como la falta de personal que cuente con experiencia y capacitación en métodos de almacenaje y la conservación preventiva de documentos.

El no contar la institución con un ambiente adecuado para el almacenamiento de documentos, esto conlleva a una lentitud en la búsqueda de información originando deficiencias en el manejo.

La Administración de Archivo en términos generales resulta ser deficiente, a ello se suma un estado abandono y deterioro por la falta interés de la jefatura del área pues no tiene una visión de la realidad problemática del área.

El Hospital Alberto Sabogal Sologuren del Callao es un establecimiento IV nivel complejidad, brindando servicios de atención integral, ambulatoria y hospitalaria altamente especializada dando realce a la recuperación y rehabilitación de pacientes con problemas de salud por medio de servicios clínicos quirúrgicos de alta complejidad.

La Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, situada en jr. Colina 1081 Bellavista – Callao, consta en la falta de un archivo adecuado para la custodia de expedientes (valores), tales como facturas, cartas fianzas, Pagares, estados financieros, expedientes de pagos judiciales, Recibos emitidos por concepto de ingresos propios de clientes externos, amortizaciones de deudas por atenciones de salud sin cobertura, y documentos varios del Hospital. Se observa, que no se valora la información que consta en cada expediente para la custodia de la misma, porque no se tiene identificada la información en una base de datos ni denominación de identificación en las cajas archiveras, sin un detalle y control de los mismos en la cual se encuentran, se pudo apreciar también, la problemática del riesgo de seguridad de documentación al correr el peligro de ser extraviados, traspapelados, dañados por su mala conservación y deterioro, el control y ordenamiento del archivo es muy

importante no solo por el control y orden ,sino por que continuamente son requeridos por alguna auditoria, poder judicial o la Oficina de Control Interno de la Institución, ocasionando en muchos casos la no ubicación de los expedientes solicitados así como la falta de control a la hora de salida como retorno del mismo.

Por otro lado, la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, carece de personal técnico capacitado y calificado a cargo del archivo, con conocimientos y manejo mínimo y/o básico del mismo. el personal designado es insuficiente, se muestra indiferente con la problemática, se puede observar la falta motivación, identificación y apoyo a la gestión, se puede visualizar también que la comunicación e información acerca del estado situacional del archivo, no está unificada, entre colaborador y jefe por lo cual demostraría una falta de comunicación entre ambos.

Por lo tanto, se requiere de una base de datos normalizada y servidores con la capacidad suficiente para almacenamiento de la información, control, ordenamiento y conservación de la documentación que obra en custodia del archivo.

Por ello se propone implementar un Sistema de Gestión de Archivo, con el propósito de reordenar y poner en marcha la gestión de archivo, manteniéndolo de manera segura, clasificada, ordenada y controlada, logrando así la custodia y control de los expedientes considerados valores primordiales e indispensables de la Oficina de Tesorería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, para lograr establecer el ordenamiento y control de la documentación se requiere realizar la contratación de personal calificado y capacitado para que realice dicha función de ordenamiento de la gestión de documentos.

En cuanto a la formulación del problema, este se planteó como pregunta general:

¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con la gestión de archivo en la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren?

Mientras que las preguntas específicas fueron:

- ¿Qué características presenta la competencia del colaborador en la gestión de archivos de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren?
- ¿Cómo se presenta la competencia del hacer de los colaboradores en la gestión de archivos de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren?
- ¿Cuáles son las características de la competencia laboral de los colaboradores de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren?
- ¿Qué características presenta la gestión de archivo en la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren?

La justificación social de la investigación, está basada en la percepción social que implica la interacción de experiencia y habilidad que debe permanecer en los colaboradores, las entidades públicas como EsSalud deben convocar a talentos competentes, capacitándolos en favor de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. La justificación teórica, se fundamenta en las razones que movilizan la investigación, siendo una necesidad señalar su importancia es así que teóricamente se seleccionaron los autores para esta investigación, con la finalidad de recomendar sus conocimientos existentes y generar reflexiones dentro de la organización acerca de Competencia Laboral y Gestión de Archivos,

Asimismo, la justificación práctica, se basa en determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la gestión de archivo oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, con la finalidad de que posteriormente, los resultados logrados puedan ser utilizados en estudios aplicados para mejorar algún proceso o implementar una nueva metodología. La justificación metodológica, está basada en la formulación y aplicación de un instrumento o cuestionario, constituye un método para la recolección de la información de la investigación.

Se desarrolla la investigación, basada en un estudio de caso con la identificación de problemas en el archivo de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, para el tratamiento archivístico de los documentos de las rendiciones de

cuentas, facturas, cartas fianza, expedientes de amortizaciones de deudas, expedientes judiciales, y la falta de espacio físico para la conservación de documentos en cajas archiveras, para ello se realizó una identificación por cada tipo de documento de la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren, de los tres últimos periodos, que recibieron tratamiento archivístico mediante una ficha de recolección de datos, que sirvió para identificar el tipo de documento y sus respectivas cantidades en cada caja archivera, además de calcular la cantidad de espacio físico ocupado por la documentación innecesaria correspondiente a los tres últimos periodos.

Por otro lado, se analizará el curriculum vitae de cada profesional que labora en el archivo de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, mediante el análisis del documento. En el análisis de la normativa institucional y del contrato, se empleó los instrumentos del cuadro de procedimiento de cuadro archivísticos y el cuadro de requisitos de personal para la gestión de archivos. Paralelamente se realizó la literatura especializada del tema para el uso de conceptos y categoría requeridas en la presente investigación, que permitieron interpretar la problemática, y con los resultados obtenidos en la documentación, se realizara un cruce de la información para identificar las coincidencias e incidencias respecto a las competencias laborales en la gestión de archivo de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

### **Objetivos:**

#### **General:**

Implementar mejoras en las competencias laborales, orientados a la gestión de archivos de la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren,

#### **Específicos:**

- Determinar las características que presenta la competencia del saber en los colaboradores de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren;

- Describir cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-

## **II. MARCO TEÓRICO**

Las bases en un análisis, tiene gran importancia ya que gracias a ellas podemos sustentar con bases sólidas y nos orientamos en nuestra investigación.

Martínez, M. Cegueda B. y Romero, G. (2015), en su artículo de estudio, tuvo como objetivo, determinar el estado de la creación científica de competencias laborales en salud ocupacional y las miras a nuevas orientaciones, concluyendo que, permiten establecer en la salud ocupacional un nuevo concepto, que favorezca una gestión efectiva de riesgos y al líder del sistema de gestión, demostrando su capacidad para la toma de decisiones y resultados, contando con personal no solo comprometido, sino competente y altamente capacitados para aplicarlas en áreas estratégicas.

Collazos, M. y Fernández A. (2019), en su investigación, tuvo como objetivo proyectar una propuesta de modelo de gestión por competencias con la finalidad de perfeccionar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Conchán- 2018. Concluyéndose, que existe un bajo nivel de desempeño laboral en los colaboradores en la Municipalidad de Conchán –2018, un bajo nivel de motivación, debido que no existe una planificación con estrategias para cambiar la problemática existente, ante lo cual se debe aplicar la la gestión por competencias para mejorar sustancialmente el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y obreros municipales de la administración pública, ello permitirá brindar un producto de calidad dentro del servicio civil, a través de su conocimiento, habilidad, motivación, actitud y competencias de trabajador, mediante la eficiencia y eficacia en su trabajo o servicio asignado, logrando un éxito gubernamental en favor de la población.



Al existir un desempeño laboral con nivel medio y un bajo nivel de motivación en los trabajadores de la entidad gubernamental, no permitiría un adecuado y eficiente prestación de servicio a la población de la localidad de conchan, al no aplicarse estrategias o planes para superar dicha deficiencia. Siendo necesario la aplicación de la gestión por competencias con el personal idóneo y capacitado para brindar un óptimo servicio con eficiencia y eficacia dentro de los diferentes servicios que se ofrece a la población.

Quiroz, E. (2020), en su Artículo científico, sostuvo como objetivo, proponer mejoras en la gestión por competencias y su aporte e influencia de la imagen de las instituciones del estado. Con procesos que generen habilidades y productividad. Como muestra se tomaron 9 artículos científicos para su análisis en cuadros respectivos. contando como eje fundamental el desarrollo del talento humano y fortalecimiento de conocimientos que aumenten el desarrollo de competencias de los trabajadores, los talentos y potencial de la persona para desenvolver su actuar correctamente en el centro de labores dentro del marco de las políticas, procesos y herramientas, de manera positiva para el objetivo planteado.

para la mejora del talento humano dentro de la institución, se deberá fortalecer a través de procesos y procedimientos de selección de personal adecuado con habilidades, conocimientos y capacidad de respuesta de los colaboradores dentro de la organización, aplicándose la gestión por competencias, la misma que se verá reflejada favorablemente en las mejoras de la imagen institucional, dando cumplimiento a las normas políticas y directivas establecidas dentro del marco institucional.

De otro lado, Mendizábal, G y Escalante, A. (s.f.), afirmaron que las competencias laborales son necesarias para desenvolverse en este nuevo cambio ocasionado por la pandemia mundial por el virus COVID 19, estableciéndose seis competencias: pensamiento crítico y solución de problemas complejos; competencias digitales laborales; competencias socioemocionales para el trabajo 4.0; competencias para el

trabajo transdisciplinar; competencias de aprendizaje permanente (saber reaprender), y competencias lingüísticas.

Los cambios y las exigencias competitivas en el campo laboral para los universitarios, es un punto muy importante en la actualidad toda vez que la aplicación de las competencias establecidas en el artículo analizado, determinan que la competencia laboral es muy importante la cual deberá ser considerada por los estudiantes universitarios para enfrentar nuevos retos y formas de trabajo de debido a los cambios ocasionados por el COVID 19.

Por su parte Bonal J. Zazo M. Ortego P. Cáceres L. (2020) analizaron las referencias sobre procesos de creación, captura y gestión de documentos en la Ley General de Archivos (LGA) de México, mediante una metodología cuantitativa de análisis y estudio de contenido, la cual permite apreciar, tanto de forma absoluta como ponderada, seis grandes categorías de procesos en la LGA: Valoración y disposición; Conservación y preservación; Organización y descripción; Acceso y transparencia; Difusión, y, por último, Producción y seguimiento de documentos, la metodología aplicada para este estudio, se han identificado 347 referencias sobre las categorías señaladas, con un valor ponderado global de 301 puntos, la mayoría de los cuales corresponden a las categorías de Valoración y disposición (29.40 %); Conservación y preservación (26.58 %); Organización y descripción (18.44 %), y Acceso y transparencia (15.94 %); mientras que las dos categorías restantes presentan valores inferiores a 6 %. Se concluye que en la LGA se interrelacionan entre si los procesos archivísticos tradicionales con procesos más novedosos, como trazabilidad, interoperabilidad, seguridad de información o gestión de metadatos.

Los procesos archivísticos son en la actualidad muy importantes para una buena gestión de documentos, y la custodia, conservación y preservación siempre van a estar sujetos a cambios, debido a la modernización de los sistemas de clasificación y seguridad de la información y el acceso a diferentes plataformas informáticas para su ubicación estarán supeditadas a la importancia que conlleve cada documentación.

De otro lado, Aslan (2017) se propuso investigar el impacto de las competencias laborales en tres distintos niveles de gestión. El estudio fue de enfoque cualitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental. El método se basó en el análisis documental y en el análisis de registros en distintos escenarios laborales. Los resultados logrados permitieron concluir que la mayoría de las organizaciones en la actualidad presentan grandes dificultades en la contratación de personal competente en todos los niveles. En tal sentido, deberán realizar una apropiada investigación al respecto para descubrir las competencias requeridas en cada puesto y nivel, como es el caso propiamente de la gestión de archivo. Posteriormente a ello, los candidatos deberán ser seleccionados para ser conducidos a programas de capacitación, a cargo de la organización con la finalidad de elevar sus competencias, según las necesidades de la organización. Esta condición garantizará a las organizaciones o empresas a lograr un equipo de colaboradores idóneos y con alta competitividad. Otra conclusión fue que en este campo de investigación existen muy pocas investigaciones y se requiere de la atención de investigadores de distintas materias o disciplinas.

Además, Nikic, G., Stamatovic, L. y Suceška, A. (2017) se propusieron establecer la diferencia entre los colaboradores de nivel alto y medio, comparables con los cargos de menor jerarquía considerando las características de las competencias emocionales. La muestra estuvo constituida por 240 empleados y directivos de Serbia. Además, se presentó el resultado respectivo a la planilla de 125 directivos estables del Grupo Mercator. La estimación de las competencias emocionales se realizó mediante el cuestionario de competencia emocional de Takšić, Moharić, Munjas, (2006). Además, utilizó el cuestionario de personalidad ZKPQ, de Zuckerman (2002). Los resultados logrados permitieron concluir que los colaboradores de nivel superior mostraron un alto grado de inteligencia emocional en lo que corresponde a la comprensión, manejo y regulación de las emociones. Además, demostraron que los colaboradores en puestos inferiores expusieron una superior sociabilidad en comparación con los de nivel superior.

También Avelino, Salles, & Costa (2017) se propusieron identificar el componente competencias corporativas en la gestión de entidades públicas que adoptaron el modelo de gestión por competencias. Con relación a la metodología, el enfoque de la investigación fue cualitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. El trabajo de campo se realizó en tres entidades públicas federales y la información se recogió del análisis documental y de las entrevistas semiestructuradas, aplicadas a diez colaboradores de las oficinas de gestión. De la revisión de la literatura se pudo comprobar el potencial de competencias corporativas con el fin de obtener los objetivos de la organización, haciéndose evidente una brecha entre el aspecto teórico y el práctico de la gestión de personas. Los resultados logrados permitieron demostrar la falencia de cualidades y modelos de generación de competencias corporativas, que fueron escasas en la determinación de su presencia en las entidades en estudio.

De otra parte, Barrial A., (2017), estableció la necesidad de preparación de los trabajadores y técnicos a cargo del archivo de las instituciones municipales de Pinar del Río, permitiendo que los trabajadores, desarrollen sus habilidades archivísticas en su desempeño profesional, mediante un proceso de perfeccionamiento de capacitación en gestión documental, la capacitación de los trabajadores como factor estratégico en las entidades laborales, por tanto, la capacitación de los trabajadores, es un proceso necesario para la preparación de los trabajadores en gestión documental y de archivo en las instituciones.

Las capacitaciones y perfeccionamiento de las habilidades y conocimientos de los trabajadores dentro de las organizaciones forman parte de una cultura organizativa, a través del cual se busca incentivar y mejorar los conocimientos y capacidades en el desempeño laboral de todo trabajador encargado del archivo y la gestión de documentos como proceso en la mejora dentro de toda organización.

También, Puentes, M (Colombia- 2017), en su artículo, señala que el objetivo de esta investigación fue elaborar una propuesta metodológica que permitiera articular la gestión documental cumpliendo con la Ley General de Archivos con la norma técnica de calidad ISO 9001:2015. Para ser considerada por diferentes entidades en el país Colombia, que pueda implementar ambos sistemas como un enfoque por procesos.

En el campo de la salud ocupacional al concepto de competencia laboral es necesario e importante, va a permitir que la gestión cuente con personal profesional competente identificado para el cargo asignado y cumplir con los objetivos y metas trazadas por la organización

De otro lado, Vega MNC, (2016), en su estudio, señala que, se requiere personal comprometido, y competente que se identifique con la organización en cumplimiento de sus objetivos, así como identificar el trabajo y propuesta científica sobre competencias laborales en salud ocupacional y los nuevos enfoques. investigación documental de nivel descriptivo, mediante análisis categorial y síntesis bibliográfica como Resultados: se construyó una línea histórica de los principales aportes teóricos del concepto de competencias laborales, sus enfoques y tipos, lográndose reconocer las experiencias en la aplicación de propuestas de competencias en salud ocupacional a nivel latinoamericano y colombiano.

El concepto de competencias laborales permite establecer que en el campo de la salud ocupacional se requiere un nuevo enfoque de profesional, que posibilite la gestión efectiva de los riesgos y permite al líder del sistema de gestión, mostrar resultados superiores a los que hoy en día se presenta.

Además, Duque, J. Ceballos, M., y Hurtado, A. (2017), se propusieron analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales, estas a su vez demuestran a la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y las sociales que influye en las competencias laborales, asimismo, señala que cuando el individuo reconoce e identifica sus emociones y las consecuencias positivas y negativas de ellas, es permanente en el logro de objetivos,

reconoce sus fortalezas como persona y acepta la responsabilidad sobre sus resultados en el puesto de trabajo, desarrolla competencias que pueden garantizar un buen desempeño en las organizaciones, la inteligencia emocional es muy importante en la organización esta a su vez se puede comprobar que las aptitudes emocionales y sociales influyen sobre las competencias laborales en la organización, debiendo ser atendidas por el líder de la misma, generando con ello un clima laboral acorde con las necesidades de la institución.

Las Organizaciones para garantizar el cumplimiento de sus objetivos deben mantener un clima laboral adecuado y tranquilo que garantice que las capacidades emocionales de sus colaboradores no influyan en su desarrollo laboral.

Por su parte, Maydel, Vásquez, Dujarric, Diaz, y Soto (2015), en su investigación, determinaron la elaboración de un perfil de competencias laborales del cargo Técnico “A” en Gestión de Recursos Humanos de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana (OHCH), y de un modelo de selección de personal para el cargo. Obteniéndose en la conclusión, que las competencias clave para el cargo según su calificación, son: capacidad de organización, comunicación eficiente- persuasiva, comportamiento ético, autocontrol emocional y gestión de información.

El perfil para el cargo requerido deberá ser según la evaluación y calificación de los expertos de un profesional altamente capacitado con dominio y experticia de trabajo en equipo el cual conlleve al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en el cargo asignado.

También, Dineen (2019) afirmaron que sobre gestión de archivos, se detalla más de 230 publicaciones de varios estudios de investigación mediante los cuales servirá para establecer lo que se conoce y lo que queda por investigar, en el caso en particular, encontramos tres motivaciones de investigación: comprender cómo y por qué los usuarios almacenan, organizan, recuperan y comparten archivos y carpetas, comprenden los factores que determinan su comportamiento e intentan mejorar la experiencia del usuario a través de interfaces y servicios de información novedosos,

así como los marcos conceptuales y enfoques relevantes para diseñar y probar sistemas,. Se concluye que la administración de archivos es una actividad muy importante en la organización, y ha recibido atención de varias disciplinas y tiene una gran importancia para los temas de la ciencia de la información.

La administración y gestión de archivos en la actualidad toma alta relevancia en toda organización, siendo necesario contar con el personal capacitado para la custodia y almacenamiento de la información física y virtual que permitan su fácil acceso.

Por otro lado, Watson (2017) se propuso explorar el espacio de diseño de los sistemas de gestión de archivos centrados en metadatos, señala que los sistemas operativos tanto antiguos como nuevos dependen del venerable sistema de archivos jerárquico. Sin embargo, desde hace algún tiempo, se han hecho intentos para definir nuevos sistemas de archivos o incorporar aplicaciones que ofrecen una funcionalidad mucho mejor para adjuntar y usar metadatos, Esto se debe a que los investigadores han demostrado que los sistemas de archivos tradicionales no pueden cumplir las necesidades de los trabajadores en términos de organizar una gran cantidad de archivos de manera efectiva y para respaldar la recuperación rápida de esos archivos cuando se necesiten en un momento posterior. En la bibliografía se han descrito numerosas propuestas para sistemas de gestión de archivos post- jerárquicos; los investigadores se centran en diferentes dimensiones de dichos sistemas para resolver o reducir las limitaciones identificadas. En algunos casos, esto conduce a arquitecturas de sistemas de archivos significativamente diferentes, mientras que en otros casos se agrega nueva funcionalidad a un sistema tradicional a través de aplicaciones de espacio de usuario de propósito especial. Ortogonalmente, algunas propuestas se centran en etiquetas, mientras que otras favorecen los pares de atributo-valor con nombre. Otras opciones, aparentemente, se hacen de manera *ad hoc* y, a menudo, implícita.

Este artículo, nos demuestra la importancia de que toda organización para contar con un adecuado archivo de documentos, deberá optar por una gestión de archivos cada

vez más acorde con la modernidad en los sistemas informáticos aplicando métodos y estrategias de control y almacenamiento de la documentación.

Además, Swarant, D. (2021), se propuso examinar los efectos del estrés laboral, la competencia laboral y la capacitación laboral sobre el desempeño de los empleados en PT Indostar Sukses Mandiri Medan. obtenidos  $t_{count} > t_{table}$  o  $3.172 > 2.001$  y la significativa obtenida fue  $0.002 < 0.05$ , lo que significa que  $H_0$  fue rechazada y  $H_a$  fue aceptada, es decir, el estrés laboral afectó parcialmente el desempeño del empleado en PT Indostar Sukses Mandiri Medan

De acuerdo al estudio realizado podemos apreciar que el estrés laboral afecta considerablemente la competencia laboral dentro del área de trabajo, para lo cual la organización deberá tomar acciones de mejora con clima laboral tranquilo y adecuado, garantizando que las capacidades emocionales de sus colaboradores no influyan en su desarrollo laboral.

De otro lado Chang, J. (2020), se propuso analizar la Gestión de archivos basada en el sistema de decisiones en la optimización de los recursos humanos, señala que con el progreso continuo de la sociedad humana, existen cambios en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, por ello la optimización de los recursos humanos se está convirtiendo en una rama de la ciencia de la gestión de archivos, que está experimentando un gran y rápido desarrollo, el presente estudio sostiene que la relación entre la gestión de archivos de personal y el desarrollo de los recursos humanos está estrechamente relacionada y se promueve mutuamente, se analiza el proceso de gestión de archivos en el proceso de optimización de recursos humanos, al mismo tiempo para mejorar la precisión en la conclusión de la investigación.

Las organizaciones deben tomar medidas para fortalecer el sistema de gestión de archivos, al mismo tiempo que se implementa los aportes de la ciencia y tecnología con lo cual se va a mejorar la eficiencia de la utilización de los recursos en gestión de archivos.

También, Coste, Zambrano y García (2017), se propusieron identificar las competencias laborales genéricas presentes en el personal que labora en la



Vicepresidencia de Compensación y Desarrollo del Banco Occidental de Descuento .los cuales poseen un alto grado de competencias laborales como la orientación hacia el cliente, trabajo en equipo, comunicación efectiva, innovación, inteligencia emocional y toma de decisiones, ello demuestra ser una organización con recursos humanos identificados con la institución.

Toda organización, con un buen planteamiento y distribución del recurso humano según sus competencias, en las áreas estratégicas de la organización, podrá lograr cumplir con sus objetivos y metas.

De otra parte, Poma, A. (2018), señala en su artículo, que no se cuenta con un sistema informático idóneo y actualizado que permita llevar establecer un control y manejo del archivo documentario, para lo cual se establece el objetivo, determinar si con la implementación e instalación del sistema TIC archivístico se obtuvo el ordenamiento y mejora del archivo documentario del Órgano de Control Institucional (OCI) del Gobierno Regional La Libertad (GRL), periodo 2017.el archivo documentario mejoró significativamente en un 67,92%, contando con niveles altos de mejora.

La implementación de nuevo sistemas, informáticos y documentarios nos permitirá cumplir con las expectativas, y establecer el ordenamiento en la custodia de documentos de los diferentes archivos, tanto físico como virtual en la organización.

Además, Sologaitoa, Guangorena, Armenteros, Zermeño, y Jaramillo (2015), en su investigación, tuvieron como objetivo establecer los resultados del estudio sobre las necesidades y la prioridad de la certificación de competencias laborales en las empresas del sector industrial de la Comarca Lagunera. Los resultados identificaron las competencias laborales más importantes para la industria metalmecánica, el nivel de certificación y prioridad asignado atendiendo a la formación académica del gerente, el tamaño y grado de madurez de las empresas, lo cual brinda información para el diseño de estrategias conjuntas entre la universidad y las empresas como una línea de acción a través de la capacitación y certificación de competencia y una visión compartida hacia la competitividad.

Las exigencias profesionales y el nivel académico crean competencias laborales de alto nivel en toda organización, logrando obtener buenos resultados, posicionando a la empresa en un nivel competitivo respecto a otros.

De otro lado, Cedeño, y García (2020), tuvieron como objetivo determinar las competencias laborales del secretario, a partir de su rol como configuración psicológica y su trabajo en la práctica. Se concluye que en la investigación se aprecian las competencias laborales del secretario y el rol en su desempeño profesional, económico, social y cultural de la empresa. Lo cual repercute significativamente en el ambiente institucional, el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, en favorables relaciones interpersonales e imagen positiva de la empresa, comunidad y contexto laboral.

como resultado, la configuración de la competencia, valorándose de manera preliminar en la práctica y su relación con el desempeño profesional.

También, Argota, Campos, Quispe, Revatta y Celi (2020), se propusieron investigar las Competencias laborales. concluyó que, las habilidades metodológicas para la comunicación científica y competencias laborales de los docentes universitarios en formación posgraduada fueron reducidas.

En ese sentido es necesario establecer estrategias que permitan a los docentes universitarios afianzar sus conocimientos de aprendizaje para el reconocimiento de las competencias laborales.

Por su parte, Herrera (2015) se propuso desarrollar el nivel de competitividad con el que cuentan los empleados del área en investigación de la compañía. Llegando a la conclusión que la determinación del parámetro “Ser” el cual está agrupado por todas las actitudes que le inspiran a hacer lo acordado y con ello se especifica cómo se debe comportar ante situaciones a futuro.

En la organización, los trabajadores cumplen las funciones asignadas a cabalidad, según sus competencias, demostrando compromiso y fidelidad al trabajo realizado.

## **Competencia laboral**

Porret Gelabert (2014) en una manera sencilla define el significado 'competencias' como aquella actuación competente por el buen hacer, y hoy en día se trata de poner en juego las diferentes características individuales adquiridas a través del tiempo trayendo como resultado diferentes combinaciones de formación, habilidades y experiencias.

Estas competencias fueron clasificadas en tres segmentos:

- Competencias emocionales o sociales (transversales), es la habilidad de análisis sobre el contexto social comprendiendo los fenómenos y problemas sociales generando respuestas mediante decisiones regidas por normas.
- Competencias técnicas o específicas (no transversales), son habilidades específicas adquiridas con el paso del tiempo en centros formativos o ámbitos laborales.
- Competencias corporativas (globales), conjunto de habilidades definidas por la organización la cual deben ser adoptadas por todos los miembros contribuyendo al éxito y la productividad.

Asimismo, Spencer y Spencer definieron a la 'competencia' como la característica fundamental de cada individuo en base a su comportamiento o pensamiento, el cual provoca que se den distintas acciones por un período de tiempo adecuado.

Por otro lado, Spencer y Spencer citado por Rodríguez Beltrame, (s.f) menciona que las competencias se dividen en genéricas y específicas. En las competencias genéricas, se da desde la estrategia del negocio y de los valores de la organización compartidas por todos sus colaboradores. Por ejemplo, la orientación al cliente y trabajo en equipo. Por otro lado, las competencias específicas se dan de acuerdo a los procesos y subprocesos de la entidad.

## **La Gestión de Archivo**

De acuerdo a la Resolución Jefatural N°073-85/AGN-J, **Norma del Sistema Nacional de Archivos** define la administración de archivos como un conjunto de

principios y procedimientos que sirve de guía para obtener una eficiencia organizativa y funcionamiento de los archivos. (p.03)

Tiene como finalidad dar servicios de información a la entidad y los usuarios, así como para la investigación.

Organización de documentos. - Proceso que busca gestionar un conjunto de acciones para clasificar de mejor manera la información y asignar la documentación de cada entidad. (p.05)

Tiene como finalidad organizar documentos en base a criterios para que la información documentaria se encuentre disponible rápidamente y así facilitar la localización inmediata para la obtención de toda información.

Descripción documental. -Proceso que busca la identificación y análisis documentario para determinar los caracteres externos e internos con el fin de elaborar los instrumentos descriptivos. Los mismos que permiten el control, conocimiento y la localización de fondos documentarios de cada entidad. (p.07)

Busca organizar la localización de los documentos para facilitar su adquisición eficientemente, garantizando el Patrimonio Documental.

Selección documental. - Es el procedimiento que busca identificar y analizar todas las documentaciones de cada entidad para predeterminar sus períodos de retención, a partir del cual se genera el Programa de Control de Documentos. Este Programa consta de los plazos de retención para transferir y/o eliminar documentaciones de cada entidad. (p.08)

De igual manera, garantiza la conservación de los documentos importantes para la entidad y la eliminación de documentación innecesaria.

Además de realizar la transferencia documentaria de acuerdo a su ciclo de vida para manejar de mejor manera los recursos de espacio como: equipo, material y personal de los archivos de la organización.

Conservación de documentos. -Consiste en buscar mantener el material físico que sirva de sustento de cada entidad a partir de implementar acciones como restaurar y preservar documentaciones relevantes (p.10).

Esta acción busca asegurar la integridad física del documento.

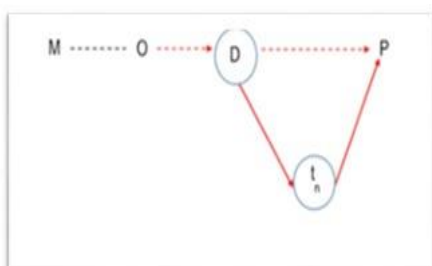
Servicios archivísticos. -Prestación que permite a cada usuario poder solicitar información de alguna entidad de tal manera que sirva de información documentaria para su conocimiento.

Su principal función es que satisfaga la demanda de información de manera oportuna de acuerdo a la solicitud de la entidad y del público (p.11).

### III METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** es básica, de acuerdo a la definición expuesta por (Tam, Vera, & Oliveros, 2008), la cual indica que se debe mejorar el conocimiento más que generar resultados”. (p.146)



Donde:

M: Muestra

O: información relevante

D: diagnostico

T: análisis y fundamentación de la teoría

P: propuesta

#### Diseño de investigación:

La investigación es no experimental, ya que dichas variables presentadas no pueden ser modificadas. Como lo define Gómez, M. (2006), solo se observa cómo se desarrollan los fenómenos en su entorno natural y luego se analiza, mas no se provocan intencionalmente las situaciones.

Al mismo tiempo, es de tipo transaccional correlacional, como lo definen Sampieri & Fernández & Baptista, “Describe la relación entre dos o más variables en un momento preciso de acuerdo a la relación de causa-efecto” (2014 p. 155).

Enfoque, cuantitativo, usa recolección de datos, para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Sampieri Hernández, R. (2003 p. 10)

Con respecto, a las fuentes es documental, el estudio se caracteriza por ser de nivel descriptivo, según Hernández et al (2010), afirman que se caracteriza por describir de manera específica las propiedades, rasgos, perfiles, de personas o grupos, objetos o fenómenos que son seleccionados para ser puestos en análisis de situaciones desconocidas. (p. 85).

### 3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: Competencia Laboral

Variable dependiente: Gestión de Archivo

Definición conceptual de variable independiente: La Competencia Laboral es el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten realizar correctamente una actividad de acuerdo a las exigencias del trabajo y su producción” (Porret,2014, p.427).

Definición operacional: Las competencias laborales serán evaluadas a través de las competencias emocionales, técnicas y corporativas en los trabajadores que conforman la muestra de estudio, en donde se aplicará un cuestionario para el recojo de información cuyos resultados permitirán arribar a las conclusiones de la investigación.

Indicadores:

DIMENSIONES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Competencias emocionales o sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Iniciativa</li> <li>*Dinamismo</li> <li>*responsabilidad</li> <li>*capacidad de aprendizaje</li> <li>*productividad</li> <li>*flexibilidad</li> <li>*liderazgo</li> <li>*trabajo en equipo</li> <li>*autocontrol</li> <li>*facilidad de comunicación</li> <li>*habilidad de trato</li> </ul>

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Competencias técnicas o específicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*razonamiento analítico</li> <li>*deseo de logro</li> <li>*Experiencia laboral</li> <li>*Capacidad de relacionarse con el aspecto productivo</li> <li>*trasciende los límites de la profesión</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Competencias corporativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*profundización de la profesión</li> <li>*participación</li> <li>*Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización</li> <li>*capacidad de dirección</li> </ul>

---

Escala de medición: nominal, ordinal

Definición conceptual de variable dependiente: Gestión de archivo es el conjunto de procedimientos que buscan lograr eficiencia en una organización y funcionamiento de los archivos. Las labores que debe realizar es la gestión de documentación desde elaborar el documento hasta eliminar o conservar permanentemente este documento de acuerdo a su ciclo de vida. (R.J. N°073-85/AGN-J. p.03)

Definición operacional: La gestión de archivo se evaluará mediante una encuesta a los trabajadores que conforman la muestra de estudio, los ítems serán formulados tomando en cuenta cada una de los indicadores de los procesos archivísticos como la organización, descripción, selección, conservación y servicios en la administración de archivo.

Indicadores:

Dimensiones	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*identificación</li> <li>*Clasificación</li> <li>*Ordenamiento</li> <li>*Signatura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Descripción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Inventario</li> <li>*Evaluación</li> <li>*Digitalización</li> <li>*Codificación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Preservación</li> <li>*Selección</li> <li>*Capacitación del personal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conservación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mantenimiento</li> <li>*Gestión por procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Atención</li> <li>*oportunidad de atención</li> <li>*reclamos</li> </ul>

Escala de medición: nominal, ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Es el conjunto de personas o elementos que poseen características comunes (criterios de selección: inclusión y exclusión), que son estudiadas por el investigador, las mismas que permitan realizar las generalizaciones a partir de la observación de la muestra.

Tabla 2. Población

<b>POBLACIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
Oficina de Finanzas y Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren -EsSalud	50

La población fue conformada por 50 colaboradores de la Oficina de finanzas y Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren -EsSalud, por tratarse de un estudio Censal.

Criterios de inclusión: Cualidad en la que una persona o elemento es considerado como parte de la población. Para el presente estudio se consideró como muestra a los Trabajadores Activos de la Oficina de Finanzas y Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren -EsSalud.

Criterios de exclusión: Situación que no tiene la población y que origina su exclusión de la investigación; éstos no constituyen la negación de los criterios de inclusión. Se excluyo de la muestra a los Trabajadores Cesantes de la Oficina de Finanzas y Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren –EsSalud, así como a los trabajadores de otras Redes asistenciales, locales y provinciales.

#### **Muestra**

Es aquella en la cual las conclusiones son extraídas con pocos datos selectos por algún método racional, debiendo ser parte de la población (Vara, H.,2010), Está



conformada por el 100% de la población dado el número reducido de los trabajadores que integran la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren

**Muestreo:** Esta fue de tipo censal, debido a que se aplicó una encuesta a todo el personal de la Oficina de Finanzas y Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren

**Unidad de análisis:** Cada uno de los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La investigación utilizó como procedimiento para la obtención de datos, la encuesta; y como instrumento, el cuestionario.

Según López – Roldan y Fachelli define a la encuesta como un método de obtención de datos mediante interrogaciones con la finalidad de obtener ordenadamente medidas sobre la problemática investigada. La forma de realizar las preguntas se realiza de forma anónima y con fines académicos a través de un cuestionario. (2015.p.8)

Variable independiente: Competencia Laboral (20 preguntas)

Variable dependiente: Gestión de Archivo (17 preguntas)

Los instrumentos fueron analizados para resolver la validez, mediante un juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el alfa de Cronbach, con una prueba piloto, la cual fuera procesada mediante el SPSS v. 26. Se obtuvo una confiabilidad de 0,963, como podrá observarse en el cuadro siguiente:

<b>Confiabilidad general</b>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,963	37

### **3.5. Procedimientos:**

Previa autorización de la jefatura de la Oficina de Finanzas y Tesorería se aplicó un cuestionario tanto de manera presencial como digital a los trabajadores según su condición laboral actual, es decir quienes realicen trabajo remoto en sus hogares se les hará llegar de manera digital y en físico a quienes se encuentren en la Oficina de Tesorería.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se realizó el análisis de datos con el fin de describir y sintetizar la información. Además, se aplicó la distribución de datos estadísticos en base a porcentajes de cada pregunta realizada en el instrumento según variables y dimensiones, a través del software Statistical Package for the Social Sciences SPSS 26. Este análisis estadístico permite manejar la información de forma más sencilla y clara, de tal manera que pueda ser fácil su entendimiento. Según Sampieri & Fernández & Baptista “al codificar los datos, se plasman en una matriz para luego guardar en un archivo y limpiar la data inservible para así proceder al análisis de los datos. Actualmente, los datos estadísticos cuantitativos son manejados por un ordenador para su análisis”. (2014, p.278).

### **Análisis Inferencial**

Se determinará a partir del análisis paramétrico a la hipótesis planteada con los resultados del coeficiente de correlación de Pearson. Para Sampieri & Fernández & Baptista, este resultado permite determinar la relación que existe entre dos variables medidas (2014, p.311).

### **3.7. Aspectos éticos:**

El trabajo de investigación se llevará a cabo con la autorización del representante legal de la institución investigada y con el Consentimiento Informado de

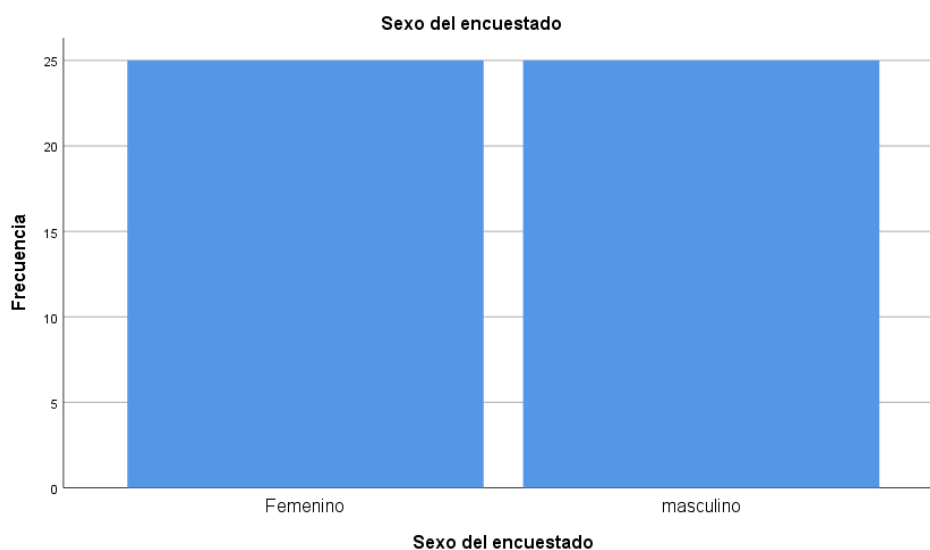
los participantes garantizando la confidencialidad de la información obtenida, así como el uso de la información para los fines establecidos en el presente estudio.

## IV RESULTADOS

### Análisis de la información general

A continuación, se detallan los resultados descriptivos generales de la composición de la muestra; como el sexo, la edad y el grado de instrucción de los encuestados a quienes se aplicó la encuesta.

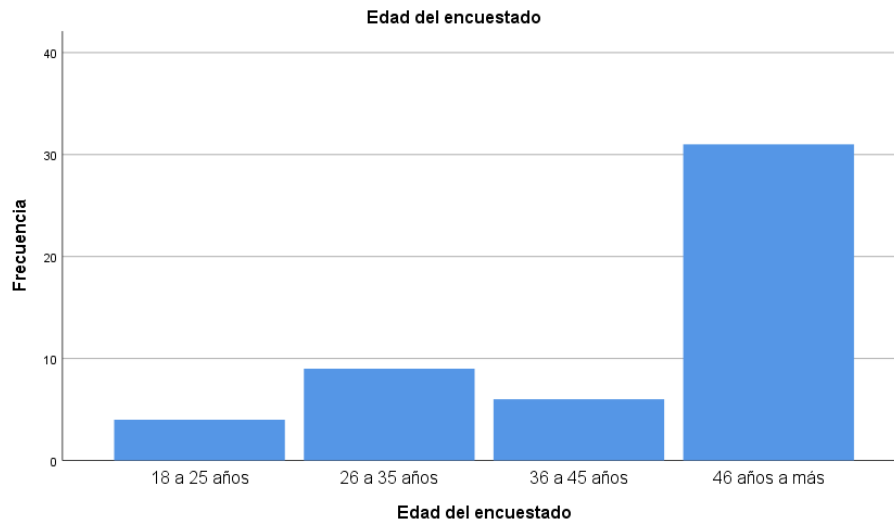
**Gráfico 1.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

La conformación de la muestra del presente estudio evidenció que cada sexo fue representado con el 50%, esto es, de los 50 encuestados, 25 fueron mujeres y 25 varones.

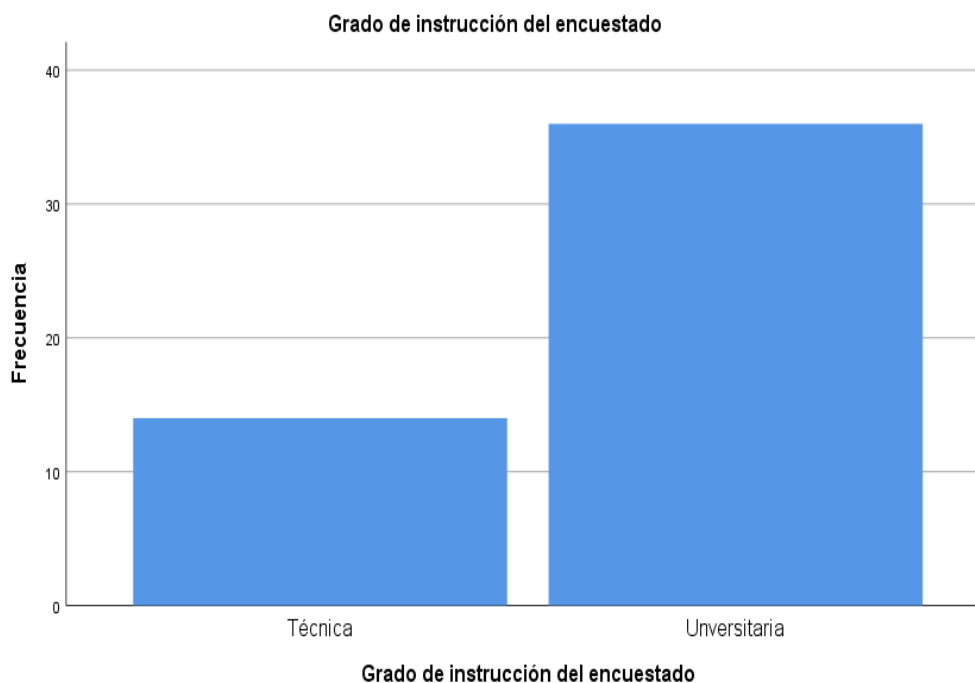
**Gráfico 2.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación al aspecto etéreo, el grupo predominante fue el de 46 años a más, con un 62%, seguido del grupo de 26 a 35 años, con el 18%. Los grupos de 36 a 45 años y de 18 a 25 años tuvieron 12% y 8% respectivamente.

**Gráfico 3.**



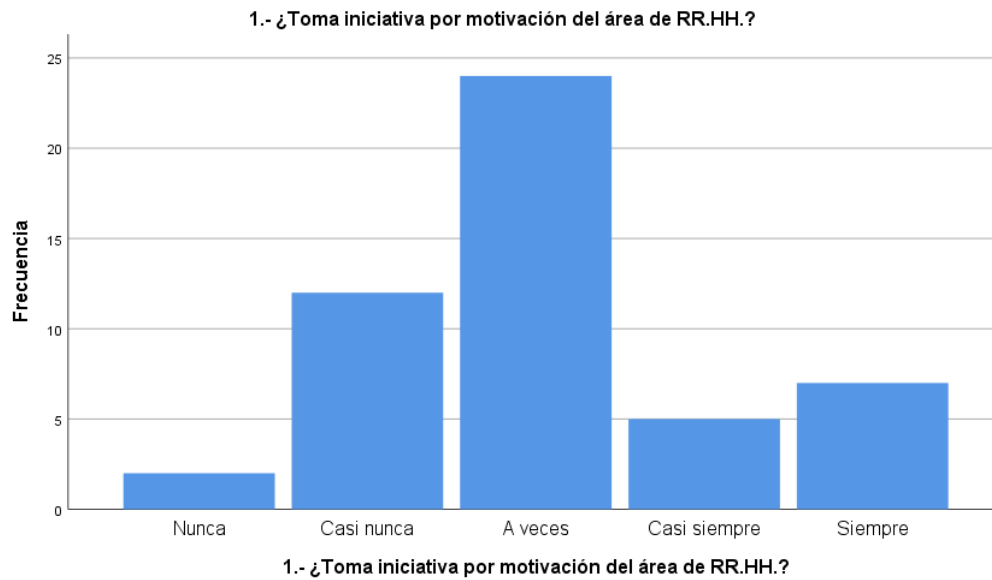
Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con respecto al asunto de la instrucción, el grupo predominante fue el de instrucción universitaria, con el 72% y luego el de instrucción superior técnica con el 28%. No existen colaboradores con menor nivel de instrucción.

### **Análisis descriptivo de los ítems o preguntas**

En este apartado se describe la caracterización de cada una de las respuestas alternativas a las preguntas formuladas en el cuestionario o instrumento de recolección. Fueron 37 preguntas, de las cuales las 20 primeras correspondieron a la variable competencia laboral. Las siguientes 17 preguntas correspondieron a la variable gestión de archivo:

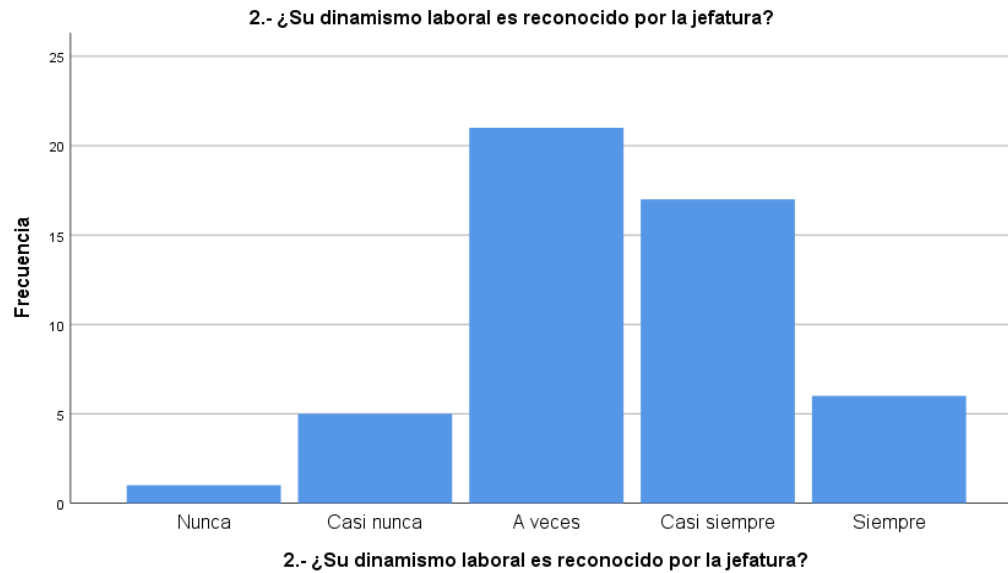
**Gráfico 4.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 1: ¿Toma iniciativa por motivación del área de RR.HH.? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 42%, Casi siempre, con el 10%, Siempre, con el 12%, Casi nunca con el 34% y Nunca, con el 2% respectivamente.

**Gráfico 5.**

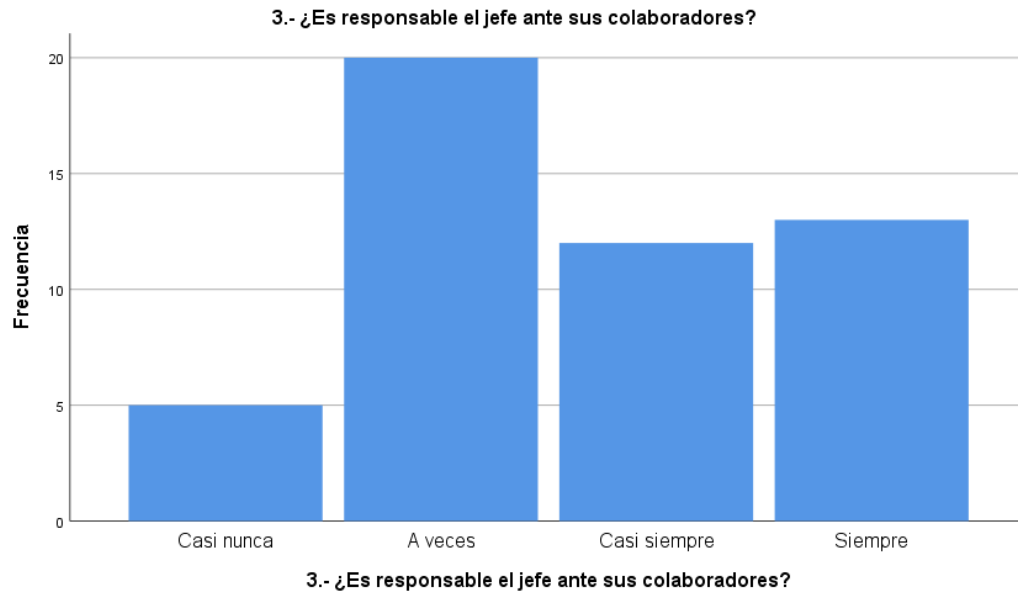


Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 2: ¿Su dinamismo laboral es reconocido por la jefatura? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 42%, Casi siempre, con el 34%, Siempre, con el 12%, Casi nunca con el 10% y Nunca, con el 2% respectivamente.



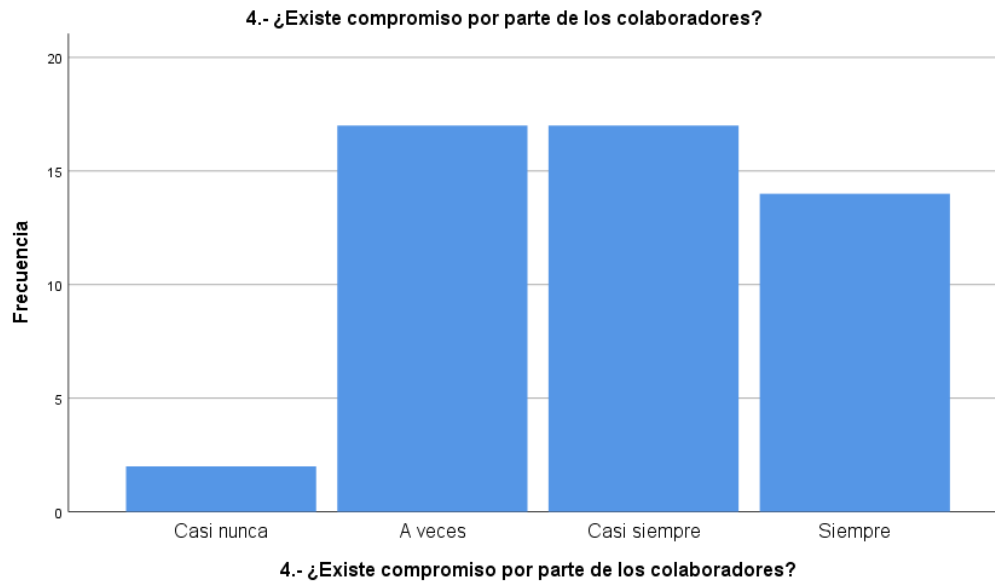
**Gráfico 6.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 3: ¿Es responsable el jefe ante sus colaboradores? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 40%, Casi siempre, con el 24%, Siempre, con el 26% y finalmente, Casi nunca con el 10%.

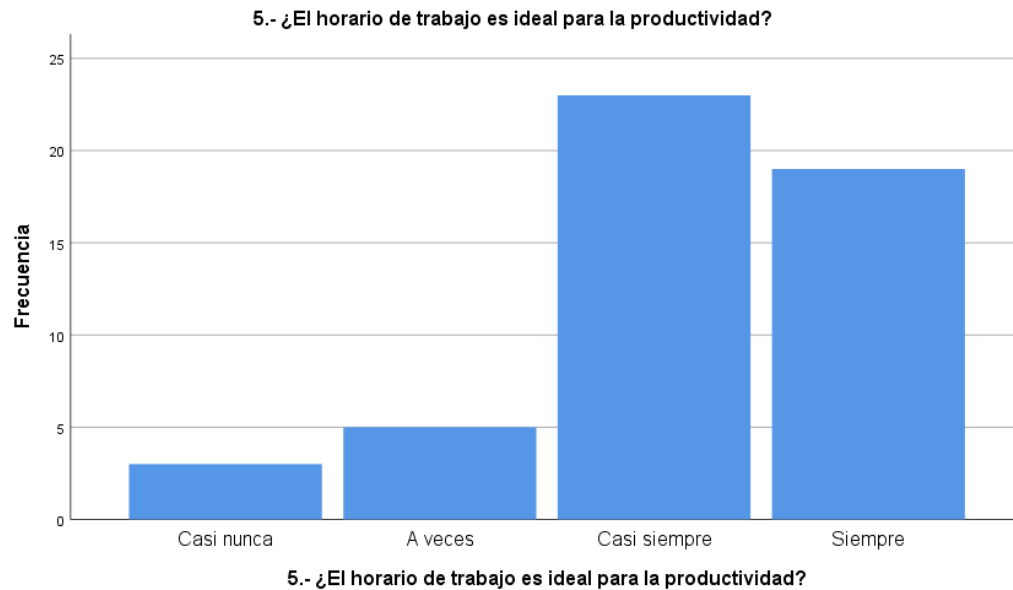
**Gráfico 7.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 4: ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 34%, Casi siempre, con el 34%, Siempre, con el 28% y finalmente, Casi nunca con el 4%.

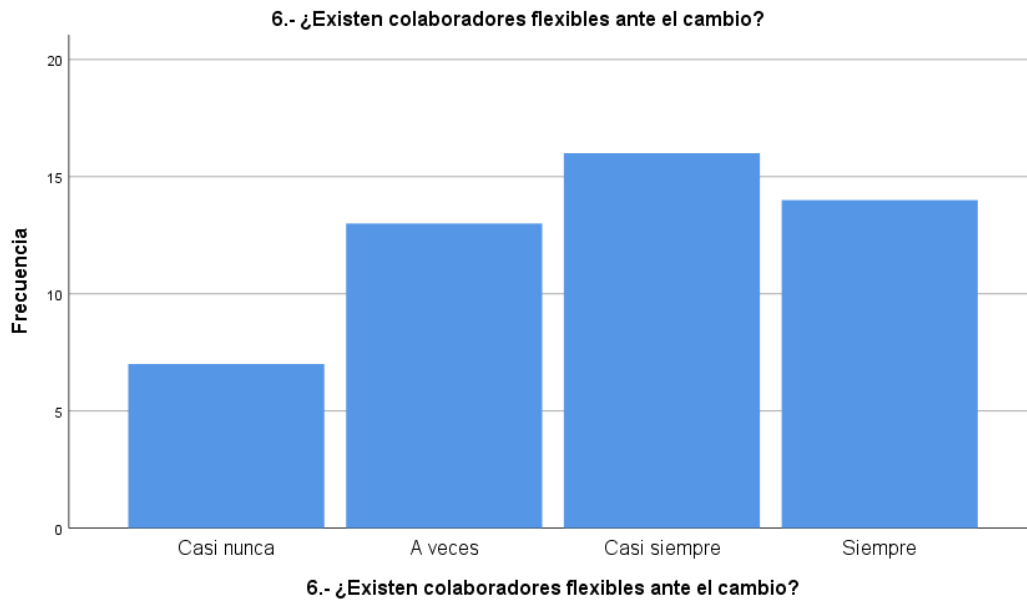
**Gráfico 8.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

En cuanto a la pregunta 5: ¿El horario de trabajo es ideal para a productividad? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 10%, Casi siempre, con el 46%, Siempre, con el 38% y finalmente, Casi nunca con el 6%.

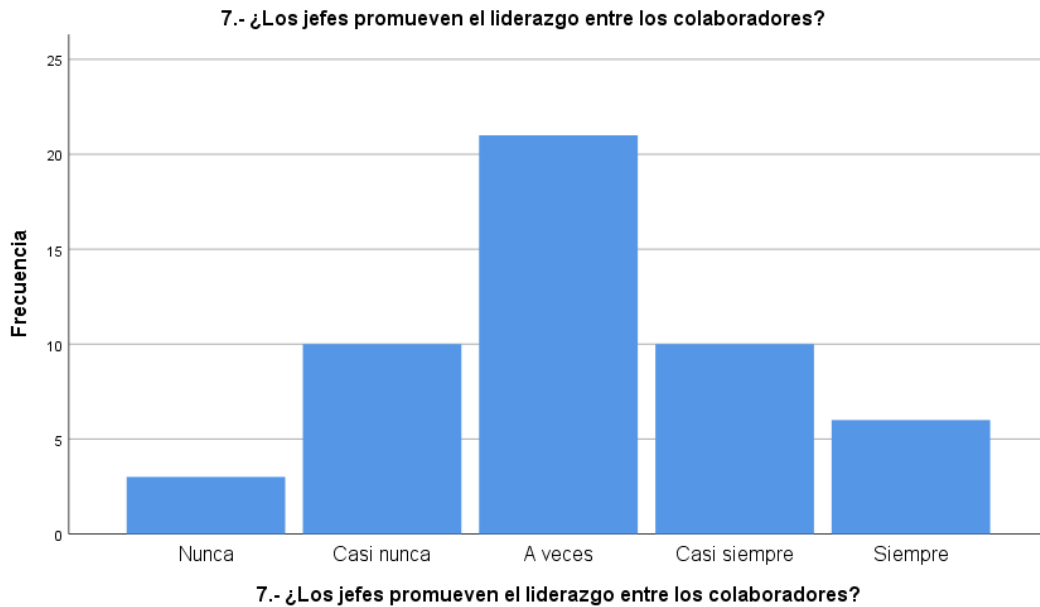
**Gráfico 9.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 6: ¿Existen colaboradores flexibles ante el cambio? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 26%, Casi siempre, con el 32%, Siempre, con el 28% y finalmente, Casi nunca con el 14%.

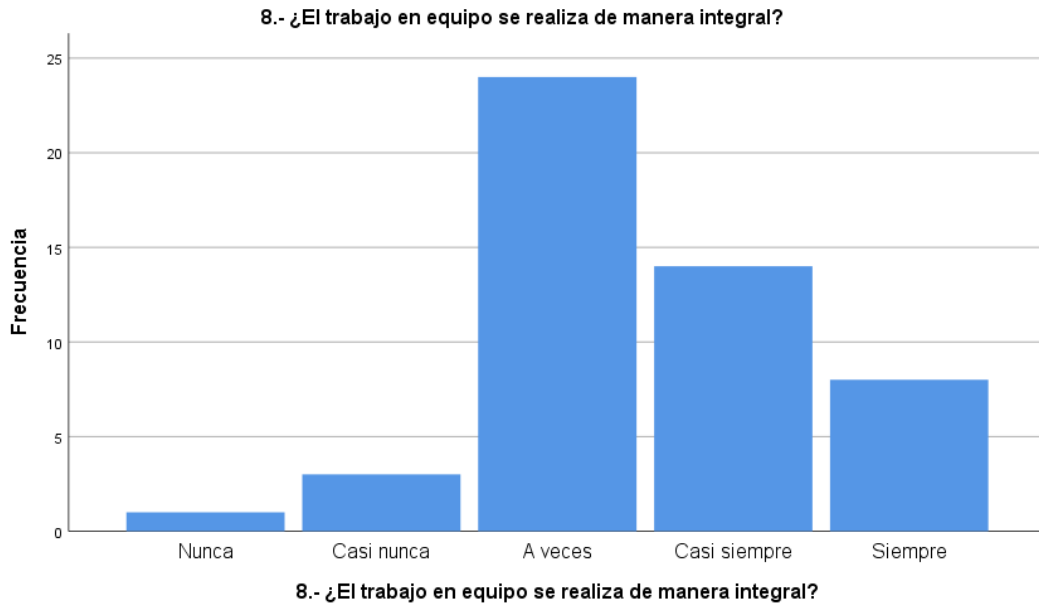
**Gráfico 10.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 7: ¿Los jefes promueven el liderazgo? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 42%, Casi siempre, con el 28%, Siempre, con el 20%, Nunca, con el 6% y finalmente, Casi nunca con el 20%.

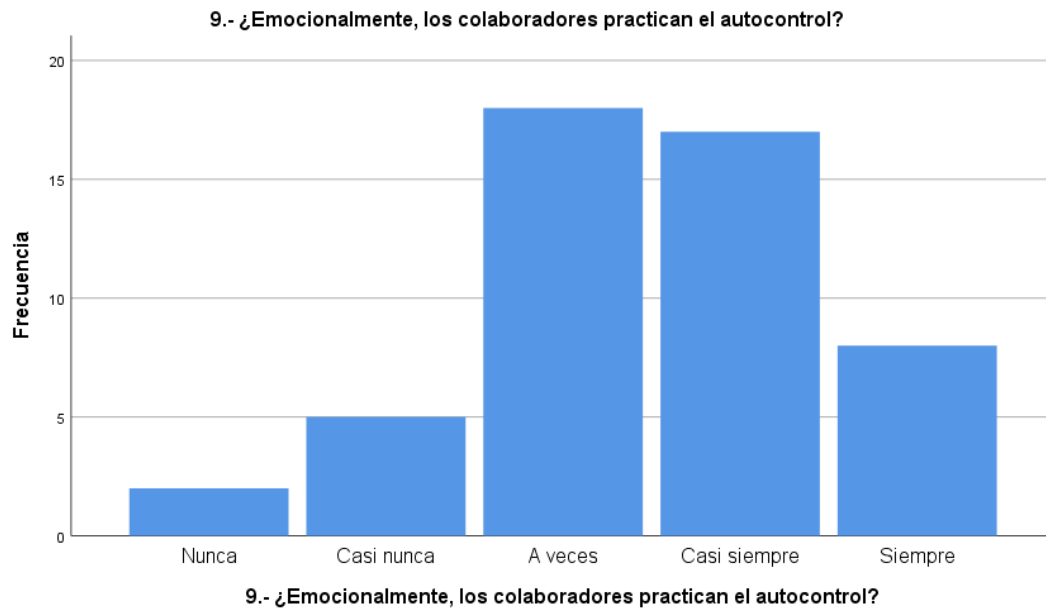
**Gráfico 11.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 8: ¿El trabajo en equipo se realiza de manera integral? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 48%, Casi siempre, con el 28%, Siempre, con el 16%, Nunca, con el 2% y finalmente, Casi nunca con el 6%.

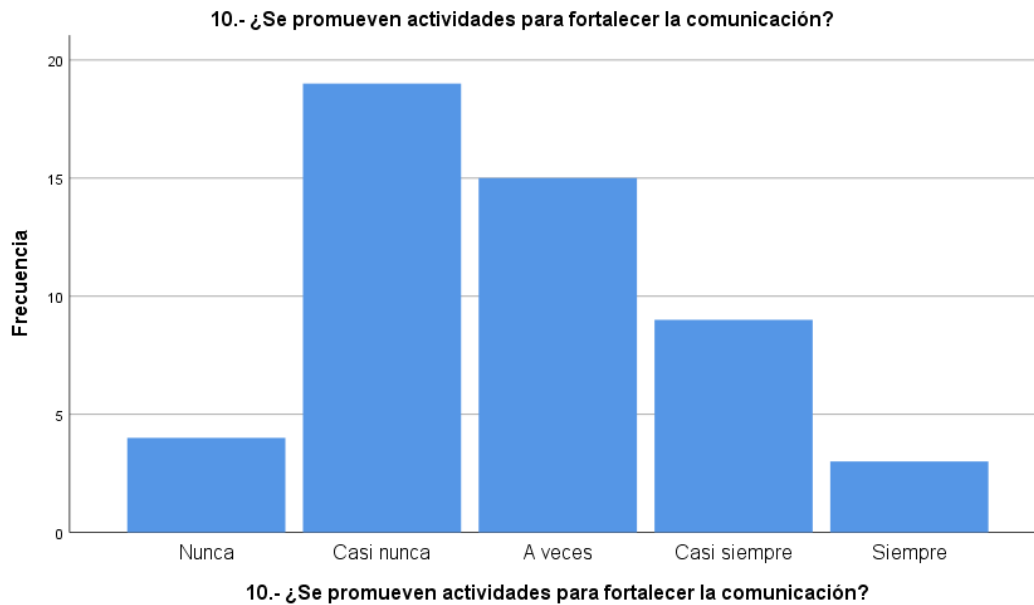
**Gráfico 12.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 9: ¿Emocionalmente, los colaboradores practican el autocontrol? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 36%, Casi siempre, con el 34%, Siempre, con el 16%, Nunca, con el 4% y finalmente, Casi nunca con el 10%.

**Gráfico 13.**

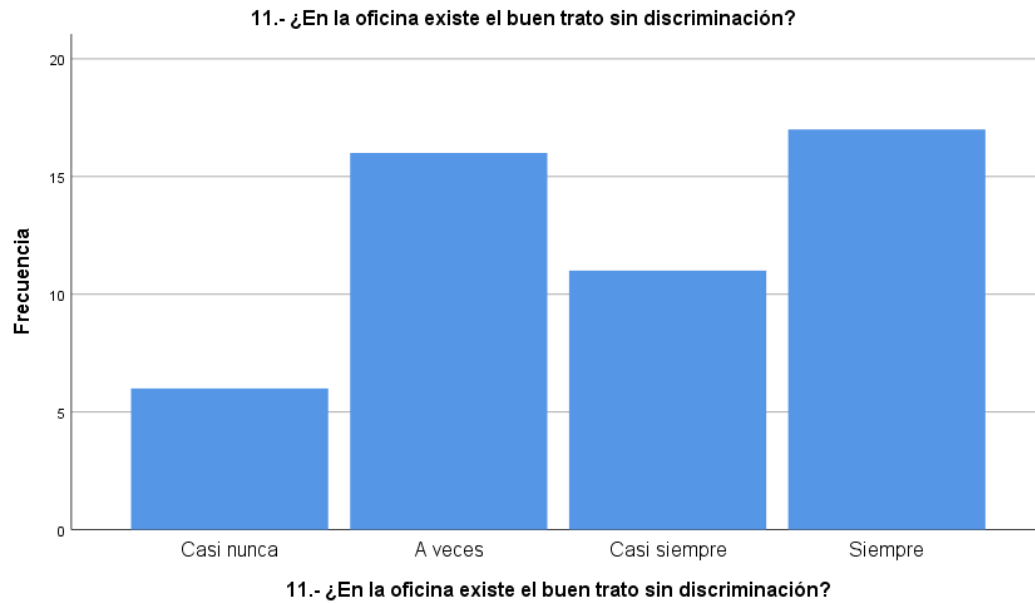


Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 10: ¿Se promueven actividades para fortalecer la comunicación? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 30%, Casi siempre, con el 18%, Siempre, con el 6%, Nunca, con el 8% y finalmente, Casi nunca con el 38%.



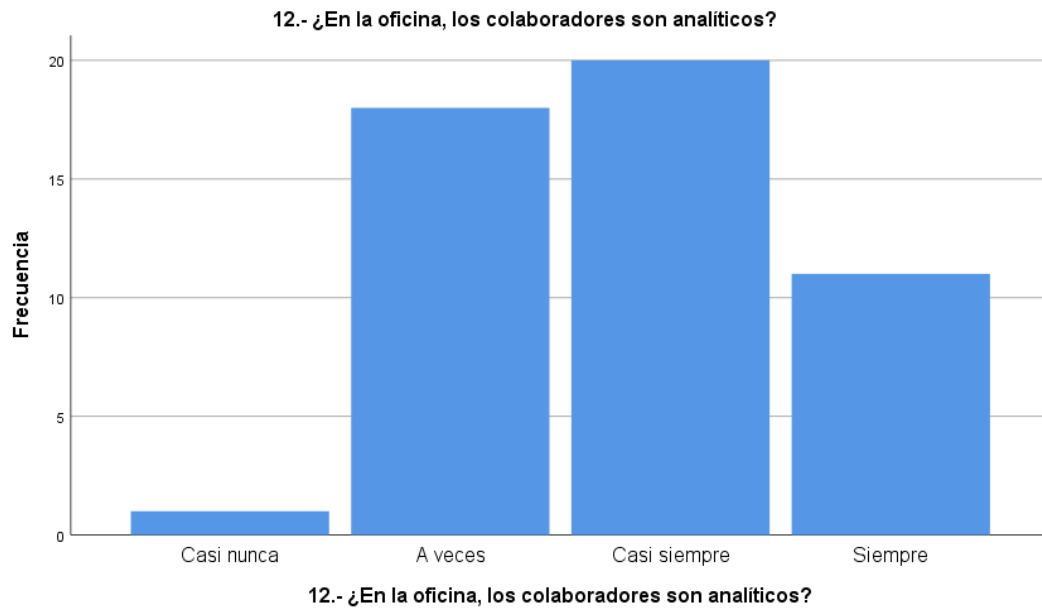
**Gráfico 14.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 11: ¿En la oficina existe el buen trato sin discriminación?  
La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 32%, Casi siempre, con el 22%, Siempre, con el 34%, y finalmente, Casi nunca con el 12%.

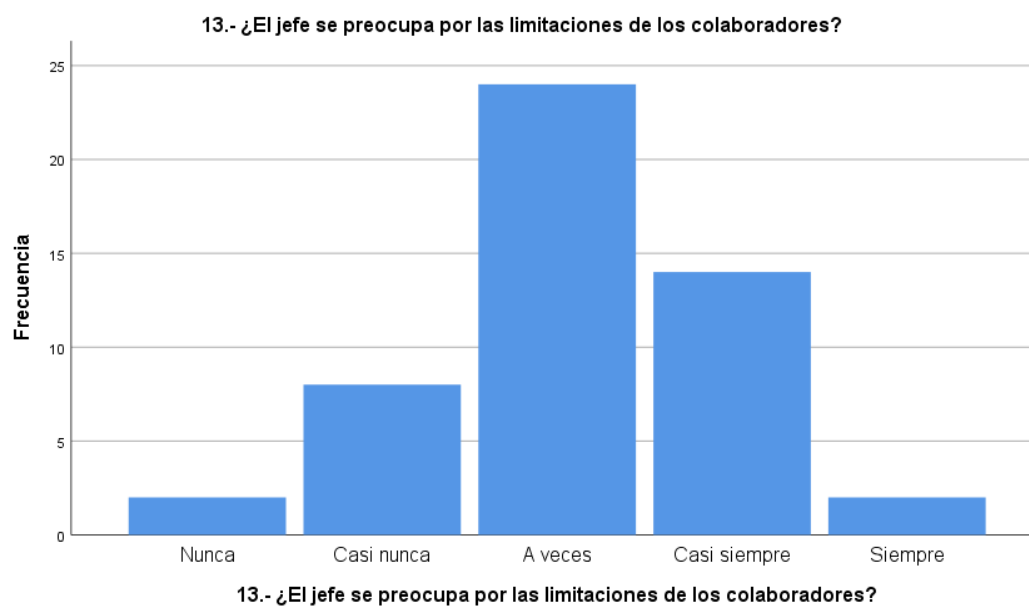
**Gráfico 15.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con respecto a la pregunta 12: ¿En la oficina, los colaboradores son analíticos? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 36%, Casi siempre, con el 40%, Siempre, con el 22%, y finalmente, Casi nunca con el 2%.

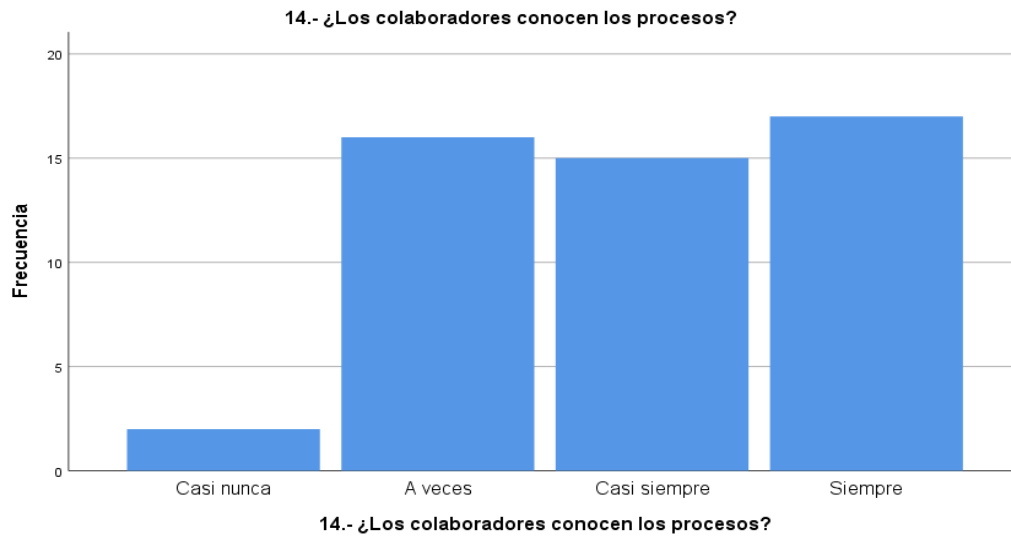
**Gráfico 16.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 13: ¿El jefe se preocupa por las limitaciones de los colaboradores? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 48%, Casi siempre, con el 28%, Siempre, con el 4%, Nunca, con el 4% y finalmente, Casi nunca con el 16%.

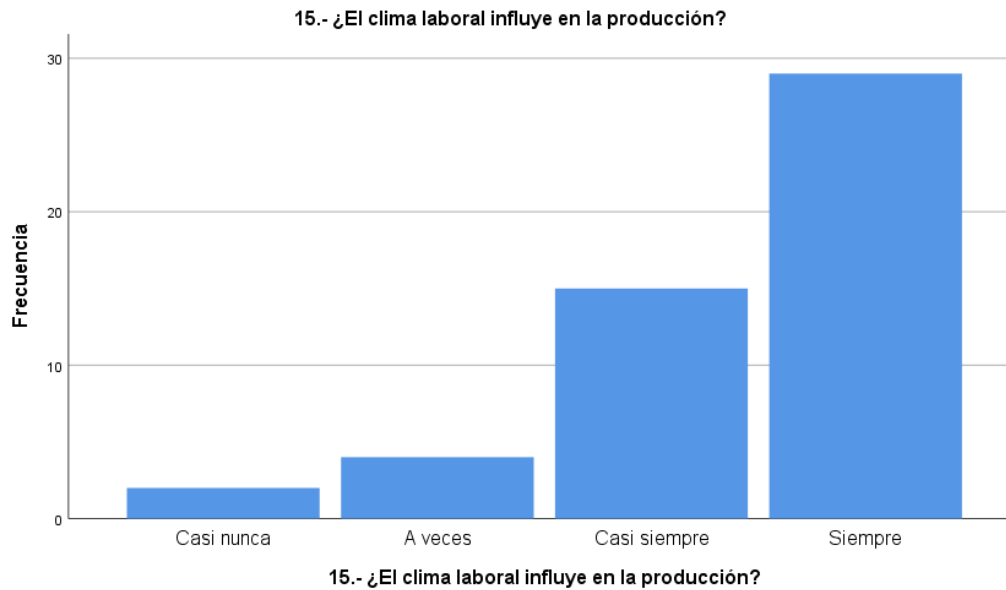
**Gráfico 17.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 14: ¿Los colaboradores conocen los procesos? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 32%, Casi siempre, con el 30%, Siempre, con el 34%, y finalmente, Casi nunca con el 12%.

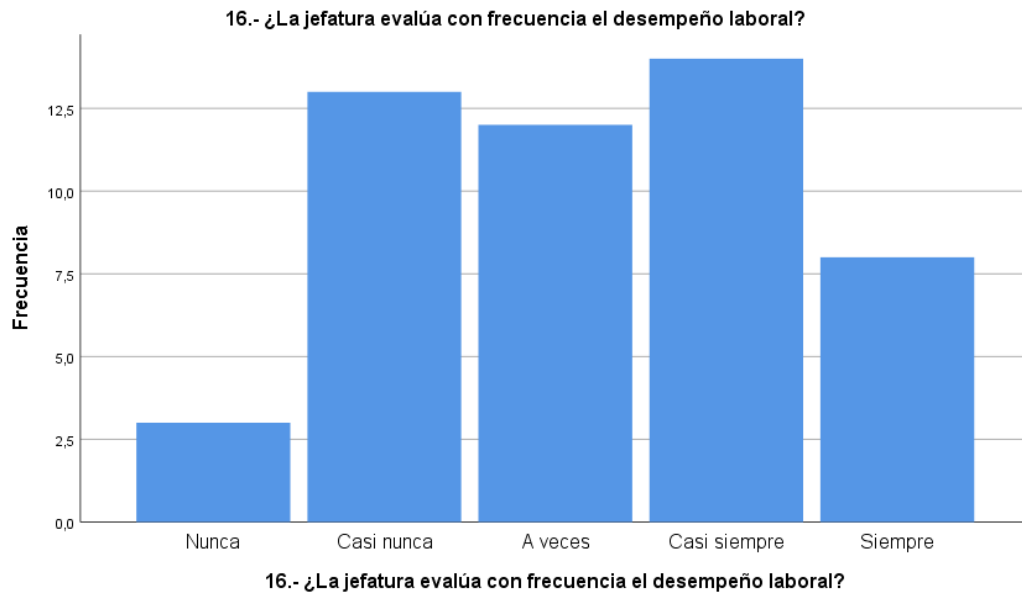
**Gráfico 18.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 15: ¿El clima laboral influye en la producción? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 8%, Casi siempre, con el 30%, Siempre, con el 58%, y finalmente, Casi nunca con el 4%.

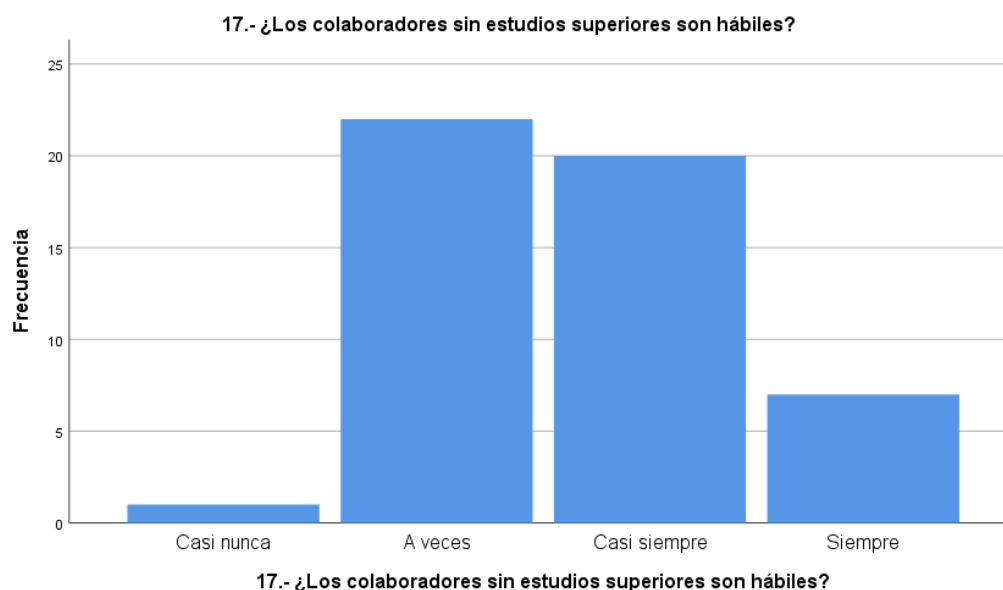
**Gráfico 19.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 16: ¿La jefatura evalúa con frecuencia el desempeño laboral? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 24%, Casi siempre, con el 28%, Siempre, con el 16%, Nunca, con el 6% y finalmente, Casi nunca con el 26%.

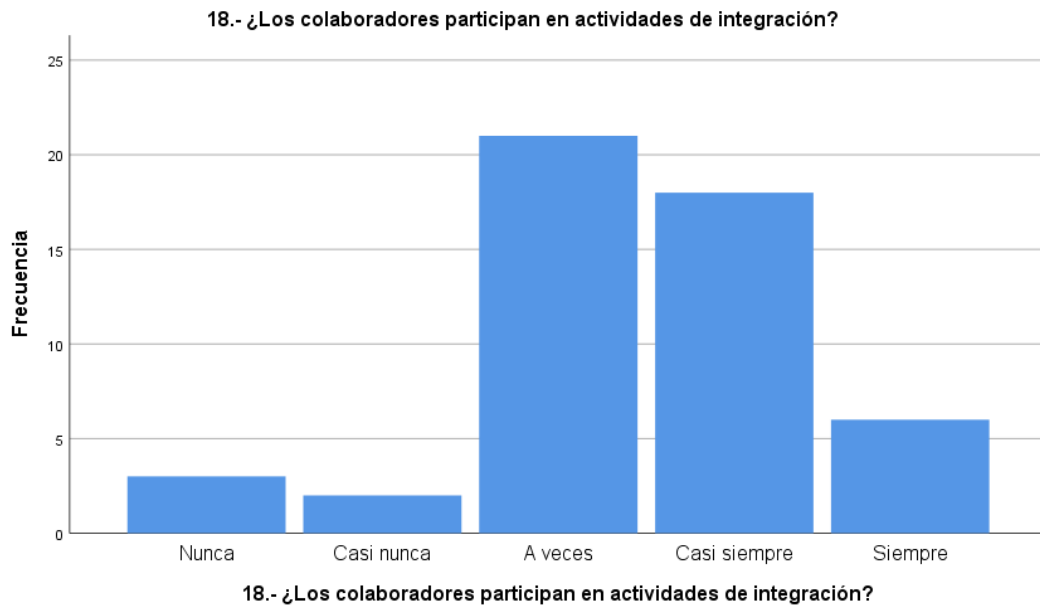
**Gráfico 20.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 17: ¿Los colaboradores sin estudios superiores son hábiles? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 44%, Casi siempre, con el 40%, Siempre, con el 14%, y finalmente, Casi nunca con el 2%.

**Gráfico 21.**

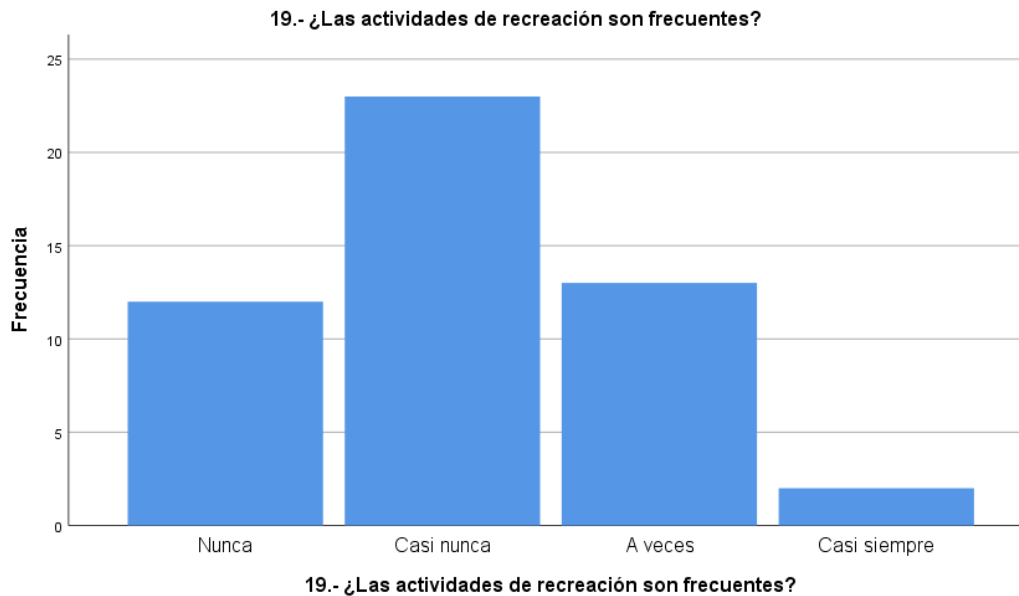


Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 18: ¿Los colaboradores participan en actividades de integración? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 42%, Casi siempre, con el 36%, Siempre, con el 12%, y finalmente, Nunca, con el 6%, Casi nunca con el 4%.



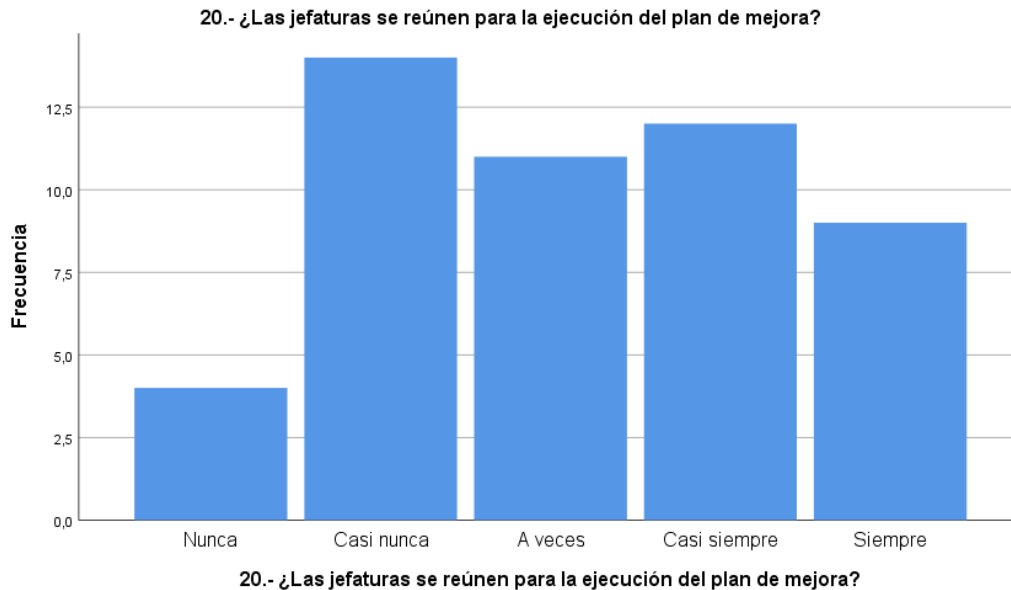
**Gráfico 22.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 19: ¿Las actividades de recreación son frecuentes? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 26%, Casi siempre, con el 4%, Nunca, con el 24% y finalmente, Casi nunca con el 46%.

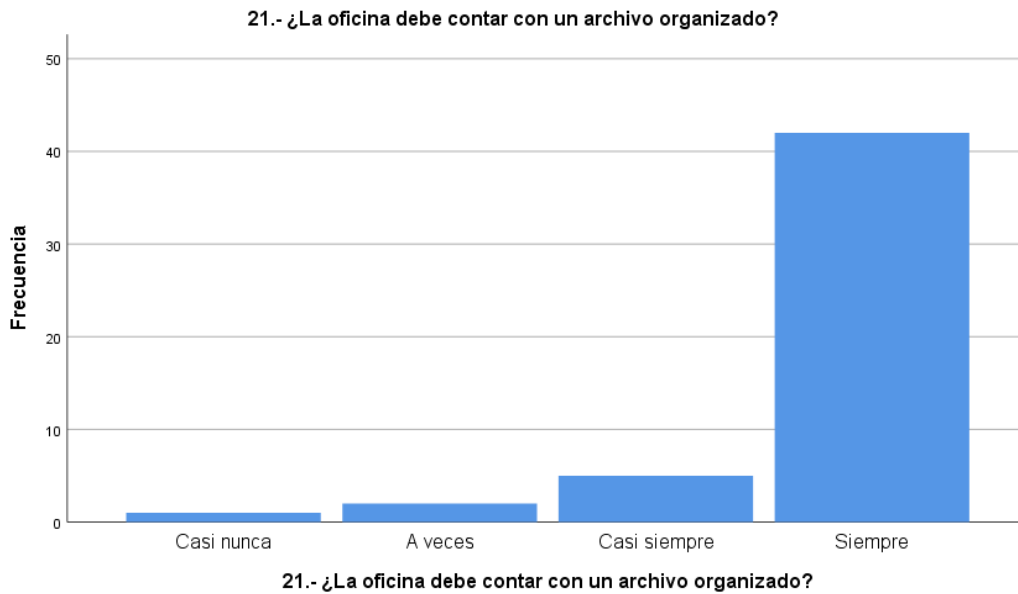
**Gráfico 23.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 20: ¿Las jefaturas se reúnen para la ejecución del plan de mejora? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 22%, Casi siempre, con el 24%, Siempre, con el 18%, Nunca, con el 8% y finalmente, Casi nunca con el 28%.

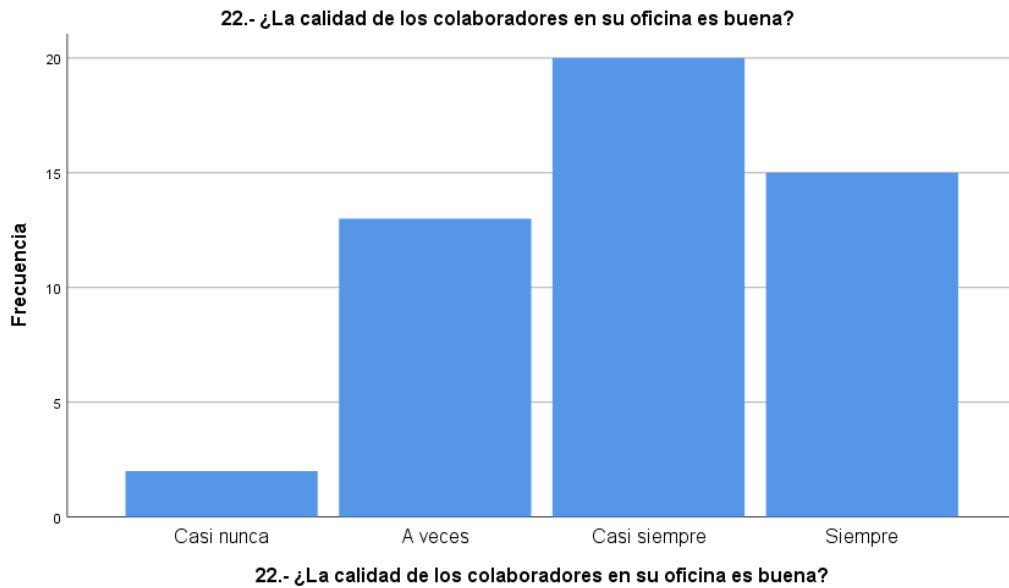
**Gráfico 24.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con respecto a la pregunta 21: ¿La oficina debe contar con un archivo organizado? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 4%, Casi siempre, con el 10%, Siempre, con el 84%, y finalmente, Casi nunca con el 2%. Claramente se puede evidenciar la predominancia de quienes afirmaron Siempre.

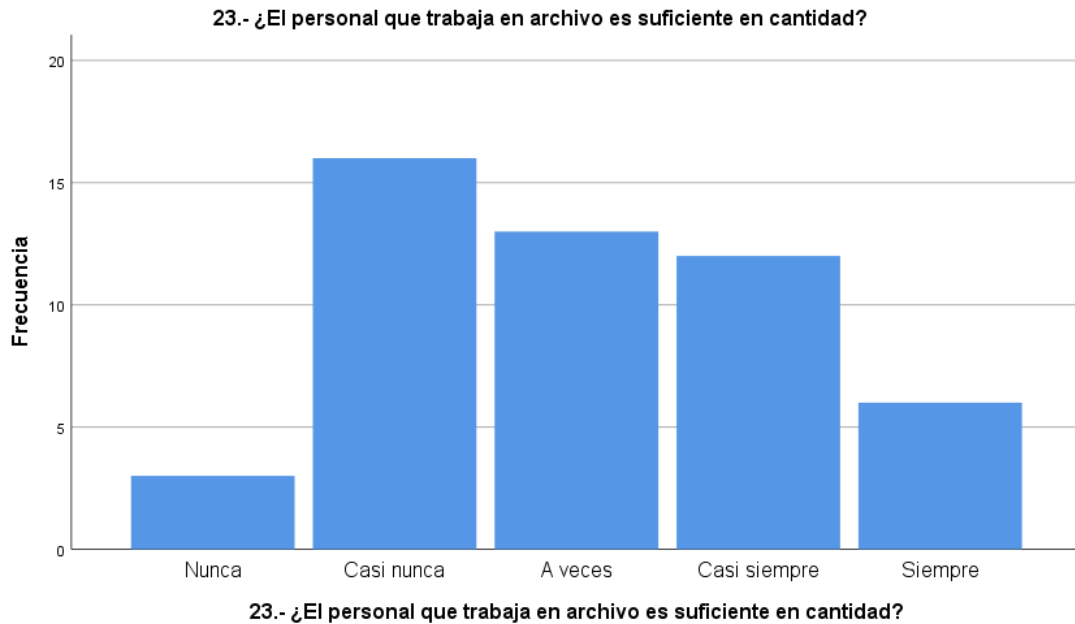
**Gráfico 25.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 22: ¿La calidad de los colaboradores en su oficina es buena? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 26%, Casi siempre, con el 40%, Siempre, con el 30%, y finalmente, Casi nunca con el 4%.

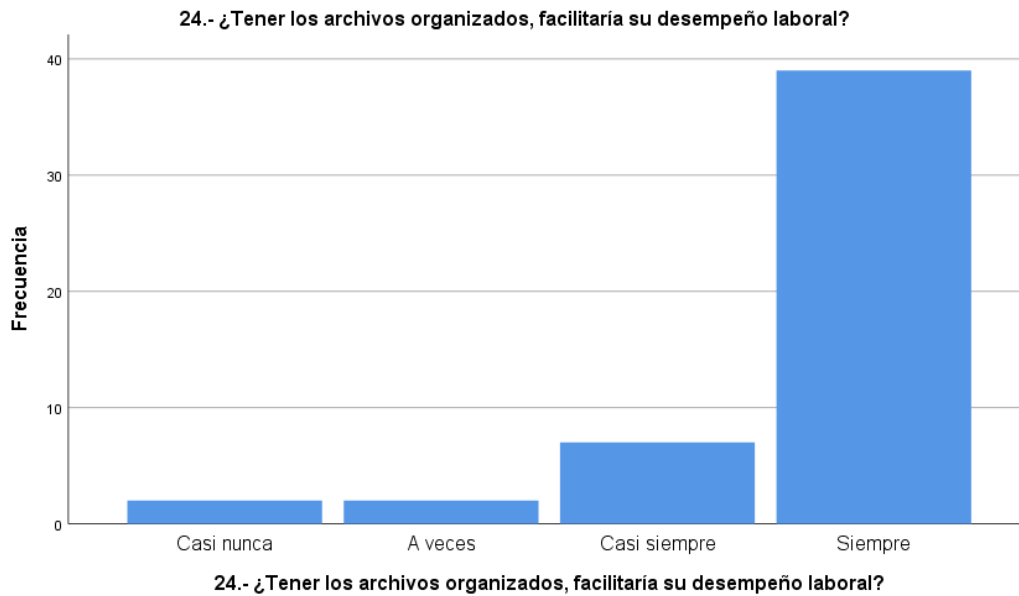
**Gráfico 26.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 23: ¿El personal que trabaja en archivo es suficiente en cantidad? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 26%, Casi siempre, con el 32%, Siempre, con el 12%, Nunca, con el 6% y finalmente, Casi nunca con el 32%.

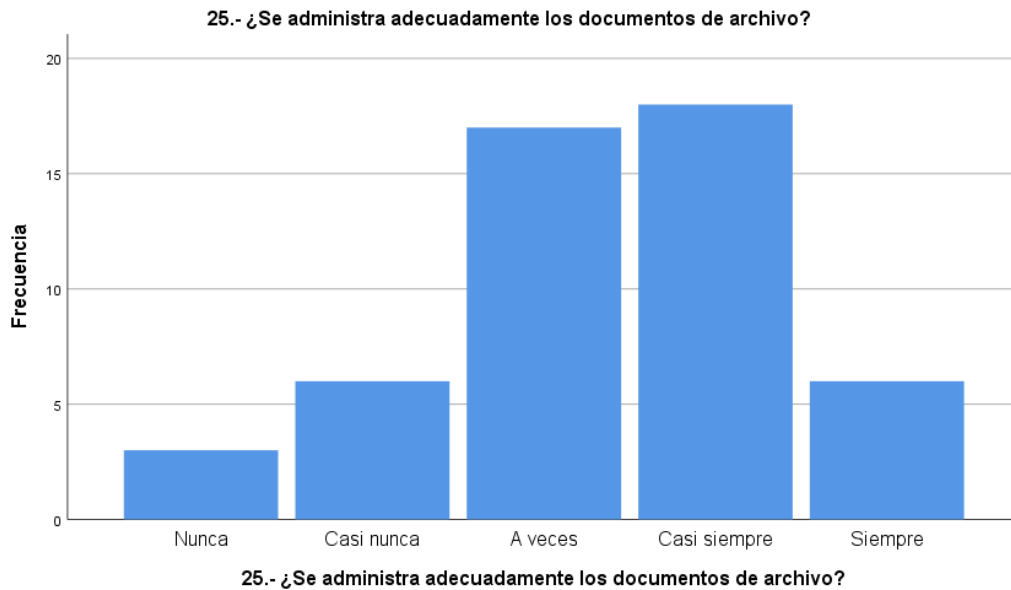
**Gráfico 27.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 24: ¿Tener los archivos organizados, facilitaría su desempeño laboral? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 4%, Casi siempre, con el 14%, Siempre, con el 78%, y finalmente, Casi nunca con el 4%.

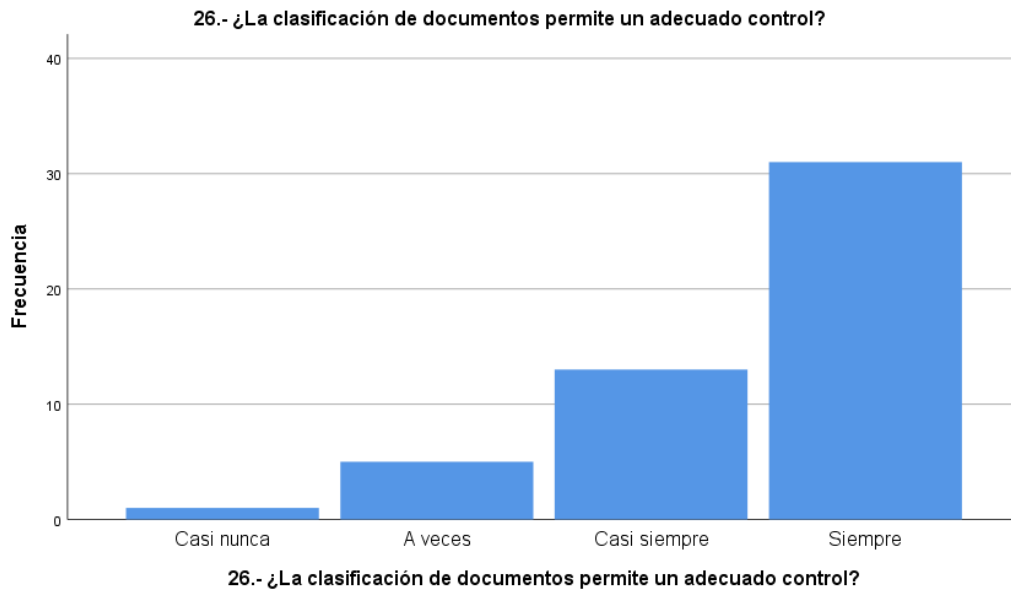
**Gráfico 28.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 25: ¿Se administran adecuadamente los documentos de archivo? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 34%, Casi siempre, con el 36%, Siempre, con el 12%, Nunca, con el 6% y finalmente, Casi nunca con el 12%.

**Gráfico 29.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 26: ¿La clasificación de documentos permite un adecuado control? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 10%, Casi siempre, con el 26%, Siempre, con el 62%, y finalmente, Casi nunca con el 2%.



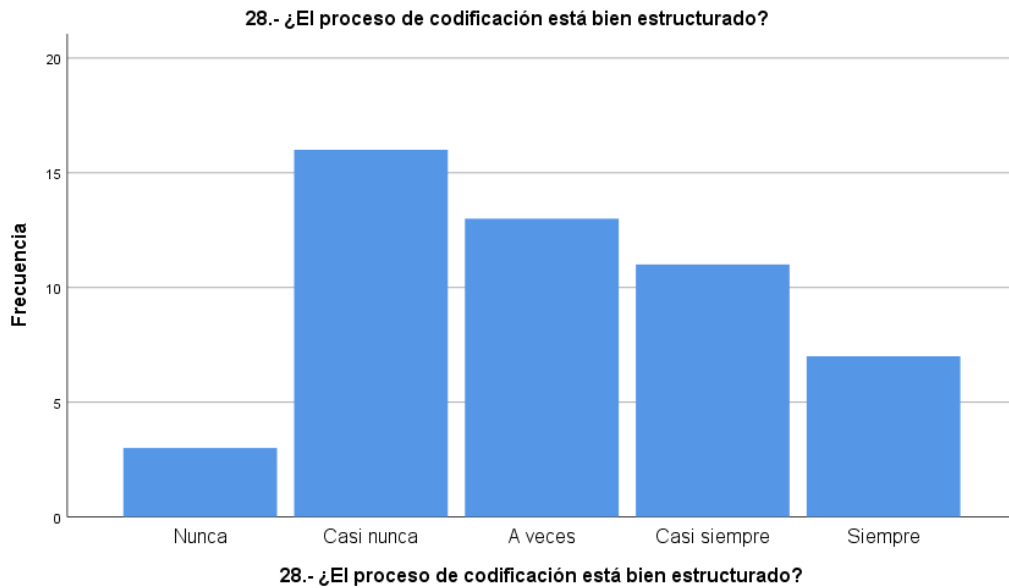
**Gráfico 30.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 27: ¿Es favorable la digitalización de todos los archivos? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 4%, Casi siempre, con el 16% y finalmente, Siempre, con el 80%.

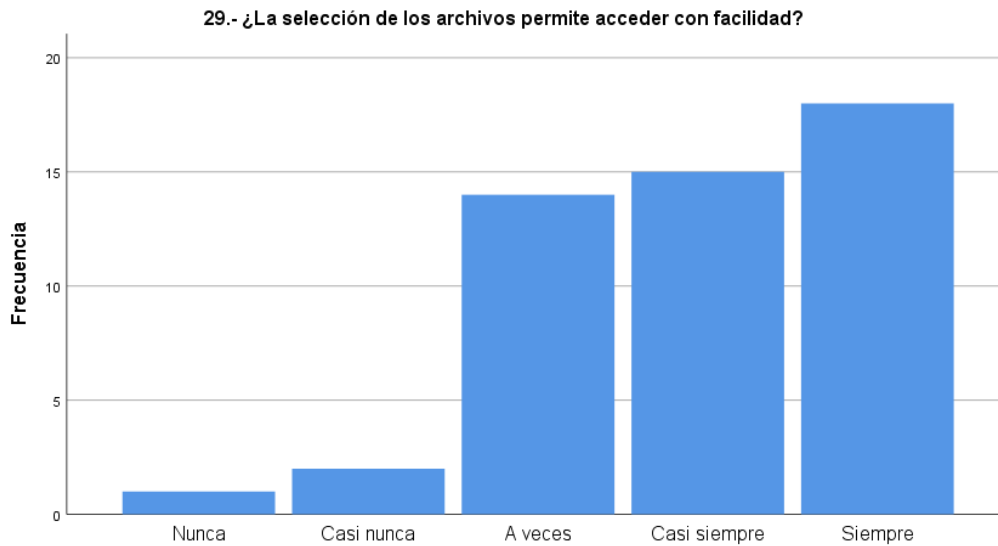
**Gráfico 31.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 28: ¿El proceso de codificación está bien estructurado? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 26%, Casi siempre, con el 22%, Siempre, con el 14%, Nunca, con el 6% y finalmente, Casi nunca con el 32%.

**Gráfico 32.**

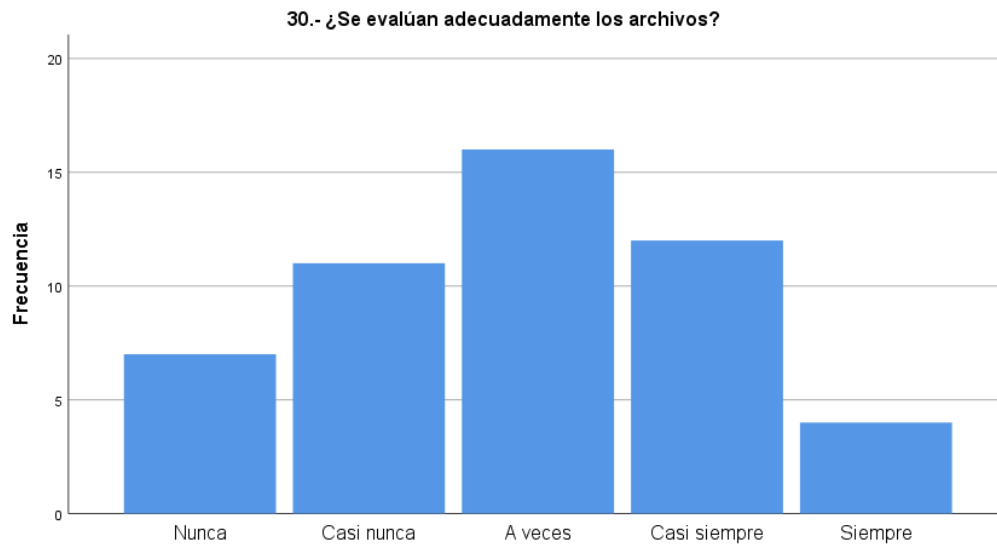


29.- ¿La selección de los archivos permite acceder con facilidad?

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 29: ¿La selección de archivos permite acceder con facilidad? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 28%, Casi siempre, con el 30%, Siempre, con el 36%, Nunca, con el 2% y finalmente, Casi nunca con el 4%.

**Gráfico 33.**

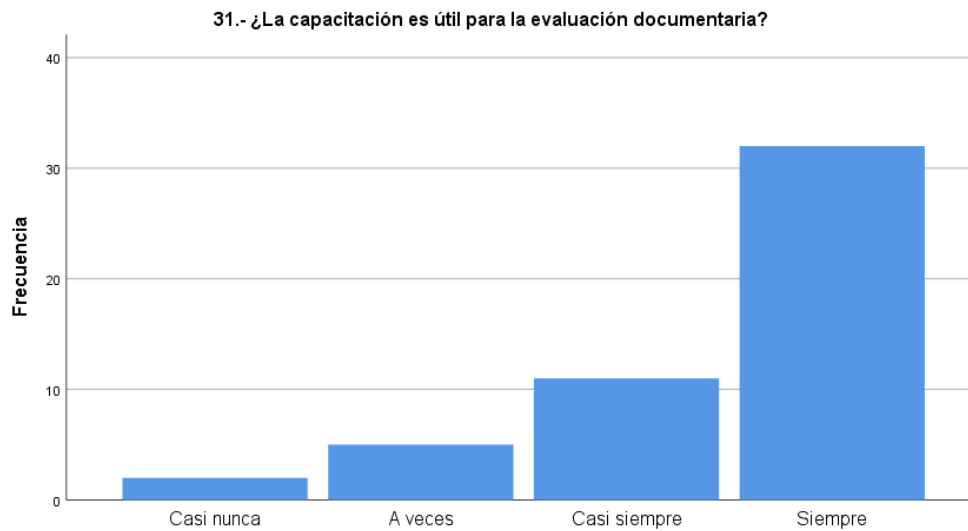


**30.- ¿Se evalúan adecuadamente los archivos?**

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 30: ¿Se evalúan adecuadamente los archivos? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 32%, Casi siempre, con el 24%, Siempre, con el 8%, Nunca, con el 14% y finalmente, Casi nunca con el 22%.

**Gráfico 34.**

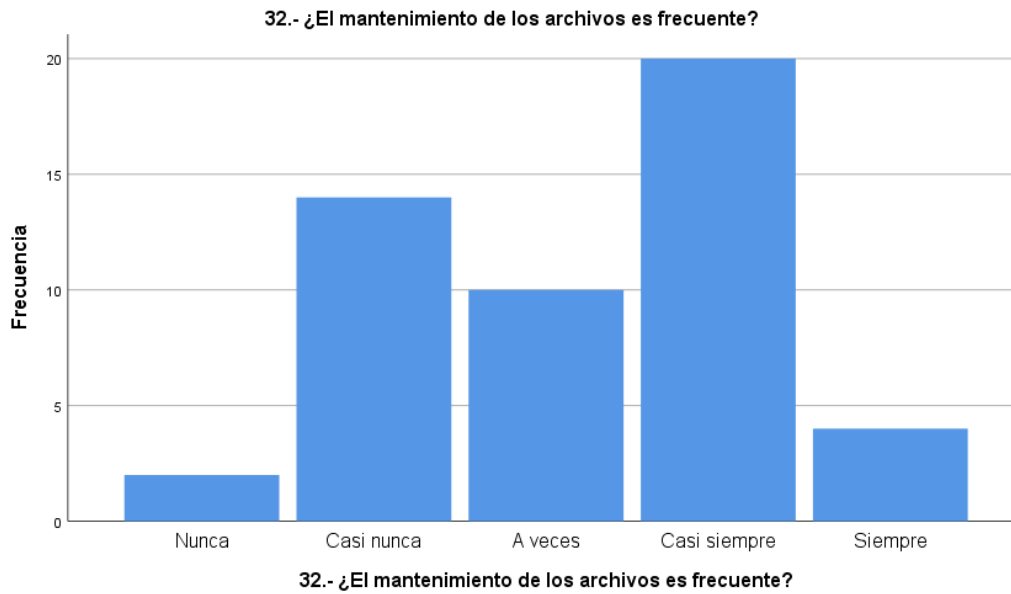


31.- ¿La capacitación es útil para la evaluación documentaria?

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 31: ¿La capacitación es útil para la evaluación documentaria? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 10%, Casi siempre, con el 22%, Siempre, con el 64%, y finalmente, Casi nunca con el 4%.

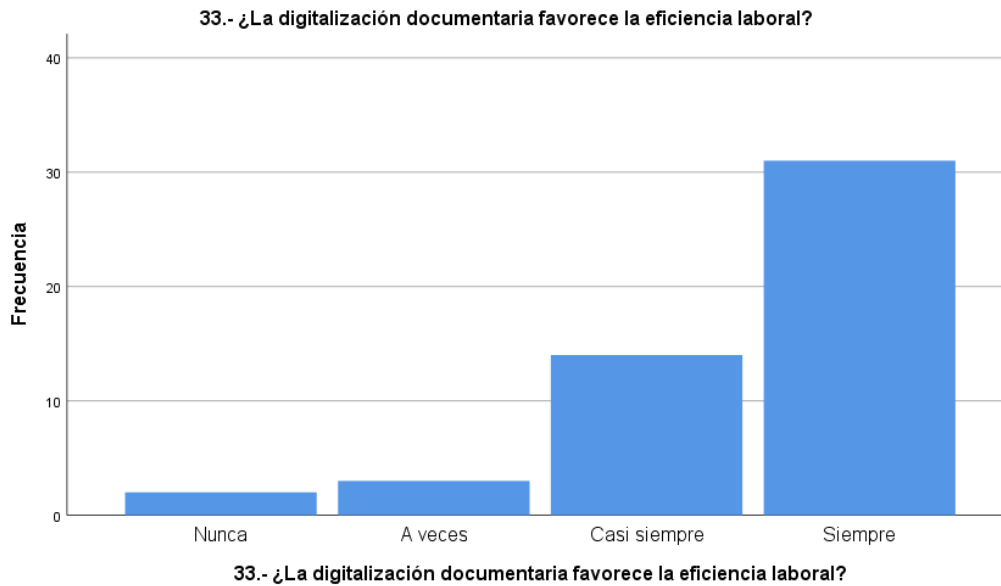
**Gráfico 35.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería  
Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 32: ¿El mantenimiento de los archivos es frecuente? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 20%, Casi siempre, con el 40%, Siempre, con el 8%, Nunca, con el 8% y finalmente, Casi nunca con el 28%.

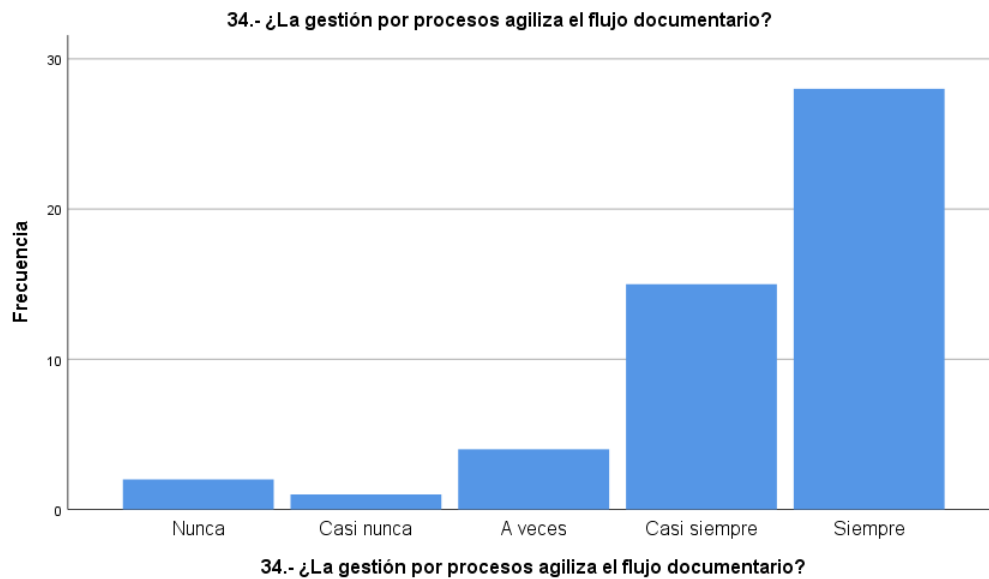
**Gráfico 36.**



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con respecto a la pregunta 33: ¿La digitalización documentaria favorece la eficiencia laboral? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 6%, Casi siempre, con el 28%, Siempre, con el 62%, y finalmente, Nunca con el 4%.

**Gráfico 37.**

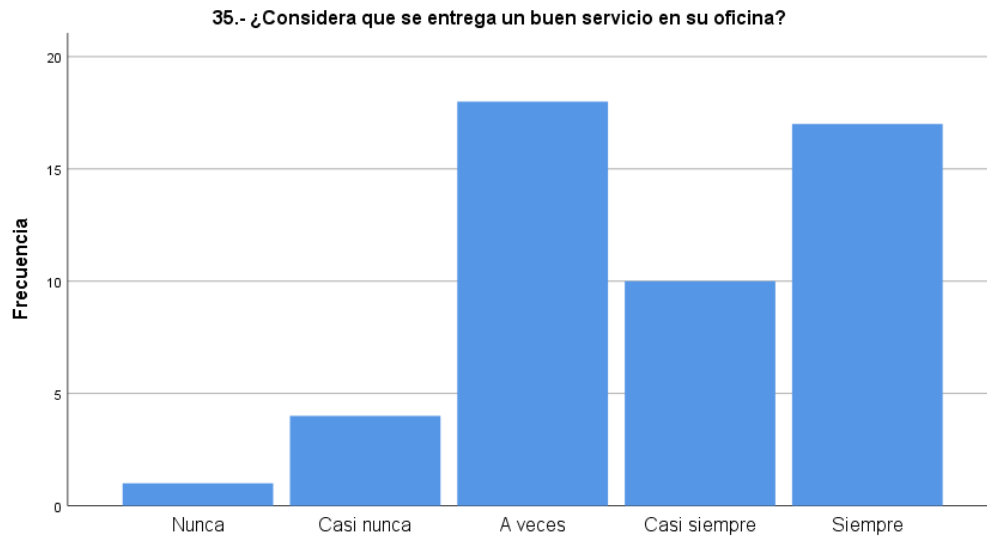


Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 34: ¿La gestión por procesos agiliza el flujo documentario? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 8%, Casi siempre, con el 30%, Siempre, con el 56%, Nunca, con el 4% y finalmente, Casi nunca con el 2%.



**Gráfico 38.**

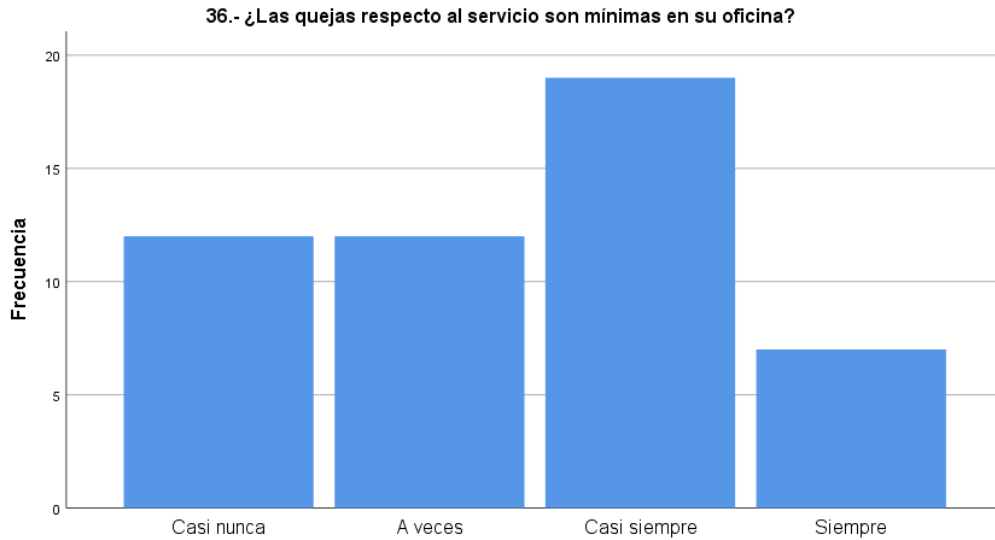


**35.- ¿Considera que se entrega un buen servicio en su oficina?**

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 35: ¿Considera que se entrega un buen servicio en su oficina? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 36%, Casi siempre, con el 20%, Siempre, con el 34%, Nunca, con el 2% y finalmente, Casi nunca con el 8%.

**Gráfico 39.**

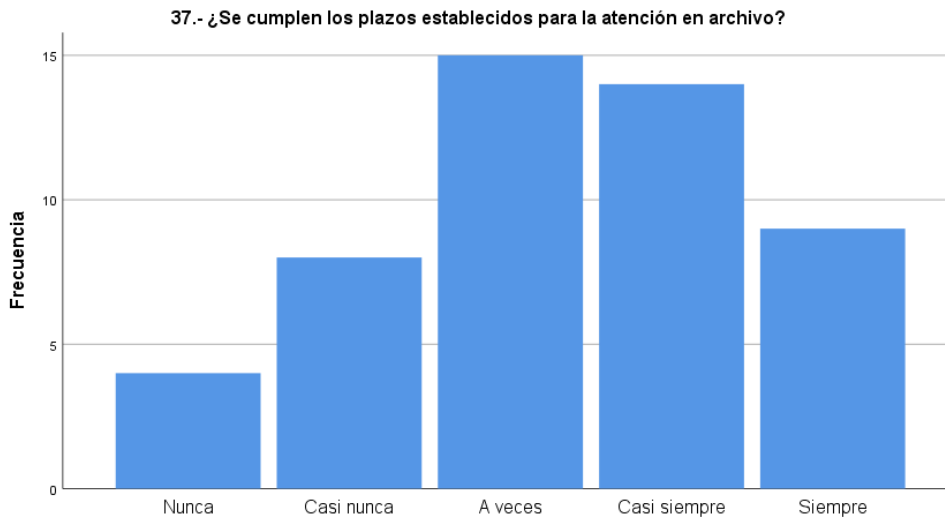


36.- ¿Las quejas respecto al servicio son mínimas en su oficina?

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Con relación a la pregunta 36: ¿Las quejas respecto al servicio son mínimas en su oficina? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 24%, Casi siempre, con el 38%, Siempre, con el 14%, y finalmente, Casi nunca con el 24%.

**Gráfico 40.**



37.- ¿Se cumplen los plazos establecidos para la atención en archivo?

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Finanzas y Tesorería Del Hospital Alberto Sabogal- 2021

Respecto a la pregunta 37: ¿Se cumplen los plazos establecidos para la atención en archivo? La respuesta fue en términos valorados: A veces, con el 30%, Casi siempre, con el 28%, Siempre, con el 18%, Nunca, con el 8% y finalmente, Casi nunca con el 16%. Se puede comprobar que los mayores valores están en A veces y Casi siempre, que juntos hacen el 58% de la muestra.

## Correlaciones

Se procesó estadísticamente la información recolectada para evaluar los niveles de correlación. Mediante la correlación de Pearson se obtuvieron los coeficientes de correlación entre la variable gestión de archivo y competencias laborales, así como las correlaciones entre gestión de archivo y las dimensiones de competencias laborales: emocionales, técnicas y corporativas:

**Tabla 41.**

*Correlaciones entre variables y variable gestión de archivo con dimensiones*

		Gestión de archivo	Competencia laboral	Emocionales	Técnicas	Corporativas
Gestión de archivo	Correlación de Pearson	1	,345*	,621**	,646**	,435**
	Sig. (bilateral)		,014	,000	,000	,002
	N	50	50	50	50	50
Competencia laboral	Correlación de Pearson	,345*	1	,470**	,519**	,488**
	Sig. (bilateral)	,014		,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Competencias emocionales	Correlación de Pearson	,621**	,470**	1	,815**	,439**
	Sig. (bilateral)	,000	,001		,000	,001
	N	50	50	50	50	50
Competencias técnicas	Correlación de Pearson	,646**	,519**	,815**	1	,526**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Competencias corporativas	Correlación de Pearson	,435**	,488**	,439**	,526**	1

Sig. (bilateral)	,002	,000	,001	,000	
N	50	50	50	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis inferencial de la hipótesis general:**

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias laborales en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Essalud, 2021

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias laborales en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Essalud, 2021

**Tabla 42.**

*Correlación entre gestión de archivo y competencia laboral*

		Gestión de archivo	Competencia laboral
Gestión de archivo	Correlación de Pearson	1	,345*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	50	50
Competencia laboral	Correlación de Pearson	,345*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 42, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,345, lo que infiere una correlación positiva moderada entre gestión de archivo y competencia laboral, con un nivel de significancia de 0,014, es decir, menor a 0,05 ( $0,014 < 0,05$ ), por lo que se tuvo que rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>; lo que equivale a afirmar la existencia de una relación entre gestión de archivo y competencia laboral en la oficina de tesorería del hospital Sabogal, Essalud, Lima. Esta condición permite inferir que, con una mayor competencia laboral, será posible mejorar ostensiblemente la gestión de archivo en la institución.

### **Análisis inferencial de la primera hipótesis específica:**

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias emocionales en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren-Essalud, 2021

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias emocionales en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Essalud, 2021

**Tabla 43.**

*Correlación entre gestión de archivo y competencias emocionales*

		Gestión de archivo	Competencias emocionales
Gestión de archivo	Correlación de Pearson	1	,621**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Competencias emocionales	Correlación de Pearson	,621**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 43, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,621, lo que infiere una correlación positiva fuerte entre gestión de archivo y competencias emocionales a un nivel de significancia bilateral de 0,01. De otro lado, el nivel sig. resultó inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo que se tuvo que rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>; lo que equivale a afirmar la existencia de una relación significativa entre gestión de archivo y competencias emocionales en la oficina mencionada.

### **Análisis inferencial de la segunda hipótesis específica:**

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias técnicas en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Essalud, 2021

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias técnicas en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Essalud, 2021

**Tabla 44.***Correlación entre gestión de archivo y competencias técnicas*

		Gestión de archivo	Competencias técnicas
Gestión de archivo	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Competencias técnicas	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 44, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,646, lo que infiere una correlación positiva fuerte entre gestión de archivo y competencias técnicas a un nivel de significancia bilateral de 0,01. De otro lado, el nivel sig. resultó menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo que se tuvo que rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ ; lo que equivale a afirmar la existencia de una relación significativa entre gestión de archivo y competencias técnicas en la oficina de tesorería del citado hospital.

**Análisis inferencial de la tercera hipótesis específica:**

$H_0$ : No existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias corporativas en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren-Essalud, 2021

$H_1$ : Existe una relación entre la gestión de archivo y las competencias corporativas en la oficina de tesorería del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Essalud, 2021

**Tabla 45.***Correlación entre gestión de archivo y competencias corporativas*

		Gestión de archivo	Competencias corporativas
Gestión de archivo	Correlación de Pearson	1	,435**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	50	50
Competencias corporativas	Correlación de Pearson	,435**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	50	50

---

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se puede apreciar en la tabla 45, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,435, lo que infiere una correlación positiva moderada entre gestión de archivo y competencias corporativas a un nivel de significancia bilateral de 0,001. Por otra parte, el nivel sig. resultó menor a 0,05 ( $0,000 < 0,002$ ), por lo que se tuvo que rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ ; lo que equivale a afirmar la existencia de una relación significativa entre gestión de archivo y competencias corporativas en la citada oficina del hospital mencionado.

## **V. DISCUSIÓN**

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión de archivo y la competencia laboral, además sus dimensiones competencias emocionales, técnicas y corporativas con gestión de archivo. Considerando una muestra de 50 colaboradores de la oficina de tesorería del hospital Sabogal de Essalud de Lima, quienes colaboraron con sus aportes en la encuesta, durante la pandemia. Cabe destacar que, en el transcurso de la investigación, una de las limitaciones que se halló fueron los escasos trabajos previos de acuerdo con el diseño propuesto, con relación a las dimensiones y variables. Empero, se encontraron estudios cualitativos, descriptivos y explicativos que vierten resultados interesantes, las que se consideraron además para realizar la discusión apropiada de los resultados.

Es relevante señalar que el instrumento formulado a partir del cuadro de operacionalización de variables, fue considerando la información general de los colaboradores, así como los procesos administrativos de rutina en la oficina de tesorería del citado hospital. De otro lado, la confiabilidad obtenida en los instrumentos aplicados, indicaron un alfa de Cronbach = 0,963, asegurando una confiabilidad muy alta en ambas variables. Estos resultados confirmaron el óptimo constructo del instrumento y su relación con las teorías tomadas en cuenta en el estudio.

El escenario actual, con diversas restricciones de distinto orden, producto de la pandemia del Covid-19, así como los efectos negativos ocasionados por el proceso electoral, han provocado una serie de dificultades de conectividad en las clases remotas, confinamientos, tanto en los estudiantes como en los docentes. Estos obstáculos se agudizaron con el problema laboral, que todos los estudiantes y docentes seguimos padeciendo, principalmente en cuanto a la movilización física en cumplimiento de la rutina laboral, pero también en cuanto al factor conectividad. Ante esta situación, se tuvo que adoptar algunas estrategias para culminar con éxito la presente investigación. Entre ellas fue el recojo de información en la aplicación de la encuesta, por medios digitales. Por otro lado, las coordinaciones complementarias de las diversas actividades también requirieron del uso de diversos aplicativos, correo electrónico y además de las usuales redes sociales.

Considerando los párrafos anteriores, los resultados del objetivo y de la hipótesis general, respecto a la relación entre gestión de archivo y competencias laborales, se encontró la existencia de una relación moderada, confirmándose de ello, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,345, corroborándose con la obtención de una significancia menor a 0,05, lo que permitió afirmar estadísticamente dicha relación. De otro lado, se obtuvieron también valores relacionados al aspecto descriptivo de ambas variables. De tal manera que la variable gestión de archivo, según la percepción de los colaboradores, fue considerada en condición media, por el 60% y en condición alta, por el 40%. En el caso de la variable competencias laborales, el 56% consideraron que la condición fue media y el 44% de los encuestados consideraron que la condición fue alta.

Según los hallazgos obtenidos, se contrastaron con Bonal, Zazo, Ortego y Cáceres (2020), quienes analizaron las referencias sobre la gestión de archivos, en México y encontraron que el 29,40% señalaron como valoración y disposición, 26,58% afirmaron en lo que respecta a conservación y preservación, el 18,44% manifestaron en organización y descripción y el 15,94% en acceso y transparencia. Dentro de estas categorías, la más importante es la que corresponde a organización y descripción, en la que apenas se obtuvo el 15,94%. En el caso del estudio, la



condición de la variable gestión de archivo estuvo ubicada en una condición predominantemente media (60%) y el 40% fue alta. No se puede obviar que las dimensiones del presente estudio fueron establecidas así: organización, descripción, selección, conservación y servicios; conforme el R.I. N° 073-85/AGN-J. Por otro lado, Bonal et al. (2020) se remitió a una categorización establecida por la ley general de archivos de México y formada por: valoración y disposición, organización y descripción, acceso y transparencia, conservación y preservación. Observando los valores logrados por Bonal et al (2020), respecto a la variable gestión de archivo se puede inferir la condición regular o media, considerando los demás valores en sus respectivas categorías.

De otro lado, analizando lo concerniente a la variable competencias laborales, Aslan (2017), encontró que el impacto de las competencias laborales fueron determinantes en la selección de los colaboradores en sus distintos niveles de responsabilidad. Además, demostró que en este campo existen muy pocas investigaciones para profundizar más en las investigaciones de la respectiva variable. Esta condición se comparte con los resultados obtenidos, porque se hizo tal declaración desde el marco teórico, en el sentido de la poca investigación al respecto y siendo las competencias laborales un factor preponderante en las decisiones, crecimiento y mejora de la empresa.

Por otro lado, los contenidos relacionados al objetivo específico e hipótesis 1, respecto a la relación entre la variable gestión de archivo y competencias emocionales, los resultados del estudio arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0,651 lo cual demostró una correlación fuerte y positiva entre variable y dimensión mencionadas. La significancia fue inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), lo que corroboró que la relación fue significativa. Por su parte, Nikic, Stamatovic, y Suceška (2017) se propusieron establecer la diferencia entre los colaboradores de nivel alto y medio, comparables con los cargos de menor jerarquía y bajo un enfoque de las competencias emocionales. Nikic et al (2017) encontraron que los colaboradores de nivel superior mostraron un mayor grado en cuanto a las competencias emocionales, respecto a los colaboradores de menor nivel. Esta conclusión permitió a su vez inferir

que, a mayor capacitación en tal sentido, mayores fueron las competencias emocionales logradas. Haciendo el contraste respectivo con los resultados obtenidos en el estudio, se concuerda, dado que la importancia de las competencias emocionales y gestión de archivo se expresaron en la relación positiva y significativa obtenida.

Con relación al objetivo específico e hipótesis específica 2, vinculado a la relación entre la variable gestión de archivo y competencias técnicas, los resultados demostraron una correlación fuerte y positiva, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,646 y con un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), corroborándose una relación significativa. Al respecto, Maydel et al. (2015), en su estudio relacionado a formulación de un perfil sobre las competencias técnicas del cargo técnico "A" en la gestión de recursos humanos en una oficina pública de la ciudad de La Habana. Concluyó que las competencias técnicas claves fueron: capacidad de organización, gestión de la información y comunicación eficiente. Realizado el contraste con los resultados obtenidos se tuvo que existen concordancias significativas, dado que en el estudio se encontró la importancia de las competencias técnicas, mediante la relación positiva y significativa con la gestión de archivo. El resultado de Maydel et al. (2015), a pesar de no ser un resultado cuantitativo, expresa cualitativamente dicha importancia y por tanto concuerdan los resultados contrastados.

Con respecto al objetivo específico e hipótesis específica 3, relacionado a la vinculación entre la variable gestión de archivo y competencias corporativas, los resultados demostraron una correlación moderada y positiva, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,435 y con un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), corroborándose una relación significativa. Esta relación equivale a inferir que, a mayores competencias corporativas, mejor será la gestión de archivo. Por su parte, Avelino et al. (2017) en su estudio para identificar las competencias corporativas en tres entidades federales públicas que adoptaron el modelo de gestión por competencias. Concluyeron que existe una brecha profunda entre el aspecto teórico y el aspecto práctico respecto a las competencias corporativas. Además, encontraron

falencias de atributos y fuentes de generación de competencias corporativas, motivos que impidieron la profundidad del estudio. El contraste de los resultados correspondientes evidenció una concordancia moderada, dado que en los resultados obtenidos se obtuvo una relación moderada y positiva y en los resultados de Avelino et al. (2017) existe una discordancia entre lo establecido o escrito y la práctica. Los resultados de Avelino et al. (2017) fueron expresados cualitativamente, sin embargo, es clara la conclusión al declarar la discordancia. De otro lado, Barrial (2017) en su estudio sobre la preparación de técnicos y trabajadores encargados del archivo de las municipalidades, concluyeron en la importancia que las competencias corporativas inciden en la calidad de gestión de archivo, lo que también concuerda con los resultados obtenidos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Del análisis inferencial realizado, se logró concluir que existe una relación moderada y positiva entre la gestión de archivo y competencia laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,345, con una significancia = 0,014. Este nivel moderado significó la vigencia de una distancia considerable por mejorar la gestión de archivo y la competencia laboral.

**Segunda:** Del análisis inferencial realizado, se logró concluir que existe una relación fuerte y positiva entre la gestión de archivo y competencias emocionales, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,621, con una significancia = 0,000. Este nivel fuerte significó la existencia de una misma dirección a la cual marchan la variable y dimensión mencionadas, de tal forma que mejorando las competencias emocionales, automáticamente se mejorará la gestión de archivo.

**Tercera:** Del análisis inferencial realizado, se logró concluir que existe una

relación fuerte y positiva entre la gestión de archivo y competencias técnicas, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,646, con una significancia = 0,000. Este nivel fuerte significó la existencia de una misma dirección a la cual marchan la variable y dimensión mencionadas, de tal forma que mejorando las competencias técnicas, automáticamente se mejorará la gestión de archivo.

**Cuarta:** Del análisis inferencial realizado, se logró concluir que existe una relación fuerte y positiva entre la gestión de archivo y competencias corporativas, con un coeficiente de correlación de Pearson = 0,435, con una significancia = 0,002. Este nivel moderado significó la existencia de una brecha entre gestión de archivo y las competencias corporativas, lo que equivale a mejorar las condiciones en ambas partes a fin de lograr los objetivos institucionales.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Dado que el nivel de correlación fue moderada entre gestión de archivo y competencia laboral, se requiere mejorar; por tanto, se recomienda al Jefe de la oficina de Tesorería, implementar actividades de inducción a los colaboradores sobre gestión de archivo.

**Segunda:** Dado que el nivel de correlación encontrado entre la gestión de archivo y competencias emocionales fue elevado, por tanto, se recomienda al jefe de la oficina de Tesorería, implementar actividades relacionadas a elevar las competencias emocionales, siendo de esta forma la elevación casi automática en el mejoramiento de la gestión de archivo.

**Tercera:** Dado que el nivel de correlación encontrado entre la gestión de archivo y competencias técnicas fue elevado, por tanto, se recomienda al jefe

de la oficina de Tesorería, implementar actividades relacionadas a elevar las competencias técnicas, siendo de esta forma la elevación casi automática en el mejoramiento de la gestión de archivo.

**Cuarta:** Dado que el nivel de correlación encontrado entre la gestión de archivo y competencias corporativas fue moderado, se necesita mejorar, por tanto, se recomienda al jefe de la oficina de Tesorería, implementar actividades relacionadas a las competencias corporativas.

## REFERENCIAS

- Aslan, M. (2017). *Managerial competencies and impact on management levels*. University, Faculty of Business, Istanbul, Turkey
- Nikic, G., Stamatovic, L. y Suceška, A. (2017). *Emotional competencies and personality traits of managers in modern agrobusiness*. *Ekonomika Poljoprivrede* 64(1):97-111. DOI: 10.5937/ekoPolj1701097N
- Avelino, K. W. R. S., Salles, D. M. R., & Costa, I. S. A (2017). *Collective competencies and strategic people management: a study carried out in federal public organizations*. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 202–228. doi 10.1590/1678-69712017/administracao.  
<https://www.scielo.br/j/ram/a/NBfRKzHTpmB4BsFSvflcZpz/?format=pdf&lang=en>
- Collazos, M. y Fernández A. (2019), "Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad de Conchán- 2018"  
<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Search/Results?lookfor=competencia+laboral&type=AllFields&filter%5B%5D=format%3A%22article%22>
- Quiroz, E. (2020), *Gestión por competencias en el contexto de imagen institucional en las instituciones públicas*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/SSSU\\_fcb89fcd70385bdafc1401f9d8363215](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/SSSU_fcb89fcd70385bdafc1401f9d8363215)
- Mendizábal, G y Escalante, A (junio-2021), *El reto de la educación 4.0: competencias laborales para el trabajo emergente por la covid-19*  
<https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/242>
- Bonal J. Zazo M. Ortego P. Cáceres L. (México- 2020) *Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México*  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2020000400179](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2020000400179)
- Barrial A. (2017), *La capacitación en gestión documental para gestores y técnicos de archivos de las instituciones municipales*  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181576962017000200010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181576962017000200010&script=sci_arttext&tlng=en)
- Puentes, M (Colombia- 2017), *Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726296>

Vega MNC, (2016) *Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional*

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69479>

José Luis Duque Ceballos, Mónica García Solarte, Andrea Hurtado Ayala, (2017)

*Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales*

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>

Maydel Fernández Alonso, Maydée Vásquez Padilla, Gabriela María Dujarric Bermúdez, Nadir Díaz Simón, Hansel Soto Hernández, (2015)

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/20676>

Jesse David Dineen(2019) *The ubiquitous digital file: A review of file management research*

<https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.24222>

Richard Watson (2017) *Exploring the design space of metadata-focused file management systems*

<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3014812.3014833>

Dennis Swarant(2021) *Effect of Job Stress, Job Competence and Job Training on Employee Performance at PT Indostar Sukses Mandiri Medan*

<https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=ec830ca20f1b::a8a00237a8fb3f31f11b77876127f5e7>

Haidee Coste; Zolange Lugo; Egilde Zambrano; Carlos García, (2017) *Competencias laborales en el Banco Occidental De Descuento*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7159161>

*Alexis Poma, (2018) Sistema TIC archivístico y archivo documentario del OCI del Gobierno Regional La Libertad*

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1681-7230\\_4f26753732573c5e447602728980e146](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1681-7230_4f26753732573c5e447602728980e146)

*Karen Yelena Cedeño León, Reynier García Rodríguez, (2020) Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias*

<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/267>

*George Argota Pérez, Rosalvina Campos Pérez, Ramiro M. Yallico Calmett, María H. Quispe Revatta, Marco R. Revatta Salas, Luis Celi Saavedra, (2020)*

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rc/article/view/1825>



## **ANEXOS**



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias corporativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*profundización de la profesión</li> <li>*participación</li> <li>*Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización</li> <li>*capacidad de dirección</li> </ul>	
Gestión de Archivo	<p>La administración de archivos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivística la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. (R.J.N°073-85/AGN-J. p.03)</p>	<p>La gestión de archivo se evaluará mediante una encuesta a los trabajadores que conforman la muestra de estudio, los ítems serán formulados tomando en cuenta cada una de los indicadores de los procesos archivísticos como la organización, descripción, selección, conservación y servicios en la administración de archivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Descripción</li> <li>• Selección</li> <li>• Conservación</li> <li>• Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*identificación</li> <li>*Clasificación</li> <li>*Ordenamiento</li> <li>*Signatura</li> <li>*Inventario</li> <li>*Evaluación</li> <li>*Digitalización</li> <li>*codificación</li> <li>*Preservación</li> <li>*selección</li> <li>*capacitación del personal</li> <li>*Mantenimiento</li> <li>*gestión por procesos</li> <li>*Atención</li> <li>*oportunidad de atención</li> <li>*reclamos</li> </ul>	Nominal - ordinal

## ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como finalidad realizar un estudio de investigación acerca de la **Competencia Laboral y Gestión de Archivo en la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren - EsSalud**. Su aporte es muy importante, asimismo mismo es de índole confidencial, para lo cual agradeceré su colaboración, dando respuesta en el casillero que usted considere.

### Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con una **X** la alternativa que crea conveniente.

### DATOS GENERALES

1. ¿A qué género pertenece?
  - a) Masculino .... b) Femenino....
2. ¿Qué edad tiene usted?
  - a) De 18 a 25 años .... b) de 26 a 35 años.... c) de 36 a 45 años.... d) de 46 años a más....
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
  - a) Secundaria .... b) Superior Técnico .... c) Superior Universitario .... d) sin estudios ... e) otros .....
4. ¿Cuál es su lugar de residencia?
  - a) Urbanización .... b) Pueblo joven .... c) AAHH .... d) Condominio .... e) Otros .....

1                      2                      3                      4                      5

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------	--------------	---------

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE (COMPETENCIA LABORAL)	VALORACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<b>Dimensión 1: Competencias emocionales o sociales</b>					
1	¿Toma iniciativa por motivación del área de RR.HH.?					
2	¿Su dinamismo laboral es reconocido por la jefatura?					
3	¿Es responsable el jefe ante sus colaboradores?					
4	¿Existe compromiso por parte de los colaboradores?					
5	¿El horario de trabajo es ideal para la productividad?					
6	¿Existen colaboradores flexibles ante el cambio?					
7	¿Los jefes promueven el liderazgo entre los colaboradores?					
8	¿El trabajo en equipo se realiza de manera integral?					
9	¿Emocionalmente, los colaboradores practican el autocontrol?					

10	¿La oficina de RR.HH. promueve actividades para fortalecer la comunicación?					
11	¿En la oficina existe el buen trato sin discriminación?					
	<b>Dimensión 2: Competencias técnicas o específicas</b>					
12	¿En la oficina, los colaboradores son analíticos?					
13	¿El jefe se preocupa ante las limitaciones laborales de los colaboradores?					
14	¿Los colaboradores conocen los procesos?					
15	¿El clima laboral influye en la producción?					
16	¿La jefatura evalúa con frecuencia el desempeño laboral?					
	<b>Dimensión 3: Competencias corporativas</b>					
17	¿Los colaboradores sin estudios superiores son hábiles?					
18	¿Los colaboradores participan en actividades de integración?					
19	¿Las actividades de recreación son frecuentes?					
20	¿Las jefaturas se reúnen para la ejecución del plan de mejora?					
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (GESTIÓN DE ARCHIVO)</b>					
	<b>Dimensión 1: Organización</b>					
21	¿La oficina debe contar con un archivo organizado?					
22	¿La calidad de los colaboradores en su oficina es buena?					
23	¿El personal que trabaja en archivo es suficiente en cantidad?					
24	¿Tener los archivos organizados, facilitaría su desempeño laboral?					
25	¿Se administra adecuadamente los documentos de archivo?					
	<b>Dimensión 2: Descripción</b>					
26	¿La clasificación de documentos permite un adecuado control?					
27	¿Es favorable la digitalización de todos los archivos?					
28	¿El proceso de digitalización está bien estructurado?					
	<b>Dimensión 3: Selección</b>					
29	¿La selección de los archivos permite acceder con facilidad?					
30	¿Se realizó adecuadamente la selección de archivos?					

31	¿La capacitación es útil para la digitalización de documentos?					
<b>Dimensión 4: Conservación</b>						
32	El mantenimiento de los archivos es frecuente					
33	¿La digitalización documentaria favorece la eficiencia laboral?					
34	¿La gestión por procesos agiliza el flujo documentario?					
<b>Dimensión 5: Servicios</b>						
35	¿Considera que se entrega un buen servicio en su oficina?					
36	¿Las quejas respecto al servicio son mínimas en su oficina?					
37	¿Se cumplen los plazos establecidos para la atención en archivo?					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
¿De qué manera las Competencias laborales se relacionan con la Gestión de Archivo en la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren - EsSalud?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Implementar mejoras en las competencias laborales orientados a la gestión de Archivo de la Oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>Determinar las características que presenta la competencia del saber en los colaboradores de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren</p> <p>Describir cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de la oficina de tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-</p>	<b>Competencia Laboral</b>	La Competencia Laboral es el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo” (Porret,2014, p.427)	Las competencias laborales serán evaluadas a través de las competencias emocionales, técnicas y corporativas en los trabajadores que conforman la muestra de estudio, en donde se aplicará un cuestionario para el recojo de información cuyos resultados permitirán arribar a las conclusiones de la investigación.	Competencias Emocionales o Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Iniciativa</li> <li>*Dinamismo</li> <li>*responsabilidad</li> <li>*capacidad de aprendizaje</li> <li>*productividad</li> <li>*flexibilidad</li> <li>*liderazgo</li> <li>*trabajo en equipo</li> <li>*autocontrol</li> <li>*facilidad de comunicación</li> <li>*habilidad de trato</li> <li>*razonamiento analítico</li> <li>*deseo de logro</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca
		Competencias técnicas o específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Experiencia laboral</li> <li>*Capacidad de relacionarse con el aspecto productivo</li> <li>*trasciende los límites de la profesión</li> </ul>	14,15,16	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca			
		Competencias Corporativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>*profundización de la profesión</li> <li>*participación</li> <li>*Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización</li> <li>*capacidad de dirección</li> </ul>	17,18,19,20	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca			
		<b>Gestión de Archivo</b>	La administración de archivos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivística la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. (R.J.N°073-85/AGN-J. p.03)	La gestión de archivo se evaluará mediante una encuesta a los trabajadores que conforman la muestra de estudio, los ítems serán formulados tomando en cuenta cada una de los indicadores de los procesos archivísticos como la organización, descripción, selección, conservación y servicios en la administración de archivo.	Organización Descripción Selección Conservación Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>*identificación</li> <li>*Clasificación</li> <li>*Ordenamiento</li> <li>*Signatura</li> <li>*Inventario</li> <li>*Evaluación</li> <li>*Digitalización</li> <li>*Codificación</li> <li>*Preservación</li> <li>*Selección</li> <li>*Capacitación</li> <li>*Mantenimiento</li> <li>*Gestión por procesos</li> <li>*atención</li> <li>*Oportunidad de atención</li> <li>*Reclamos</li> </ul>	21,22,23,24 25,26,27,28 29,30,31 32,33 34,35,36,37	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca

**Tabla 1.***Sexo del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	25	50,0	50,0	50,0
	masculino	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 2.***Edad del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 25 años	4	8,0	8,0	8,0
	26 a 35 años	9	18,0	18,0	26,0
	36 a 45 años	6	12,0	12,0	38,0
	46 años a más	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 3.***Grado de instrucción del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnica	14	28,0	28,0	28,0
	Universitaria	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 4.***Pregunta 1.- ¿Toma iniciativa por motivación del área de RR.HH.?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	12	24,0	24,0	28,0
	A veces	24	48,0	48,0	76,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



**Tabla 5.***Pregunta 2.- ¿Su dinamismo laboral es reconocido por la jefatura?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	12,0
	A veces	21	42,0	42,0	54,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 6.***Pregunta 3.- ¿Es responsable el jefe ante sus colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	10,0	10,0	10,0
	A veces	20	40,0	40,0	50,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 7.***Pregunta 4.- ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	17	34,0	34,0	38,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 8.***Pregunta 5.- ¿El horario de trabajo es ideal para la productividad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	5	10,0	10,0	16,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	62,0
	Siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 9.***Pregunta 6.- ¿Existen colaboradores flexibles ante el cambio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	14,0	14,0	14,0
	A veces	13	26,0	26,0	40,0
	Casi siempre	16	32,0	32,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 10.***Pregunta 7.- ¿Los jefes promueven el liderazgo entre los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	10	20,0	20,0	26,0
	A veces	21	42,0	42,0	68,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 11.***Pregunta 8.- ¿El trabajo en equipo se realiza de manera integral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	8,0
	A veces	24	48,0	48,0	56,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 12.***Pregunta 9.- ¿Emocionalmente, los colaboradores practican el autocontrol?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	14,0
	A veces	18	36,0	36,0	50,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 13.***Pregunta 10.- ¿Se promueven actividades para fortalecer la comunicación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	19	38,0	38,0	46,0
	A veces	15	30,0	30,0	76,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 14.***Pregunta 11.- ¿En la oficina existe el buen trato sin discriminación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
	A veces	16	32,0	32,0	44,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 15.***Pregunta 12.- ¿En la oficina, los colaboradores son analíticos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	18	36,0	36,0	38,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 16.***Pregunta 13.- ¿El jefe se preocupa por limitaciones de los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	8	16,0	16,0	20,0
	A veces	24	48,0	48,0	68,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 17.***Pregunta 14.- ¿Los colaboradores conocen los procesos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	16	32,0	32,0	36,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 18.***Pregunta 15.- ¿El clima laboral influye en la producción?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	4	8,0	8,0	12,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	42,0
	Siempre	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 19.***Pregunta 16.- ¿La jefatura evalúa con frecuencia el desempeño laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	32,0
	A veces	12	24,0	24,0	56,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 20.***Pregunta 17.- ¿Los colaboradores sin estudios superiores son hábiles?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	22	44,0	44,0	46,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 21.***Pregunta 18.- ¿Los colaboradores participan en actividades de integración?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	10,0
	A veces	21	42,0	42,0	52,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 22.***Pregunta 19.- ¿Las actividades de recreación son frecuentes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	23	46,0	46,0	70,0
	A veces	13	26,0	26,0	96,0
	Casi siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 23.***Pregunta 20.- ¿Las jefaturas se reúnen para la ejecución del plan de mejora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	14	28,0	28,0	36,0
	A veces	11	22,0	22,0	58,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Tabla 24.**

*Pregunta 21.- ¿La oficina debe contar con un archivo organizado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	2	4,0	4,0	6,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	16,0
	Siempre	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 25.**

*Pregunta 22.- ¿La calidad de los colaboradores en su oficina es buena?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	13	26,0	26,0	30,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 26.**

*Pregunta 23.- ¿El personal que trabaja en archivo es suficiente en cantidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	16	32,0	32,0	38,0
	A veces	13	26,0	26,0	64,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 27.***Pregunta 24.- ¿Los archivos organizados, facilitan su desempeño laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	2	4,0	4,0	8,0
	Casi siempre	7	14,0	14,0	22,0
	Siempre	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 28.***Pregunta 25.- ¿Se administra adecuadamente los documentos de archivo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	18,0
	A veces	17	34,0	34,0	52,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 29.***Pregunta 26.- ¿Clasificar los documentos permite un adecuado control?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	5	10,0	10,0	12,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	38,0
	Siempre	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 30.***Pregunta 27.- ¿Es favorable la digitalización de todos los archivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	4,0	4,0	4,0
	Casi siempre	8	16,0	16,0	20,0
	Siempre	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 31.***Pregunta 28.- ¿El proceso de codificación está bien estructurado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	16	32,0	32,0	38,0
	A veces	13	26,0	26,0	64,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 32.***Pregunta 29.- ¿La selección de los archivos permite acceder con facilidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	6,0
	A veces	14	28,0	28,0	34,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 33.***Pregunta 30.- ¿Se evalúan adecuadamente los archivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	11	22,0	22,0	36,0
	A veces	16	32,0	32,0	68,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



**Tabla 34.***Pregunta 31.- ¿La capacitación es útil para la evaluación documentaria?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	5	10,0	10,0	14,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	36,0
	Siempre	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 35.***Pregunta 32.- ¿El mantenimiento de los archivos es frecuente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	14	28,0	28,0	32,0
	A veces	10	20,0	20,0	52,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 36.***Pregunta 33.- ¿La digitalización documentaria favorece la eficiencia laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	3	6,0	6,0	10,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	38,0
	Siempre	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 37.***Pregunta 34.- ¿La gestión por procesos agiliza el flujo documentario?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	1	2,0	2,0	6,0
	A veces	4	8,0	8,0	14,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	44,0
	Siempre	28	56,0	56,0	100,0

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Tabla 38.**

*Pregunta 35.- ¿Considera que se entrega un buen servicio en su oficina?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	A veces	18	36,0	36,0	46,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 39.**

*Pregunta 36.- ¿Las quejas respecto al servicio son mínimas en su oficina?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	24,0	24,0	24,0
	A veces	12	24,0	24,0	48,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 40.**

*Pregunta 37.- ¿Cumplen los plazos establecidos para la atención en archivo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	8	16,0	16,0	24,0
	A veces	15	30,0	30,0	54,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Condiciones descriptivas de las variables del estudio:

#### Gestión de archivo (Variable 1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	30	37,5	60,0	60,0
	Alto	20	25,0	40,0	100,0
	Total	50	62,5	100,0	
Perdidos	Sistema	30	37,5		
Total		80	100,0		

#### Competencia laboral (Variable 2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	35,0	56,0	56,0
	Alto	22	27,5	44,0	100,0
	Total	50	62,5	100,0	
Perdidos	Sistema	30	37,5		
Total		80	100,0		



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

SOLICITA: ~~Permiso para realizar~~  
Informe de Investigación: ~~Propuesta~~



Señor  
Econ. Max Torre Cordova  
Jefe de la Unidad de Tesorería y Cobranzas  
Red Prestacional Sabogal

Yo, ZOILA DANICXA MEDALIT PASTOR MENDOZA, identificada con DNI N° 25574281 domiciliada en Psje. Calzado Peruano N° 110 Distrito de la Perla -Callao, ante usted con el debido respeto que se merece me presento y digo:

Que, siendo alumna del 10mo Ciclo, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, y siendo necesario cumplir con la normatividad establecida de la experiencia curricular Profesional, solicito tenga a bien brindar su autorización para la realización de mi Informe de Investigación titulado : COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE TESORERIA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021 considerando a su vez que el mismo, contribuirá e impactará en la organización positivamente.

Atentamente,

Bellavista, 02 de julio del 2021

Zoila Danicxa Medalit Pastor Mendoza  
DNI N° 25574281

**CARTA N° 1447 -UTyC - OTyC- GRPS-ESSALUD-2021**

Bellavista,

Señora  
Zoila Danicxa Medalit Pastor Mendoza  
Presente. -

**Asunto: Autorización para realizar Informe de Investigación titulado:  
COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE TESORERIA  
DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla en nombre del Seguro Social de Salud – EsSalud y de la Jefatura de la Oficina de Tesorería de la Red Prestacional Sabogal.

En atención al documento emitido ante esta institución a través del cual solicita permiso para realizar su Informe de Investigación titulado: COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE TESORERIA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021, al respecto, este despacho DA POR ACEPTADA, su solicitud a fin de colaborar con el progreso de los estudios universitarios que cursa.

Sin otro particular quedo de usted.



Eco. MAXA TORRE CORDOVA  
Jefe de Unidad de Tesorería y Cobranzas  
Red Prestacional Sabogal  


106-2021-314

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE TESORERIA DEL  
HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021

**AUTOR:**

➤ PASTOR MENDOZA ZOILA DANICXA MEDALIT

**TITULO DE INSTRUMENTO**

ENCUESTA SOBRE COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE  
TESORERIA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN - ESSALUD 2021

**CRITERIOS:**

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		✓		✓		

32	✓		✓		✓		✓		✓	
33	✓		✓		✓		✓		✓	
34	✓		✓		✓		✓		✓	
35	✓		✓		✓		✓		✓	
36	✓		✓		✓		✓		✓	
37	✓		✓		✓		✓		✓	

Fecha:

EVALUADOR : Victor Escudero Tarazona

Profesión : Lic.. Administración

Centro Laboral : Red Prestacional Sabogal - ESSALUD

Especialista en el área : Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información Innovador.

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### TEMA DE INVESTIGACIÓN:

COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE TESORERIA DEL  
HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021

### AUTOR:

➤ PASTOR MENDOZA ZOILA DANICXA MEDALIT

### TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE  
TESORERIA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN - ESSALUD 2021

### CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Items	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los items		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		✓		✓		



32	✓		✓		✓		✓		✓		
33	✓		✓		✓		✓		✓		
34	✓		✓		✓		✓		✓		
35	✓		✓		✓		✓		✓		
36	✓		✓		✓		✓		✓		
37	✓		✓		✓		✓		✓		

Fecha:

EVALUADOR : Jack Edinson Pastor Mendoza

Profesión : Mgtr. Administración

Centro Laboral : Red Prestacional Sabogal - ESSALUD

Especialista en el área : Oficina de Gestión y Desarrollo

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información innovador.

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE TESORERIA DEL  
HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021

**AUTOR:**

➤ PASTOR MENDOZA ZOILA DANICXA MEDALIT

**TITULO DE INSTRUMENTO**

ENCUESTA SOBRE COMPETENCIA LABORAL Y GESTION DE ARCHIVO EN LA OFICINA DE  
TESORERIA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN - ESSALUD 2021

**CRITERIOS:**

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		✓		✓		

32	✓		✓		✓		✓		✓		
33	✓		✓		✓		✓		✓		
34	✓		✓		✓		✓		✓		
35	✓		✓		✓		✓		✓		
36	✓		✓		✓		✓		✓		
37	✓		✓		✓		✓		✓		

Fecha:

EVALUADOR : Renzo Ayarza Talledo

Profesión : Lic. Administración

Centro Laboral : Red Prestacional Sabogal - ESSALUD-

Especialista en el área : Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información innovador.




---

FIRMA DEL EVALUADOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**PLAN DE INTERVENCIÓN**

**PLAN DE COMPETENCIA LABORAL EN LA OFICINA DE TESORERIA  
DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD 2021**

**INTEGRANTE: Zoila Danicxa Medalit Pastor Mendoza**

**DOCENTE: Dra. Mileydi Flores Fernández**

**CALLAO - 2021**

## **INTRODUCCIÓN**

### **Fundamentación**

La presente propuesta se fundamenta en la necesidad que tiene la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren- EsSalud, de contar con un archivo, debidamente organizado y digitalizado, con espacio suficiente para la custodia de expedientes y valores que se encuentran bajo su responsabilidad, con personal debidamente capacitado para realizar la función del cuidado y organización del mismo.

La oficina de tesorería, escenario de la investigación realizada, presenta una serie de deficiencias que corresponde atender con urgencia y se recomendaron al jefe de la oficina de tesorería la implementación de actividades de inducción relacionadas a la gestión de archivos de la institución, la implementación de las actividades vinculadas a mejorar las competencias emocionales, lo cual redundaría en la mejora de la gestión de archivos. Además, se recomendó la implementación de actividades relacionadas a mejorar las competencias técnicas y la implementación de actividades relacionadas a las competencias corporativas.

### **Objetivos de la propuesta**

Para el presente plan de intervención, se formula un objetivo general y cuatro objetivos específicos. El objetivo general comprende la ejecución de los cuatro objetivos específicos, de tal manera que el enfoque será hacia el cumplimiento de estos últimos.

#### **Objetivo general**

Mejorar la Gestión de Archivo de la Oficina de Tesorería del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

#### **Objetivos específicos**

Los objetivos específicos fueron:

- *Habilitación de la capacidad instalada ociosa*
- *Mejoramiento de instalaciones, equipos y maquinarias*
- Implementación de actividades relacionadas a las competencias emocionales

- Implementación de actividades relacionadas a las competencias técnicas
- Implementación de actividades relacionadas a las competencias corporativas

## **Generalidades**

### **Descripción de la empresa**

El hospital Alberto Sabogal Sologuren de Essalud, es un centro hospitalario correspondiente al sector público, creado con el fin de brindar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes mediante el otorgamiento de prestaciones de salud, que incluye la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación; además de prestaciones económicas y sociales. Está localizado en la provincia constitucional del Callao, en Jr. Colina N° 1081, Bellavista- Callao. Su registro único de contribuyentes es el número 20131257750. Este nosocomio fue creado el 08 de octubre de 1941, en la condición de Policlínico Obrero, luego fue elevado a un mayor nivel de atención, a través de una resolución de presidencia ejecutiva, el 08 de mayo de 2013.

### **Visión:**

La visión de la institución es: “Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación”.

### **Misión:**

La misión de la institución es “Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

### **Análisis del Microentorno**

El análisis del microentorno de la oficina de tesorería del referido nosocomio, involucra a todo el hospital, dado que la oficina opera dentro de éste y, por tanto, los elementos o factores incidentes son básicamente los mismos, con ciertos aspectos específicos que corresponden al área de tesorería y que son materia del siguiente análisis:

- *Aspectos productivos*

El área dispuesta para el desarrollo de las actividades propias de la oficina de tesorería es ocupada en el 60%, es decir existe una capacidad ociosa del 40%. En cuanto al desarrollo tecnológico, política de renovación de equipos e instalaciones y calidad de instalaciones, el área de tesorería cuenta con equipos de cómputo desfasados en un 50%, no existe una política de renovación de los activos e instalaciones, además de la falta de mantenimiento periódico de los mismos.

Con respecto al producto final, en este caso, servicio final; se puede afirmar que éste se cumple en un 70% de las expectativas. Fundamentalmente, esta situación se debe a retrasos en la gestión documental, falta de experiencia del personal en el manejo del software recientemente instalado, sistema que se congela por falta de mantenimiento en el servidor o también por averías en las instalaciones sin mantenimiento.

- *Aspectos comerciales*

Por tratarse de una organización sanitaria en la que predomina el interés público, el asunto de los aspectos comerciales se reducen a: Cartera de servicios, el cual corresponde a los servicios de pago a proveedores, gestión de cobranzas, atención en ventanilla, archivamiento y apertura de documentación de tesorería y otras labores relacionadas directamente al aspecto de ingresos y egresos de los recursos financieros.

Con relación a la evolución de los servicios brindados, éstos han reflejado un incremento del 20% aproximadamente, producto de la mayor demanda de servicios en estos tiempos de pandemia. El cuidado de la salud ha sido priorizado, en comparación de años anteriores. Este hospital mantiene una imagen positiva en la jurisdicción provincial, de tal forma que los colaboradores sienten un orgullo y honor, el poder

servir desde cada una de las oficinas y ambientes asistenciales. La oficina de tesorería no es ajena a esta condición, sin embargo, las falencias expuestas, al parecer son manejables, viables y sólo requieren de la voluntad de la institución.

- *Aspectos organizativos y financieros*

En cuanto al Recursos Humano del área de tesorería, la oficina cuenta con 50 colaboradores, dispuestos en el turno de 8 horas diarias de lunes a viernes; Los colaboradores fueron distribuidos en función de las necesidades del servicio y considerando sus calificaciones técnicas, principalmente. Esta condición no fue realizada en el año 2020, por lo que se requiere un ajuste, por necesidad en la mejora del servicio. Con relación a la estabilidad laboral, el 80% de los colaboradores gozan de dicha condición, el 20% se encuentra en el régimen laboral denominado CAS (contratación administrativa de servicios). La totalidad de los servidores de la oficina tienen nivel superior universitario.

### **Análisis del Macroentorno**

El análisis del macroentorno de la oficina de tesorería del referido nosocomio, involucra a todos los aspectos y factores externos al referido nosocomio, los mismos que pueden resumirse mediante el entorno económico, político-legal, socio- cultural, análisis de la demanda, análisis del comportamiento de los usuarios y análisis de la estructura competitiva:

- *Entorno económico*

El crecimiento de la oficina de tesorería está en función del crecimiento del hospital, el cual presenta urgentes necesidades de ampliación y mejoramiento en todos los niveles. La pandemia del Covid-19 ha puesto al descubierto las graves falencias en todos los hospitales públicos del país, incluyendo los que pertenecen a Essalud, como es el caso del presente estudio. Se requiere crecer no solamente por casos de pandemia, además para atender los diversos casos clínicos que se presentan como demanda de los asegurados, considerando también la tasa de crecimiento demográfico en la jurisdicción del Callao con 10%, las más altas a nivel



nacional. Actualmente la provincia del Callao cuenta con más de un millón cien mil habitantes, de los cuales más del 76% se encuentran en la condición de asegurados por Essalud.

En consecuencia, el crecimiento del nosocomio debe ser al mismo ritmo del crecimiento demográfico, es decir 10% anualmente (INEI, 2016). Obviamente no se pueden dejar de lado dos aspectos muy importantes, por un lado, el crecimiento laboral, el cual ha mostrado un decrecimiento relevante a nivel nacional, que en el último trimestre de 2020 se perdieron alrededor de 6 millones de empleos, reduciéndose la población ocupada en casi 40% y esto trajo como consecuencia que el PBI decreciera 30.2% en dicho periodo. La contracción económica se aproximó a 14% (IPE, 2020). Estos niveles afectaron obviamente a toda la jurisdicción del Callao, en mayor grado, dado que las exportaciones y las plantas industriales tienen como eje central la provincia.

De otra parte, las medidas restrictivas dictadas por el gobierno desde marzo de 2019, con el fin de frenar los graves efectos de la pandemia ocasionada por el Covid-19, generaron el cierre de cientos de negocios de toda índole, impactando negativamente en la dinámica comercial y por ende en los niveles de calidad de vida de la población en general. Las innovaciones en la actividad aduanera, así como el crecimiento en el ámbito portuario causaron un importante incremento hasta inicios de 2020, sin embargo, con las medidas restrictivas mencionadas, el país entero empezó un camino hacia la contracción económica, el cual sigue latente.

En cuanto al entorno político- legal, se esperan una serie de medidas para afrontar el proceso de vacunación a los más de 20 millones de peruanos y las medidas que se generarán desde agosto de 2021, con la asunción del próximo gobierno. Los hospitales seguirán siendo el escenario de los afectados por la pandemia y de los profesionales de la salud, catalogados como los actores de la primera línea contra el Covid-19.

Con relación al entorno socio- cultural, un aspecto muy importante que se debe

considerar desde el año 2020, corresponde a los cambios en las actitudes o comportamientos no solamente de los usuarios, sino también de los trabajadores y familiares. Surgieron nuevos hábitos en la rutina diaria, la mayoría orientadas al cuidado de la salud y a la mejora en la alimentación.

*- Análisis de la demanda*

Con relación al tamaño actual del mercado, está relacionado a la atención de más del 76% de la población del Callao, la que en la actualidad supera el millón cien mil pobladores. Se refirió que el crecimiento del mercado está ligado al crecimiento del empleo, pero también al nivel del crecimiento demográfico, dado la ley previsional asegura el crecimiento en el nivel de asegurados. Por tratarse de que los usuarios son los asegurados, hablar de segmentos llevan a la conclusión que todos los segmentos se encuentran entre los asegurados, siendo su evolución, proporcional al crecimiento del sector empresarial, pero también en el sector público. Con relación a la distribución geográfica de las atenciones (ventas), esta condición no aplica, dado que se trata de un nosocomio que atiende al usuario o cliente en un solo espacio físico, de tal manera que no existen ni filiales, tampoco sucursales. Las ventas como tal, están aseguradas, ya que el hospital opera en el mercado bajo una modalidad de monopolio natural, en el sentido económico.

*- Análisis del comportamiento de los usuarios*

Con relación a las motivaciones, lugar y frecuencia de compra, ya se realizó el comentario respectivo, considerando que el hospital opera como un monopolio natural, de tal manera que los clientes o usuarios acudirán a dicho centro, en función de sus necesidades de prestación de salud o económica. En tal sentido, su consumo estará condicionado estrictamente a la pérdida de la salud o a las licencias correspondientes.

*- Análisis de la estructura competitiva*

Para el caso estudiado, no existe el asunto de la competencia, ya que la operación del hospital es propia de un monopolio natural, con un mercado cautivo, por un aspecto legal, extendido por necesidad social. De tal manera que las amenazas de

posibles competidores potenciales, los productos sustitutos y los distribuidores no aplican para el caso. Igualmente, las amenazas de nuevos ingresos y los distribuidores no aplican en este caso, por los motivos expuestos.

## Desarrollo estratégico

Considerando los objetivos generales y específicos, así como los análisis en los recorridos del microentorno y del macroentorno en el presente estudio, se proponen las siguientes estrategias orientadas fundamentalmente a mejorar la gestión de archivo en la oficina de tesorería:

### Estrategia 1: Habilitación de la capacidad instalada ociosa

Esta estrategia comprende las acciones para la habilitación de la capacidad instalada ociosa, que constituye el 40% del total del área construida para la oficina de tesorería. Parte de esta área está siendo utilizada como un anexo del almacén, con artículos inservibles o en mal estado de conservación. Las actividades que se proponen para el desarrollo de esta estrategia requieren de un presupuesto estimado de S/ 2,400 y la meta que se espera lograr es la habilitación de toda el área mencionada, para el mejor desarrollo de las actividades propias en la gestión de archivo de la oficina de tesorería.

Tabla 1: *Habilitación de la capacidad instalada ociosa*

Objetivo	Responsable	Materiales	Actividades	Meta	Monto
Implementar la capacidad instalada ociosa, necesaria para ubicar los archivos y mejorar los procesos respectivos	Especialista en archivo, jefe de la Oficina de Tesorería	Equipo multimedia, papelógrafos, etiquetas autoadhesivas	Mapeo de las necesidades para gestionar los archivos	Un mapa de necesidades en la gestión de archivos	S/ 600
	Especialista en archivo, Jefe de la Oficina de Tesorería	Equipo multimedia, plumones papelógrafos, 50 refrigerios para tres días	Capacitar al personal bajo las nuevas condiciones	Personal capacitado al 100% en las nuevas condiciones de gestión de archivos	S/ 1,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 2,400</b>

Fuente: Elaboración propia.

## **Estrategia 2: Mejoramiento de las instalaciones, equipos y maquinarias**

Esta estrategia está vinculada al mejoramiento de todas las instalaciones del hospital y a una política de renovación de equipos e instalaciones en el área de tesorería, considerando que se cuenta con equipos de cómputo desfasados en un 50%, no existe una política de renovación de los activos e instalaciones. La propuesta de renovación de equipos puede ser ampliada a nivel de todo el hospital, de tal manera que se solucionaría el problema desde un enfoque integral.

Tabla 2: *Mejoramiento de instalaciones, equipos y maquinarias*

<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Materiales</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Monto</b>
Mejoramiento, mantenimiento y renovación de los equipos e instalaciones, para la oficina de tesorería	Responsable de soporte técnico Jefe de la Oficina de Tesorería	Proyector, PC, papel bond, plumones, lapiceros, papelógrafos	Renovación total de los equipos e instalaciones destinadas a la gestión de archivos.	Equipo e instalaciones renovados al 100%	S/ 18,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 18,800</b>

Fuente: Elaboración propia.

## **Estrategia 3: Mejorar las competencias emocionales**

Esta estrategia comprende las actividades orientadas a mejorar las competencias emocionales de los colaboradores de la oficina de tesorería del hospital referido, considerando que se identificaron falencias en ese sentido en el personal de la oficina de tesorería y, además, uno de los objetivos específicos de la presente propuesta fue la implementación de actividades relacionadas a las competencias emocionales. En el taller de comunicación y liderazgo se trabajarán las experiencias investigativas de Galarza (2017) en su propuesta para mejorar el nivel motivacional de los empleados de una empresa en Ambato, Ecuador.

Tabla 3: *Mejoramiento de las competencias emocionales*

<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Materiales</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Monto</b>
Mejorar las competencias emocionales de los colaboradores de la oficina de tesorería	Responsable de gestión de recursos humanos y la Oficina de Capacitación	Proyector, PC, papel bond, plumones, lapiceros, papelógrafos y 52 refrigerios	Taller de dos días para mejorar y desarrollar las habilidades blandas, comunicaciones asertivas y relaciones interpersonales	100% de colaboradores capacitados en el desarrollo de competencias emocionales	S/ 2,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 2,800</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

#### **Estrategia 4: Mejorar las competencias técnicas**

Esta estrategia comprende las actividades orientadas a mejorar las deficiencias en las competencias técnicas de los colaboradores de la oficina de tesorería, estimadas en 30%, considerando que uno de los objetivos específicos de la presente propuesta fue la implementación de actividades relacionadas a las competencias mencionadas. Serán valoradas las experiencias investigativas de Vanegas (2019), en su estudio propuesta para la gestión de archivo en un Centro de Salud Mongua, Boyacá-Colombia. El presupuesto estimado para lograr la meta prevista es de S/ 2,800, el cual contiene los materiales necesarios, así como los refrigerios para los participantes durante los tres días de capacitación.

Tabla 4: *Mejoramiento de las competencias técnicas*

<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Materiales</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Monto</b>
Mejorar las competencias técnicas de los colaboradores de la oficina de tesorería	Responsable de gestión de recursos humanos	Proyector, PC, papel bond, plumones, lapiceros, papelógrafos y 52 refrigerios	Taller de tres días para mejorar y desarrollar las habilidades blandas, comunicación asertiva y gestión de archivo	100% de colaboradores capacitados en el desarrollo de competencias técnicas	S/ 2,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 2,800</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

### Estrategia 5: Mejorar las competencias corporativas

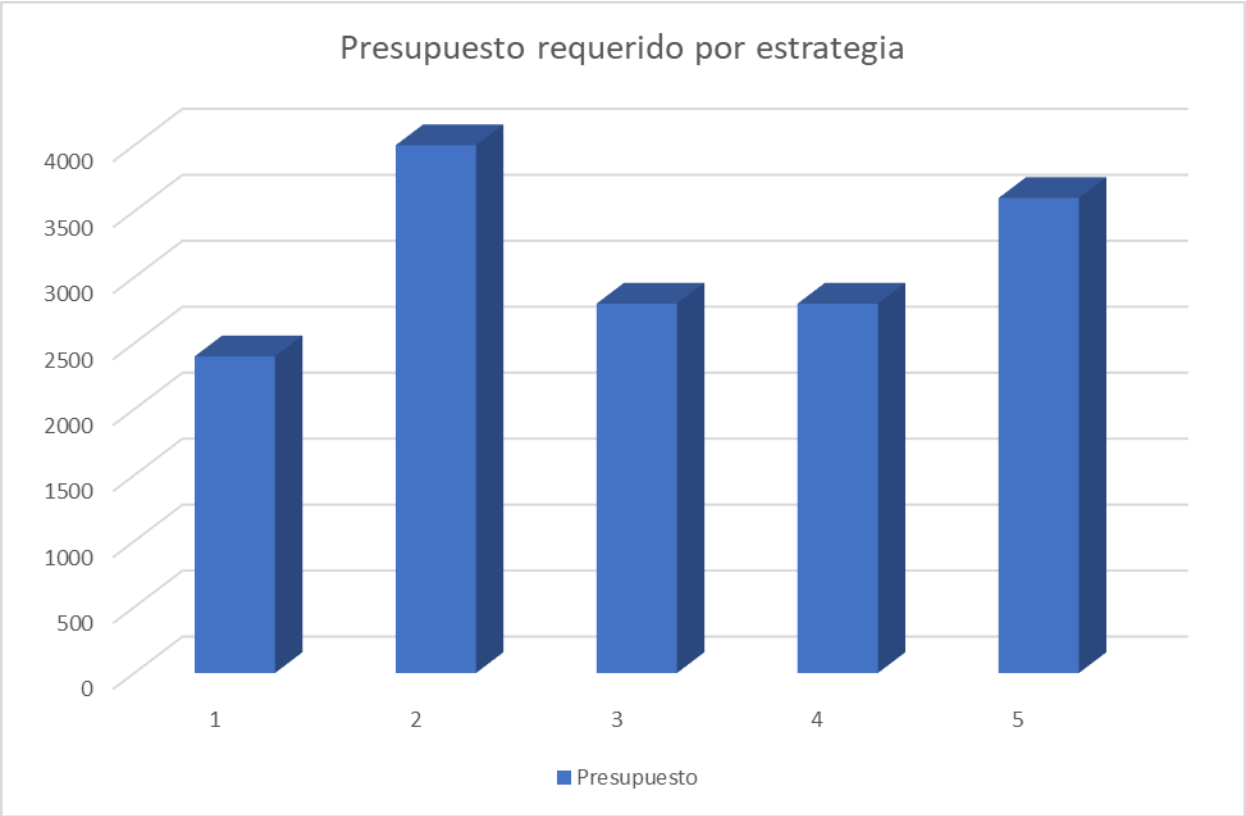
Esta estrategia comprende las actividades orientadas a mejorar las competencias corporativas de los colaboradores de la oficina de tesorería, estimado en 20% y, además, considerando que uno de los objetivos específicos de la presente propuesta fue la implementación de actividades relacionadas a las competencias mencionadas. El presupuesto requerido para dicho propósito fue estimado en S/ 3,600 y contiene los materiales destinados al desarrollo de las actividades, así como a reforzar los aprendizajes adquiridos, bajo un efecto multiplicador:

Tabla 5: *Mejoramiento de las competencias corporativas*

<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Materiales</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Monto</b>
Mejorar las competencias corporativas de trabajadores de la oficina de tesorería	Responsable de gestión de recursos humanos	Proyector, PC, papel bond, plumones, etiquetas autoadhesivas	Taller para mejorar y desarrollar las capacidades de coordinación e interacción	100% de colaboradores capacitados coordinación e interacción	S/ 1,800
		Proyector, PC, papel bond, plumones, etiquetas autoadhesivas	Taller para mejorar el nivel participativo de los trabajadores	100% de colaboradores capacitados en capacidades de participación	S/ 1,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 3,600</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1: *Presupuesto requerido por estrategia establecida*



Estrategias	Presupuesto en S/
1	2,400
2	18.800
3	2,800
4	2,800
5	3,600

## Consolidado de estrategias y actividades del plan de intervención

Se diseñó un cuadro consolidando las estrategias, actividades, responsables, metas y presupuestos, como representación del plan de intervención propuesto para el logro de los objetivos señalados, en la cual se demostró el presupuesto total requerido para el logro de los objetivos señalados fue estimado en S/ 30,400, tal como se puede apreciar en la siguiente página:

Tabla 6: Consolidado de estrategias y actividades del plan de intervención

<b>Estrategia 1</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta</b>	<b>Presupuesto</b>
Habilitar la capacidad instalada ociosa	Disminución de áreas ociosas o improductivas en la oficina de tesorería	Mapeo de las necesidades para gestionar los archivos	Especialista en archivo	Un mapa de necesidades en la gestión de archivos	S/ 600
	Personal con capacidades cognitivas sobre nuevas condiciones en gestión	Capacitar al personal bajo las nuevas condiciones	Especialista en archivo	Personal capacitado en las nuevas condiciones de gestión de archivos	S/ 1,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 2,400</b>
<b>Estrategia 2</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejoramiento, mantenimiento y renovación de equipos e instalaciones	Equipos e instalaciones renovados	Renovación total de los equipos e instalaciones destinadas a la gestión de archivos.	Responsable de soporte técnico	Equipo e instalaciones renovados al 100%	S/ 18,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 18,800</b>
<b>Estrategia 3</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejoramiento de las capacidades emocionales	Personal con competencias emocionales para el trabajo en la oficina de tesore-	Taller de dos días para mejorar y desarrollar las habilidades blandas, comunicaciones asertivas y rela-	Responsable de gestión de recursos humanos	100% de los colaboradores capacitados en el desarrollo de competencias	



	ría	ciones interpersonales		emocionales	S/ 2,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 2,800</b>
<b>Estrategia 4</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejoramiento de las capacidades técnicas	Personal capacitado en habilidades técnicas	Taller de dos días para mejorar y desarrollar las habilidades blandas, comunicación asertiva y gestión de archivo	Responsable de gestión de recursos humanos	100% de colaboradores capacitados en el desarrollo de competencias técnicas	S/ 2,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 2,800</b>
<b>Estrategia 5</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejoramiento de las capacidades corporativas de trabajadores de la oficina de tesorería	Personal capacitado en habilidades corporativas	Taller para mejorar y desarrollar las capacidades de coordinación e interacción	Responsable de gestión de recursos humanos	100% de colaboradores capacitados en coordinación e interacción	S/ 1,800
		Taller para mejorar el nivel participativo de los trabajadores	Responsable de gestión de recursos humanos	100% de colaboradores capacitados en capacidades de participación	S/ 1,800
<b>Subtotal:</b>					<b>S/ 3,600</b>
<b>TOTAL, REQUERIDO:</b>					<b>S/ 30,400</b>

### Conclusiones:

Los objetivos del trabajo de investigación se implementaron en su totalidad, dado que los análisis descriptivos demostraron que las competencias emocionales, técnicas y corporativas se encontraron en condiciones regulares o bajas. De otro lado, el análisis inferencial mostró una correlación baja, moderada y alta entre gestión de archivo con la competencia laboral (Correlación de Pearson = 0,345), competencias corporativas (Correlación de Pearson = 0,435), competencias emocionales (Correlación de Pearson = 0,621) y competencias técnicas (Correlación de Pearson = 0,621). Estas correlaciones fueron significativas, por cuanto los p-valor fueron 0,14;

0,002; 0,000 y 0,000 respectivamente. De esta forma, se aceptaron las hipótesis alternativas, afirmándose la existencia de las relaciones respectivas.

Considerando estos resultados, se diseñó el presente plan de intervención, cuyo costo total fue establecido en S/ 30,400. Este monto resulta muy económico, relativamente con las dificultades que se podrán brindar en las atenciones de los usuarios, toda vez que se complicarían como consecuencia de no implementarse oportunamente, debido a las condiciones de pandemia que avanza sin visos de curación a nivel mundial, por el momento. Los objetivos del estudio fueron comprendidos en las cinco estrategias diseñadas en el presente plan.

Es importante considerar el recurso tiempo, dado que, a mayor tiempo en la implementación, los costos serán mayores, porque los equipos que ya reflejan signos de obsolescencia, así como las instalaciones que se encuentran sin mantenimiento, corre el riesgo de colapsar en cualquier momento.

Por otro lado, las competencias emocionales, técnicas y corporativas deben implementarse con la mayor celeridad posible y deben estar alineadas a la renovación de los equipos, mejoramiento y mantenimiento de las instalaciones e infraestructura. De esta forma se infiere que, a mayor tiempo de prórroga, mayores serán los perjuicios para la institución.

Las brechas por ser superadas en cada estrategia son relevantes, siendo el de menor porcentaje, la estrategia 5 y el de mayor nivel, la estrategia 3, con el 50% de deficiencia.

## Referencias bibliográficas

Andina (2020). <https://andina.pe/agencia/noticia-hospital-sabogal-essalud-implementa-teleconsulta-medica-811561.aspx>

El Comercio (20 de julio, 2020). <https://elcomercio.pe/noticias/hospital-sabogal/>

Galarza, A. (2017). *Plan de intervención para mejorar la motivación laboral de los empleados de una empresa de procesamiento y comercialización de harinas y cereales de la ciudad de Ambato, Ecuador.*

INEI (2016). *Instituto Nacional de Estadística e Informática.*

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/mas-de-1-millon-de-habitantes-residen-en-la-provincia-constitucional-del-callao-9257/>

IPE (2020). *Instituto Peruano de Economía.* <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>

Vanegas, G. (2019). *Propuesta para el programa de gestión documental de la Empresa social del estado - Ese centro de salud San Jerónimo del municipio de Mongua – Boyacá.* Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia