



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión archivística basada en la taxonomía de procesos
organizacionales en la DIGEMID**

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

AUTORES:

Peñaranda Medina, Jhonatan Andree (ORCID: 0000-0002-8596-1606)

Phocco Chahuara, Faustino Edgar (ORCID: 0000-0002-0143-4359)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A nuestros padres, su amor incondicional es el apoyo que siempre tenemos presentes y estaremos agradecidos en todo este trayecto universitario.

Agradecimiento

A nuestro profesor Godofredo, su apoyo fue fundamental para el desarrollo del informe de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III MÉTODOLOGIA	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación	21
3.2. Variables, Operacionalización	21
3.3. Población, nuestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV RESULTADOS	27
V DISCUSIÓN	43
VI CONCLUSIONES	56
VII RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	64
ANEXOS	68

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	27
Tabla 2	28
Tabla 3	29
Tabla 4	30
Tabla 5	31
Tabla 6	32
Tabla 7	33
Tabla 8	34
Tabla 9	34
Tabla 10	35
Tabla 11	36
Tabla 12	36
Tabla 13	37
Tabla 14	38
Tabla 15	38
Tabla 16	39

Tabla 17	Chi cuadrado de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos	40
Tabla 18	Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos	40
Tabla 19	Tabla cruzada entre la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos	41
Tabla 20	Chi cuadrado de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos	42
Tabla 21	Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos	42

Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	Histograma de frecuencias de la variable gestión archivística	27
Figura 2	Histograma de frecuencias de la dimensión organización documental	28
Figura 3	Histograma de frecuencias de la dimensión descripción documental	29
Figura 4	Histograma de frecuencias de la dimensión selección documental	30
Figura 5	Histograma de frecuencias de la dimensión conservación de documentos	31
Figura 6	Histograma de frecuencias de la dimensión servicios archivísticos	32
Figura 7	Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental	33
Figura 8	Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental	35
Figura 9	Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión selección documental	37
Figura 10	Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos	39
Figura 11	Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos	41

Resumen

El presente informe de investigación tuvo el objetivo describir de qué manera los factores documentales condicionan a la gestión archivística en DIGEMID, para su desarrollo se recurrió a los autores Espinoza y Rosas (2015), Vera (2016) y Mendoza (2015) para sustentar la variable de estudio. La metodología de la investigación es de tipo sustantivo explicativo y de diseño descriptivo simple. La población estuvo conformada por 539 colaboradores, considerándose como muestra a 33 colaboradores, aplicando para ello el muestreo por conveniencia. La técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario el cual contiene 30 preguntas, el cual fue validado por dos especialistas de la escuela de administración a través del coeficiente de Aiken. La fiabilidad del instrumento fue realizado a través del estadístico Alfa de Cronbach obteniendo un resultado 0.913 para la variable de estudio. Los resultados del análisis fueron obtenidos mediante el estadígrafo Chi Cuadrado, para el primer objetivo tuvo un resultado de 33,877 y una significación asintótica bilateral= 0.000 indicando que la gestión archivística es explicada suficientemente por la dimensión organización documental. Se concluye que los factores archivísticos explican suficientemente a la variable gestión archivística.

Palabras clave: Gestión documental, archivística, procesos documentales.

Abstract

The objective of this research report was to describe how documentary factors condition archive management in DIGEMID. The authors Espinoza and Rosas (2015), Vera (2016) and Mendoza (2015) were used to support the study variable. The methodology of the research is of a substantive nature and has a simple descriptive design. The population was made up of 539 collaborators, with 33 considered as a sample, applying sampling for convenience. The technique applied for the collection of data was the survey and the instrument applied was the questionnaire which contains 30 questions, which was validated by two specialists from the school of administration through the Aiken coefficient. The reliability of the instrument was carried out through Cronbach's Alpha statistic obtaining a result of 0.913 for the study variable. The results of the analysis were obtained using the Chi Square statistic, for the first objective it was 33,877 and a bilateral asymptotic significance = 0.000 indicating that the management of the archives is sufficiently explained by the documentary organisation dimension. It was concluded that the archival factors sufficiently explain the archival management

Key words: Document management, archival, documentation procedures.

I. INTRODUCCIÓN

La archivística en el mundo actual se encuentra directamente marcada de estándares que orientan y regulan el quehacer de los archivos documentales. Desde las postrimerías del siglo pasado hasta nuestra actualidad, el ejercicio de archivar se ha visto apoyado por un conjunto de normas las cuales facilitan el tratamiento técnico de la información y de la documentación (Moro y Llanes, 2018, p. 4). Así mismo se puede precisar, que los archivos contienen documentos de fuentes primarias que se han acumulado durante el tiempo de vida de una organización y se mantienen para mostrar las funciones realizadas de una persona, institución u organización (Aliyu, Yusuf & Owolabi, 2018, p. 1). Del mismo modo se puede precisar que los archivos preservan y transmiten el patrimonio cultural y social, protegiendo los derechos legales de los individuos y de las instituciones (Douglas, 2017, p. 9).

A nivel internacional, la archivística en Latinoamérica ha sido influenciada por España, el cual ha ido desarrollando un progreso sustantivo que se encuentra a la par con los más desarrollados en materia archivística; Brasil, Costa Rica, Colombia, realizan importantes programas de gestión documental (Mendoza, 2015, p. 38). En este acápite, también se puede mencionar a Costa Rica, Perú, Uruguay, Colombia y Brasil, quienes muestran preocupación por la formación en materia archivística, creando niveles de formación especializada, los cuales pueden ser técnicos, profesionales y posgraduados (Jaramillo, Roldán y Agudelo, 2017, p. 6). La gestión de archivos es una revisión de conceptos primordiales que relacionan a la gestión de documentos y la información, la cual permite brindar de forma clara, la relación de estos procesos con la toma de decisiones (Rodríguez, Castellanos y Ramírez, 2016, p. 4).

La importancia del conocimiento archivístico mejoraría la base que se tiene sobre cómo procesan los archiveros la documentación, su evaluación, así como disposición, descripción y eventualmente desarrollarían formas de trabajo, que podrán ser utilizadas en la búsqueda de información (Katu, 2015, p. 9). La gestión documental deberá considerarse como un conjunto de actividades que se agrupan entre sí, constituyendo procesos; esto permitirá que una organización pueda establecer procedimientos archivísticos los cuales deberán centrar su atención en los resultados que desea obtener (Muñoz, 2019, p. 4). La concepción de un sistema

de archivos en las instituciones actuales constituye un reto que [...] proporcionara ventajas y beneficios en materia de planificación, organización y control de la documentación recibida y generada por las instituciones en el ejercicio de sus funciones (Castillo, 2018, p. 1).

A nivel nacional, El Archivo General de la Nación de acuerdo a la Ley N° 25323 y D.S. N° 008-92-JUS, es el ente rector del Sistema Nacional de Archivos, el cual tiene la finalidad de garantizar la defensa, conservación, organización y servicio del patrimonio documental de la nación, mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivo, pero dichos lineamientos no se llegan a cumplir en algunos casos en una entidad. El Perú es uno de los países donde las normas legales en materia de archivo han sido consideradas como una de las mejores en Latinoamérica; pero, sin embargo, no pueden ser ejecutadas a plenitud (LLuen, 2019, p. 15). Debido a que los archivos no se les brindan la debida importancia en una institución. Las organizaciones públicas atraviesan por una serie de carencias que inciden desfavorablemente en la atención de sus archivos (Mendoza, 2015, p. 27).

La DIGEMID es una institución técnico-normativa ente rector, responsable de la evaluación del sistema de suministro de medicamentos a nivel nacional, el cual posee un archivo que se encarga de resguardar y custodiar toda la documentación generada referente a las autorización de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, inspecciones de establecimientos farmacéuticos, pesquisas y evaluación de productos farmacéuticos, los cuales se encuentran normadas y facultadas por el D.L. N° 584 del año 1990, dicha documentación es generada por los diversos equipos de trabajo que laboran en la Institución y para el cual se requiere el debido trato documental, ya que la información contenida en los documentos servirá de soporte para la realización de autorizaciones de productos (medicamentos), certificaciones y/o autorizaciones de establecimientos.

El archivo DIGEMID se encuentra organizado en dos áreas: a) El archivo *de gestión*, el cual resguarda la documentación generada por las direcciones y las oficinas no mayor de cinco años y es de uso frecuente; y b) El archivo *periférico*, el cual se encarga de la documentación proveniente del archivo de gestión, con una antigüedad mayor a cinco años. El archivo de gestión cuenta con un manual de procedimientos internos, en el cual no se refleja todos los procesos y

procedimientos internos que describan las actividades que se realizan en el archivo como la actualización y preparación de expediente de registros de productos farmacéuticos, actas de pesquisas, inspecciones, etc.; en la cual se deberían especificar los procesos debidos, así como deberes, obligaciones y reserva en el manejo de la información de dichos documentos. En el caso del archivo periférico, no cuenta con manuales formales que indiquen algún proceso o procedimiento reconocido y que transfiera deberes y obligaciones en el uso y manejo de los documentos que se resguardan en el mismo.

La identificación de la problemática que se pudo constatar que no se cuenta con documentos que puedan reflejar o identificar todos los procedimientos o procesos internos para el trato de los documentos en el archivo, ello conduce a que el personal en el archivo realice sus labores en forma empírica, lo que ha causado errores en el manejo y tratamiento de la documentación, trayendo como consecuencia retrasos en la ubicación de documentos, lo que puede generar quejas por parte de los usuarios, así también podrá generarse posibles sanciones administrativas para el área de archivo. También se ha denotado que el archivo no cuenta con un ambiente donde se pueda centralizar y acopiar adecuadamente el acervo documental, el personal ha adquirido conocimientos sobre el tratamiento documental, pero aún falta capacitación respecto a los procesos que se realizan internamente para el tratamiento de la documentación, se debe tener en cuenta que una correcta gestión archivística, y en el cual se aplique los debidos procesos técnicos permitirán que el archivo pueda desempeñarse de una manera eficiente (ver anexo 6).

La justificación define las razones por la será se realiza el informe de investigación y tal como Garzón-Rodríguez (2018) precisó, un esquema de justificación abarca uno o varios esquemas de inferencia a los que recurre un hablante para sentirse autorizado a respaldar la proposición aseverada (p. 10). La justificación preliminar del tema de investigación es la manifestación de lo importante de realizar el estudio, en la cual se plantea describiendo la importancia de resolver la pregunta planteada.

La justificación teórica, es direccionada a evaluar las teorías que otorgan la suficiencia conceptual a la variable propuesta para el estudio realizado. En el caso de la variable gestión archivística, se sustenta en las teorías de Vera (2016),

Mendoza (2015) y Espinoza y Rosas (2015), con los resultados de la investigación que se obtendrán, se podrá aportar conocimientos para complementar a los que se encuentran en la actualidad, fortaleciéndolos, y con ello afianzaremos los conocimientos existentes sobre la gestión de archivos.

En la justificación metodológica, se aplicará el método científico para poder analizar la variable de la presente investigación para sustentarla, así también dichos resultados podrán utilizarse en futuras investigaciones posteriores como evidencia científica, con el fin de mejorar y profundizar el conocimiento de la ciencia archivística en el país y así mismo dar a conocer el importante rol que cumple el archivo en una entidad. Así mismo Trace & Kolstoe (2018) indicaron que la evaluación científica y metodológica [...] tratan de obtener una idea general de la investigación propuesta (p. 2).

En la justificación social del presente trabajo de investigación, podrá ser referente en cuanto a futuros proyectos de investigación relacionados con la gestión archivística, específicamente en el Perú ya que no se cuenta con información actualizada respecto a la archivística en libros, al ser una nueva ciencia que en el presente se le está prestando la debida importancia en las funciones de cualquier institución o empresa. Chaves (2017) preciso que un diseño de investigación se encarga de señalar cómo dicho trabajo, a través de sus preguntas, podría llegar a ofrecer nuevos discernimientos, actualizar los datos disponibles, o buscar nuevas alternativas técnicas o metodológicas, entre otras opciones (p. 3).

En la justificación económica, se analizaron los procesos técnicos archivísticos y una correcta aplicación de ellos en una entidad, evidenciaremos que una correcta aplicación de los mismos podrán mejorar la gestión archivística en beneficio económico de la entidad, por este motivo se pondrá a disposición los resultados obtenidos, los cuales serán importantes para las direcciones ejecutivas de la entidad a fin evaluar la información de la investigación para que pueda ser considerados en la toma de decisiones futuras.

El planteamiento del problema sirve para orientar y justificar el desarrollo del trabajo de investigación, como Lobaina (2018) indico que un problema científico se refiere a la situación actual, de un objeto de la realidad objetiva en relación a un sujeto al cual provoca una necesidad cognoscitiva de solución en el contexto de la ciencia (p. 140). Así también Mackey & Gass (2016) precisaron que los problemas

de que se plantean en la investigación se expresan en términos de preguntas y/o hipótesis, las preguntas de la investigación se pueden utilizar para expresar lo que espera que los resultados de la investigación puedan ser (p. 23).

En el presente informe se formuló los siguientes problemas de investigación:

- a) ¿Cómo la organización documental condiciona la efectividad de la gestión archivística en DIGEMID?;
- b) ¿Cómo la descripción documental condiciona la validez de la gestión archivística?;
- c) ¿Cómo la selección documental condiciona la eficacia de la gestión archivística?;
- d) ¿Cómo la conservación documental condiciona la eficiencia de la gestión archivística?;
- e) ¿Cómo el servicio documental condiciona la efectividad de la gestión archivística?

Los objetivos de una investigación describen de manera concisa lo que desea lograr, además proporciona una dirección para el estudio del informe de investigación. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indicaron que el objetivo es el fin que la investigación pretende alcanzar al culminar el estudio, la cual se presenta en el proyecto y está relacionado con el planteamiento del problema y el planteamiento de las hipótesis (p. 98). Tal como lo mencionan los autores el objetivo del estudio o la investigación estará direccionando las acciones a realizar o los fines por el cual se está realizando el estudio, además también se ha de tener presente que el o los objetivos se deben de relacionar con el planteamiento del problema y las hipótesis.

Para el desarrollo de la investigación se plantea como objetivos los siguientes: a) Explicar de qué manera la organización documental condiciona la efectividad de la gestión archivística en DIGEMID; b) Conocer de qué manera la descripción documental condiciona la validez de la gestión archivística; c) Comprender de qué manera la selección documental condiciona la eficacia de la gestión archivística; d) Demostrar de qué manera la conservación documental condiciona la eficiencia de la gestión archivística; e) Analizar de qué manera el servicio documental condiciona la efectividad de la gestión archivística.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la investigación refieren a la constatación de los trabajos que se han realizado y las cuales servirán de soporte para el trabajo de investigación, Sánchez, *et al.* (2018) precisaron que los antecedentes de la investigación hacen referencia a los trabajos que previamente se han realizado sobre el tema que es materia de la investigación (p. 19). Es por ello que se incluyen antecedentes de investigaciones con carácter internacional y en el ámbito nacional, cuya finalidad es contrastar el comportamiento de la variable de estudio en contextos diferentes y, que proporcionaran información útil para una investigación.

Benavides (2017) en su tesis de investigación denominado “Estudio del manejo de archivo institucional y su incidencia en el proceso administrativo de la Unidad Educativa “Cotacachi” del Cantón Cotacachi provincia de Imbabura durante el año lectivo 2016 – 2017”, para otorgar el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, en la Universidad Técnica del Norte de Ecuador; planteo como objetivo general la elaboración de un manual de conservación de archivo y manejo del mismo para garantizar la calidad del servicio. Para la teoría de archivos aludió a Tanodi (2009) quien definió que el archivo realiza actividades que conservan, describen, ordenan, organizan documentación de acuerdo a su importancia y utilidad. La metodología aplica la investigación descriptiva. La población y muestra fue de 60 funcionarios que trabajan en la Institución. Los resultados obtenidos para elaborar un manual de procedimientos para la organización y conservación de archivos, el 83% considera que debería de implementarse un manual de procedimientos; sin embargo, el 17% considera que no es necesario. Concluye recomendando establecer políticas o reglamentos de formación constante a los directivos, administrativos y docentes en torno a esta importante temática, así también indica que las autoridades institucionales realicen las gestiones necesarias para reestructurar el archivo ya que esta documentación es muy importante para el desarrollo y cumplimiento de objetivos, y mejorar la atención.

El aporte de la tesis analizada, indico que para ejercer y garantizar la elaboración de un manual de archivos en una unidad se requiere detectar, conocer, analizar e investigar la problemática a fin de poder comprender la necesidad de poder implementar un manual de archivos, además se tiene que tener en cuenta la importancia debida que las direcciones deben de otorgarle a un archivo y también

al personal que labora en ella, por lo que nace la necesidad de implementar la capacitación no solo al personal responsable del área o dirección, sino que se debe realizar capacitaciones a todo el personal de la organización, a fin de que todos puedan adquirir el conocimiento respectivo en materia archivística, en razón de que la función archivística es muy importante para una empresa.

Pillasagua (2016) en su tesis de investigación denominado “La gestión documental y su influencia en la conservación de la información en la empresa Ecuaquimica C.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, 2016”, para la obtención del título de licenciada en ciencias de la educación, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Planteo como objetivo analizar la gestión documental de la empresa y proponer un manual de archivo y gestión documental que ayude a conservar la información y mejorar la calidad de los procesos administrativos, para la teoría de gestión documental aludió a Duchein (1993) quien lo definió como un sistema, el cual pretende organizar y racionalizar la gestión de los fondos desde el momento de la producción de los documentos hasta su ingreso a los archivos nacionales. La metodología se aplicó es descriptiva. La población estuvo conformada por 750 trabajadores, para efectos del estudio se decidió seleccionar una muestra de 25 personas. Los resultados determinaron que para el 68% de los encuestados es necesario contar con un programa de capacitación anual en gestión de archivos, el 72% de sus colaboradores no se encuentran capacitados para enfrentar los problemas que puedan surgir en un archivo totalmente desordenado, el 76% de los colaboradores manifiesta que actualmente localizar un documento toma más de 15 minutos causando inconformidad y pérdida de tiempo. Concluye que el resultado final de este trabajo es diseñar el manual de gestión y archivo documental que le permitirá a los diferentes departamentos de la empresa tener un conocimiento claro acerca del proceso que se debe llevar en su departamento en lo que respecta a archivo y gestión documental.

La investigación analizada aporta al proyecto de investigación información válida sobre la importancia de contar con documentos de gestión, los cuales son representados por los manuales de procedimientos los mismos que servirán para generar procedimientos estandarizados en todas las áreas de una empresa. Estos documentos podrán brindar pautas y lineamientos a seguir los cuales se podrían aplicar en un archivo por el personal que labora en el mismo, lo que permitirá

agilizar la obtención de información necesaria para una buena toma de decisiones, así mismo generar resultados productivos, reduciendo el tiempo de atención de los requerimientos de información.

Carrión y Fonda (2015) en su tesis de investigación denominado “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las pymes en el Cantón Durán” para optar el título de ingeniería comercial en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. Planteo como objetivo general analizar y diseñar un modelo de gestión documental el cual permitirá mejorar el manejo de los procesos documentales en la empresa constructora Luis Baquero en el cantón Durán para poder incrementar la eficiencia y productividad. Para la teoría gestión documental aludió a Ruesta (2011) el cual indico que la gestión documental está considerada como un sistema el cual se ha definido como un conjunto de elementos que están relacionados o que pueden interactuar en una organización con el propósito de poder establecer objetivos, políticas y los procesos para poder alcanzarlos. La metodología utilizada fue la investigación descriptiva no exploratoria, la cual ha generado libertad a conveniencia del investigador la determinación en el desarrollo del trabajo y cuya variable cualitativa permitirá observar las características de los encuestados. La población estuvo constituida por los trabajadores que pertenecen a la empresa y la muestra se aplicó el método probabilístico por conveniencia a un total de 11 encuestados. Los resultados obtenidos precisaron que el 100% de los encuestados de la empresa están de acuerdo en indicar que el diseño de un modelo de gestión documental sería eficaz para poder optimizar los procesos administrativos. Concluye recomendado la necesidad de implementar el proceso de gestión documental tanto física y digital, porque la implementación podrá ayudar en la optimización de los procesos administrativos y a su vez recomienda la implementación inmediata del diseño de gestión documental he implementarlo como una estrategia administrativa para poder reducir y/o eliminar los problemas presentados y así poder mejorar la productividad, a su vez también el ahorro de tiempo en la ejecución de las actividades administrativas y la correcta manipulación de los documentos en la empresa.

La investigación analizada aporta al proyecto de investigación información el cual brinda respecto a la influencia que representa el diseño de un modelo de gestión documental en el archivo, para desempeñar dichas funciones que vienen

precedidos de procesos o lineamientos para el correcto trato de los documentos que se custodian, y estos procesos se pueden aplicar en la gestión documental, como por ejemplo la organización documental mediante el cual se podría realizar el ordenamientos de los documentos de una manera sencilla mediante la cual puedan identificarse y ubicarse de manera ágil y oportuna reduciendo significativamente los tiempos de búsqueda.

Con respecto a los antecedentes nacionales se tiene a Espinoza (2019). En sus tesis de investigación “Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte” para poder optar el grado de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, en la cual propuso como objetivo poder describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Lima Norte. Para la teoría de gestión documental aludió a Cruz (2006) quien indico que la gestión documental también es también conocido como el proceso que se da a los documentos en un inicio, y está direccionado a poder realizar el tratamiento más eficaz y económico por los colaboradores de una empresa por un determinado tiempo por la gestión administrativa, las decisiones que se tomen, así como también de las pruebas y resultados obtenidos. El método aplicado fue el diseño descriptivo exploratorio. La población estuvo constituida por 60 trabajadores de la entidad. Los resultados obtenidos establecieron sobre la gestión documental el 45,0% afirmaron que su nivel es eficiente, mientras que el 45,0% consideran que tiene un nivel eficiente y solo un 10,0% indicaron que la gestión documental presenta un deficiente nivel. Concluye recomendando que se debiesen reforzar los procesos archivísticos en la gestión documental a fin de esta pueda ser oportuna y eficaz. También recomendó que al personal reciba talleres de capacitación en temas archivísticos, manejo de los documentos y de comunicación, a fin de poder aplicar de manera más estandarizada el proceso de organización y descripción documental en la entidad.

La investigación analizada aporta al proyecto de investigación información mediante la cual se da importante relevancia a la aplicación de los procesos técnicos archivísticos para el uso y tratamiento de los documentación generados en una organización, mediante la aplicación de estos procesos estos se podrían adquirir pautas para la preservación de los documentos que se encuentren

resguardados en un archivo, también podría brindar diversos recursos las cuales se podrán mantener la integridad física del documento mediante la preservación, y así mismo también se podrá ubicar aquella documentación la cual puede ser requerida como fuente de información.

Asencio (2016) en sus tesis de investigación denominado “Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – Año 2018”, para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar Vallejo. Planteo como objetivo general de la tesis, realizar el diagnóstico de la gestión documental del archivo del banco. Para la teoría gestión documental aludió a Casas, Cook, Millar y Roper (2003), quienes definieron que la gestión documental es la cual se ocupa en poder alcanzar la economía, la eficiencia en la creación, el mantenimiento, el buen uso, y la disposición de los documentos durante todo su ciclo vital y así mismo hacer que la información que contienen pueda estar disponible en apoyo de la organización. La metodología aplicada fue el diseño no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo. La población fue considerada a los trabajadores del banco de la nación oficina Trujillo y para la muestra fue considerada el personal del área de almacén de archivos. Los resultados obtenidos de acuerdo a la investigación realizada respecto al proceso conservación documental el cual refleja en su indicador que la condición de los andamios en almacén se encuentran deteriorados, asimismo la realidad del mantenimiento de los documentos son de forma incorrecta y no habitual, llegando a concluir conforme a los resultados que el 100% considero que la gestión documental del archivo del banco de la nación de la oficina de Trujillo 1 se está llevando de forma deficiente. Por lo que concluye recomendando a la administración del banco poner en práctica los manuales de procedimientos el macro proceso de gestión documentaria, mediante capacitaciones al personal, también se deberá tener en cuenta la disposición de una persona para el archivo documental y así mismo se recomienda a la administración deberá mejorar la conservación documental con el fin de realizar el mantenimiento preventivo de los andamios y adecuación oportuna de los diferentes almacenes.

La investigación analizada aporta al proyecto de investigación información por el cual permitirá conocer respecto a cómo la gestión documental administrativa influye en una la conservación de documentos, la correcta aplicación de este

procesos de gestión podrá aportar beneficios y conocimientos para el trabajo que se deben realizar en el archivo, lo que se podría definir con una administración de archivos, también incide en la importancia de las capacitaciones con las que debe contar el personal ya que si bien es cierto la gestión antes mencionada podrá servir de soporte y consulta, estas se deben estar complementadas con capacitaciones con el fin de adquirir nuevos conocimientos y reforzar los ya obtenidos por los trabajadores.

Chambi (2019) en sus tesis de investigación denominado “Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018” para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Estableció como objetivo general de la tesis describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú. Para la teoría servicios archivísticos aludió a Navarro (2001), quien manifestó que la mayor labor de los archivos es facilitar el acceso a la información que se encuentra contenida en los documentos que son custodiados, convirtiéndose en un servicio de información a los usuarios, para lo que se requiere recursos destinados a la atención de los requerimientos. En cuanto a la metodología utilizada fue descriptivo deductivo, de un enfoque mixto, de tipo de investigación fue estudio de casos, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 colaboradores responsables de solicitar documentos al archivo central del Ministerio del Ambiente de tipo censal. Los resultados obtenidos reflejan que de los encuestados el 62.2% se encuentra totalmente de acuerdo con la gestión del servicio realizada, mientras que el 28.3% de acuerdo, es decir, el 90.5% de los usuarios perciben que el proceso de servicio archivístico se realizada de manera adecuada. Concluye recomendando continuar con el desarrollo del servicio archivístico, el cual se encuentra implementado bajo las normas de calidad y anti soborno, así también evaluar nuevas vías de brindar la información al usuario en un menor tiempo, así también la realización de capacitaciones a los responsables de solicitar documentos y a los responsables de los archivos de gestión y periféricos en el desarrollo de los procesos técnicos archivísticos.

De acuerdo al análisis de la tesis presentada, este aporta al proyecto de investigación, la afirmación de que una correcta aplicación de la gestión documental relacionado al servicio archivístico, podrá facilitar y permitir tener lineamientos o

procesos para la aplicación de una correcta administración de los documentos y servicio, así también aportara y reforzara los conocimientos que se tienen en materia archivística, las cuales deberán de ser reforzadas con charlas, talleres y cursos de capacitaciones, el cual no debe de entenderse como un gasto para la empresa y para beneficio propio del personal, se debe de tener en cuenta que dicha inversión traerá un beneficio por lo nuevos conocimiento que adquiera el personal en beneficio tanto al archivo así como de la organización.

El marco teórico analiza y expone las teorías, antecedentes que son validados las cuales reforzaran el trabajo de investigación, con respecto al marco teórico o teorías relacionadas Lobaina (2018) preciso, es el estudio y organización de aquellas teorías precedentes que pueden prestar ayuda para el análisis del problema a investigar los cuales constituyen el marco teórico de una investigación (p. 147). Para la investigación se recurrió a tres teóricos para la variable gestión archivística, con la finalidad de dar el sustento científico al problema abordado en la investigación, en las cuales se va a definir la variable materia de investigación y sus dimensiones con sus respectivos indicadores.

Para la variable *gestión archivística*, se alude a Espinoza y Rosas (2015) quienes lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se le sea consignado (p. 35). De acuerdo a lo definido por los autores la administración de archivos tiene como referencia principios básicos de ordenamiento, dentro de la archivística se pueden indicar dos principios básicos, el principio de orden original y el principio de procedencia, lo cual sumado a los procesos archivísticos que hace referencia la gestión archivística, vendrían a ser el conjunto de procesos que permitirán el adecuado tratamiento de los documentos emitidos por una entidad respetando su ciclo vital correspondiente.

Esto tiene relación con lo mencionado por Douglas (2017) quien preciso que los archivos preservan y transmiten el patrimonio cultural y social de la sociedad, protegen los derechos legales de los individuos y las instituciones (p. 9). Del mismo modo Barros & De Sousa (2020) precisaron que los archivos, en contexto es el elemento esencial en una organización a través de la procedencia de los registros y su relación orgánica, por el cual se puede mejorar el contexto de clasificación con

herramientas complementarias basadas en la organización del conocimiento (p. 4). Los autores establecieron las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Organización documental*. Es un proceso técnico archivístico que se encuentran orientadas a la clasificación donde se determina la procedencia del documento, segundo el ordenamiento aplicando el método para su ubicación fácil y por la signatura a fin de identificar la documentación (Espinoza y Rosas, 2015, p. 39). En una entidad el principio básico para la realización de una buena gestión archivística tiene que tener como punto de inicio la organización, el cual permitirá realizar las técnicas fundamentales para la administración de los documentos, aplicando en primer lugar la clasificación, mediante el cual se realiza el ordenamiento de los documentos según su procedencia; es decir, según el área donde fue emitida, después se aplicara el ordenamiento de los mismos, respetando su serie documental, el cual debe estar definida en la entidad y tercero signar, el cual consiste en rotular e identificar los documentos que hayan recorrido los anteriores procesos.

La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Barahona & Herlitz (2017) quienes resaltaron el principio de procedencia el cual establece base teórica para la implementación y el desarrollo de las actividades archivísticas, direccionando el adecuado funcionamiento de los procesos archivísticos, dentro de los cuales están la clasificación, ordenación y la descripción (p. 12). En el caso de la primera dimensión el autor menciona los siguientes indicadores: a) Clasificar, proceso mediante la cual se clasifica el tipo de documento; b) Procedencia, se identifica el área que emite el documento; c) Orden original, se respecta el orden de emisión de los documentos; d) Ordenar, por el cual se ordena los documentos cronológicamente; e) Signar, proceso por el cual los documentos se rotulan para poder ser identificados.

Segunda dimensión: *Descripción documental*. Este proceso tiene la finalidad de poder identificar, analizar y determinar las características internas y externas de los documentos, con la finalidad de se pueda elaborar de los instrumentos descriptivos los cuales pueden ser inventarios, catálogos, etc. (Espinoza y Rosas, 2015, p. 43). Según lo indicado por el autor el proceso de descripción hace referencia en poder realizar la identificación de las características que contienen los documentos que se resguardan en un archivo, también se podría indicar como un

medio utilizado por el archivero para obtener la información contenida en ellos, a fin de poder establecer mecanismos de búsqueda mediante los registros, elaboración y usos de inventarios para atender la información requerida tanto por los usuarios internos o externos de una entidad.

La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Bienes (2019) quien indico en los archivos, con frecuencia se emplean modelos de datos generales que permiten la descripción a un nivel muy somero, por ejemplo, la norma ISAD (G) - *General International Standard Archival Description* (p. 4). En el caso de segunda dimensión el autor menciona los siguientes indicadores: a) Identificar, mediante este proceso se identifica las características internas y externas del documento; b) Analizar, mediante este proceso se analiza las características internas; c) Determinar, mediante este proceso se determina el instrumento descriptivo que se va a utilizar para clasificar el documento.

Tercera dimensión: *Selección documental*. Tiene por finalidad la identificación, el análisis y la evaluación de las series documentales de los documentos del archivo, a fin de determinar su periodo de retención de la documentación y realizar el programa de control de documentos (Espinoza y Rosas, 2015, p. 44). Según lo indicado por el autor el proceso de selección documental permitirá establecer el valor temporal o permanente de un documento en la entidad, en archivística se considera de valor temporal a aquellos documentos que fueron emitidos para un determinado fin y este fue cumplido; Los documentos de valor permanente son los que contienen información muy relevante para la entidad que se puede ser que requerida a través del tiempo como consulta y fuente de información. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Lester (2018) quien indico que el valor cultural que se inscribe en un documento difiere entre los espectadores, dependiendo de sus propios intereses, conocimientos y lo que perciben como importante (p. 11). El autor menciona los siguientes indicadores: a) Identificar, mediante un proceso la serie documental del documento; b) Evaluar, mediante un proceso los documentos a fin de determinar su periodo de uso.

Cuarta dimensión: *Conservación de documentos*. Tiene como finalidad mantener la integridad física de la documentación de la entidad a través del uso de medidas, mediante las cuales permitirán preservar los documentos y en otro momento de ser el caso también restauración del mismo (Espinoza y Rosas, 2015,

p. 46). Este proceso tiene como objetivo primordial mantener la integridad física de los documentos aplicando para ello métodos de preservación de la documentación que se encuentra en un archivo y restauración en caso de que el soporte se encuentra o este dañándose por el paso del tiempo, todo esto con la finalidad de poder mantener integridad de la documentación y protegerlos de posibles agentes biológicos que pudieran deteriorar el soporte, el soporte principal más utilizado en las entidades es el papel. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Kelley & Lynch (2018) quienes indicaron que los archivos, son instalaciones de almacenamiento que conservan sus contenidos, cuidadosamente catalogados, fácilmente de ubicar (p. 2).

En el caso de la cuarta dimensión el autor hizo referencia a los siguientes indicadores: a) Preservación, mediante la cual se aplican procedimientos de prevención para poder mantener la integridad física de los documentos generados por la entidad; b) Restauración, mediante este proceso en caso de se requiera y de ser necesario se aplicará procedimientos para poder restaurar un documento que se encuentre dañado físicamente.

Quinta dimensión: *Servicios archivísticos*. Es el último de los procesos el cual tiene por finalidad en disponer a los usuarios la documentación que se encuentra resguardada en el archivo de la entidad con fines de información, es decir, servir el documento a los interesados (Espinoza y Rosas, 2015, p. 48). En este contexto se debe indicar que el servicio es el fin principal de un archivo en una entidad, servicios tales como préstamos, consultas, expedición de copia y debido al avance tecnológico debemos también mencionar la digitalización de documentos, son los servicios que un archivo puede prestar, de ahí la debida importancia que las entidades deben prestar a un archivo con fin poder acceder de una forma rápida a los documentos. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Haunton, Thomson & Tullock (2018) el servicio de archivos coordina planes para mejorar continuamente el desarrollo de las colecciones, la información, el cuidado y la conservación, con el fin de satisfacer las necesidades de acceso (p. 32).

En el caso de la quinta dimensión se pueden mencionar los siguientes indicadores: a) Préstamo, mediante este proceso se realiza el préstamo físico de los documentos a los usuarios que lo requieran; b) Consulta, mediante este proceso se pone a disposición de los usuarios los documentos a modo solo de consulta o

de préstamos según sea el caso del requerimiento; c) Servicio de reproducción, mediante la cual se atienden se ser solicitados copias específicas del contenido de un expediente siendo estas simples sin valor legal o copia legalizadas las cuales tienen valor legal.

Vera (2016) refirió a la gestión archivística como un conjunto de procesos que conlleva métodos y procedimientos direccionados para establecer un adecuado funcionamiento y administración en la gestión archivística (p. 35). Por lo indicado por el autor, la función de un archivo tiene lineamientos establecidos lo que permitirá la conservación de la documentación y que estén debidamente ordenados teniendo como base los principios básicos de la archivística, esto conllevará al acceso rápido y eficaz a los documentos cuando se les requieran y que servirán como medio de consulta para los usuarios internos como los usuarios externos en una entidad. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Alonso (2019) quien manifestó que la gestión de archivo podrá garantizar que los documentos sean clasificados apropiadamente, se podrán identificar todos los documentos que se relacionan con una función general o actividad concreta, así también determinará la protección de seguridad y acceso adecuado para los documentos (p. 2). El autor consideró las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Organización documental*. Son los procesos archivísticos que consisten en la aplicación de métodos que se encuentran orientados a la clasificación, ordenamiento y signatura de la documentación de la entidad (Vera, 2016, p. 39). Según lo definido por el autor la organización documental es un conjunto de métodos que se deberían aplicar a los documentos, clasificando los documentos según el área que lo emite, luego del cual se procede a su ordenamiento y posteriormente la identificación de dichos documentos respetando los principios de procedencia y principio de orden original. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Greiser & Joosten (2018) quienes indicaron que un archivo es un medio, donde la información se almacena, ordena y se encuentra disponible para uso posterior (p. 1).

Segunda dimensión: *Descripción documental*. Es un proceso archivístico que tiene como finalidad poder identificar, analizar y determinar las características de los documentos tanto internas como externas con el fin de poder realizar los instrumentos descriptivos (Vera, 2016, p. 41). Según lo indicado por el autor

mediante la aplicación de este proceso de descripción se podrá analizar y determinar las características de los documentos, para describir su contenido para poder proporcionar información del documento, todo este proceso ha de favorecer los procesos que debe realizar el trabajo archivístico.

Tercera dimensión: *Selección documental*. Es un proceso técnico archivístico el cual tiene como finalidad poder realizar la identificación, el análisis y la evaluación de las diferentes series documentales de la institución para determinar sus tiempos de retención en un archivo (Ibídem, p. 42). Según lo indicado por autor la selección documental consiste en establecer un periodo determinado de retención de los documentos los cuales son generados en una entidad, mediante las cuales se podrán seguir siendo utilizadas como medios de consulta en un periodo de tiempo determinado y en otros casos algunos que deben conservarse de forma permanentemente, los periodos señalados en las tablas de retención son determinadas por el archivo, el cual determina el carácter representativo de los documentos para su permanente conservación, depuración o eliminación.

Cuarta dimensión: *Conservación de documentos*. Es un proceso técnico archivístico que tiene como finalidad conservar la integridad física del soporte de los documentos de la institución mediante la instauración de medidas para preservar de los documentos (Ibídem, p. 43). Según el autor la conservación de documentos tiene como propósito fundamental e importante la conservación de los documentos generados, este proceso se encuentra compuesto por dos acciones la preservación y la restauración ambas acciones con un objetivo definido, la primera será en establecer el ambiente apropiado para el resguardo de la documentación a fin de que puedan mantenerse en buen estado, la segunda es reestablecer la integridad un documento completamente, aplicando técnicas y criterios de ser el caso de una restauración. Esta teoría se podría relacionar con lo indicado por Searcy (2017) el cual preciso que el control administrativo se refiere a nuestra capacidad de documentar claramente la propiedad, las condiciones de acceso y el estado de propiedad intelectual de un grupo determinado de materiales (p. 13).

Quinta dimensión: *Servicios archivísticos*. Es un proceso técnico archivístico el cual tiene como finalidad poder disponer a los usuarios la documentación que se encuentra resguardada en el archivo de cada entidad (Vera, 2016, p. 45). Según el

autor el servicio archivístico es un proceso el cual permitirá poner a disposición de los usuarios internos o usuarios externos de una entidad la documentación física, así como también en forma digital en caso de que se contara con información digital, la documentación se encuentra conservada y custodiada en el archivo de la entidad, todo esto con fines de información o consulta. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por O'Flaherty (2018) indico que ninguna tarea de archivo es un esfuerzo único, se requiere tiempo y esfuerzo en todas las áreas para construir un servicio que funcione bien y que sea de utilidad para la organización (p1).

Mendoza (2015) refirió a la gestión documental como un conjunto de acciones y procesos que se encuentran orientados en lograr una eficiencia y economía en el aprovechamiento de la documentación por parte de las administraciones (p. 120). Como indico el autor la gestión documental o también definida gestión de documentos, es un conjunto de técnicas, procesos que se requieren aplicar a fin de poder administrar la documentación del archivo, así mismo también podrá permitir facilitar la ubicación de la información que contenga, determinar los plazos de los documentos a resguardar, eliminar aquellos documentos de valor temporal y asegurar la conservación de aquellos documentos de valor permanente, aplicando métodos eficaces y eficientes.

También podemos mencionar a Eastwood (2017) el cual preciso que la característica fundamental y funcional del trabajo de archivo es una investigación original de los archiveros sobre la historia de los archivos, creadores de registros, soportes de grabación y sistemas de mantenimiento de registros (p. 6). La importancia de gestión archivística fue resaltada por Macías, Acosta & Jiménez (2019) quienes manifestaron que hoy en día, hay un gran interés en desarrollar estrategias para preservar y extender el ciclo de vida de los documentos, el crecimiento de la tecnología de la información y la comunicación (TIC), han comenzado una revolución en los métodos y técnicas utilizados para poder gestionar documentos (p. 1). El autor estableció las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Organización documental*. Es una de las primeras tareas que se tiene que realizar, el sistema de clasificación que se elija para la institución en concordancia con las técnicas de archivo y principios universalmente validos que determinan la identificación de las series documentales (Mendoza, 2015, p. 122).

Según lo indicado por el autor, expreso a la organización documental como el punto de partida para lograr una eficiencia en la función de los archivos, mediante la utilización de métodos de clasificación, ordenamiento y signatura, la cual permitirá poder analizar, identificar y disponer de la documentación teniendo como factor central el principio de procedencia y de orden original.

Segunda dimensión: *Descripción archivística*. Esto comprende los instrumentos de descripción archivística que manejan, así como en el archivo central y también los archivos de gestión, que nos ofrezcan una información completa sobre la existencia documental (Ídem, p. 122). El autor se refirió a la descripción en torno a los instrumentos que se utilizan para la realización la descripción de documentos, de los cuales podemos mencionar las guías de documentos que servirán para orientar sobre el contenido del documento, los inventarios que describen a las series documentales que son instrumentos más detallados que una guía, catálogos describen el contenido del documento y los índices la cual sirve como consulta que listan numéricamente o alfabéticamente la documentación.

Tercera dimensión: *Valoración o evaluación documental*. Esta función archivística de evaluación documental tiene un momento de identificación, valoración y selección de la documentación para determinar la conservación permanente de aquellos más valiosos o la eliminación de los considerados innecesarios por haber cumplido su vigencia (Ídem, p. 122). Según el autor indico la valoración o evaluación documental se describe como un proceso mediante el cual se evalúan las series documentales a partir de sus valores primarios y secundarios para determinar su periodo de retención es decir su conservación o eliminación, los documentos con valores primarios son aquellos documentos que son de consulta continua y aquellos de valores secundarios es la documentación que cumplió el fin para el cual fue elaborado y pueden ser sujetos a su eliminación.

Cuarta dimensión: *Conservación de documentos*. Proceso por el cual se define las políticas de preservación de la documentación del archivo, mediante una aplicación de técnicas que permitirán minimizar las acciones de los factores extrínsecos e intrínsecos es decir prevenir el deterioro de la documentación (Ibídem, p. 123). Según lo referido por el autor, la conservación comprende las estrategias y técnicas que se deben aplicar para la protección y el buen resguardo

de los documentos que pueden ser tanto impresos así como digitales y que se encuentran custodiados en el archivo, a fin de poder prevenir los factores que pueden afectar a estos documentos, todo ello mediante la aplicación de la preservación el cual determinara medidas preventivas que se deben de aplicar para la permanencia y durabilidad de los documentos. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Nyanga, Nengomasha & Beukes (2018) quienes indicaron que la preservación es una función central de las instituciones patrimoniales como las nacionales, archivos y bibliotecas nacionales (p. 10).

Quinta dimensión: *Servicio de documentos*. El servicio que presta el archivo es el fin principal, no se concibe un archivo que no ofrezca el servicio de los documentos en condiciones que satisfagan a los usuarios sus necesidades y requerimientos de información (Mendoza, 2015, p. 124). Como lo señalo el autor la razón de ser de un archivo en una entidad es el servicio, el cual es un proceso técnico mediante la cual se puede poner a disposición de los usuarios tanto internos y/o externos, la documentación que se resguardan en el archivo en forma física o de consulta, satisfaciendo la demanda requerida en forma eficaz y oportuna. La teoría sustentada tiene relación con lo afirmado por Lin (2019) quien indico que se necesita menos tiempo y energía para crear un documento accesible que rediseñarlo retroactivamente para que sea accesible (p. 4)

Sexta dimensión: *Recursos Informáticos*. La información es un valioso instrumento de apoyo de la gestión archivística en las organizaciones tanto públicas y privadas, porque cada organización de acuerdo con la naturaleza de sus funciones maneja información relacionada con actividades que sientan derechos y obligaciones (Mendoza, 2015, p. 126). Como menciono el autor en la actualidad el uso de los recursos informativos permite generar valioso apoyo en los procesos que se tienen establecidos para el tratamiento de los documentos, ya que mediante estos recursos se podrá hacer factible el uso de estas herramientas informáticas orientados a la administración o gestión de los archivos en la institución.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación.

El tipo de investigación a aplicar en el informe de investigación fue de tipo sustantiva explicativa según Sánchez y Reyes (2015) definieron este tipo de investigación como “Aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica” (p. 45). Mediante este de tipo de investigación se encuentra orientada los factores puedan afectar o incidir la variable de estudio y conforme se ha señalado la investigación de tipo sustantiva ya que va a describir y explicar la variable de estudio, debido que no se puede explicar un fenómeno, si antes no se conoce las características del mismo.

Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es descriptivo simple, Sánchez y Reyes (2015) “Este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento, ni asociándolas con otras variables de interés” (p. 117). Mediante este diseño de investigación recopilaremos la información mediante la muestra, el cual podrá proporcionarnos datos de una situación actual.

3.2. Variables, operacionalización

Variable.

Según Sánchez, *et al.* (2018) definieron a la variable como atributo, propiedad o cualidad manifiesta de un objeto o fenómeno que pueden ser susceptibles de ser medidas (p. 125). Para el presente informe de investigación es un trabajo de investigación cuantitativa, el cual tiene por denominación la gestión archivística basada en los procesos organizacionales, teniendo como variable de estudio independiente la *gestión archivística*.

Definición conceptual de gestión archivística.

Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el

proceso que se le sea consignado (p. 35). los autores indicaron que la gestión archivística tiene cinco dimensiones: a) Organización documental, b) Descripción documental, c) Selección documental, d) Conservación de documentos, e) Servicios archivísticos.

Definición operacional de gestión archivística.

Para definir operacionalmente la variable de estudio se van analizar el conjunto de procedimientos que lo describen, por el cual se va a descomponer la variable independiente a través de las dimensiones organización documental, descripción documental, selección documental, conservación de documentos y servicios archivísticos.

Indicadores de gestión archivística.

Para analizar específicamente la variable gestión archivística, dicha variable de estudio se ejecutarán a través de sus dimensiones y estos a su vez podrán ser estudiadas a través de sus respectivos indicadores de los cuales se podrá mencionar los siguientes, procedencia, orden original, ordenar, signar, identificar, analizar, determinar, evaluar, preservación, restauración, préstamo, consulta y servicio de reproducción.

Escala de medición.

Para el presente informe de investigación se va a utilizar una escala ordinal de tipo Likert, en la cual se va a determinar mediante los siguientes: nunca, tendrá un valor de uno, casi nunca tendrá un valor de dos, a veces, tendrá un valor de tres, casi siempre tendrá un valor de cuatro y siempre tendrá un valor asignado de cinco.

3.3. Población, muestra, muestro, unidad de análisis

Población.

Según Ríos (2017) definió que la población es un conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se desea investigar, dicha población estará determinada por sus características (p. 80). La población para el presente estudio, estará conformada por todos los trabajadores de la entidad, es decir 539 colaboradores de la DIGEMID.

Criterios de inclusión.

Los criterios de inclusión se refieren a las características que debería poseer una determinada persona para que pueda ser seleccionable en la recolección de datos para el desarrollo de la investigación, los criterios a considerar, personal con

conocimientos de archivística, ambos sexos y que tengan experiencia laboral en materias relacionadas al tema de investigación

Criterios de exclusión.

Los criterios de inclusión se refieren a las características que no debería poseer una determinada persona para que no pueda ser considerado seleccionable en la recolección de datos, los criterios de exclusión a considerar, personal que no cuente con conocimientos de archivística, y que no tengan experiencia laboral en materias relacionadas al tema de investigación.

Muestra.

Según Hernández, *et al.* (2014) la muestra es una parte de la población, el cual se utilizará a conveniencia del investigador para el cual debe implicar la definición de la unidad de muestreo y del análisis y así mismo se tiene que delimitar la población (p. 171). La muestra aplicada será muestreo no probabilístico por conveniencia según Otzen & Manterola (2017) indicaron que permite seleccionar a aquellos casos que son accesibles y que acepten ser incluidos (p. 4).

Muestreo.

Según Hernández, *et al.* (2014) indicaron que es el acto de poder seleccionar un subconjunto de la población de interés a fin de poder recolectar datos para poder responder a un planteamiento del problema de investigación (p. 171). De acuerdo a lo indicado por el autor a través del muestro, se determinó la selección de una parte de la población para la aplicación de la recolección de la información, se ha determinado seleccionar a un total 33 colaboradores los cuales corresponden al área de archivo de la entidad.

Unidad de Análisis.

Sánchez, *et al.* (2018) indicaron es un término que se tiende a utilizar en la investigación cualitativa, el cual puede estar referido a aspectos variados tales como territoriales, las unidades de análisis se caracterizan por atributos o características que diferencian unas de otras (p. 123). El presente informe de investigación tendrá como unidad de análisis, personal del archivo de la dirección de medicamento insumos y drogas – DIGEMID, el cual se encuentra ubicado en el distrito de san miguel.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas en que puede llevarse a cabo un proyecto de investigación Kılınç & Firat (2017) precisaron que se puede indicar que la voluntaria participación en la recopilación de datos a través del método de la encuesta es de importante valor en términos de investigación (p.

2). La técnica que será utilizada para realizar la presente investigación será la encuesta. Lobaina (2018) preciso que la encuesta permite obtener información de una cantidad mayor de individuos en menor tiempo, permite además obtener un grado mayor de uniformidad lo cual facilitara la interpretación y procesamiento de la información que se recopila (p. 275).

Instrumentos de recolección de datos.

Las herramientas para una recolección datos que se va a emplear en el presente trabajo de investigación y así poder obtener los datos e información será el cuestionario. Rodríguez y Meseguer (2020) indicaron que, los cuestionarios contienen escalas de auto informe para medir las construcciones tanto explicativa o proditoria, [...] los datos utilizados en los análisis a menudo se recopilan durante un período de tiempo específico (p. 41). El cuestionario será un instrumento de tipo cuantitativo y estará estructurado en base a la gestión archivística, variable de estudio de la presente investigación y dicho cuestionario estará compuesto de 30 preguntas (ver anexo 2).

Validez.

Sánchez, *et al.* (2018) lo definieron como el grado en que un método sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo, esto refiere a que el resultado que se obtiene demostrara medir lo que realmente se persigue medir (p. 124). Al respecto Merino-Soto (2018) indico el Aiken se conceptualiza como una medida de la intensidad o magnitud de juicio de los jueces con respecto a las calificaciones de validez (p. 2). La UCV por lineamiento se valida con el coeficiente de Aiken, dicho coeficiente tiene que ser mayor igual a 70% para la validez del cuestionario, lo que permitirá cuantificar la relevancia de los ítems del cuestionario a partir de las valoraciones de expertos que valoraran el contenido, la sintaxis y la coherencia de las preguntas, en el resultado general de la validez del cuestionario

se obtuvo 88% de validación, lo que supera lo mínimo requerido, por lo se puede determinar el instrumento es válido para su aplicación (ver anexo 3).

Confiabilidad.

Sánchez, *et al.* (2018) lo definieron como la implicación de los valores de estabilidad, exactitud, consistencia, tanto de los datos como de los instrumentos y las técnicas que se emplean para la investigación, al igual la validez (p. 35). La confiabilidad del instrumento del trabajo de investigación se determinará a través del modelo estadístico de Alpha de Cronbach. Taber (2018) indico que “El alfa de Cronbach ha sido descrita como una de las estadísticas más importantes y omnipresentes en la investigación sobre la construcción y el uso de pruebas” (p. 3). Mediante la prueba de fiabilidad aplicada, se puede determinar que han sido analizados los 33 elementos seleccionados en la muestra del estudio, de los cuales ninguno ha sido excluido. También se pudo observar que se alcanzó para las 30 preguntas planteadas en el cuestionario sobre la variable de estudio el valor con el test Alpha de Cronbach de $0,913 > 0,700$ exigible; por lo que se ha concluido que el instrumento aplicado es fiable (ver anexo 4).

3.5. Procedimientos

El procedimiento para realizar el análisis de datos de la variable de estudio, parte en primera instancia requiriendo la autorización necesaria para aplicación de los métodos de recolección de datos en la entidad, después como segundo paso se da inicio a la recolección de la información, los cuales han sido aplicados de manera presencial mediante el cuestionario y en forma virtual utilizando el google drive para la elaboración de formularios que permitan la recolección de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

La estadística de los análisis de los datos resultantes de los instrumentos (cuestionario) las cuales estarán representados mediante el uso de cuadros y gráficos para que se pueda facilitar su interpretación. El procesamiento de los datos que se van a recopilar se realizara con el programa estadístico SPSS y Excel para Windows. Mishra, Pandey, Singh, Gupta, Sahu & Keshri (2019) consideraron que las estadísticas descriptivas se utilizan para resumir un conjunto de observaciones, para comunicar la mayor cantidad de información, son el tipo de información presentada en solo unas pocas palabras para describir lo características básicas de los datos (p. 1).

Se procedió a tabular la información mediante el programa SPSS, con la finalidad de poder conocer los estadísticos descriptivos a través del análisis de los datos univariados en el cual se ha aplicado los estratos en función a la tabla de frecuencias y ellos manifiestan en base a realizar el baremo de los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados. En segunda instancia se ha ejecutado el análisis descriptivo bivariado por la cual se procede a realizar el análisis estadístico mediante tablas cruzadas, para posteriormente evaluar las hipótesis planteadas utilizando el estadígrafo chi cuadrado mediante la cual se podrá determinar la medida en que los factores documentales condicionan a la variable de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Álvarez (2018) preciso que la ética de una investigación se sustenta en base a tres principios básicos las cuales se consideran como la base de todas las reglas o pautas que la regulan; el respeto por las personas, beneficencia y justicia (p. 127). En el proceso de investigación se regirá mediante la guía de productos observables de la Universidad Cesar Vallejo, respetando la propiedad intelectual, se utilizará herramientas de evaluación de originalidad en este caso el software *turnitin*, conteniendo citas no mayores al 25% del total del trabajo de investigación y se adaptará a las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 1

Tabulación de frecuencias de la variable gestión archivística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	30,3	30,3	30,3
	Regular	15	45,5	45,5	75,8
	Eficiente	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

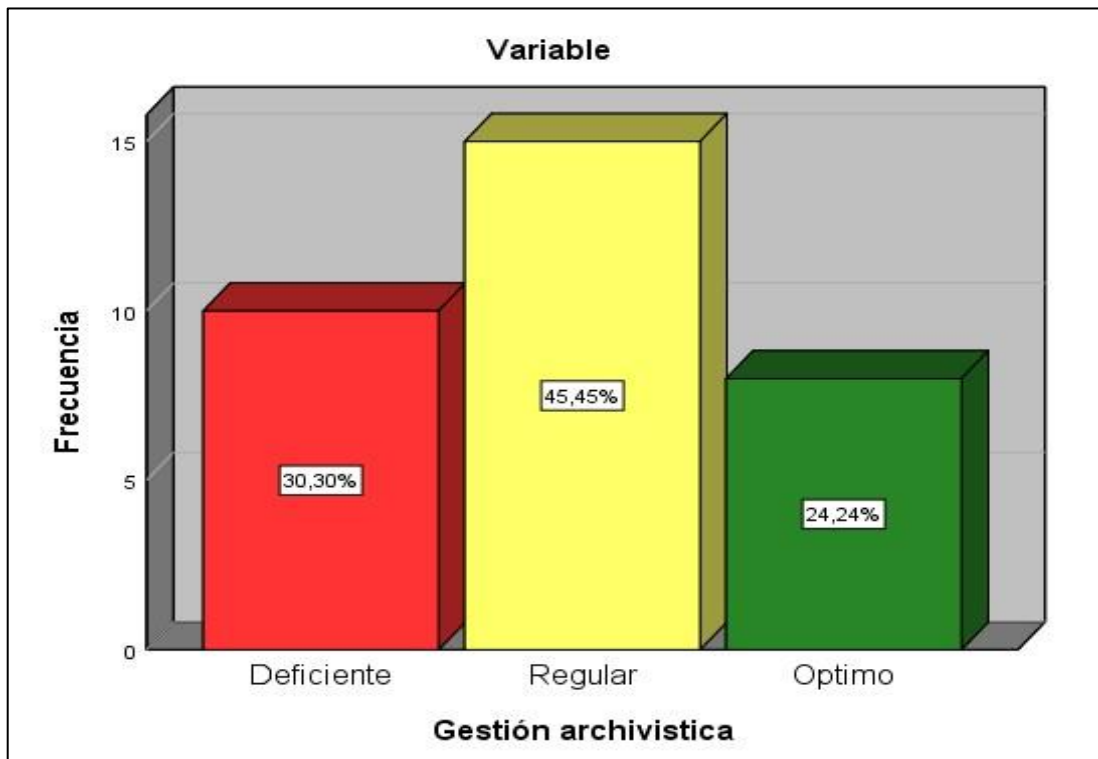


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable gestión archivística

Nota. De acuerdo con la tabla 1 la figura 1, conforme a los resultados obtenidos que se pueden denotar en el gráfico de barras del 100% de los encuestados; el 45.45% de los colaboradores del archivo DIGEMID consideraron que la gestión archivística es regular. El 30.30% de los colaboradores del archivo DIGEMID precisaron que la gestión archivística es deficiente. Así mismo por otro lado el 24.24% manifestaron percibir que la gestión archivística es óptima. Por los resultados obtenidos se puede determinar que la gestión archivística en el área de archivo es regular.

Tabla 2

Tabulación de frecuencias de la dimensión organización documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	Deficiente	12	36,4	36,4	36,4
	Regular	16	48,5	48,5	84,8
	Optimo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

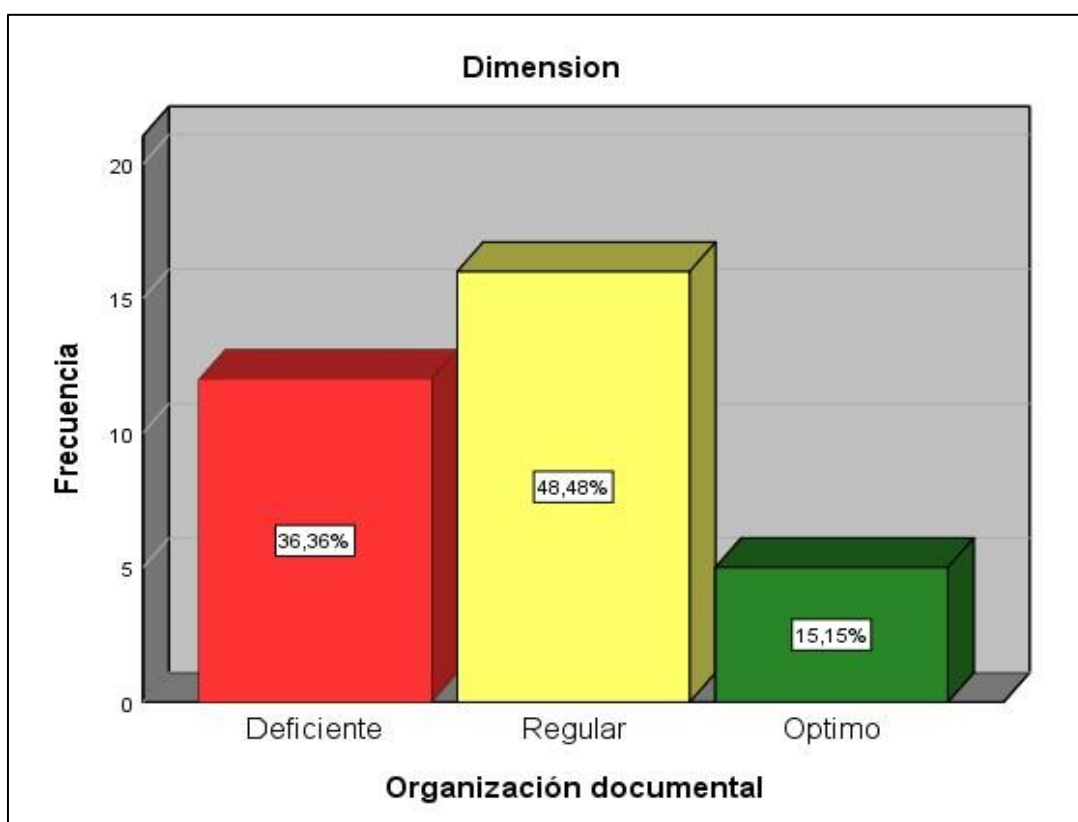


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión organización documental

Nota. De acuerdo con la tabla 2 y la figura 2, conforme a los resultados obtenidos del 100% de los encuestados; el 48.48% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la organización documental es regular. Por otro lado, el 36.36% de los colaboradores del archivo DIGEMID precisaron que la organización documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 15.15% manifestaron percibir que la organización documental es óptima. Por los resultados obtenidos se puede determinar que la organización documental en el área de archivo es regular.

Tabla 3

Tabulación de frecuencias de la dimensión descripción documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	33,3	33,3	33,3
	Regular	13	39,4	39,4	72,7
	Optimo	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

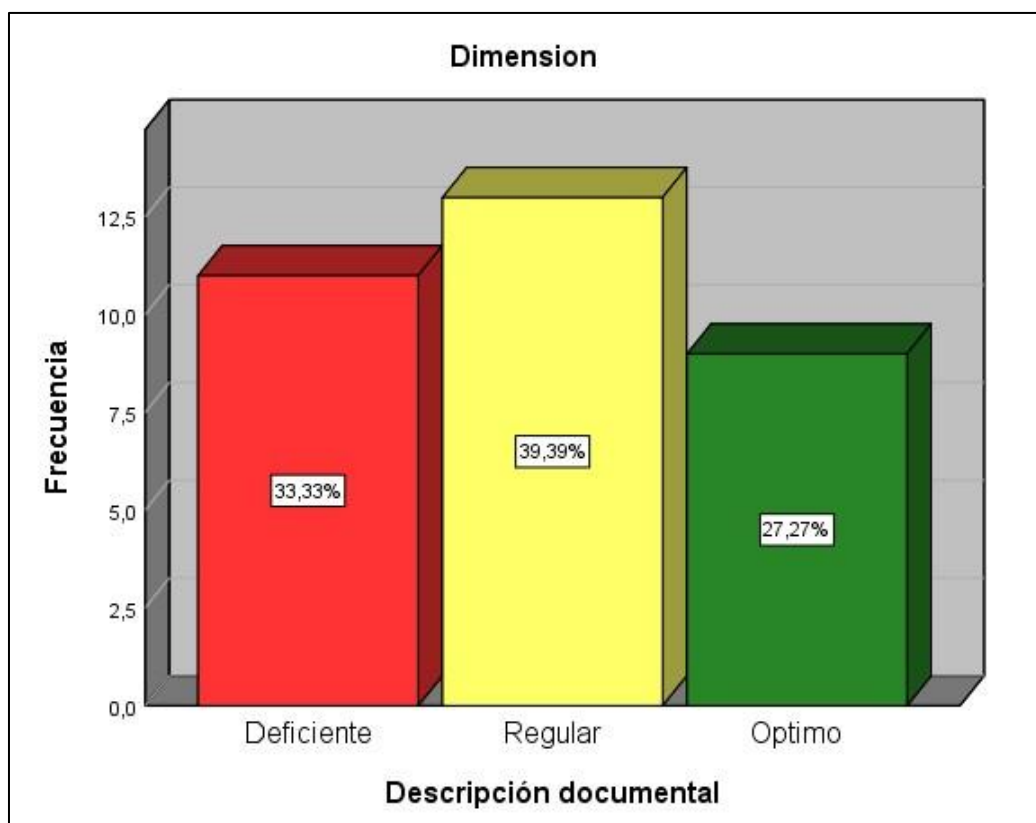


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión descripción documental

Nota. De acuerdo con la tabla 3 y la figura 3, conforme a los resultados obtenidos del 100% de los encuestados; el 39.39% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la descripción documental es regular. Por otro lado, el 33.33% de los colaboradores del archivo DIGEMID precisaron que la descripción documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 27.27% manifestaron percibir que la descripción documental es óptima. Por los resultados obtenidos se puede determinar que la descripción documental en el área de archivo es regular.

Tabla 4

Tabulación de frecuencias de la dimensión selección documental

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Deficiente	27,3	27,3	27,3	27,3
	Regular	45,5	45,5	72,7	45,5
	Optimo	27,3	27,3	100,0	27,3
	Total	33	100,0	100,0	

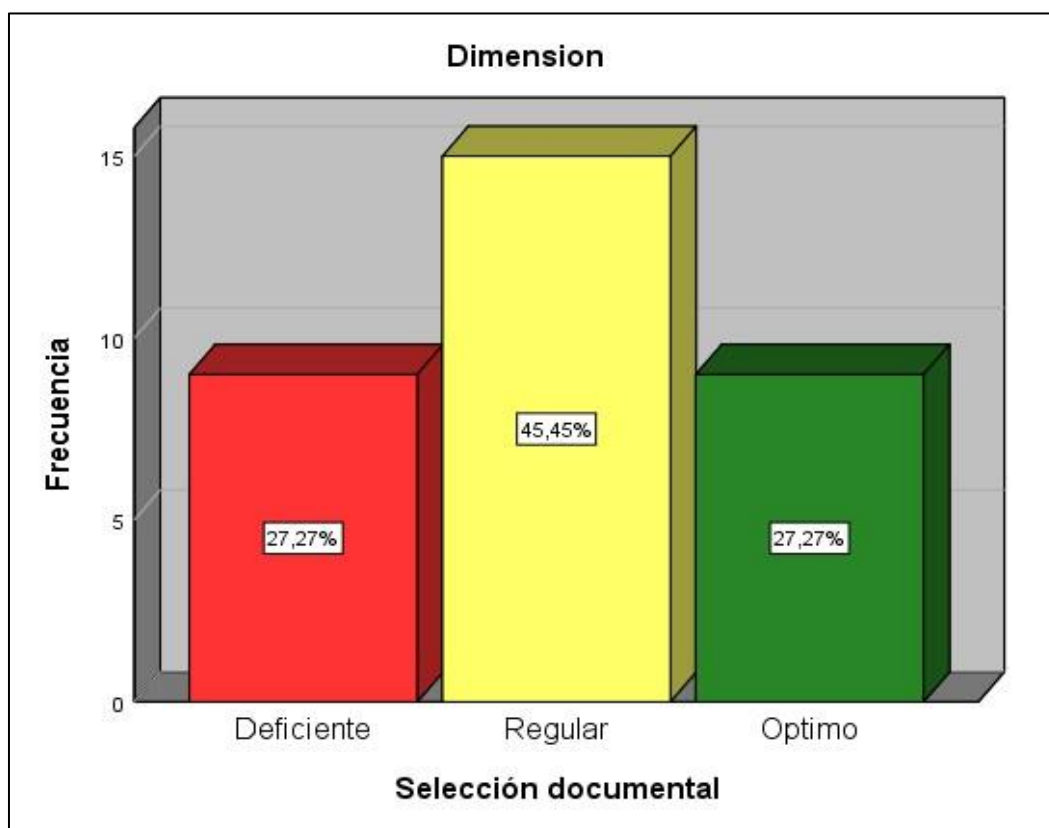


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión selección documental

Nota. De acuerdo con la tabla 4 y la figura 4, conforme a los resultados obtenidos del 100% de los encuestados; el 45.45% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la selección documental es regular. Por otro lado, el 27.27% de los colaboradores del archivo DIGEMID precisaron que la selección documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 27.27 % manifestaron percibir que la selección documental es óptima. Por los resultados obtenidos se puede determinar que la que la selección documental en el área de archivo es regular.

Tabla 5

Tabulación de frecuencias de la dimensión conservación de documentos

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
	Deficiente	8	24,2	24,2	24,2
	Regular	16	48,5	48,5	72,7
	Optimo	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

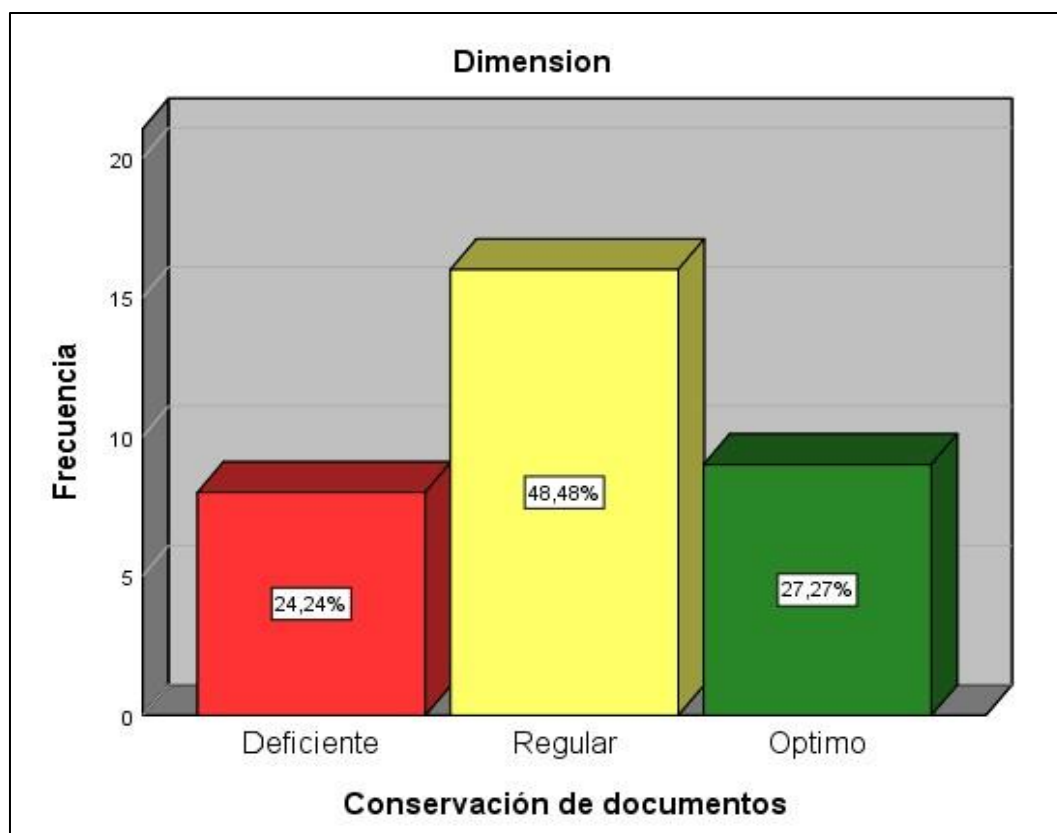


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión conservación de documentos

Nota. De acuerdo con la tabla 5 y la figura 5, conforme a los resultados obtenidos del 100% de los encuestados; el 48.48% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la Conservación de documentos es regular. Por otro lado, el 27.27% de los colaboradores del archivo DIGEMID precisaron que la conservación de documentos es óptima. Así mismo por otro lado el 24.24% manifestaron percibir que la conservación de documentos es deficiente. Por los resultados obtenidos se puede determinar que la conservación de documentos en el área de archivo es regular.

Tabla 6

Tabulación de frecuencias de la dimensión servicios archivísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Deficiente	11	33,3	33,3	33,3
	Regular	12	36,4	36,4	69,7
	Optimo	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

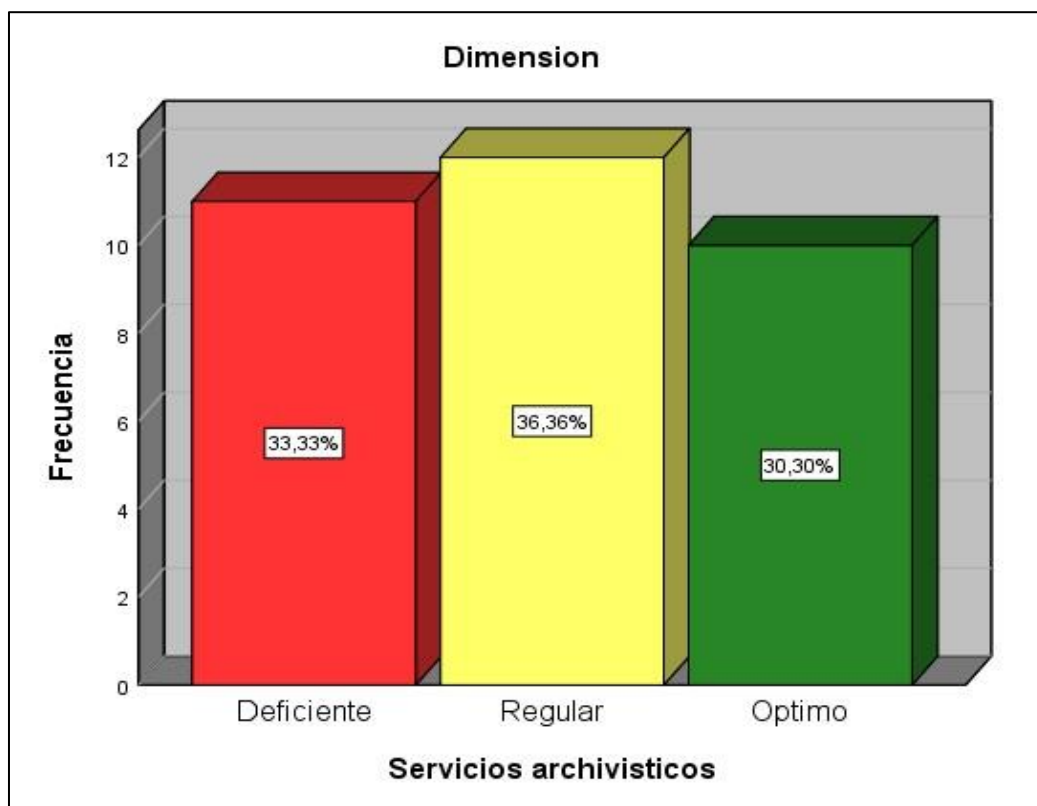


Figura 6. Histograma de frecuencias de la dimensión servicios archivísticos.

Nota. De acuerdo con la tabla 6 y la figura 6, conforme a los resultados obtenidos del 100% de los encuestados; el 36.36% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que el servicio archivístico es regular. Por otro lado, el 33.33% de los colaboradores del archivo DIGEMID precisaron que el servicio archivístico es deficiente. Así mismo por otro lado el 30.30% manifestaron percibir que servicio archivístico es óptimo. Por los resultados obtenidos se puede determinar que el servicio archivístico en el área de archivo es regular.

4.2. Análisis descriptivo bivariado

Tabla 7

Tabulación cruzada entre la variable gestión archivística y la dimensión organización documental.

		Organización documental			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión archivística	Deficiente	Recuento	9	1	0	10
		% del total	27,3%	3,0%	0,0%	30,3%
	Regular	Recuento	3	12	0	15
		% del total	9,1%	36,4%	0,0%	45,5%
	Optimo	Recuento	0	3	5	8
		% del total	0,0%	9,1%	15,2%	24,2%
Total	Recuento	12	16	5	33	
	% del total	36,4%	48,5%	15,2%	100,0%	

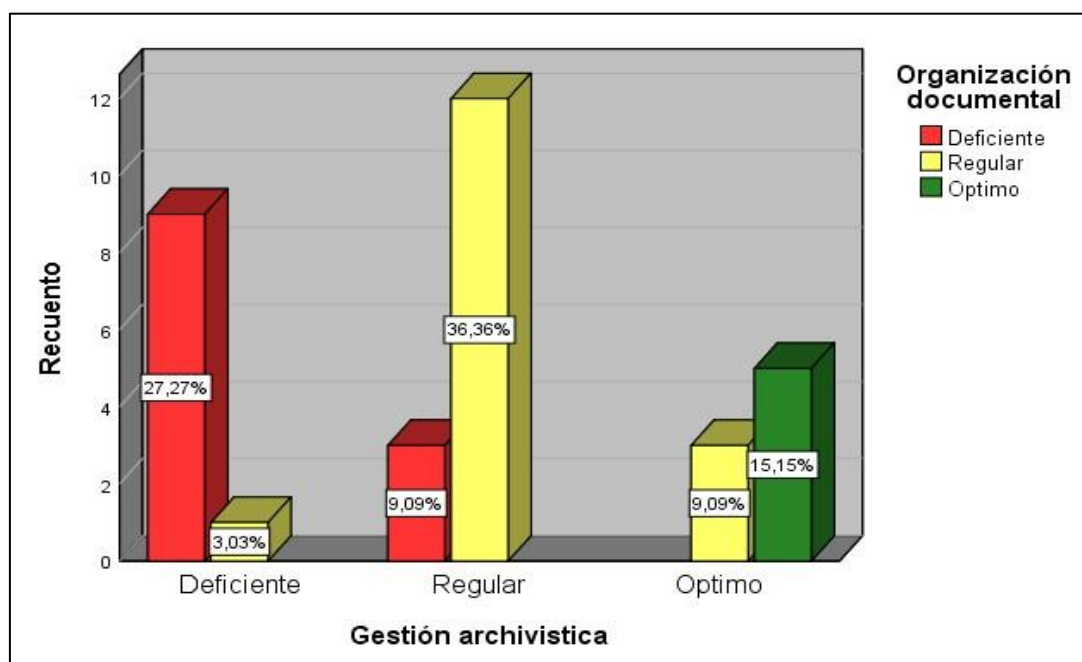


Figura 7 Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental

Nota. De acuerdo a la tabla 7 y la figura 7, del 100% de los encuestados, el 15.15% manifestó que el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental resulto ser optimo; también se determinó que el 36.36% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental resulto en un nivel regular; sin embargo, el 27.27% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental resulto en un nivel deficiente.

Tabla 8

Chi cuadrado de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,877 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	34,216	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,261	1	,000
N de casos válidos	33		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.21.

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 8, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 33,877 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2 t = 9.4877$, así mismo; también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral* = 0.000, menor a 0.05; por lo tanto, se puede concluir en base al objetivo planteado que la gestión archivística es explicada suficientemente por la organización documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 9

Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión organización documental

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,712	,000
N de casos válidos		33	

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 9, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable gestión archivística y su factor organización documental ha alcanzado el 0,712; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo, dado que mientras más se acerque a 1 va a explicar suficientemente la gestión documental a la gestión archivística.

Tabla 10

Tabulación cruzada entre la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental.

		Descripción documental			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión archivística	Deficiente	Recuento	9	1	0	10
		% del total	27,3%	3,0%	0,0%	30,3%
	Regular	Recuento	2	11	2	15
		% del total	6,1%	33,3%	6,1%	45,5%
	Optimo	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	3,0%	21,2%	24,2%
Total	Recuento	11	13	9	33	
	% del total	33,3%	39,4%	27,3%	100,0%	

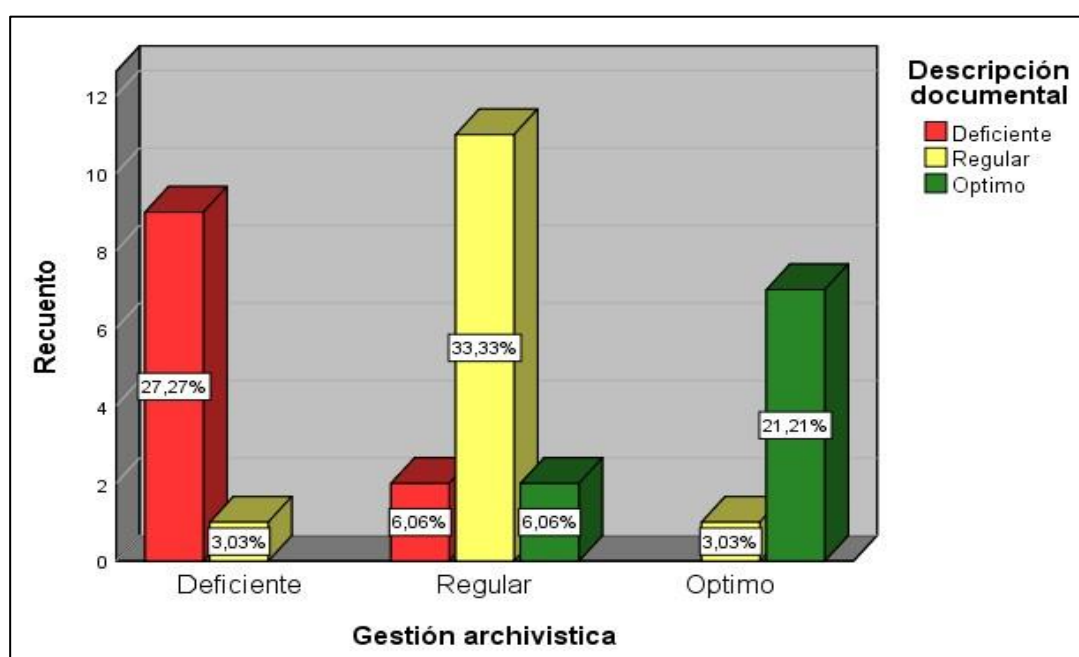


Figura 8 Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental

Nota. De acuerdo a la tabla 10 y la figura 8, del 100% de los encuestados, el 21.21% manifestó que el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental resultó ser optimo; también se determinó que el 33.33% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental resultó en un nivel regular; sin embargo, el 27.27% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental resultó en un nivel deficiente.

Tabla 11

Chi cuadrado de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,584 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	36,304	4	,000
Asociación lineal por lineal	22,702	1	,000
N de casos válidos	33		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.18.

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 11, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 36,584 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 9.4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral* = 0.000, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir en base al objetivo planteado, la gestión archivística es explicada suficientemente por la descripción documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 12

Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión descripción documental

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,725	,000
N de casos válidos	33	

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 12, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable gestión archivística y su factor organización documental ha alcanzado el 0,725; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, va a explicar suficientemente la organización documental a la gestión archivística.

Tabla 13

Tabulación cruzada entre la variable gestión archivística y la dimensión selección documental.

		Selección documental			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión archivística	Deficiente	Recuento	5	4	1	10
		% del total	15,2%	12,1%	3,0%	30,3%
	Regular	Recuento	4	10	1	15
		% del total	12,1%	30,3%	3,0%	45,5%
	Optimo	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	3,0%	21,2%	24,2%
Total		Recuento	9	15	9	33
		% del total	27,3%	45,5%	27,3%	100,0%

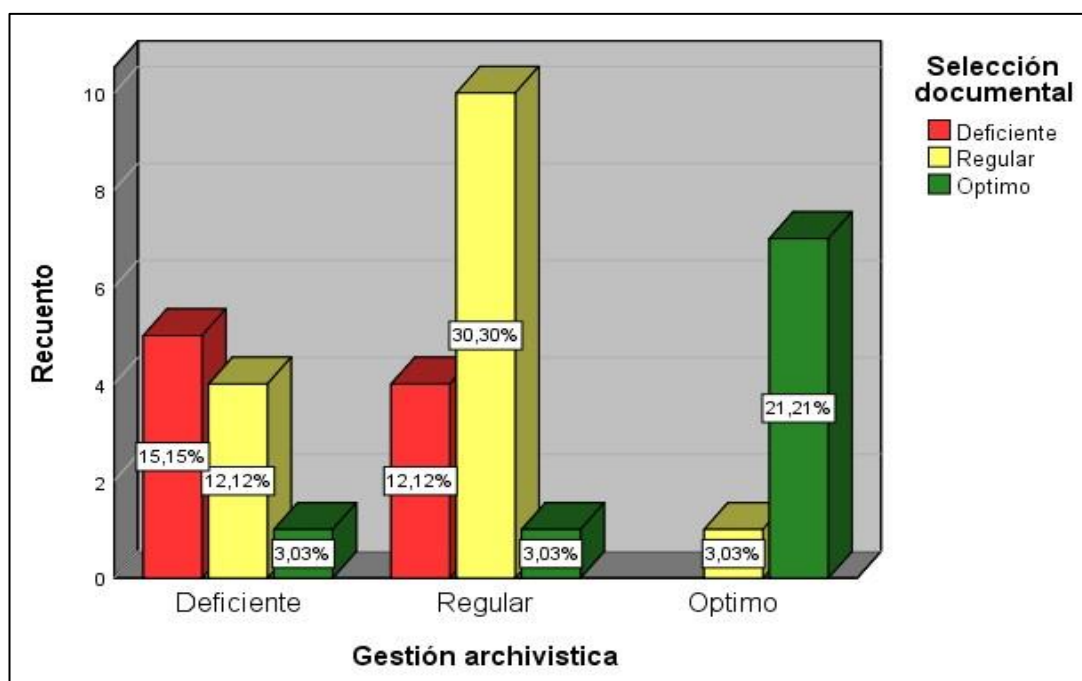


Figura 9. Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión selección documental

Nota. De acuerdo a la tabla 13 y la figura 9, del 100% de los encuestados, el 21.21% manifestó que el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión selección documental resulto ser optimo; también se determinó que el 30.30% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión selección documental resulto en un nivel regular; sin embargo, el 15.15% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión selección documental resulto en un nivel deficiente.

Tabla 14

Chi cuadrado de la variable gestión archivística y dimensión la selección documental

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,609 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	21,433	4	,000
Asociación lineal por lineal	12,032	1	,001
N de casos válidos	33		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.18.

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 14, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 21,609 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 9.4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral* = 0.000, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir en base al objetivo planteado, la gestión archivística es explicada suficientemente por la selección documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 15

Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión selección documental

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,629	,000
N de casos válidos	33	

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 15, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable gestión archivística y su factor selección documental ha alcanzado el 0,629; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, va a explicar suficientemente la selección documental a la gestión archivística.

Tabla 16

Tabulación cruzada entre la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos

		Conservación de documentos			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión archivística	Deficiente	Recuento	5	5	0	10
		% del total	15,2%	15,2%	0,0%	30,3%
	Regular	Recuento	3	10	2	15
		% del total	9,1%	30,3%	6,1%	45,5%
	Optimo	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	3,0%	21,2%	24,2%
Total		Recuento	8	16	9	33
		% del total	24,2%	48,5%	27,3%	100,0%

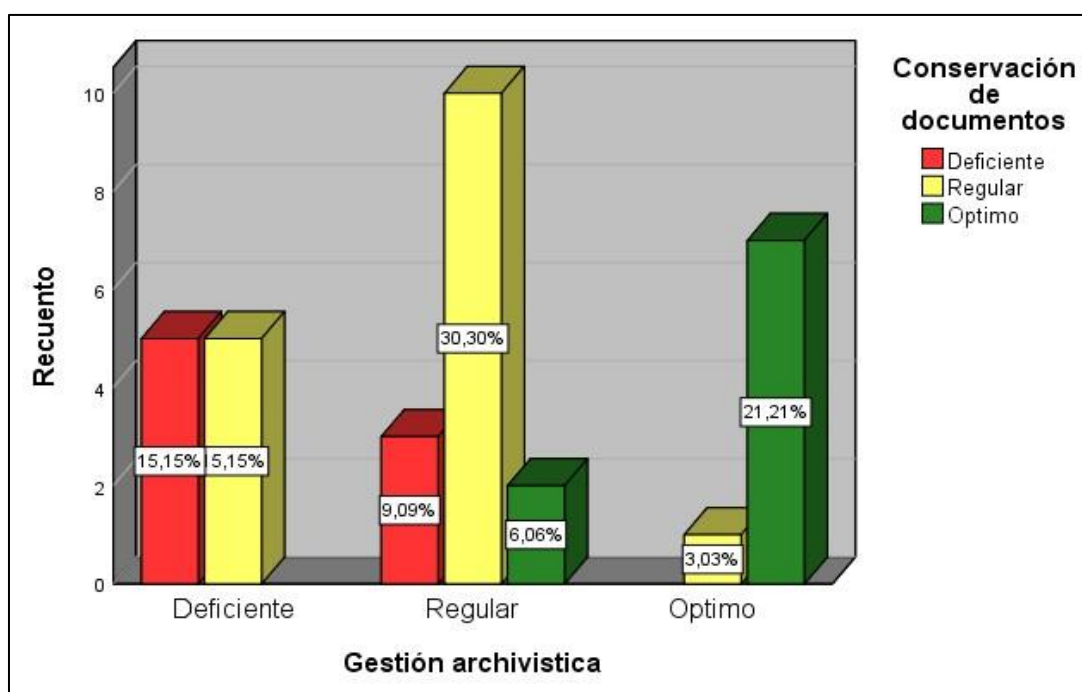


Figura 10 Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos

Nota. De acuerdo a la tabla 16 y la figura 10, del 100% de los encuestados, el 21.21% manifestó que el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos resulto ser optimo; también se determinó que el 30.30% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos resulto en un nivel regular; sin embargo, el 15.15% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos resulto en un nivel deficiente.

Tabla 17

Chi cuadrado de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,388 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,509	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,342	1	,000
N de casos válidos	33		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.94.

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 17, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 23,388 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 9.4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral* = 0.000, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir que la gestión archivística es explicada suficientemente por la conservación de documentos, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 18

Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión conservación de documentos

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,636	,000
N de casos válidos		33	

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 18, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable gestión archivística y su factor conservación de documentos ha alcanzado el 0,636; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, va a explicar suficientemente la conservación documental a la gestión archivística.

Tabla 19

Tabulación cruzada entre la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos

		Conservación de documentos			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión archivística	Deficiente	Recuento	5	5	0	10
		% del total	15,2%	15,2%	0,0%	30,3%
	Regular	Recuento	3	10	2	15
		% del total	9,1%	30,3%	6,1%	45,5%
	Optimo	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	3,0%	21,2%	24,2%
Total		Recuento	8	16	9	33
		% del total	24,2%	48,5%	27,3%	100,0%

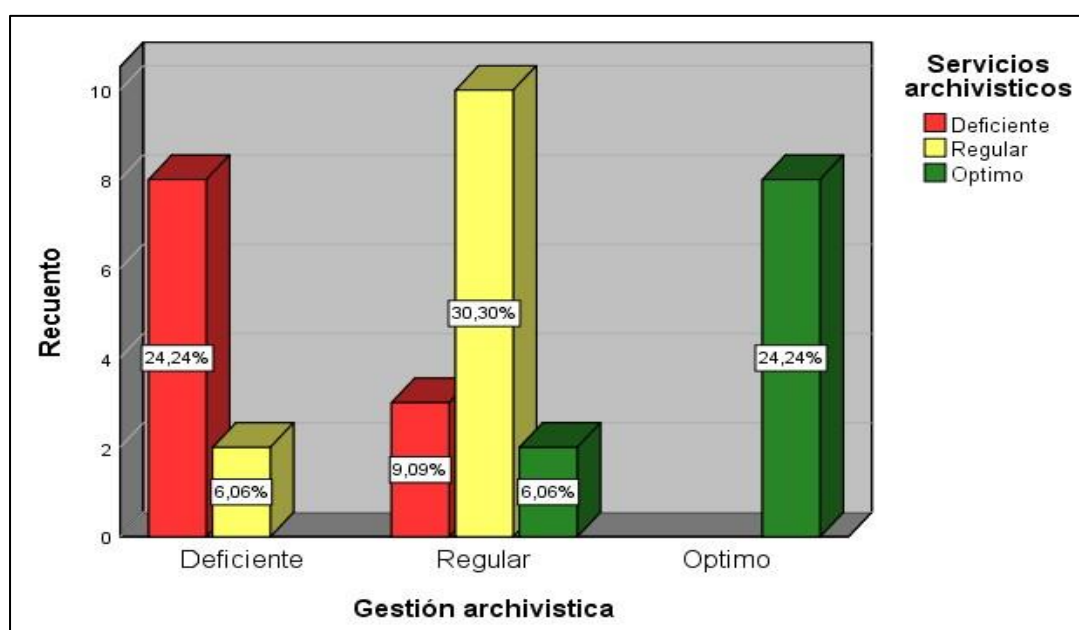


Figura 11 Histograma del cruce de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos

Nota. De acuerdo a la tabla 19 y la figura 11, del 100% de los encuestados, el 24.24% manifestó que el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos resulto ser optimo; también se determinó que el 30.30% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos resulto en un nivel regular; sin embargo, el 24.24% manifestó que en el cruce de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos resulto en un nivel deficiente.

Tabla 20

Chi cuadrado de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,713 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	36,493	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,685	1	,000
N de casos válidos	33		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.42.

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 20, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 34,713 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 9.4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral* = 0.000, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir en base al objetivo planteado, la gestión archivística es explicada suficientemente por los servicios archivísticos, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 21

Prueba de consistencia de la variable gestión archivística y la dimensión servicios archivísticos

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,716	,000
N de casos válidos		33	

Nota. Conforme se puede apreciar en la tabla 21, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable gestión archivística y su factor conservación documental ha alcanzado el 0,716; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, va a explicar suficientemente los servicios documentales a la gestión archivística.

V. DISCUSIÓN

Sánchez, *et al.* (2018) definieron la discusión de resultados, como la sección del informe final de investigación el cual tiene como finalidad el dar una explicación e interpretación a los resultados que se hayan obtenido (p. 50). La presente investigación tuvo como fin explicar la gestión archivística basada en la taxonomía de procesos organizacionales en la DIGEMID. Para alcanzar y analizar los resultados se han tenido que recurrir a bases teóricas de comprobación inferencial, para demostrar la asociación que existe entre las variables y los factores del presente estudio. También se ha planteado objetivos para establecer la asociación entre la variable de estudio en este caso gestión archivística y los factores documentales como la organización, descripción, selección, conservación y servicio. Para comprobar los resultados y someterlos a discusión, se hizo la contratación de los objetivos planeados con las evidencias externas de la investigación.

La discusión del primer objetivo planteado tuvo como finalidad si existe asociación entre la gestión archivística y la organización documental en la DIGEMID. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 48.48% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la organización documental es regular. Por otro lado, el 36.36% precisaron que la organización documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 15.15% manifestaron percibir que la organización documental es óptima. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 33,877 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,712; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la organización documental, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Espinoza y Rosas (2015), quienes definieron a la gestión archivística como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se le sea consignado. También se puede aludir a Espinoza y Rosas (2015), quienes indicaron que la organización documental es un proceso técnico archivístico que se encuentran orientadas a la clasificación donde se determina la procedencia del

documento, segundo el ordenamiento aplicando el método para su ubicación fácil y por la signatura a fin de identificar la documentación. Los resultados que se han obtenido pueden justificar la asociatividad entre las variables de estudios, dado que la gestión archivística y la organización documental permiten la correcta aplicación del proceso archivístico en cuanto a la gestión de documentos, por la cuales se tiene que tiene que establecer sub procesos tales como la clasificación, el ordenamiento y la signatura de los mismos que permitirán poder llevar un buen manejo y orden de la información que contienen los documentos, lo que beneficiaría a la entidad en materia acceso a la información. Los resultados guardan relación con estudios que se han realizado en contextos diferentes y que pueden sustentar los resultados que se han obtenido en la presente investigación; es por ello que se alude al estudio internacional realizado por Benavides (2017), quien realizó el estudio de la variable de investigación planteado, obteniendo los siguientes resultados mediante la cual el 83% de los encuestados considero que debería de implementarse un manual de procedimientos; sin embargo el 17% considero que no es necesario. Los resultados que se han alcanzado están sustentados con la teoría de Tanodi (2009), quien preciso que el archivo realiza actividades que se encargan de conservar, describir, ordenar, y organizan documentación de acuerdo con su importancia y utilidad. También tiene relación con el estudio nacional realizado por Espinoza (2019) quien estudio la variable aludida en la presente investigación, quien presento resultados obtenidos los cuales establecieron sobre la gestión documental, el 45,0% afirmaron que su nivel es regular, mientras que el 45,0% consideran que tiene un nivel eficiente y solo un 10,0% indicaron que la gestión documental presenta un deficiente nivel. El resultado estuvo sustentado en la teoría de Cruz (2006), quien indico que la gestión documental también se le conoce como el proceso que se da a los documentos en un inicio y este, está direccionado a poder realizar un tratamiento más eficaz y económico por los colaboradores de una empresa por un determinado tiempo por la gestión administrativa. Los resultados obtenidos y evaluados en los antecedentes y que refuerzan el objetivo planteado, como se puede denotar que en el contexto internacional manifiestan la importancia de la gestión archivística o también conocida como gestión documental y su papel principal que desempeña dentro de las instituciones. Cabe mencionar que en determinados contextos los estudios

realizados sobre la variable demuestran la factibilidad de poder establecer lineamientos y parámetros para su correcta aplicación. En el caso del estudio internacional los resultados que se han obtenido refirieron que el 83% consideraron que se debería implementarse un manual de procedimientos de archivo, cuya explicación refiere a que si bien se tiene procesos establecidos tal como la organización documental el cual se relaciona con la gestión archivística, estos se refieren a lineamientos que se pueden aplicar indistintamente a cada realidad de un archivo institucional, es por ello la importancia de poder establecer un manual en la cual puedan reflejar los procesos o sub procesos que realiza en un archivo determinado, el cual podrá servir como guía y se podrá implementar y también ejecutar para una correcta administración documental. En el caso del contexto nacional el resultado del estudio refirió que el 45,0% precisaron el nivel de la gestión documental es regular, pero también se obtuvo como resultado que el 45,0% indicaron que la gestión documental es eficiente, esta explicación se refiere al contexto como los colaboradores tienen la percepción de cómo está trabajando el archivo en la entidad, para el cual se debe tener en cuenta que una correcta aplicación de la organización documental permitirá mantener un correcto funcionamiento de un archivo, basada en la clasificación, ordenamiento y signatura de los documentos. En conclusión, conforme a los estudios y resultados que se han señalado en el presente informe de investigación, representan una postura similar en cuanto a cómo es de importante la gestión archivística asociada a la organización documental para el correcto funcionamiento de un archivo mediante la cual se aplican tres principios que pueden considerarse como básicos, la clasificación, el ordenamiento y la signatura. Es preciso mencionar que uno de los autores preciso que un archivo realiza actividades de conservación, descripción, ordenamiento y organización de documentos conforme a su importancia y utilidad, es decir el concepto guarda una relación con los principios mencionados para el proceso archivístico organización documental. Esto también se refuerza con el concepto indicado para la gestión documental, el cual también se le conoce como un proceso que trata a los documentos en un inicio y está direccionado a dar tratamiento eficaz y económico en un tiempo determinado por una gestión administrativa. La importancia que se debe de otorgar a los documentos desde el

momento de su elaboración mediante la organización documental permitirá a la institución poder identificar y acceder a ellos de manera rápida continua y eficaz.

La discusión del segundo objetivo planteado tuvo como finalidad si existe asociación entre la gestión archivística y la descripción documental en la DIGEMID. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 39.39% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la descripción documental es regular. Por otro lado, el 33.33% precisaron que la descripción documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 27.27% manifestaron percibir que la descripción documental es óptima. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 36,584 con una *significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,725; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la organización documental, con un nivel de *significación aproximada*=0,000. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Espinoza y Rosas (2015), quienes definieron a la gestión archivística como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se le sea consignado. También se puede aludir a Espinoza y Rosas (2015), quienes indicaron que la descripción documental es un proceso de archivo que tiene la finalidad de poder identificar, analizar y determinar las características internas y externas de los documentos, con la finalidad de poder elaborar los instrumentos descriptivos los cuales pueden ser inventarios, catálogos, etc. Los resultados que se han obtenido pueden justificar la asociatividad entre las variables de estudio, dado que la gestión archivística y la descripción documental permiten una correcta aplicación del proceso archivístico en cuanto a la gestión de documentos, conforme lo precisado la descripción hace referencia en poder realizar la identificación de las características contenida en los documentos que resguarda un archivo, se podría indicar como un medio utilizado por el archivero para obtener la información contenida en ellos, a fin de poder establecer mecanismos de búsqueda mediante los registros, elaboración y usos de inventarios para atender la información que sea requerida. Los resultados guardan una relación con estudios que se han realizado en contextos diferentes y que pueden sustentar los resultados que se han obtenido

en la presente investigación; es por ello que se alude al estudio internacional realizado por Carrión y Fonda (2015) quienes realizaron el estudio de la variable de investigación, obteniendo los siguientes resultados mediante la cual arrojaron que el 100% de los encuestados en la Constructora Baquero están en de acuerdo que el diseño y elaboración de un modelo de gestión documental sería eficaz a fin de poder optimizar los procesos administrativos. El resultado alcanzado se sustenta en la teoría de Ruesta (2011) que preciso que la gestión documental es un sistema que se ha definido como un conjunto de elementos que están interrelacionados o que interactúan entre sí en una organización con el fin de poder establecer políticas y objetivos, y a su vez establecer los procesos para poder alcanzarlos. Cabe precisar que en determinados contextos los estudios realizados sobre la variable demuestran la factibilidad de poder establecer lineamientos para su correcta aplicación. En el caso del estudio internacional los resultados que se obtuvieron refirieron que el 100% de los encuestados se encuentra de acuerdo en implementar un modelo de gestión documental el cual permitirá optimizar los procesos administrativos, cuya explicación refiere a la implementación de un sistema de gestión documental en la cual referirá a los procesos que abarcan la gestión archivístico, tales como a la descripción documental el cual se relaciona o se asocia con la variable de estudio, los lineamientos que se refieren a este proceso mediante la cual se podrán llevar la descripción de los documentos y poder determinar su importancia como fuente de información, es por ello que la implementación de un modelo de gestión documental permitirá a la institución no solo reflejar los procesos o sub procesos que se deberán seguir en cuanto al tratamiento de la documentación, con ello se podrá conllevar y a establecer un correcto trabajo, lo cual podrá apoyar a una correcta aplicación de los procesos administrativos dentro de la entidad. En conclusión conforme a los estudios y resultados que se han señalado en el presente informe de investigación, representan una postura similar en cuanto a cómo es de importante la gestión archivística asociada a la descripción documental para el correcto funcionamiento de un archivo lo que comprende los instrumentos de descripción archivística que se manejan, mediante la cual podrán ofrecer una información completa de la documentación, la descripción se refiere en torno a los instrumentos que son utilizados para la realización la identificación de los de documentos, dentro de cuales se pueden mencionar las guías de

documentos que servirán para orientar sobre el contenido del documento, los inventarios describen a las series documentales, catálogos describen el contenido del documento y los índices la cual sirve como consulta que listan numéricamente o alfabéticamente la documentación. Esto también se refuerza con el concepto indicado para la gestión documental, mediante la cual la precisan como un conjunto de ordenado de normas y procedimientos, es decir un sistema el cual se ha definido como el grupo de elementos que se encuentran interrelacionados o que pueden interactúan en una entidad con la finalidad de poder establecer políticas y objetivos, así mismo establecer los procesos para poder alcanzarlos.

La discusión del tercer objetivo planteado tuvo como finalidad determinar si existe asociación entre la gestión archivística y la selección documental en la DIGEMID. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 45.45% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la selección documental es regular. Por otro lado, el 27.27% precisaron que la selección documental es óptima. Así mismo por otro lado el 27.27% manifestaron percibir que la selección documental es deficiente. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 21,609 con una *significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,629; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la selección documental, con una *significación aproximada*= 0,000. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Espinoza y Rosas (2015), quienes definieron a la gestión archivística como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se le sea consignado. También se puede aludir a Espinoza y Rosas (2015), quienes indicaron que la selección documental es un proceso que tiene por finalidad la identificación, el análisis y la evaluación de las series documentales de los documentos del archivo, a fin de determinar el periodo de retención de la documentación y realizar el programa de control de documentos. Los resultados que se han obtenido pueden justificar la asociatividad entre las variables de estudios, dado que la gestión archivística y la selección documental permiten una correcta aplicación del proceso archivístico en cuanto a la gestión de documentos, conforme lo precisado el

proceso de selección documental permitirá establecer el valor temporal o permanente de un documento en una entidad, en archivística se considera de valor temporal a aquellos documentos que fueron emitidos para un determinado fin y este fue cumplido; Los documentos de valor permanente son los que contienen información muy relevante para la entidad que se puede ser que requerida a través del tiempo como consulta y fuente de información. Los resultados guardan una relación con los estudios que se han realizado en contextos diferentes y que pueden sustentar los resultados que se han obtenido en la presente investigación; es por ello que se alude al estudio nacional realizado por Asencio (2016), quien realizó el estudio de la variable de investigación, obteniendo los siguientes resultados por la cual se ha llegado a concluir que la gestión documental del archivo del banco de la nación de la oficina de Trujillo 1 se está llevando de forma deficiente. El resultado alcanzado se sustenta en la teoría de Casas, Cook, Millar y Roper (2003), quienes definieron la gestión documental es la que se ocupa de poder alcanzar economía y la eficiencia en la creación, el buen uso, el mantenimiento, y la disposición de los documentos durante todo su ciclo vital determinado y poder hacer que la información que contienen esté disponible en apoyo de la organización. Cabe precisar que en determinados contextos los estudios realizados sobre la variable demuestran la factibilidad de poder establecer lineamientos para una correcta aplicación. En el caso del estudio nacional los resultados que se obtuvieron llegaron a la conclusión que la gestión documental se ha estado llevando de forma deficiente en entidad materia de aplicación del estudio, cuya explicación refiere a que conforme al resultado obtenido, se puede determinar que si bien se están aplicando los debidos procesos archivísticos, estos procesos no están reflejando con correcta aplicación de gestión archivística en la entidad por ello se percibe una gestión documental deficiente, la implementación y aplicación de una correcta gestión documental el cual también deberá conllevar a correcta y mejora aplicación de los procesos que en ella abarcan, tales como a la selección documental la cual permitirá establecer los lineamientos que se refieren a este proceso mediante la cual se podrán llevar a la identificación, el análisis y la evaluación de las series documentales y poder determinar o establecer su periodo de retención en un archivo, es por ello que la aplicación de una correcta gestión documental permitirá a la institución contar con un archivo tenga una correcta eficiencia en sus funciones,

lo que deberá ser beneficioso para la entidad. En conclusión conforme a los estudios y resultados que se han señalado en el presente informe de investigación, representan una postura similar en cuanto a cómo es de importante la gestión archivística asociada a la selección documental y como la aplicación de los procesos permitirá el correcto funcionamiento de un archivo, ya que esta función archivística selección documental tiene la finalidad de identificar, valorar y seleccionar la documentación, mediante la cuales se podrá determinar la conservación permanente o la eliminación de los documentos considerados por haber un periodo de vigencia, esto se describe como un proceso por el cual se evalúan las series documentales a partir de sus valores primarios y secundarios para determinar su periodo de retención es decir su conservación o eliminación. Esto también se refuerza con el concepto indicado para la gestión documental, lo cual precisa que mediante esta gestión es la que se ocupa de poder alcanzar economía y a su vez la eficiencia en la creación, mantenimiento, buen uso, y la disposición de los documentos a los que los requieran durante todo su ciclo vital y así también poner a disposición la información que contengan los documentos, todo esto en apoyo de la entidad.

La discusión del cuarto objetivo planteado tuvo como finalidad determinar si existe asociación entre la gestión archivística y la conservación de documentos en la DIGEMID. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 48.48% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la descripción de documentos es regular. Por otro lado, el 27.27% precisaron que la descripción de documentos es óptima. Así mismo por otro lado el 24.24% manifestaron percibir que la descripción de documentos es deficiente. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 23,388 con una *significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,636; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la conservación de documentos, con una *significación aproximada*= 0,000. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Espinoza y Rosas (2015), quienes definieron a la gestión archivística como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se

le sea consignado. También se puede aludir a Espinoza y Rosas (2015), quienes indicaron que la conservación de documentos es un proceso que como finalidad mantener la integridad física de la documentación de la entidad a través del uso de medidas, mediante las cuales permitirán preservar los documentos y en otro momento de ser el caso también restauración de este. Los resultados que se han obtenido pueden justificar la asociatividad entre las variables de estudios, dado que la gestión archivística y la conservación de documentos permiten una correcta aplicación del proceso archivístico en cuanto a la gestión de documentos, conforme lo precisado el proceso de conservación de documentos tiene como objetivo primordial mantener la integridad física de los documentos aplicando por ello métodos de preservación de los documentos que se encuentra en un archivo y restauración en caso de que el soporte se encuentra o este dañándose, todo esto con la finalidad de poder mantener integridad de la documentación y protegerlos de posibles agentes biológicos que pudieran deteriorar el soporte, el soporte principal que es más utilizado es el papel. Los resultados guardan una relación con los estudios que se han realizado en contextos diferentes y que pueden sustentar los resultados que se han obtenido en la presente investigación; es por ello que se alude al estudio internacional realizado por Pillasagua (2016), quien realizó el estudio de la variable de investigación, obteniendo los siguientes resultados los cuales determinaron que para el 68% de los encuestados es necesario contar con un programa de capacitación anual en gestión de archivos, el 72% no se encuentran capacitados para enfrentar los problemas que puedan surgir en un archivo totalmente desordenado, el 76% de los colaboradores manifiesta que actualmente localizar un documento toma más de 15 minutos causando inconformidad y pérdida de tiempo. El resultado alcanzado se sustenta en la teoría de Duchein, (1993), quien afirmó que la gestión documental es un sistema el cual pretende organizar y racionalizar la gestión de los fondos documentales desde el momento mismo de la producción hasta su ingreso a los archivos nacionales, interviniendo tanto en el trabajo de las oficinas que los elaboran y en los servicios administrativos de las distintas etapas del tratamiento de fondos documentales. Cabe precisar que en determinados contextos los estudios realizados sobre la variable demuestran la factibilidad de poder establecer lineamientos para una correcta aplicación. En el caso del estudio internacional los resultados que se obtuvieron refirieron que el 68%

de los encuestados refieren tener que contar con capacitación, el 72% aducen no estar debidamente capacitados y el 76% indico tener demora al momento de ubicar un documento, cuya explicación refiere que conforme a los resultados obtenidos se puede denotar que el personal no está debidamente capacitado en cuenta a la gestión archivística, lo que podría no ser beneficioso a largo plazo para el normal desenvolvimiento de las funciones del persona que deben estar establecidas y aplicadas en una archivo, la no correcta aplicación de los procesos archivísticos podría afectar la integridad física de los documentos es decir no llevar una buena conservación de los mismos, es por ello que la importancia de una buena aplicación de los procesos que abarcan la gestión archivística, tales como a la conservación de documentos el cual se relaciona o se asocia con la variable de estudio, los lineamientos que se refieren a este proceso mediante la cual se podrían llevar la conservación de los documentos y poder salvaguardar su integridad físico ante distintos agentes dañinos que pueda afectar su estado y por ende comprometería el contenido y la información que en ella se describe, es por ello que la implementación de un modelo de gestión documental permitirá a la institución no solo reflejar los procesos o sub procesos que se deberán seguir en cuanto a la conservación de los documentos, con ello se podrá establecer criterios de preservación para los documentos que se resguardan en un archivo, lo que permitirá realizar un correcto trabajo, lo que conllevara y podrá apoyar a una correcta aplicación de los procesos administrativos dentro de la entidad, en este caso la conservación documental. En conclusión conforme a los estudios y resultados que se han señalado en el presente informe de investigación, representan una postura similar en cuanto a cómo es de importante la gestión archivística asociada a la conservación de documentos, el cual es un proceso que define las políticas de preservación de los documentos en un archivo, mediante la aplicación de técnicas que permitirán minimizar, es decir prevenir el deterioro de la documentación, la conservación comprende las estrategias y técnicas que se deberían aplicar para la protección y resguardo de los documentos, tanto físico o digitales de ser el caso, que se encuentran es custodia por un archivo, por el cual se podrá prevenir los factores que pueden afectar a estos documentos, aplicando la preservación por cual se determinara medidas preventivas a aplicarse aplicar para la permanencia y durabilidad de los documentos. Esto también se refuerza

con el concepto indicado para la gestión documental, el cual preciso que es un sistema el cual pretende organizar y a su vez racionalizar la gestión de los fondos documentales desde el momento de su producción, hasta su ingreso para su resguardo en un archivo.

La discusión del quinto objetivo planteado tuvo como finalidad determinar si existe asociación entre la gestión archivística y el servicio documental en la DIGEMID. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 36.36% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que el servicio archivístico es regular. Por otro lado, el 33.33% precisaron que el servicio documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 30.30% manifestaron percibir que el servicio documental es óptimo. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de $34,713$ con una *significación asintótica bilateral* = 0.000 , así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de $0,716$; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y el servicio documental, con una *significación aproximada* = $0,000$. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Espinoza y Rosas (2015), quienes definieron a la gestión archivística como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se le sea consignado. También se puede aludir a Espinoza y Rosas (2015), quienes indicaron que el servicio archivístico es el último de los procesos el cual tiene por finalidad en disponer a los usuarios la documentación que se encuentra resguardada en el archivo de la entidad con fines de información, es decir, servir el documento a los interesados. Los resultados que se han obtenido pueden justificar la asociatividad entre las variables de estudios, dado que la gestión archivística y el servicio documental permiten una correcta aplicación del proceso archivístico en cuanto a la gestión de documentos, conforme lo precisado el proceso de servicio archivístico es el fin principal de un archivo en una entidad, servicios tales como préstamos, consultas, expedición de copia y debido al avance tecnológico debemos también mencionar la digitalización de documentos, son los servicios que un archivo puede prestar, de ahí la debida importancia que las entidades deben prestar a un archivo con fin poder acceder de una forma rápida a los documentos. Los resultados

guardan una relación con los estudios que se han realizado en contextos diferentes y que pueden sustentar los resultados que se han obtenido en la presente investigación; es por ello que se alude al estudio nacional realizado por Chambi (2019), quien realizó el estudio de la variable de investigación, obteniendo los siguientes resultados los cuales reflejan que de los encuestados el 62.2% se encuentra totalmente de acuerdo con la gestión del servicio realizada, mientras que el 28.3% de acuerdo, es decir, el 90.5% de los usuarios perciben que el proceso de servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente se realiza de manera adecuada. El resultado alcanzado se sustenta en la teoría de Navarro (2001), quien manifestó que la mayor labor de los archivos es poder facilitar el acceso a la información el cual se encuentra contenido en los documentos que son custodiados, convirtiéndose en un servicio de información a los usuarios, para lo que se requiere recursos destinados a la atención de los requerimientos. Cabe precisar que en determinados contextos los estudios realizados sobre la variable demuestran la factibilidad de poder establecer lineamientos para su correcta aplicación. En el caso del estudio nacional los resultados que se obtuvieron refirieron que el 90.5% de los usuarios percibieron que el servicio archivístico se realiza de una manera adecuada, cuya explicación refiere a la implementación se estaría llevando de una manera adecuada el último proceso de archivo, el cual se podría mencionar o indicar como el fin principal que tiene un archivo, el cual es el servicio archivístico y este proceso se relaciona o se asocia directamente con la variable de estudio, los lineamientos que se refieren a este proceso mediante la cual se podrán llevar a cabo el servicio archivístico y poder determinar su importancia debido a que pone al alcance de la entidad los documentos que servirán como fuente de información, es por ello que la implementación de la gestión archivística permitirá a la institución no solo reflejar los procesos o sub procesos que se deberán seguir en cuanto al servicio de la documentación, con ello se podrá conllevar y a establecer un correcto trabajo, lo cual conllevará y apoyará a una correcta aplicación de los procesos administrativos dentro de la entidad. En conclusión conforme a los estudios y resultados que se han señalado en el presente informe de investigación, representan una postura similar en cuanto a cómo es de importante la gestión archivística asociada a los servicios documentales para el correcto funcionamiento de un archivo lo que comprende los instrumentos para brindar un servicio

archivístico, teniendo en cuenta que el servicio que presta un archivo es el fin principal, es decir que podemos determinar que la razón de la existencia de un archivo en una entidad es el servicio, mediante la cual se podrá poner a disposición de los usuarios tanto internos y/o externos, los documentos que ella se resguardan, ya sea en forma física o de consulta, satisfaciendo la demanda requerida en forma oportuna y eficaz. Esto también se refuerza con el concepto indicado para el servicio archivístico mediante la cual podemos precisar que la labor principal de un archivo en una entidad es poder facilitar el acceso a la información que se encuentra alojada en los documentos que se ahí se custodian, permitiendo el servicio de información a los requerimientos de los usuarios, lo que servirá de soporte y guía para toma de disecciones o evaluación según sea el caso.

VI. CONCLUSIONES

Sánchez, *et al.* (2018) definieron a las conclusiones, como la sección final del reporte de la investigación con proposiciones sintetizadas, en esta parte del informe de investigación se recogerán los resultados obtenidos del estudio en la cual se indicarán la confirmación o no de las hipótesis u objetivos establecidos (p35). De acuerdo con la teoría expuesta, se procedió a redactar las conclusiones obtenidas en el proceso del informe de investigación.

Primera. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 48.48% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la organización documental es regular. Por otro lado, el 36.36% precisaron que la organización documental es deficiente. Así mismo por otro lado el 15.15% manifestaron percibir que la organización documental es óptima. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba *Chi-cuadrado de Pearson*, se obtuvo un valor de 33,877 con una Significación asintótica bilateral = 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,712 con un nivel *Sig. (Bilateral)*= 0,000. Los resultados obtenidos en base investigación planteada indica que la gestión archivística es explicada suficientemente por la dimensión organización documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión, lo que confirma la prueba de consistencia el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la organización documental. Se puede concluir que, conforme a los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva por el cual se ha podido determinar que la organización documental en el archivo DIGEMID se está llevando de una manera regular, este resultado se debe a la percepción que tienen los encuestados respecto a cómo este factor documental se está aplicando en la gestión archivística del área.

Segunda Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 39.39% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la descripción documental es regular. Por otro lado, el 33.33% precisaron que la descripción documental es deficiente. Así mismo

por otro lado el 27.27% manifestaron percibir que la descripción documental es óptima. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba *Chi-cuadrado de Pearson*, se obtuvo un valor de 36,584 con una *Significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,725 con un nivel *Sig. (Bilateral)*= 0,000. Los resultados obtenidos en base investigación planteada indica que la gestión archivística es explicada suficientemente por la dimensión descripción documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión, lo que confirma la prueba de consistencia el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la descripción documental. Se puede concluir que, conforme a los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva por el cual se ha podido determinar que la descripción documental en el archivo DIGEMID se está llevando de una manera regular, este resultado se debe a la percepción que tienen los encuestados respecto a cómo este factor documental se está aplicando en la gestión archivística del área.

Tercera. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 45.45% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la selección documental es regular. Por otro lado, el 27.27% precisaron que la descripción documental es óptima. Así mismo por otro lado el 27.27% manifestaron percibir que la selección documental es deficiente. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba *Chi-cuadrado de Pearson*, se obtuvo un valor de 21,609 con una *Significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,629; con un nivel *Sig. (Bilateral)*= 0,000. Los resultados obtenidos en base investigación planteada indica que la gestión archivística es explicada suficientemente por la dimensión selección documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión, lo que confirma la prueba de consistencia el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la selección

documental. Se puede concluir que, conforme a los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva por el cual se ha podido determinar que la selección documental en el archivo DIGEMID se está llevando de una manera regular, este resultado se debe a la percepción que tienen los encuestados respecto a cómo este factor documental se está aplicando en la gestión archivística del área.

Cuarta. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 48.48% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que la conservación documental es regular. Por otro lado, el 27.27% precisaron que la descripción documental es óptima. Así mismo por otro lado el 24.24% manifestaron percibir que la conservación documental es deficiente. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba *Chi-cuadrado de Pearson*, se obtuvo un valor de 23,388 con una *Significación asintótica bilateral = 0.000*, así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,636, con un nivel *Sig. (Bilateral) = 0,000*. Los resultados obtenidos en base investigación planteada indica que la gestión archivística es explicada suficientemente por la dimensión conservación documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión, lo que confirma la prueba de consistencia el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y la conservación documental. Se puede concluir que, conforme a los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva por el cual se ha podido determinar que la conservación documental en el archivo DIGEMID se está llevando de una manera regular, este resultado se debe a la percepción que tienen los encuestados respecto a cómo este factor documental se está aplicando en la gestión archivística del área.

Quinta. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva arrojaron que el 36.36% de los colaboradores del archivo DIGEMID indicaron que el servicio archivístico es regular. Por otro lado, el 33.33% precisaron que el servicio archivístico es deficiente. Así mismo por otro lado el 30.30% manifestaron percibir que el servicio archivístico es óptimo.

En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba *Chi-cuadrado de Pearson*, se obtuvo un valor de 34,713 con una *Significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,716, con un nivel *Sig. (Bilateral)*= 0,000. Los resultados obtenidos en base investigación planteada indica que la gestión archivística es explicada suficientemente por la dimensión servicio documental, afirmando que existe asociatividad entre la variable y la dimensión, lo que confirma la prueba de consistencia el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la gestión archivística y el servicio documental. Se puede concluir que, conforme a los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva por el cual se ha podido determinar que el servicio archivístico en el archivo DIGEMID se está llevando de una manera regular, este resultado se debe a la percepción que tienen los encuestados respecto a cómo este factor documental se está aplicando en la gestión archivística del área.

Sexta. Los resultados obtenidos el presente informe de investigación tuvieron una dependencia directa de la muestra, debido a que los 33 elementos seleccionados mediante la extracción probabilística por conveniencia, no se consideraron algunos elementos que encausaron en sesgo al momento de la recopilación de datos; estos referidos a la situación de emergencia que se está atravesando lo que afectó la disposición de responder los instrumentos aplicados. Una segunda limitante estuvo referida a que el personal en su mayoría no estaba laborando en la entidad debido al estado de emergencia declarado, por lo que se tuvo que elaborar y aplicar el instrumento de recolección de datos utilizando las plataformas digitales al personal que no había podido ser encuestado. Otra limitante estuvo centrada en la disponibilidad del personal en poder realizar la encuesta, encontrando en algunos casos renuencia, teniendo la idea que dicha encuesta se trataba de una evaluación a sus conocimientos sobre el tema lo que influyó en las respuestas consignadas en el instrumento de recopilación de datos.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideraron que las recomendaciones indican lo que debe de seguirse y lo que debe hacerse (p. 344). Por lo indicado las recomendaciones deberán representar los cambios que deberían adoptarse en el informe de investigación con respecto a la unidad materia de estudio investigada. Se describe a continuación, las recomendaciones señaladas.

Primera. Se debe aplicar de una manera estandarizada el proceso de organización documental, el cual deberá ser mantenida bajo dos principios básicos, de procedencia y orden original, mediante la cual podrá permitir la identificación de las secciones y las series documentales de los documentos, así mismo se deberá gestionar directivas de organización, teniendo en cuenta que este proceso es una fase muy importante para el ordenamiento de los documentos en el archivo de la entidad. Esto deberá estar plasmado en un manual de procesos internos del archivo, la elaboración deberá estar a cargo de responsable del área en coordinación con el personal que realiza las funciones de recepción y clasificación de los documentos, el cual debería hacerse factible en un periodo no mayor de un mes, el mismo que deberá de hacerse de conocimiento del personal del archivo, esto beneficiaría al área ya se podrá con un proceso estandarizado para la aplicación de la organización documental.

Segunda. Se deberá considerar la aplicación de mejora del proceso descripción documental a fin de que se pueda identificar y contar con la ubicación y localización de la información que se custodia en el archivo, además se deberá tener en cuenta el volumen de la documentación que ingresa diariamente, estos deberían ser revisados y validados con más celeridad para que posteriormente sean actualizados en el sistema implementado y así poder hacer mucho más factible y rápida la ubicación de los mismos, esto también conllevará a que se pueda agilizar los requerimientos de los usuarios que soliciten acceso a la información. Se deberán

uniformizar y verificar los procesos de actualización de los documentos en el sistema del área de archivo con el fin de determinar una manera más viable y rápida de actualización lo cual podrá reducir los tiempos de una manera más efectiva, esto procedimiento deberá estar a cargo del responsable del área en coordinación con el personal encargado de dicha función, el cual debería ser factible en plazo no mayor de un mes, posteriormente se deberá hacer de conocimiento al todo el personal, a fin de que cuando se requiera la asignación de dichas funciones el personal tengan el conocimiento respectivo, lo que permitirá la identificación y la ubicación de la documentación de una manera rápida y eficaz.

Tercera. Teniendo en cuenta que mediante la aplicación del factor selección documental se tendrá que identificar los valores asignados a un documento el cual dependerá de la información contenida en el mismo, ya sea este de valor permanente o temporal, se recomienda realizar la actualización del programa de control documental mediante el cual se identificara las series documentales que se producen o sean recepcionadas en la entidad, en el mismo se deberá precisar la cantidad de años que un documento debe conservarse y los períodos de retención hasta realizar su transferencia al archivo central para su resguardo o su eliminación. La elaboración del programa de documentos deberá estar a cargo del responsable de archivo en coordinación con las áreas de la entidad para la identificación y asignación de los plazos de retención de los documentos generados, el cual debería ser factible en un plazo no mayor de dos meses, la elaboración dicho documento de gestión servirá de apoyo fundamental en las funciones que realiza el archivo en entidad.

Cuarta. La conservación de los documentos generados en una entidad es muy importante, porque permite tener en buen recaudo los documentos que sirven como fuente de información por lo que se deberá destinar un repositorio adecuado para el archivo el cual debería estar adecuado con una estantería móvil, es decir

acondicionar un espacio para sus instalaciones, en la cuales se pueda ir centralizando y resguardando en un solo lugar toda la documentación, contando con otros espacios que estarán destinadas para las oficinas administrativas de trabajo, con ello podremos evitar que personas ajenas a las funciones y al trabajo que se realizan en el archivo puedan ingresar sin ningún tipo de control. El responsable del archivo deberá realizar las coordinaciones para la asignación de un ambiente más adecuado para las instalaciones del archivo, el cual deberá contener los repositorios necesarios para la conservación de la documentación, el plazo que se puede establecer la implementación será un aproximado de dos meses, esto beneficiaría a la conservación y al trato que se debe brindar a los documentos emitidos por la entidad las cuales sirven como evidencia de las funciones realizadas por el personal.

Quinta. Se deberá acondicionar un espacio de trabajo y servicio documental para desarrollar los procesos archivísticos, el cual debe estar separado del área de repositorio donde se encuentra ubicado la documentación del área de trabajo, en la cual los colaboradores realizan sus actividades, todo esto con la finalidad de poder prevenir enfermedades que afectarían la salud de ellos por el contacto con los documentos y además de proteger y salvaguardar el patrimonio documental del archivo. El acondicionamiento deberá estar a cargo del personal del área en coordinación con el responsable del archivo, lo que se podría implementar en un plazo no mayor de un mes, mediante la distribución se centralizaría un espacio único para la aplicación del servicio documental.

Sexta Teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante el cual en apreciación de los encuestados la gestión archivística está llevando en una manera regular, con finalidad de poder mejorar esta percepción se recomienda realizar el fortalecimiento del recurso humano en el archivo, implementando cursos de capacitación en procesos archivísticos a nivel presencial o semi presencial, con la

finalidad de poder certificar la experiencia de los colaboradores, teniendo presente que las capacitaciones deben de girar en torno a la propia realidad de archivo, además se debería desarrollar una toma de conciencia por parte del personal en gestión archivística. El responsable del archivo deberá realizar las coordinaciones con el área de capacitación de la entidad, para la implementación de dichas capacitaciones y ver la factibilidad de poder programarlo en el menor tiempo posible, en caso contrario se tendría que realizar las programaciones de acuerdo al presupuesto anual en capacitaciones para la entidad que se va a establecer para el año venidero.

Séptima. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante el análisis de la investigación podemos determinar que el factor selección documental el cual es parte de la gestión archivística ha manifestado una baja injerencia en comparación con los resultados obtenidos mediante la prueba de contingencia en comparación con los otros factores documentales, esto se debe debido a que los encuestados han manifestado que este factor documental tiene poca claridad en la unidad de estudio realizada. Por lo que se recomienda profundizar la investigación en este factor dado hay que una confusión sobre la operatividad que tiene este factor por lo que se considera que los encuestados han presentado cierta dificultad en responder las preguntas relacionadas a la selección documental, dado que este factor también ha presentado una menor asociatividad con la gestión archivística.

REFERENCIAS

- Aliyu, B., Yusuf, I., y Owolabi, S. (2018). Archival Records and Manuscript Collections in Selected Polytechnic Libraries in North-Central, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1(1) 1-12
- Alonso, B. (2019). Propuesta de organización del fondo documental del Museo Nacional de Bellas Artes. *Ciencias de la Información*, 49(2), 9-17.
- Asencio, R. (2018). *Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1–Año 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Barahona, B. y Herlitz, H. (2017). Archivos de la represión en Chile: Entre el acceso y la desclasificación. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, (99 (1). 3-40
- Barros, H. & de Sousa, T. (2020). Archival Science and Knowledge Organization: Mapping Methodological Relationships. *ko knowledge organization*, 46(7), 493-501.
- Benavides, S. (2017). *Estudio del manejo de archivo institucional y su incidencia en el proceso administrativo de la unidad Educativa Cotacachi, Ecuador* (tesis de licenciatura). Universidad Técnica del Norte de Ecuador.
- Bienes, G. (2019). Los mapas antiguos como fuente de información: aportes para su descripción documental. *Información, cultura y sociedad*, 40(1), 173-198.
- Chaves, D. (2017). Delimitación y Justificación de Problemas de Investigación en Ciencias Sociales. *Revista De Ciencias Sociales*, 157(1), 185-193.
- Carrión, E. & Fonda, E. (2015). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las PYMES en el Cantón Duran* (tesis doctoral). Universidad de Guayaquil.
- Chambi, L. (2019). *Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Chaves, D. (2017). Delimitación y Justificación de Problemas de Investigación en Ciencias Sociales. *Revista De Ciencias Sociales*, 157(1), 185-193
- Douglas, J. (2017). Getting personal: personal archives in archival programs and curricula. *Education for Information*, 33(2), 89-105.
- Eastwood, T. (2017). A personal reflection on the development of archival education. *Education for Information*, 33(2), 75-88.

- Espinoza, E. y Rosas, J. (2015). *Manual de administración de archivos*. Lima Perú, Asociación de bibliotecarios, archiveros y museólogos del Perú.
- Espinoza, I. (2019). *Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Garzón-Rodríguez, A. (2018). Elementos Para Una Teoría De Los Grados De Justificación. *Ideas y Valores*, 67(1), 77–92.
- Greiser, C. y Joosten, H. (2018). Archive value: measuring the palaeo-information content of peatlands in a conservation and compensation perspective. *International Journal of Biodiversity Science, Ecosystem Services & Management*, 14(1), 209-220.
- Haunton, M., Thomson, K., & Tullock, J. (2018). Coalition and co-creation: the genesis of Archive Service Accreditation. *Archives and Records*, 39(1), 21-41.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, p. (2014). Libro Metodología de la investigación sampieri. *Libro Metodología de la investigación sampieri.: McGraw Hill education*.
- Jaramillo, O., Roldán, M. y Agudelo, S (2017). La archivística como profesión: caracterización del proceso de formación de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40(3), 243-259.
- Katuu, S. (2015). User studies and user education programmes in archival institutions. *Aslib Journal of Information Management*, 48(1), 442-457.
- Kelley, T. y Lynch, D. (2018). The Matter of the Archive. *Studies in Romanticism*, 57(1), 3-169.
- Kılınç, H., & Firat, M. (2017). Opinions of Expert Academicians on Online Data Collection and Voluntary Participation in Social Sciences Research. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 17(5), 1461–1486
- Lester, p. (2018). Of mind and matter: the archive as object. *Archives and Records*, 39(1), 73-87.
- Lin, J. (2019). Top 10 Ways to Make a Document Accessible: It takes less time and energy to create an accessible document than to retroactively redesign it to be accessible. *Computers in Libraries*, 1(1) 29-32.

- Lobaina, L. (2018). Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica. *La Habana*.
- Lluen (30 de mayo de 2019). Desde nuestros archivos. *Alerta Archivística PUCP*, 200(1), p. 15.
- Macías-Jiménez, M. A., Acosta-Fontalvo, L. C., & Jiménez-Barros, M. A. (2019). Document management practices in SMEs. *Records Management Journal*, 1(1) 63-79.
- Mackey, A. y Gass, S. (2016). *Second language research: Methodology and design*. Editorial Routledge is an imprint of the Taylor & Francis Group.
- Mendoza, A. (2015). El sistema institucional de archivos, ¿por qué? ¿para qué?, Lima Perú, secretaria general iberoamericana.
- Merino-Soto, C. (2018). Confidence interval for difference between coefficients of content validity (Aiken's V): A SPSS syntax. *Anales De Psicología/Annals of Psychology*, 34(3), 587-590.
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., y Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67-72
- Moro, M. y Llanes D. (2018). *La importancia de la normalización para el ejercicio profesional del archivista*. *Investigación bibliotecológica*, 32(74), 193-223.
- Muñoz, J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de Documentación Científica*, 42(4), 1-10
- Nyanga, E., Nengomasha, T., y Beukes-Amis, M. (2018). Disaster Preparedness and Management at the National Archives and the National Library of Namibia. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 28(1). 77-91
- O'Flaherty, E. (2018). Digital preservation for libraries, archives, and museums. *Archives and Records*, 1(1), 94-97
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pillasagua, L. (2016). *La gestión documental y su influencia en la conservación de la información en la empresa Ecuaquímica C.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. *Malaga: Servicios Académicos Intercontinentales SL.*
- Rodríguez, I y Meseguer, A. (2020). Editorial: How to prevent, detect and control common method variance in electronic commerce research. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 15 (2) 1-5.
- Rodríguez, Y., Castellanos A. y Ramírez Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Perú: Universidad Ricardo Palma.*
- Searcy, R. (2017). Beyond Control: Accessioning Practices for Extensible Archival Management. *Journal of Archival Organization*, 14(4), 153-175.
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.
- Trace, S., y Kolstoe, S. (2018). Reviewing code consistency is important, but research ethics committees must also make a judgement on scientific justification, methodological approach and competency of the research team. *Journal of medical ethics*, 44(12), 874-875.
- Vera, M. (2016). *Guía operativa del sistema nacional de archivos*. Lima Perú, pacifico editores.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variable gestión archivística

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores
Gestión Archivística	Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos, también la administración de los documentos desde su elaboración hasta el proceso que se le sea consignado (p. 35)	para analizar específicamente la variable gestión archivística se ejecutarán a través de las dimensiones organización documental, descripción documental, selección documental, conservación de documentos y servicios archivísticos	Organización Documental	Clasificar	Escala ordinal, tipo Likert: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Procedencia	
				Orden original	
				Ordenar	
				Signar	
				Identificar	
			Descripción Documental	Analizar	
				Determinar	
			Selección Documental	Identificar	
				Evaluar	
Conservación de Documentos	Preservación				
	Restauración				
	Préstamo				
Servicios Archivísticos	Consulta				
	Servicio de reproducción				

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

GESTIÓN ARCHIVÍSTICA						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Organización Documental	clasificar					
	1	Realiza procedimientos adecuados a la organización documental tales como la clasificación				
	2	Usted revisa y verifica los documentos que se le hacen entrega				
	Procedencia					
	3	Usted hace el uso de una base de datos para el control y organización de los documentos				
	4	En los documentos derivados, detecta problemas para poder identificar el área que emite dicho documento				
	Orden Original					
	5	A usted le resulta complicado organizar la documentación				
	6	Al registrar los documentos en el sistema emplea todos los criterios que sean necesarios				
	Ordenar					
7	Considera que la organización de los documentos en un archivo requiere mejora constante					
8	Tiende a organizar los documentos que trabaja en forma alfabética, numérica, o cronológica					
Signar						
9	Las unidades de archivamiento (cajas) se encuentran debidamente identificadas					
10	El personal recibe capacitación para realizar el trabajo con documentos					
Descripción Documental	Identificar					
	11	Identifica los trámites que se realizan de acuerdo al contenido de los documentos emitidos y/o recibidos				
	12	Considera que es de utilidad realizar el registro de documentos en una base de datos				
	Analizar					
	13	Se aplican normas básicas de archivo para la organización de los expedientes y documentos en general.				
	14	Los documentos que se le hacen entregan cuentan con todos los antecedentes que se mencionan en el mismo.				
Determinar						
15	Se enumeran o se rotulan los expedientes para su ubicación en el archivo					
16	Se le presenta dificultades al momento de realizar la búsqueda y verificación de un documento.					
Selección Documental	Identificar					
	17	Se utilizan estructuras predeterminadas para la elaboración de un nuevo documento				
	18	Considera que todos los documentos se pueden identificar como parte una gestión documental				
	Evaluar					
19	Usted ha considerado que por circunstancias ajenas, documentos importantes podrían extraviarse en el archivo					
20	Recibe capacitaciones de parte de la Entidad en lo que respecta al tema archivos					
Conservación de Documentos	Preservación					
	21	Los documentos almacenados sin tratamiento archivístico puedan sufrir deterioro				
	22	La Entidad realiza gestiones para mantener las condiciones ambientales y de seguridad de los archivos				
	Restauración					
23	Se protege los documentos retirando los agentes dañinos del documento, tales como grapas, clips de metal					
24	Los documentos se almacenan de manera optima					
Servicios Archivísticos	Préstamo					
	25	Se presentan reclamos de usuarios				
	26	Se realizan controles de los documentos prestados a otras áreas de la institución				
	Consulta					
	27	El sistema con la que trabaja resulta de utilidad para realizar la búsqueda de un documento.				
	28	Conserva los cargos de los documentos que haya entregado				
Servicio de reproducción						
29	Se solicitan prestados los documentos con antigüedad mayor a 10 años					
30	se realiza la atención de los documentos cumpliendo con los plazos establecidos					

Anexo 3

Validación de instrumento por expertos (docentes)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión archivística
Inventario gestión archivística

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	A	M	D	A	A	M	D	A	A	
DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS														
1	Realiza procedimientos adecuados a la organización de documentos tales como la clasificación.			✓				✓				✓		
2	Usted revisa y verifica los documentos que se le hacen entrega			✓			✓				✓			
3	Usted hace el uso de una base de datos para el control y organización de los documentos			✓			✓				✓			
4	En los documentos derivados, detecta problemas para poder identificar el área que emite dicho documento			✓			✓				✓			
5	A usted le resulta complicado organizar la documentación			✓			✓				✓			
6	Al registrar los documentos en el sistema emplea todos los criterios que sean necesarios			✓			✓				✓			
7	Considera que la organización de los documentos en un archivo requiere mejora constante			✓			✓				✓			
8	Tiende a organizar los documentos que trabaja en forma alfabética, numérica, o cronológica			✓			✓				✓			
9	Las unidades de archivamiento (cajas) se encuentran debidamente identificadas			✓			✓				✓			
10	El personal recibe capacitación para realizar el trabajo con documentos			✓			✓				✓			
DIMENSIÓN 2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL														
11	Identifica los trámites que se realizan de acuerdo al contenido de los documentos emitidos y/o recibidos			✓			✓				✓			
12	Considera que es de utilidad realizar el registro de documentos en una base de datos			✓			✓				✓			
13	Se aplican normas básicas de archivo para la organización de los expedientes y documentos en general.			✓			✓				✓			
14	Los documentos que se le hacen entregan cuentan con todos los antecedentes que se mencionan en el mismo.			✓			✓				✓			
15	Se enumeran o se rotulan los expedientes para su ubicación en el archivo			✓			✓				✓			
16	Se le presenta dificultades al momento de realizar la búsqueda y verificación de un documento.			✓			✓				✓			
DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DOCUMENTAL														
17	Se utilizan estructuras predeterminadas para la elaboración de un nuevo documento			✓			✓				✓			
18	Considera que todos los documentos se pueden identificar como parte una gestión documental			✓			✓				✓			
19	Usted ha considerado que por circunstancias ajenas, documentos importantes podrían extraviarse en el archivo			✓			✓				✓			
20	Recibe capacitaciones de parte de la Entidad en lo que respecta al tema archivos			✓			✓				✓			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS										
21	Los documentos almacenados sin tratamiento archivístico puedan sufrir deterioro.									
22	La Entidad realiza gestiones para mantener las condiciones ambientales y de seguridad de los archivos		✓				✓			✓
23	Se protege los documentos retirando los agentes dañinos del documento, tales como grapas, clips de metal		✓				✓			✓
24	Los documentos se almacenan de manera óptima									
DIMENSIÓN 5: SERVICIOS ARCHIVISTICOS										
25	Se presentan reclamos de usuarios		✓				✓			✓
26	Se realizan controles de los documentos prestados a otras áreas de la institución		✓				✓			✓
27	El sistema con la que trabaja resulta de utilidad para realizar la búsqueda de un documento.		✓				✓	✓		✓
28	Conserva los cargos de los documentos que haya entregado		✓				✓			✓
29	Se solicitan prestados los documentos con antigüedad mayor a 10 años		✓				✓			✓
30	Se realiza la atención de los documentos cumpliendo con los plazos establecidos		✓				✓			✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flora Bolini de Argento DNI: 1055243

Especialidad del validador: Mg. Gestión P-bli

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

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

19 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión archivística
Inventario gestión archivística

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS											
1	Realiza procedimientos adecuados a la organización de documentos tales como la clasificación			✓		✓					✓
2	Usted revisa y verifica los documentos que se le hacen entrega			✓		✓					✓
3	Usted hace el uso de una base de datos para el control y organización de los documentos			✓		✓					✓
4	En los documentos derivados, detecta problemas para poder identificar el área que emite dicho documento			✓		✓					✓
5	A usted le resulta complicado organizar la documentación			✓		✓					✓
6	Al registrar los documentos en el sistema emplea todos los criterios que sean necesarios			✓		✓					✓
7	Considera que la organización de los documentos en un archivo requiere mejora constante			✓		✓					✓
8	Tiende a organizar los documentos que trabaja en forma alfabética, numérica, o cronológica			✓		✓					✓
9	Las unidades de archivamiento (cajas) se encuentran debidamente identificadas			✓		✓					✓
10	El personal recibe capacitación para realizar el trabajo con documentos			✓		✓					✓
DIMENSIÓN 2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL											
11	Identifica los trámites que se realizan de acuerdo al contenido de los documentos emitidos y/o recibidos			✓		✓					✓
12	Considera que es de utilidad realizar el registro de documentos en una base de datos			✓		✓					✓
13	Se aplican normas básicas de archivo para la organización de los expedientes y documentos en general.			✓		✓					✓
14	Los documentos que se le hacen entregan cuentan con todos los antecedentes que se mencionan en el mismo.			✓		✓					✓
15	Se enumeran o se rotulan los expedientes para su ubicación en el archivo			✓		✓					✓
16	Se le presenta dificultades al momento de realizar la búsqueda y verificación de un documento.			✓		✓					✓
DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DOCUMENTAL											
17	Se utilizan estructuras predeterminadas para la elaboración de un nuevo documento			✓		✓					✓
18	Considera que todos los documentos se pueden identificar como parte una gestión documental			✓		✓					✓
19	Usted ha considerado que por circunstancias ajenas, documentos importantes podrían extraviarse en el archivo			✓		✓					✓
20	Recibe capacitaciones de parte de la Entidad en lo que respecta al tema archivos			✓		✓					✓



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS									
21	Los documentos almacenados sin tratamiento archivístico puedan sufrir deterioro								
22	La Entidad realiza gestiones para mantener las condiciones ambientales y de seguridad de los archivos			✓			✓		✓
23	Se protege los documentos retirando los agentes dañinos del documento, tales como grapas, clips de metal			✓			✓		✓
24	Los documentos se almacenan de manera óptima			✓			✓		✓
DIMENSIÓN 5: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS									
25	Se presentan reclamos de usuarios			✓					
26	Se realizan controles de los documentos prestados a otras áreas de la institución			✓			✓		✓
27	El sistema con la que trabaja resulta de utilidad para realizar la búsqueda de un documento.			✓			✓		✓
28	Conserva los cargos de los documentos que haya entregado			✓			✓		✓
29	Se solicitan prestados los documentos con antigüedad mayor a 10 años			✓			✓		✓
30	Se realiza la atención de los documentos cumpliendo con los plazos establecidos			✓			✓		✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDUARDO DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

..... de del 2019

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 4

Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

		Estadísticas de fiabilidad			
		Alfa de Cronbach	N de elementos		
		,913	30		
		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.	Realiza procedimientos adecuados a la organización documental tales como la clasificación	105,36	247,676	,561	,909
2.	Usted revisa y verifica los documentos que se le hacen entrega	104,91	247,460	,571	,909
3.	Usted hace el uso de una base de datos para el control y organización de los documentos	105,21	241,735	,593	,909
4.	En los documentos derivados, detecta problemas para poder identificar el área que emite dicho documento	105,24	244,127	,649	,908
5.	A usted le resulta complicado organizar la documentación	104,70	253,655	,352	,912
6.	Al registrar los documentos en el sistema emplea todos los criterios que sean necesarios	104,97	253,905	,395	,912
7.	Considera que la organización de los documentos en un archivo requiere mejora constante	106,64	243,301	,432	,912
8.	Tiende a organizar los documentos que trabaja en forma alfabética, numérica, o cronológica	106,73	258,205	,087	,920
9.	Las unidades de archivamiento (cajas) se encuentran debidamente identificadas	105,67	238,917	,635	,908
10.	El personal recibe capacitación para realizar el trabajo con documentos	105,79	248,922	,449	,911
11.	Identifica los trámites que se realizan de acuerdo al contenido de los documentos emitidos y/o recibidos	105,73	255,580	,210	,915
12.	Considera que es de utilidad realizar el registro de documentos en una base de datos	106,24	242,689	,563	,909
13.	Se aplican normas básicas de archivo para la organización de los expedientes y documentos en general.	104,82	248,216	,559	,910
14.	Los documentos que se le hacen entregan cuentan con todos los antecedentes que se mencionan en el mismo.	105,30	238,718	,776	,906
15.	Se enumeran o se rotulan los expedientes para su ubicación en el archivo	104,97	247,405	,574	,909
16.	Se le presenta dificultades al momento de realizar la búsqueda y verificación de un documento.	105,03	249,218	,593	,909
17.	Se utilizan estructuras predeterminadas para la elaboración de un nuevo documento	105,06	245,309	,707	,908
18.	Considera que todos los documentos se pueden identificar como parte una gestión documental	104,76	262,002	,093	,915
19.	Usted ha considerado que por circunstancias ajenas, documentos importantes podrían extraviarse en el archivo	105,18	245,716	,561	,909
20.	Recibe capacitaciones de parte de la Entidad en lo que respecta al tema archivos	105,36	248,489	,510	,910
21.	Los documentos almacenados sin tratamiento archivístico puedan sufrir deterioro	104,55	255,756	,323	,913
22.	La Entidad realiza gestiones para mantener las condiciones ambientales y de seguridad de los archivos	104,36	261,739	,132	,914
23.	Se protege los documentos retirando los agentes dañinos del documento, tales como grapas, clips de metal	105,76	233,502	,767	,905
24.	Los documentos se almacenan de manera optima	105,70	233,593	,724	,906
25.	Se presentan reclamos de usuarios	104,55	255,756	,323	,913
26.	Se realizan controles de los documentos prestados a otras áreas de la institución	104,33	262,042	,116	,914
27.	El sistema con la que trabaja resulta de utilidad para realizar la búsqueda de un documento.	105,88	233,735	,709	,906
28.	Conserva los cargos de los documentos que haya entregado	105,42	241,064	,549	,909
29.	Se solicitan prestados los documentos con antigüedad mayor a 10 años	105,30	248,093	,507	,910
30.	se realiza la atención de los documentos cumpliendo con los plazos establecidos	104,85	249,383	,615	,909

Anexo 5

Autorización de la aplicación del instrumento de recolección de datos



PERU Ministerio de Salud

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

NOTA INFORMATIVA N° 312-2019-DIGEMID-EGA-ARCHIVO/MINSA

A : Sr. FAUSTINO PHOCCO CHAHUARA
Técnico de Archivo

ASUNTO : Autorización para Realizar Proyecto de Investigación

REFERENCIA: Expediente N° 19-111022-1

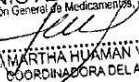
FECHA : 22 de noviembre del 2019

Por medio del presente, me dirijo a usted para saludarlo y a la vez hacer de su conocimiento conforme al expediente de la referencia mediante la cual solicita autorización para realizar un proyecto de investigación titulado "**Gestión archivística basado en la taxonomía de manuales organizacionales**" mediante la cual se va recabar información del personal que labora en el archivo.

Al respecto, debo indicar mediante la presente se da autorización para ejecutar dicho proyecto, indicando que la información que se recabe será utilizada estrictamente con fines académicos.

Lo que informo a usted, para su conocimiento y fines consiguientes

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

SR. MARTHA HUAMAN VILCATOMA
COORDINADORA DEL ARCHIVO

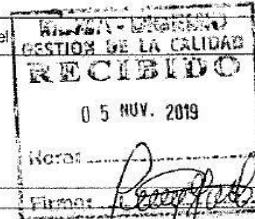
MHV/mhv

Anexo 6

Evidencias de la realidad problemática

Código: SGC-FOR-07 Título: Informe de Auditoría Interna	Versión: 2 Fecha: 28/02/2019
<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° 01-2019</p>	

1. DATOS DE LA AUDITORÍA INTERNA	
Auditoría Interna N.º	01-2019
Norma de Referencia	ISO 9001:2015
Periodo de Auditoría	Con MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 2415-2019-DIGEMID-DG-OGC/MINSA del 14/10/19 se comunicó la auditoría interna se realizará del 16 al 25/10/19 adjuntando el Plan de auditoría correspondiente. Por inconvenientes eventos internos (reuniones) y externos fuera de la institución se realizó del 17 al 28 de octubre del 2019.
Lugar de la Auditoría	Av. Parque de las Leyendas N° 210 – N° 240 San Miguel
Equipo Auditor	Lic. Arturo Manuel Oliva Candela – Auditor Líder Lic. Lucy Gonzales Dávila – Auditor Interno Sra. Rosario Isasi Alvarado – Auditor Interno Q.F. Julia Sarmiento – Auditor en formación Q.F. Jaime Villegas – Auditor en formación Q.F. Julia Morales – Auditor en formación Q.F. Marisol García – Auditor en formación




2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA	
El Alcance de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable a todos los procesos de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, se tomó como referencia Mapa de Procesos DIGEMID aprobado con documento MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 2928-2017-DIGEMID-DG-EA-OGC/MINSA del 01-12-2017 y Organigrama Funcional aprobado con MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 2180-2019-DIGEMID-DG-EA/MINSA del 17-09-2019 La auditoría tiene el alcance a 17 Macro procesos Nivel 0.	
2.1 EXCLUSIONES REPORTADAS: De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, en la DIGEMID no aplica el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, por ser DIGEMID un Organismo Público y que está bajo los lineamientos de requisitos legales (Decretos Supremos, Leyes, Resoluciones Ministeriales, normas supranacionales y otros).	

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, legales y otros requisitos establecidos por la institución en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la DIGEMID Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad de la DIGEMID con los requisitos de la norma del sistema de gestión. Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión. 	

4. DEFINICIONES	
<p>4.1 NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. Una No Conformidad en la DIGEMID es el incumplimiento de un requisito de la norma ISO 9001:2015, política o documentos (procedimientos, instrucciones o formatos) del SGC, cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema de Gestión y/o la calidad del servicio suministrado.</p> <p>4.2 OBSERVACIÓN: Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del SGC, o cualquier incumplimiento parcial en un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al SGC.</p> <p>4.3 OPORTUNIDAD DE MEJORA: Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora en el SGC.</p>	

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de la Dirección con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. El compromiso del personal con las actividades y tareas propias de sus puestos. Existe Sistema Integrado (SI DIGEMID) donde se aprecia Link de documentos ISO y se puede apreciar la trazabilidad de los expedientes ingresados. Se destaca la predisposición de las diversas Direcciones Ejecutivas, Unidades y Áreas auditadas quienes brindaron todo su apoyo en esta auditoría. Elaboración y aprobación de los documentos de gestión del SGC alineados al SGC ISO 9001:2015, como: Plan 	<ul style="list-style-type: none"> La falta de conocimiento parcial de los documentos de gestión del SGC en la DIGEMID. La falta de comunicación interna entre las diferentes unidades y áreas de la organización. Incumplimiento de plazos en la evaluación de los expedientes. Seguimiento y evaluación de las asistencias técnicas de los Procesos descentralizados. La falta de personal en las actividades de la organización (no se cuenta con personal por terceros), no se ha cubierto la necesidad de los requerimientos de las diferentes dependencias.

Código: SGC-FOR-07 Título: Informe de Auditoría Interna	Versión: 2 Fecha: 28/02/2019
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° 01-2019

Cuentan con un procedimiento aprobado, la cual está en revisión para la actualización correspondiente. Se revisó la PAC N° 026-2019 por lo cual se evidencia que se ha levantado dicha NO Conformidad, evidenciando la lista de sensibilización de todo el personal.

Cuentan con una base de datos virtual compartida, a fin de mejorar con la ubicación de los antecedentes de los expedientes. Con respecto al archivo de Drogas, se evidencio que envían documento solo para custodia (Memorandum N° 1487-2018-DIGEMID-DPF-UFC/MINSA).

Cuentan con una base de datos virtual compartida, a fin de mejorar con la ubicación de los antecedentes de los expedientes. Cuentan con una empresa de digitación DATAIMAGE-PRO desde octubre del 2017. Se evidencio las atenciones del mes de octubre al 15/10/2019 Físicos: 367, digitales 1531 = 1938 expedientes atendidos en octubre.


En el caso de devolución de antecedentes prestados, los evaluadores no devuelven, proyectaran un documento para exhortar devoluciones. Se evidencia la implementación del sistema integrado en todos los equipos de la DPF y DICER y ampliación de rutas en el servidor.

Oportunidad de mejora:

Se elaborará procedimientos del archivo periférico.

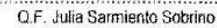
<p>1. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA INTERNA</p> <p>Se evidenció que la DIGEMID ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad de manera efectiva y es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, pero como es un sistema que continuamente está mejorando se han encontrado 10 no conformidades, 6 NCM mayores y 4 NCM menores que afectan los requisitos: 4.4.1, 5.3, 7.5.3., 6.1 y 8.2.3., las cuales deberán ser tratadas a la brevedad posible. Por consiguiente, de las PAC se cerraron como efectivas 5.</p>

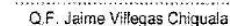
Firman en señal de conformidad del informe de auditoría:


 Lic. Arturo Manuel Oliva Candela
 Auditor Líder


 Sra. Rosario Isasi Alvarado
 Auditor Interno


 Lic. Luzy Gonzales Davila
 Auditor Interno


 Q.F. Julia Sarmiento Sobrino
 Auditor Interno


 Q.F. Jaime Villegas Chiguala
 Auditor Interno


 Q.F. Julia Morales
 Auditor Interno



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

MEMORANDO N.º 2097 -2019-DIGEMID-DICER/MINSA

A: **SRA. DELIA SANTOS TOLEDO**
Responsable del Equipo de Gestión Administrativa

ATENCION: Sra. Marta Huamán Vilcatoma
Coord. Archivos DIGEMID

ASUNTO: **Acta de Reunión ARCHIVO DE GESTION-EGA-DICER/DIGEMID**

FECHA: Lima, **16 SEP. 2019**

19-086421-1

Me dirijo a usted a fin de comunicarle que en el marco del fortalecimiento de las áreas de las DICER, entre ellas, Área de Gestión de Riesgo y Programación (GERPROG), la misma que viene atravesando una serie de dificultades para desarrollar sus funciones inherentes al Área, por lo que ha sido necesario realizar una reunión específica con las áreas involucradas directamente, es así que se promovió una primera reunión con el Sr. Faustino Phocco Chahuara, representante del Área de Gestión de Archivo y el personal de GERPROG, llegándose a darse ciertos acuerdos que fortalecerán las acciones de programación de las actividades inspectivas de la DICER.

En tal sentido, comunico a su Oficina y adjunto el acta de acuerdos para que según lo acordado se realice las coordinaciones respectivas, así como con las áreas según corresponda.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
Marta Huamán Vilcatoma
D.F. MARTA HUAMÁN VILCATOMA
Directora Ejecutiva
Dirección de Inspección y Certificación

DIGEMID
ARCHIVO - EGA
17 SEP. 2019
HORA:
F.H. MA:
RECEPCION

MINSA - DIGEMID
Secretaría - Equipo Gestión Administrativa
16 SET. 2019
Firma: Hora:

MAPB/RL/VPO/FRM/RI
c.c.:
- Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
ARCHIVO DE GESTION
16 SET 2019

EL PERÚ PRIMERO



PERU

Ministerio de Salud

Viceministerio de Salud Pública

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Acta de Reunión ARCHIVO DE GESTION-EGA-DICER/DIGEMID

Fecha: 11 de setiembre de 2019.

Lugar: Local institucional de DIGEMID Oficina 204-B

Agenda:

- Situación actual de la atención de archivo al Área de Gestión de Riesgo y Programación (GERPROG) - DICER para sus actividades diarias.

Desarrollo de la reunión:

Se ha evidenciado que los antecedentes no se encuentran actualizados, lo que requirió que:

- ✓ Se disponga personal del área de programación para el recojo de los antecedentes, demandando un exceso de horas en la espera de la atención.
- ✓ Generando reprocesos, quejas e inconformidades por parte de los inspectores por no contar con la documentación necesaria para sus actividades inspectivas; considerando que los inspectores deben salir de inspección a las 9.00 am.

Cabe señalar que a la fecha, como una medida de urgencia, el área de programación ha implementado un seguimiento de cada uno de los establecimientos programados, para así asegurar que se cuente con lo indispensable del antecedente para llevar a cabo la inspección.

Éste seguimiento adicional viene generando que se disponga de otro personal, retrasando las demás funciones.

Somos conscientes que todo esto ha aunado a una demora en la planificación y programación de las actividades inspectivas y por ende a la solicitud de antecedentes.

PROBLEMÁTICA

1. A la fecha, el Área de programación percibe que los antecedentes de EEFF, no se encuentran actualizados físicamente.
2. Igualmente, los antecedentes digitales no se encuentran unificados, llámese desde el inicio de funcionamiento del EEFF al último trámite digitalizado.
3. Así mismo, el tiempo de atención no está establecido ya que oportunidades hemos destinado personal por varias horas para la recepción de los mismos.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Requerimos de la asignación de un sectorista para el área de programación con la finalidad de contar con la documentación necesaria de manera oportuna para optimizar el proceso de programación y evaluación previa.
- ✓ Verificar que el módulo de Gestión de Préstamos de Archivo del aplicativo SI-DIGEMID, se encuentren habilitados los tipos de archivo:
 - Establecimientos Farmacéuticos
 - Actas DICER - Inspección por Verificación
 - Actas DICER - Inspección

EL PERÚ PRIMERO 4/2

Anexo 7

Base de datos

GESTION ARCHIVISTICA																															DX1	DX2	DX3	DX4	DX5	VX
SUJETOS	Organización de Documentos										Descripción Documental						Selección Documental				Conservación de Documentos				Servicios Archivísticos											
	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						
1	4	5	3	3	5	5	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36	21	13	14	22	106
2	4	4	3	3	4	4	1	5	3	2	3	1	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	3	4	33	21	15	12	22	103
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	26	18	20	30	140
4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	43	28	18	19	28	136
5	4	4	5	5	3	2	1	1	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	33	22	15	16	23	109
6	3	3	3	3	5	3	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30	18	15	13	20	96
7	3	4	2	4	4	5	1	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	2	4	3	4	33	22	16	14	22	107
8	5	5	5	5	4	4	1	1	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	39	27	18	19	27	130
9	3	4	4	4	5	4	2	1	3	3	1	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	33	22	15	20	29	119	
10	3	5	3	4	5	4	3	2	1	1	1	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	31	18	16	16	23	104
11	3	3	3	2	5	5	2	1	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	2	5	5	1	2	3	4	30	26	15	15	20	106
12	4	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	1	5	3	3	4	4	5	4	2	5	5	1	1	5	5	1	1	2	3	26	19	15	12	17	89
13	3	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	22	15	11	12	19	79
14	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	37	21	18	16	23	115
15	4	5	5	4	5	4	1	1	2	3	1	1	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	1	2	5	4	1	2	2	3	34	17	19	12	17	99
16	4	4	2	2	4	4	2	1	1	1	3	3	2	1	3	4	2	4	2	3	3	4	1	1	3	4	3	5	4	4	25	16	11	9	23	84
17	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	5	5	2	3	5	5	2	3	3	3	28	18	12	15	21	94
18	3	3	3	5	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	33	20	14	15	23	105
19	4	4	2	2	5	5	4	1	3	3	2	3	5	4	3	3	3	2	2	4	5	5	3	3	5	5	3	3	4	5	33	20	11	16	25	105
20	4	5	5	5	4	4	1	2	5	4	3	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	39	23	18	17	27	124	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	35	23	15	13	21	107
22	3	2	1	3	5	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	1	5	5	1	1	2	4	28	21	16	14	18	97
23	5	5	5	4	4	5	3	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	41	26	18	18	26	129
24	3	4	4	4	5	3	2	1	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	33	26	16	19	28	122
25	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33	17	15	14	22	101
26	2	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	5	3	29	16	15	14	22	96
27	3	4	5	3	3	4	1	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	3	5	36	21	16	12	20	105
28	4	5	4	4	3	4	1	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	31	24	15	20	28	118
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	49	28	18	16	26	137
30	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	27	20	20	30	142
31	3	5	5	3	5	3	1	3	2	1	3	2	3	2	5	3	3	4	3	3	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	31	18	13	14	21	97
32	3	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	5	2	2	2	3	30	17	12	14	18	91
33	3	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	33	21	12	14	22	102

Anexo 8

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo la organización documental condiciona la efectividad de la gestión archivística en DIGEMID?	Explicar de qué manera la organización documental condiciona la efectividad de la gestión archivística en DIGEMID	Gestión Archivística	Organización Documental	Clasificar	Método Análisis Síntesis Inducción Deducción Diseño No experimental Transversal Tipo Descriptiva Nivel Cuantitativo
				Procedencia	
Orden original					
Ordenar					
Signar					
¿Cómo la descripción documental condiciona la validez de la gestión archivística en DIGEMID?	Conocer de qué manera la descripción documental condiciona la validez de la gestión archivística		Descripción Documental	Identificar	
				Analizar	
				Determinar	
¿Cómo la selección documental condiciona la eficacia de la gestión archivística en DIGEMID?	Comprender de qué manera la selección documental condiciona la eficacia de la gestión archivística		Selección Documental	Identificar	
				Evaluar	
¿Cómo la conservación documental condiciona la eficiencia de la gestión archivística en DIGEMID?	Demostrar de qué manera la conservación documental condiciona la eficiencia de la gestión archivística		Conservación de Documentos	Preservación	
				Restauración	
¿Cómo el servicio documental condiciona la efectividad de la gestión archivística en DIGEMID?	Analizar de qué manera el servicio documental condiciona la efectividad de la gestión archivística	Servicios Archivísticos	Préstamo		
			Consulta		
			Servicio de reproducción		

Anexo 9

Matriz de evidencias externas

Autor (año)	Objetivos	Resultados inferenciales	Resultados
		Variable (X)	
Benavides (2017)	planteo como objetivo general la elaboración de un manual de conservación de archivo y manejo del mismo para garantizar la calidad del servicio	Tanodi (2009) quien definió que el archivo realiza actividades que conservan, describen, ordenan, organizan documentación de acuerdo a su importancia y utilidad.	el 83% considera que debería de implementarse un manual de procedimientos; sin embargo, el 17% considera que no es necesario
Pillasagua (2016)	A mayor desarrollo de la gestión documental mejorará la conservación de los documentos de la empresa Ecuaquímica C. A. de la ciudad de Guayaquil.	Duchein, (1993) afirma que la gestión documental “es un sistema que pretende organizar y racionalizar la gestión de los fondos desde el mismo momento de la producción de los documentos hasta su ingreso a los archivos nacionales, interviniendo tanto en el trabajo de las oficinas y en los servicios administrativos de las distintas etapas del tratamiento de fondos”	Los resultados determinaron que para el 68% de los encuestados es necesario contar con un programa de capacitación anual en gestión de archivos, el 72% no se encuentran capacitados para enfrentar los problemas que puedan surgir en un archivo totalmente desordenado, el 76% de los colaboradores manifiesta que actualmente localizar un documento toma más de 15 minutos causando inconformidad y pérdida de tiempo
Carrión y Fonda (2015)	Analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO en el cantón Durán para incrementar la productividad y eficiencia.	Ruesta (2011) que indico que la gestión documental es un sistema que se ha definido como el conjunto de elementos que están interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de poder establecer políticas y objetivos, y los procesos para poder alcanzarlos	Los resultados obtenidos precisaron que el 100% de los encuestados en la Constructora Baquero están de acuerdo que el diseño de un modelo de gestión documental sería eficaz para optimizar los procesos administrativos
Espinoza (2019)	Describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.	aludió a Cruz (2006) quien indico que la gestión documental también se le conoce como el proceso que se da a los documentos en un inicio y este, está direccionado a poder realizar un tratamiento más eficaz y económico por los colaboradores de una empresa por un determinado tiempo por la gestión administrativa, las decisiones que ellas tomen, así como también de las pruebas obtenidas	Los resultados obtenidos establecieron sobre la gestión documental el 45,0% afirmaron que su nivel es regular, mientras que el 45,0% consideran que tiene un nivel eficiente y solo un 10,0% indicaron que la gestión documental presenta un deficiente nivel.
Asencio (2016)	Planteo como objetivo general de la tesis, realizar el diagnóstico de la gestión documental del archivo del Banco de la Nación de la oficina de Trujillo	Casas, Cook, Millar y Roper (2003), quienes definieron la gestión documental el cual se ocupa de poder alcanzar economía y la eficiencia en la creación, el mantenimiento, el buen uso, y la disposición de los documentos durante todo su ciclo vital y hacer que la información que contienen esté disponible en apoyo de la organización	llegando a concluir que la gestión documental del archivo del banco de la nación de la oficina de Trujillo 1 se está llevando de forma deficiente
Chambi (2019)	Estableció como objetivo general de la tesis describir el servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú.	Para la teoría servicios archivísticos aludió a Navarro (2001), quien manifestó que la mayor labor de los archivos es facilitar el acceso a la información que se encuentra contenido en los documentos custodiados, convirtiéndose en un servicio de información a los usuarios, para lo que se requiere recursos destinados a la atención de los requerimientos	Los resultados obtenidos reflejan que de los encuestados el 62.2% se encuentra totalmente de acuerdo con la gestión del servicio realizada, mientras que el 28.3% de acuerdo, es decir, el 90.5% de los usuarios perciben que el proceso de servicio archivístico en el Ministerio del Ambiente se realizada de manera adecuada

Anexo 10

Matriz de evidencias internas

Variable y dimensión	Objetivos	Teorías		Resultados	
		Variable gestión archivística	Dimensiones	Descriptivos	Inferenciales
HE1: Organización Documental	Explicar de qué manera la organización documental condiciona a la gestión archivística en DIGEMID	Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos.	Espinoza y Rosas (2015) es un proceso técnico archivístico que se encuentran orientadas a la clasificación donde se determina la procedencia del documento, segundo el ordenamiento aplicando el método para su ubicación fácil y por la signatura a fin de identificar la documentación.	Los resultados arrojaron que el 48.48% de los colaboradores indicaron que la organización documental es regular, el 36.36% manifestaron que es deficiente y solo el 15.15% precisaron que es óptima.	Chi cuadrado: $\chi^2_a = 33,877$ Sig. (Bilateral)= 0.000
HE2: Descripción Documental	Explicar de qué manera la descripción documental condiciona a la gestión archivística en DIGEMID	Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos.	Espinoza y Rosas (2015) este proceso tiene la finalidad de poder identificar, analizar y determinar las características internas y externas de los documentos, con la finalidad de poder elaborar de los instrumentos descriptivos los cuales pueden ser inventarios, catálogos, etc.	Los resultados arrojaron que el 39.39% de los colaboradores indicaron que la descripción documental es regular, el 33.33% manifestaron que es deficiente y solo el 27.27% precisaron que es óptima.	Chi cuadrado: $\chi^2_a = 36,584$ Sig. (Bilateral)= 0.000
HE3: Selección Documental	Explicar de qué manera la selección documental condiciona a la gestión archivística en DIGEMID	Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos.	Espinoza y Rosas (2015) tiene por finalidad la identificación, el análisis y la evaluación de las series documentales de los documentos del archivo, a fin de determinar su periodo de retención de la documentación y realizar el programa de control de documentos	Los resultados arrojaron que el 45.45% de los colaboradores indicaron que la selección documental es regular, el 27.27% manifestaron que es deficiente y el 27.27% precisaron que es óptima.	Chi cuadrado: $\chi^2_a = 21,609$ Sig. (Bilateral)= 0.000
HE4: Descripción documental	Explicar de qué manera la conservación documental condiciona a la gestión archivística en DIGEMID	Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos.	Espinoza y Rosas (2015) tiene como finalidad mantener la integridad física de la documentación de la entidad a través del uso de medidas, mediante las cuales permitirán preservar los documentos y en otro momento de ser el caso también restauración del mismo.	Los resultados arrojaron que el 48.48% de los colaboradores indicaron que la descripción documental es regular, el 27.27% manifestaron que es óptima y el 24.24% precisaron que es óptima.	Chi cuadrado: $\chi^2_a = 23,388$ Sig. (Bilateral)= 0.000
HE5: Servicio Documental	Explicar de qué manera el servicio documental condiciona a la gestión archivística en DIGEMID	Espinoza y Rosas (2015) lo definieron como el conjunto métodos, técnicas y procesos que tienen como fin de lograr una excelente organización de los archivos.	Espinoza y Rosas (2015) indicaron que es el último de los procesos el cual tiene por finalidad en disponer a los usuarios la documentación que se encuentra resguardada en el archivo de la entidad con fines de información, es decir, servir el documento a los interesados	Los resultados arrojaron que el 36.36% de los colaboradores indicaron que el servicio documental es regular, el 33.33% manifestaron que es deficiente y el 30.30% precisaron que es óptima.	Chi cuadrado: $\chi^2_a = 34,713$ Sig. (Bilateral)= 0.000