



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Gestión de archivos y control de optimización de procesos en el área
de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Najarro Tafur, Stephany (ORCID: 0000-0002-6815-057X)

ASESORA:

Dra. Navarro Soto, Fabiola Cruz (ORCID: 0000-0003-2123-8416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, agradezco a nuestro padre celestial todopoderoso por sus bendiciones y por permitirme llegar tener esta etapa de alta relevancia para mí y así conseguir este gran sueño. A mis padres y hermano porque en han sido mi soporte en todo tiempo. A todos los profesores por todas sus enseñanzas brindadas y todo el conocimiento compartido que han sido muy valioso.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme sabiduría, fortaleza y paciencia para terminar con todos los proyectos anhelados. Sin duda a mis padres y hermano por motivarme a seguir esforzándome para culminar esta etapa muy importante para mí, a todos mis profesores que tuve en el transcurso de estos años por sus enseñanzas que han sido muy útil en mi vida profesional.

Índice de contenidos

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad	25
Tabla 2: Escala de valores de correlación del coeficiente Rho de Spearman.....	25
Tabla 3: Análisis de correlación entre la gestión de archivos y control de optimización de procesos.....	26
Tabla 4: Análisis de correlación entre la gestión de archivos y tiempo de respuesta del sistema	27
Tabla 5: Análisis de correlación entre la gestión de archivos y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico	27
Tabla 6: Análisis de Alfa de Cronbach sobre la variable de Gestión de archivos.....	28
Tabla 7: Análisis de Alfa de Cronbach sobre la variable de Control de optimización de procesos.....	28
Tabla 8: Escala de valores de la confiabilidad de Alfa de Cronbach	28
Tabla 9: Tabla cruzada entre las variables de Gestión de archivos y control de optimización de procesos.....	29
Tabla 10: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de incorporación de documentos.....	29
Tabla 11: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores por los colaboradores sobre la dimensión de registro	30
Tabla 12: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores por los colaboradores sobre la dimensión de clasificación.....	31
Tabla 13: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de almacenamiento.....	32
Tabla 14: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de acceso	33
Tabla 15: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de trazabilidad	34
Tabla 16: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de disposición	34
Tabla 17: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de tiempo de respuesta del sistema	35
Tabla 18: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico.....	36
Tabla 19: Tabla cruzada entre las variables de Gestión de archivos y control de optimización de procesos.....	37
Tabla 20: Validez del instrumento de gestión de archivos.....	59
Tabla 21: Validez basado en el contenido por medio de la V de Aiken para la variable gestión de archivos	60
Tabla 22: Validez del instrumento de control de optimización de procesos	62
Tabla 23: Validez basado en el contenido por medio de la V de Aiken para la variable control de optimización de procesos	63

Índice de figuras

Figura 1: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de incorporación de documentos	30
Figura 2: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de registro.....	31
Figura 3: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de clasificación	32
Figura 4: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de almacenamiento	33
Figura 5: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de acceso.....	34
Figura 6: Niveles y porcentajes de los colaboradores según la dimensión de trazabilidad	34
Figura 7: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de disposición	35
Figura 8: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de tiempo de respuesta del sistema.....	36
Figura 9: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico	37

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	54
Anexo 2: Matriz de consistencia	56
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	57
Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos	59
Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento	64
Anexo 6: Base de datos SPSS	71

Resumen

El problema de la investigación fue la demora en el levantamiento de información del sistema SISPGD11 al SKP para ejecutar la búsqueda a solicitud de expedientes de los clientes. El objetivo de la investigación fue determinar cómo se relaciona la gestión de archivos y el control de optimización de procesos.

La investigación fue aplicada, con un diseño no experimental, su nivel de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal, se realizó un cuestionario con 27 preguntas entre ambas variables para luego se proceda con la validez de juicio de expertos, se aplicó la encuesta a 34 colaboradores del área de operaciones, se ha utilizado el sistema estadístico SPSS para la confiabilidad donde se ha empleado Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado la variable de gestión de archivos un valor de ,718 y control de optimización de procesos un valor de ,819 haciendo un análisis de Rho Spearman. Por lo tanto, se recomendó tener documentación por clasificación para lograr una mejor competitividad donde la infraestructura cumpla el almacenamiento adecuado y se encuentre en la capacidad de brindar respuestas rápidas garantizando un nivel de seguridad y confidencialidad.

Palabras clave: gestión de archivos, control de optimización de procesos, Iron Mountain Perú S.A.

Abstract

The problem of the investigation was the delay in the collection of information from the SISPGD11 system to the SKP to carry out the search at the request of clients' files. The objective of the research was to determine how file management and process optimization control are related.

The research was applied, with a non-experimental design, its level of investigation is descriptive correlational cross-sectional, a questionnaire with 27 questions was made between both variables and then the validity of the expert judgment was carried out, the survey was applied to 34 collaborators in the operations area, the SPSS statistical system was used for reliability where Cronbach's Alpha has been used, obtaining a result of the file management variable a value of .718 and process optimization control a value of .819 making a Rho Spearman analysis. Therefore, it is recommended to have documentation by classification to achieve a better competitiveness where the infrastructure meets the adequate storage and is in the capacity to provide quick responses, guaranteeing a level of security and confidentiality.

Keywords: file management, process optimization control, Iron Mountain Peru S.A.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de archivos nace como una herramienta de control de población y de riqueza, a través de los años se crearon depósitos para conservar los archivos en un ambiente adecuado, en el transcurso del tiempo aparecieron herramientas nuevas como los inventarios donde se buscaba mejorar la organización de los archivos, en la actualidad los avances tecnológicos han logrado tener grandes cambios en tal sentido de emplear la informática gestionando gran magnitud de información, por esta razón han sufrido cambios respecto a sus funciones ajustándose a los nuevos documentos electrónicos (digitales), considerando que las funciones buscan identificar, salvaguardar y asegurar logrando ser accesibles en el momento oportuno. Por ello, Vargas (2016) expresó que es una acción muy antigua como la escritura, naciendo como la obligación de documentar o consolidar, puesto que este obedece con el procedimiento dentro del ámbito administrativo e institucional impactando en desarrollo de las funciones que se desempeñan.

De la misma forma, en el control de optimización de procesos tenía como necesidad controlar las pertenencias individuales y de la comunidad, es por esta razón que, en Colombia en el tiempo de la conquista española, los Reyes Católicos elegían funcionarios que puedan desempeñar la vigilancia y control sobre los frutos materiales y económicos. Posteriormente se generaron lineamientos integrados a un conjunto de métodos, procedimientos y normas, con la finalidad de conseguir que todas las funciones operen de una manera oportuna, así como la gestión de la información que se ejecutan conforme a las reglas legales actuales dentro de las políticas. Al transcurso de los años se ha ajustado a la búsqueda de gestionar recursos de manera eficaz definiéndose como responsables de la producción, tratamiento y custodia de la documentación, logrando identificar la relación con los otros procesos, buscando la maximización de los recursos.

En el Perú se encuentra una gran problemática en gestión de archivo, dónde el fin es de administrar los manejos de la información argumentando que los documentos emitidos o recibidos por las instituciones de acuerdo a sus funciones y condición de atención a los usuarios externos e internos donde requieran de información conveniente basadas en los documentos ya custodiados o en proceso de registros en su base de datos. Según el Diario El Peruano (2017), mencionó que actualmente nuestro país está implementando nuevas estrategias como la

digitalización, esto informó la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico), las organizaciones en el Perú generan información de los procesos de trabajo, lo cual permitan que los registros que son activos formen parte del conocimiento intelectual. Por tanto, dentro de la gestión de archivo podemos encontrar secciones documentales en donde nos muestra la organización y funciones de las instituciones, evolución y cambios a través de los años, teniendo como finalidad brindar el soporte de la información que se le ofrece a los usuarios. Sin embargo, a pesar de estar reglamentado muchas de las órdenes dispuestas no se ajustan a las funciones diarias para salvaguardar la información y contenida en los documentos de las instituciones ya que no se llegan adaptar en la gestión de archivos. Según Stiegelmeier (2017) manifestó que la gestión documental ha ido evolucionando durante los años, puesto que, en los años 90 se empleaba el término de archivo documental y gracias a la tecnología se lograron hacer grandes cambios como la captura electrónica, escaneo, etc. Al mismo tiempo, en el control de optimización de procesos donde encontramos que algunas instituciones no cuentan con un sistema definido en dónde podemos decir que sus objetivos y planes no se detectan en el momento por que en algunas situaciones son resueltas de manera no prevista, afectando los incumplimientos de respuestas hacia los clientes, logrando dañar la reputación de la empresa y afectando la prestación de servicios con nuevos clientes.

La gestión de archivos se ha convertido en un componente sustancial para el control de optimización de procesos, lo cual se requiere de una gestión transparente para los avances que conlleven a determinar y logren un soporte para las acciones a ejecutarse. En el proyecto Grupo Scotiabank se ha observado la demora en el levantamiento de información del sistema SISPGD11 al SKP para ejecutar la búsqueda a solicitud de expedientes de los clientes, es por ello que se plantea en agilizar la clasificación por cada producto, al mismo tiempo traspasar dicha información al sistema, como también de cumplir con el filtro necesario de los expedientes ya registrado en el sistema con lo que se tiene en físico, evitando documentos faltantes y pasar hacer custodiada, para que luego toda la información ya registrada pueda encontrarse en el sistema SKP para que así el cliente (Scotiabank) pueda visualizar la información de sus clientes, es por ello se requiere hacer un seguimiento constante de las metas e indicadores que accedan a ejercer

la verificación, medición y evaluación de los resultados que procuren la mejora continua.

Sin embargo, cabe resaltar que el estudio busca cooperar en las mejoras de la gestión de archivos y aportar en el control de optimización de procesos, en tal sentido se plantea un modelo básico para optimizar el tiempo de respuesta para los clientes por medio de un sistema en línea, lo cual facilita el trabajo del área de atención al cliente logrando que los clientes puedan visualizar la información de su documentación enviada dentro de las 24 horas para cualquier consulta instantánea y evitar demoras en respuestas por medio de los correos electrónicos o llamadas en línea.

De este modo, el estudio tiene que ser familiarizado por medio de las variables logrando obtener la misma idea de acuerdo al análisis de los datos obtenido. El problema general de la investigación fue ¿Cómo se relaciona la gestión de archivos y el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes: **PE1:** ¿Cómo se relaciona el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020?? y **PE2:** ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020??

En tal sentido, se ejecuta con un motivo definido, donde justifique que si se puede llevar a cabo la investigación. Ante lo mencionado, se encontró que en la teoría de gestión documentaria según el autor Domínguez y la teoría de control según el autor Velasco fueron la teorías de mayor importancia tomando en cuenta que estos autores desarrollan respectivamente a los objetivos de estudios con un mayor nivel de continuidad, también si la investigación se aplica en la empresa Iron Mountain Perú S.A. sin duda lo que cambiará es la percepción de los clientes es en ese sentido que la investigación es relevante y viable porque la empresa generaría procedimientos de mejora de la misma manera, metodológicamente la justificación de esta investigación está centrada en proporcionar un cuestionario que tiene carácter de instrumento universal de tal manera que este cuestionario pudiera ser utilizado por organizaciones o empresas que no solo tengan el mismo servicio sino que compartan la misma realidad problemática, sin duda la rentabilidad de la

organización debería ser incrementada tomando en cuenta que hay cuidados mucho más sostenibles en el área financiera.

Por lo consiguiente es necesario señalar si existe la contribución en resolver nuestro problema en estudio. De este modo el objetivo general fue Determinar cómo se relaciona la gestión de archivos y el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020. Los objetivos específicos fueron los siguientes: **OE1:** Determinar cómo se relaciona el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020. **OE2:** Determinar cómo se relaciona la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

Manifestar un juicio de valor sobre escenarios problematizados que están representados con la hipótesis general fue Existe relación entre la gestión de archivos con el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020. Las hipótesis específicas fueron las siguientes: **HE1:** Existe relación entre el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos en el área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020. **HE2:** Existe relación entre la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio presentado de gestión de archivos y control de optimización de procesos, se argumenta por medio de las investigaciones académicas que han sido realizadas por distintos autores que guardan relación al tema planteado, siendo útil y necesario para tener un panorama más amplio. Ante lo mencionado, se procede a citar lo siguiente:

Olivera (2019), en su artículo objetivamente determinó si existen diferencias relevantes en comparación a los promedios obtenidos por los grupos experimentales (clasificación, ordenamiento y signatura) y de control en la prueba de postes, la clase de investigación es aplicada, nivel causalidad, diseño causi experimental, la población constituye a 82 administrativos. Se concluyó que se aplicó una capacitación en el proceso archivístico al personal administrativo en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, ya que no existe una adecuada gestión documentaria, donde se ha recibido documentos sin clasificar dificultando las condiciones de ser consultado.

León y Logroño (2015), en su investigación tuvieron como objetivo describir cómo incide el manejo de archivo en la imagen institucional en el GAD Municipal. Su metodología del estudio fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue descriptiva y explicativa. Concluyeron que el manejo de archivo aplica procedimientos de archivo de acuerdo con sus conocimientos, experiencias y criterios. El archivo activo permanece junto al archivo inactivo dificultando la manipulación y detección de información requerida, predominando el archivo manual porque es reciente la implementación del proceso de digitalización de documentos para precautelar su vida útil. Generando una demora en la entrega de resoluciones, documentos que no corresponden, incipiente comunicación sobre el estado de los trámites, e incluso la pérdida de documentos teniendo que reiniciar la gestión. Consideran que esto es el resultado de la falta de capacitación en lo concerniente al manejo de los archivos como en atención al público.

Paredes (2015), en su artículo analizó objetivamente de manera global y jerárquicas las bases técnicas organizativas que apoyan la gestión operática de archivos basándose en la utilidad TIC y estrategias. Concluyeron que las bases teóricas organizativas y documentarias, aportan con la jerarquía, el resguardo y

conservación archivística, por lo tanto, respalda la restauración eficaz de la data para la gestión de la universidad del Zulia.

Barrial (2017), en su artículo estableció cómo lograr responder la necesidad de preparar a los intermediarios y expertos de documentos de las distintas organizaciones locales de Pinar del Río, desde la mejoría del desarrollo de instrucción en administración archivística, permitiéndoles innovar pericias expeditivas documentales. Se concluyó que desde la organización elaborada se evidencian alegatos que les permite explicar la oportuna táctica de instrucción en administración archivística para los intermediarios y expertos en documentos de los distintos municipios en Pinar del Río.

Benkí, Delgado y Acosta (2016), en su revista tuvieron que analizar las nuevas tendencias en los métodos de la clasificación documental y así dar una propuesta de proceso de clasificación al subfondo de la Escuela de Verano de la Universidad de La Habana. En este estudio se examinó los registros que han sido generados por la Escuela de Verano de acuerdo a su creación. Se concluyó que la clasificación es la pieza fundamental para el tratamiento archivístico lo cual estableció límites entre la gestión documental tradicional y la gestión documental por procesos teniendo una estructura según las agrupaciones de registros que requieran ser tratados.

Cerrillo y Casadesús (2018), en su revista tuvieron que examinar los cambios de la gerencia lo cual impulsaron en sistemas de gestión documental ayudando a cooperar la mejora del acceso a la información. Así mismo, la jefatura tiene la responsabilidad de poner en práctica los métodos correctos para los registros teniendo como finalidad cumplir con sus obligaciones. Se concluyó ejecutar sistemas de gestión documentaria para incorporar transformación que permitan mecanizar y organizar el acceso de información, asegurando los términos de transparencia y salvaguardar los datos permitiendo las actualizaciones de la información,

Carrión y Fonda (2015), tuvieron que examinar objetivamente y dimensionar un patrón de administración archivística permitiéndole optimizar la buena gestión de la empresa constructora Luis Baquero en el cantón Durán para aumentar la eficiencia en las operaciones, para ello emplearon la investigación descriptiva y diseño

no experimental, así mismo tiene una muestra de 4 personas del área administrativa. Las técnicas de instrumentos que se utilizaron fueron la encuesta, la observación y la recolección de información. Concluyeron que el modelo de administración archivística y su argumentación consolidó las funciones administrativas de archivos, teniendo una fijación políticamente sistemática aprobados en los procesos avalados por la gestión, en el proyecto piloto solicitado por la gestión se demostró optimizaciones en los intervalos donde se encuentran los documentos, administración del departamento seleccionado desarrollando continuas optimizaciones en la eficiencia.

Sosa (2019), en su estudio estableció desarrollar una gestión administrativa de data online para mejorar la administración de documentos en la Procuraduría de Ayacucho, 2018, mediante investigación y uso de aplicativos y lenguajes de programación web, con el objetivo de dar eficiencia de funciones, con la finalidad de optimizar la gestión de archivos. El método del estudio fue aplicado, nivel descriptivo, diseño no experimental, la población se encuentra compuesta por todas las gestiones internas y externas de los trámites y archivos en la Procuraduría de Ayacucho, 2018. Se concluyó que, se logró automatizar en su totalidad la organización de la información de gestión documental para la Procuraduría de Ayacucho; el sistema se desarrolló bajo el patrón (MVC) con ayuda del framework CodeIgniter, lo cual hace que el sistema sea escalable, portable y seguro.

Soria y Díaz (2020), en su artículo se perfiló con un modelo de una administración documentaria y archivística como fundamento legal al desarrollo de formación, investigación y vinculación con la sociedad, para controlar la administración de los archivos de la Universidad de Otavalo (Ecuador). Esta investigación utilizó la técnica exploratoria descriptiva, los encuestados fueron los trabajadores de los archivos universitarios de las entidades de la gestión educativa superior del Ecuador, 2016. Concluyeron que se debe elaborar el instructivo de gestión documental y archivo cuyo propósito es mejorar la calidad de sus procesos archivísticos, además de utilizar el formato y normativa propuesta para la transición de archivos a partir de los documentos de la administración archivística central. así como designar un comité de archivo para el control y seguimiento en la implementación y ejecución

del sistema propuesto, con el personal de gestión documental de la Universidad de Otavalo.

Málaga (2017), en su artículo mencionó que se midió la eficacia de la implementación de un procedimiento para la buena administración de propósitos en la gerencia de planeación y servicios técnicos que optimice la atención de proyectos Opex y en la empresa Southern Perú Copper Corporation. Esta investigación es operativa experimental en el campo de gestión de proyectos. Se concluyó que mediante la investigación operativa (investigación – acción) la modificación de una realidad no deseada por una realidad óptima de la mejora continua fue demostrada en la presente intervención.

Guerra y Marín (2020), en su investigación tuvieron que preparar una guía de desarrollo efectivo y dirección para el personal de archivo de la secretaría de infraestructura física, su diseño metodológico cualitativo de modelo descriptivo, la recolección de la información fue realizada por medio de entrevistas a 4 funcionarios que desempeñan sus respectivos cargos. Concluyeron que una de las partes más importantes y fundamentales de toda organización es el manual de procesos operativos y administrativos ya que en él radica todo aquello que es la estrategia, la organización, la información, crecimiento, herramientas, control y políticas que hacen estas permiten la ejecución y satisfacción de las labores diarias.

Mallqui (2015), estudió las mejoras del desarrollo selectivo e implementación de procedimientos técnicos para la unión de operadores en cada unidad, su indagación es detallada, comprensible y cuantificable. La comunidad se ha tornado a todas las personas que van a postular a un puesto operativo en la corporación de estudio. Por lo tanto, concluimos que se ha podido comprobar las mejoras del procedimiento de selección y también de las implementaciones de técnicas metodológicas para la contribución de operarios en empresa de confecciones de tejido de punto incrementando su productividad.

Granizo (2018), su estudio tuvo como propósito mejorar los procedimientos de la empresa “BC Llantas”, para obtener mayor rendimiento, utilizaron el enfoque cualitativo, y su método de investigación es descriptivo y los instrumentos utilizarse son

las entrevistas y fichas de procesos. Se concluyó que la base conceptual del estudio permite tener una adecuada comprensión y dirección para tener un mejor resultado del proyecto, para demostrar de manera concisa y detallada las mejoras de los mismos. Así como también ha permitido precisar claramente y metodológicamente, los componentes acordes a aprobación por medio de la determinación del contexto actual de la empresa, gestionando una nueva clase de negocio y ejecutando mejoras en los principales procedimientos, permitiendo limpiar y eliminar procedimientos que no son necesarios mejorando la optimización de los intervalos de tiempos de la operatividad en la disminución económica.

Wei (2016), estudió cómo mejorar el proceso fundamentado en el tipo de costos en mente, el estudio que se utiliza son medidas de rendimiento para cuantificar el impacto, el método de diseño basado en productos mientras diseña un proceso comercial para lograr un mejor fondo y ajuste económico al mejor tiempo de flujo. Se concluyó que esta investigación demuestra que los enfoques propuestos se pueden aplicar en la práctica, donde las organizaciones pueden identificar mejores formas de ejecutar un proceso de negocio, visualizar la diferencias entre los dos escenarios de ejecución, y determinar los cambios que tienen un alto impacto en el costo de ejecución. Además, los enfoques propuestos tienen en cuenta las compensaciones entre diferentes aspectos, así como requisitos comerciales complejos (como horas de trabajo de recursos y SLA).

Yumiseba (2019), su estudio tuvo como objetivo general diseñar un manual de control de procesos de producción que permita optimizar los recursos económicos de la compañía de criaderos de larva de camarón. El estudio tiene un enfoque centrado en la optimización de calidad y cantidad, el diseño presente en la investigación como no experimental. Se concluye que el diseño de un manual de control de procesos de producción será una herramienta útil para cumplir con eficiencia las actividades diarias, permitiendo disminuir errores, mejorando la gestión y optimizando recursos.

Quiroz (2018), en su estudio tuvo como objetivo precisar cómo la proposición del uso de un tipo de administración por procedimientos influyendo en las mejoras de las funciones de la oficina soporte al usuario en una institución estatal, siendo

aplicadamente al estudio, modelo no transversal descriptivo, población es la totalidad de las oficinas de la entidad. Concluimos que el uso de un tipo de administración por procedimientos mejorando las funciones dentro del área de oficina reduciendo los intervalos de documentaciones para los procedimientos en un promedio 24.72% y así mismo disminuyendo las funciones en los procedimientos en un promedio de 42.51%.

Ramon (2018), en su investigación tuvo como objetivo proponer controlar internamente la optimización del procedimiento de las actividades en el departamento tesorero de la empresa Óptica Medina SRL. La técnica es descriptiva y la población los colaboradores de la empresa. Se concluyó una estrategia para la implementación de los procesos permitiéndole mejorar internamente el control en el procedimiento de las actividades del departamento tesorero, con el objetivo de aumentar las actividades que se desarrollan, por lo que se puede movilizar las actividades para el departamento contable.

Al mismo tiempo, mencionaremos algunas teorías que se encuentran relacionadas a la variable de gestión de archivos, según Arribas (2019) definió que la documentación administrativa es producida y/o recibida por una entidad administrativa, para llevar a cabo este proceso los documentos pasan por diferentes tipos de archivos, donde recibirá el tratamiento adecuado según la etapa de ciclo que se encuentren. Mientras que los archivos son tramitados, dejan de ser vigentes administrativamente o reduce los tiempos de consulta, son movilizados de los documentos de cada oficina de las que forma parte de una entidad. Es por esta razón que el autor menciona las etapas del archivo que a continuación se detallará:

Archivo de gestión: su función principal es organizar de forma correcta toda la documentación que va produciendo, para agilizar el trámite que se le ha asignado, ayudando a la formación natural de expedientes y documentales. Estos documentos son conservados durante un período de cinco a seis años, teniendo una vigencia administrativa diferente.

Archivo central: Son documentos colectivos distribuidos según las gestiones que los realizan y movilizan desde un documento administrativo. Esta etapa es la clave dentro del sistema del tratamiento de los documentos porque el archivero

tendrá una responsabilidad importante para que los registros tengan un buen cuidado.

Archivo intermedio: en esta etapa los archivos son movilizados desde los archivos central hasta su eliminación a archivo histórico para su respectiva conservación. Así como también asegurar a las gestiones del principio al acceso de sus archivos, esto quiere brindar disponibilidad a lo mismo en el momento que sea necesario por el usuario.

Archivo histórico: es el conjunto ordenado de documentos al que se transfieren desde el archivo central los documentos para su conservación permanente, que son protegidos por su valor. En esta etapa se encarga de custodiar y preservar los documentos para ser almacenados.

Por consiguiente, Domínguez (2019, p. 10), definió que la gestión de archivo estudia de manera integral, la gestión documental en la empresa, tanto en formato papel/físico como en formato informático. Por lo consiguiente, mencionamos que el autor Domínguez reconoce que sus fases tienen ciertas apreciaciones:

Incorporación de registros: es el colectivo de actividades de verificación y gestión que se realizarán para ser admitidos los archivos siendo remitidos por las unidades productoras de archivos directo al sistema de administración de documentos. (Domínguez 2019, p. 10).

Registro: es un conjunto de datos acumulados en un sistema donde se depura la incorporación de documentos y delimita sus características. Así mismo el sistema hace mención a una base de datos que son representados por ciertas particularidades. (Chicano, 2015, p. 29)

Clasificación: es la agrupación de documentos conforme a las características comunes. Estos grupos deben ser únicos y estar diferenciados entre sí, estableciendo parte de la organización general del archivo. Lo que se procura conocer de qué información se ordena, cómo manipularla y dónde custodiarla para poder ser empleado cuando se requiera. (Domínguez 2019, p. 10).

Almacenamiento: Es la acción de guardar bienes que posteriormente se venderán o distribuir. Por consiguiente, un emprendimiento reciente local guarde su

mercadería en un lugar libre, o cochera en cambio las empresas son propietarios o alquilan grandes espacios que es adecuado para almacenar. (Domínguez 2019, p. 10).

Acceso: es el tipo de derecho que permite asignar permisos a determinados usuarios, donde se indica quién autoriza a la información y en qué condiciones, niveles de seguridad. (Domínguez 2019, p. 10).

Trazabilidad: es un instrumento que se pretende emplear para cumplir distintos objetivos predeterminados. Puede considerarse un componente para aumentar la seguridad, el control de calidad, combatir el fraude y administrar cadenas logísticas complejas. (Domínguez 2019, p. 10).

Disposición: es la eliminación de registros de la gestión de documentos, disponiendo de protocolos de destrucción de documentos, así como la conservación de los documentos "válidos" o en la transferencia de información a otros sistemas de gestión de datos. (Domínguez 2019, p. 10).

Al respecto, Navarro (2016) definió que el sistema de ordenación documental es una labor en el cual se relacionan documentos teniendo un criterio establecido, además los expedientes tienen una estructura lógica documental ayudando a facilitar la localización de los mismos. En otras palabras, los documentos son el resultado de los procesos administrativos de esta manera se obtiene una búsqueda ágil y logrando tener una respuesta rápida para los clientes. Debido a esto, se tiene diferentes tipos de ordenación que permiten elegir ciertos criterios para los expedientes que serán almacenados:

Ordenación Cronológica: se establece de acuerdo a las divisiones del tiempo de los documentos (año, mes, día), este sistema consiste en colocar en un expediente detrás del otros de forma secuencial donde se inicia desde los más antiguo hasta la fecha actual.

Ordenación Alfabética: es un orden que se realiza de manera alfabético según el nombre especificado en cada expediente, como referencia se obtiene los apellidos de una persona y razón social de la empresa son los criterios idóneos para su clasificación.

Ordenación Numérica: consiste en la clasificación de los expedientes según los números códigos que son parte del documento que pueden ser ubicado en la correspondencia o contables, de esta manera se ordena consecutivamente para luego ser archivadas facilitando la ubicación del mismo.

Ordenación Geográfica o Topográfica: es la organización de los registros teniendo en cuenta su localización, país, direcciones, etc. Agrupando las carpetas en un orden geográfico para estos casos son utilizados mayormente para las propiedades inmobiliarias empleándose secuencialmente.

De igual modo, se detallará las teorías relacionadas a la variable de control de optimización de procesos Velasco (2018), definió que es la capacidad de modificar el procedimiento, para expresarlo de una mejor manera, para crear otro tipo de composición de lo requerido, tomando en cuenta el contexto económico actual. Es vital saber el inicio, cuál sería el destino y el tiempo que dicho inicio se haya alcanzado.

Factor del tiempo de respuesta del sistema: es la capacidad de un sistema de control para que pueda analizar los tiempos dentro de los procesos que influyen en el transcurso de un evento desde cómo se produce, se detecta, se interpreta y se procesa, cada uno de ellos se tendrá en cuenta para un mejor análisis para la capacidad de respuesta.

Fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico: determina la eficiencia del análisis (exactitud), el modelo de la gestión, sus instalaciones y la eficiencia de su soporte, así como de la estrategia y frecuencia de calibración.

Así mismo, según Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2016) definieron que un sistema de gestión establece responsabilidades, recursos y distintas actividades que permitan una buena administración situada en resultados óptimos de acuerdo a los objetivos planteados. Teniendo la finalidad, de muchas instituciones que utilizar modelos o normas referentes para establecer, documentar y mantener un sistema de gestión ayudándolos a dirigir y controlar sus distintas tareas. Se procederá a detallar los modelos de los procesos:

Procesos estratégicos: se encuentran vinculados a las responsabilidades de la dirección a largo plazo, puesto que, se refiere básicamente a procesos de planificación y otros que se consideran a factores claves. Este proceso está relacionado a las políticas internas, objetivos, visión y misión de la organización.

Procesos operativos: es la implementación para optimizar el funcionamiento interno de la organización, su principal característica es la actualización y adaptación de procesos para mejoras. Como también son procesos que ayudan a valorar a los clientes y accionistas.

Procesos de apoyo: son componentes que contribuyen en los procedimientos, en algunos de los casos son específicos para lograr las metas y necesidades cumpliendo las expectativas de los clientes.

Procesos de planificación: son grupos de estrategias y acciones con la finalidad de obtener un objetivo preciso, puesto que, define una estrategia que logre alcanzar resultados. Para ello, requiere ser representado por un cronograma de actividades.

Procesos de gestión de recursos: este proceso logra definir la parte administrativa de la organización ya que planifica, organiza y dirige las tareas con los usuarios que son parte dentro la empresa.

Procesos de realización del producto: pueden realizarse por medio de la productividad y los distintos servicios, teniendo que en cuenta que para realizar todo este proceso se requiere de una planificación, así como también comprender y tramitar una buena realización de producto con un buen sistema de procesos donde se logre tener resultados óptimos.

Procesos de medición, análisis y mejora: acceden hacer el seguimiento de todos los procesos, por mediciones, análisis y estableciendo procesos de mejora. Ayudando a verificar el grado de cumplimiento de los indicadores que se tiene para cada proceso según la frecuencia en la que se aplique para alcanzar los resultados previstos.

Por último, según Flokzu's (2018) definió que la gestión BPM (Business Process Management) tiene un método sistemático dónde se logre identificar, documentar, diseñar, ejecutar, optimizar, medir y monitorear procedimientos manuales y automatizados, cuyo objetivo es mejorar los procesos de las instituciones teniendo incremento de productividad, capacidad de respuestas a los cambios, reducción de riesgos, cumplimiento de actividades y maximizar costos para brindar un buen servicio a las organizaciones. Se divide en etapas:

Modelado de procesos: son las pruebas con las que se realizan para observar todas las posibilidades de resultados por cada proceso que se tiene en las distintas áreas dentro de una organización.

Automatización de procesos: consiste en diseñar procesos con la finalidad de usar la capacidad de sistemas que determinan tareas realizadas por usuarios donde son controlados y visibles por flujos. Así como también, permitiendo programar actividades teniendo una planificación para tener buenos resultados.

Medición de procesos: ayuda a tener un mejor control y así poder evaluar procesos que posiblemente no está de manera correcto, es por ello que este proceso va acompañado de los objetivos claros y una planificación que sean ajustados a las tareas que se realizaran en las instituciones.

Optimizar los procesos: permite reducir o eliminar tiempos muertos y recursos que son innecesarios no ayudando a llegar a la meta de los procesos, es por ello que se requiere identificar qué problema está provocando que no se logre llegar a lo solicitado y así luego implementar cambios que sea beneficioso para los usuarios para tener mayor productividad.

El estudio se lleva a cabo en el área de operaciones donde se realiza diferentes actividades, puesto que la organización busca clientes ofreciendo sus servicios ayudando a brindar una buena calidad en todos los procesos, de esta manera se ha buscado cambiar procesos para tener un mayor rendimiento dentro de la productividad, por otro lado, se buscará estrategias que permitan conseguir resultados óptimos de acuerdo a los tiempos brindados por los clientes ya que de ello dependerá de los avances que se efectúen evitando penalidades por los clientes.

Así mismo, esta investigación se efectúa en la empresa Iron Mountain Perú S.A. que es líder del sector de servicios de custodia, gestión de la información y prestación de servicios, es una organización donde ha logrado custodiar y proteger la información de sus clientes, por lo tanto ha obtenido salvaguardar la confianza de la información, como también ayudando a los clientes a reducir los costes de almacenamiento consiguiendo cumplir con las normativas, es por ello que ha ganado adaptar nuevos procesos de inventarios de información para que los clientes se encuentren satisfecho con el servicio prestado sosteniendo resultados positivos como el ingreso de nuevos clientes requiriendo del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada, según Baena (2014. p. 11), declaró que centraliza en la consideración de posibilidades reuniéndolo a la ejecución de los conceptos y así pudiendo solucionar las dificultades que ha sido planteados en la sociedad.

El diseño es no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), argumentaron que el tiempo de recolección de datos, definiéndolo de qué manera será ejecutado sin manipular las variables tomando un tiempo único y describirlo según las variables como también la interrelación en el momento indicado.

El nivel es descriptivo correlacional de corte transversal porque es aquella que nos dan respuestas a las interrogantes, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 92), afirmaron que es dar a conocer si existen relación entre las variables para dar a conocer un problema.

El enfoque es cuantitativo, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), definieron que usan procesos para la medición del uso de magnitudes, lo cual responde preguntas del estudio y justifica las hipótesis formuladas preliminarmente, adicionalmente la confiabilidad en medición de las variables e instrumentos estudiados.

3.2 Variables y operacionalización

Arias (2012), explicó que son fenómenos que forman enunciados de una investigación, cuya variación es susceptible a la medición. Por lo tanto, se logran vincular con particularidades obteniendo medirse y relacionándose con las otras variables con las que se relacionan formando una teoría. Este presente trabajo se ha considerado la variable de Gestión de archivos y Control de optimización de procesos.

Así mismo nos dice que la operacionalización de las variables nos define diversos procedimientos que son empleados para medir las variables presentadas en

el estudio, logrando servir como base fundamental para la elaboración de los instrumentos de las recolecciones de datos, ante ello se dice que es de suma importancia facilitando al investigador comprobar sus hipótesis.

3.3 Población, muestra y muestreo

En el estudio presentado la población está constituido por todos los colaboradores del área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A. Según Ferreyro y Longhi (2014 p. 56), señalaron que la población o universo es un conjunto total de los datos de interés, con particularidad semejantes dentro de un entorno donde presenta una realidad discutible.

Criterios de inclusión están conformados por todos los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A. y criterios de exclusión fueron establecidos los 34 colaboradores que se encuentran en el área de operaciones.

En este sentido Ramírez (1997) la muestra es censal porque está seleccionando el 100% de la población, para este modelo de método es importante todas las perspectivas ya que son necesarias para nuestra investigación (p.77).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta lo cual propone una solución a las variables estudiadas, logrando hacer una búsqueda para estudiar y disponer de características similares de las unidades en estudio, por ello que Sánchez y Reyes (2015), plantearon obtener la información de las variables estudiadas por medio de las opiniones, sugerencias que se harán a través de las entrevistas y cuestionarios.

Por otro lado, tenemos que los instrumentos de recolección de datos se utilizó los cuestionarios para ambas variables, dónde se harán preguntas cerradas con alternativas de respuestas en el cual se dispone los resultados más manejables de analizar, es por ello que Fábregues, Meneses, Rodríguez y Paré (2016, p. 5) refiere que es un grupo de interrogatorios de las variables a medir, que sólo se consideran de manera cerrada y abierta. Por otro lado, indica que las preguntas cerradas solo se pueden optar por alguna alternativa según las opciones a brindarse.

A su vez, para reafirmar la confiabilidad de los instrumentos se analizó la encuesta a través de la prueba de Alfa de Cronbach para ambas variables teniendo como resultado un valor de fiabilidad de 0,718 en la variable de gestión de archivos y 0,819 en la variable de control de optimización de procesos, concluyendo la confiabilidad del mismo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) expone que es el nivel de instrumento logrando resultados verdaderos en las mediciones realizadas por cada variable.

3.5 Procedimientos

En esta investigación se procedió con la recopilación de información necesaria por medio de los artículos científicos, tesis y libros, a la vez los colaboradores nos ayudaron a responder a las interrogantes realizadas a través de las encuestas formuladas, considerando respuestas útiles que nos ha permitido obtener aquella información necesaria para el desarrollo del estudio, ante lo mencionado han sido seleccionado para la variable Gestión de archivos las cuales han sido sub divididas por incorporación de documentos, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición y en la variable Control de optimización de proceso tuvo subdividido por tiempo de respuesta del sistema y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico, contemplando 27 preguntas en general que fueron realizadas por formulario de Google Drive para así ser enviados por medios de enlaces a los colaboradores para sus respectivas respuestas, teniendo cada pregunta una escala de medición para luego ser analizados por medio del sistema estadístico SPSS obteniendo nuestros resultados.

3.6 Método de análisis de datos

En el desarrollo de la investigación se estimó aplicando el método del enfoque cuantitativo, lo cual se obtendrá los planteamientos estadísticos representados por tablas, por lo consiguiente, los datos obtenidos procedieron a la validación de estadísticas donde se ha empleado el programa estadístico SPSS con la versión 25, se procedió a realizar la prueba de confiabilidad por escala de medición ordinal donde se utilizó método de Alfa de Cronbach. Según Palella y Martins (2012)

menciona que Cronbach nos ayuda a medir el grado de confiabilidad para la interpretación de nuestras dimensiones.

Además, se aplicó la prueba de las hipótesis por ello se utilizó el método de Rho de Spearman logrando medir el grado de relación, entre ambas variables consideraras. Según Mondragón (2014 p. 100) declara que es el grado de instrumento donde producirá resultados consistentes y coherentes.

3.7 Aspectos éticos

El informe de investigación se encuentra titulado Gestión de archivos y control de optimización de proceso de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020, considerando que cada resultado han sido reales y verificados, así como también el estudio ha cumplido con las normas requeridas como la propiedad de cada autor de tesis, artículos, libros lo cual ha permitido ser de ayuda para el estudio, por ello se ha utilizado los métodos de investigación como APA para las referencias bibliografía y citas, manifestando el no plagio. Se considera que los nombres de los colaboradores encuestadas permanecerán de forma privada.

Por lo consiguiente, se utilizará el programa turnitin permitiendo de gran ayuda para la protección de los autores, a la vez se obtendrá la aceptación del estudio como un máximo de 20% en similitud para lograr un resultado de plagio óptimo. Según Vega (2018 p. 40) sostuvo que es una imitación o copia de una teoría, artículos, libros y tesis ajenos, logrando haciéndola pasar como propia, sin brindar los derechos del autor.

IV. RESULTADOS

En la prueba de normalidad se utilizará el test de Shapiro-Wilk lo cual se empleará para saber si existe una distribución normal o no. Por ello se planteará la hipótesis nula para contrastar con la hipótesis del investigador.

H_0 : Los datos de la muestra de las variables Gestión de archivos y control de optimización de procesos no tienen distribución normal.

H_i : Los datos de la muestra de las variables Gestión de archivos y control de optimización de procesos tienen distribución normal.

Tabla 1: *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de archivos	0.332	34	0.000	0.700	34	0.000
Control de optimización de procesos	0.229	34	0.000	0.834	34	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a la prueba de normalidad aplicada por Kolmogorov-Smirnov, podemos observar los resultados tienen un nivel de significancia 0.000, siendo menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de los datos de la muestra de ambas variables porque no tiene una distribución normal. Por ello, se utilizó la estadística no paramétrica de Rho de Spearman para hacer la medición de la relación en la hipótesis de la investigación.

Tabla 2: *Escala de valores de correlación del coeficiente Rho de Spearman*

Coeficiente	Correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
-0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis del investigador.

Si $\rho > \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis del investigador.

Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre Gestión de archivos y control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

H_1 : Existe relación entre Gestión de archivos y control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

Tabla 3: *Análisis de correlación entre la gestión de archivos y control de optimización de procesos*

		Correlaciones	
		Control de optimización de procesos	
		Coefficiente de correlación	,673**
Rho de Spearman	Gestión de archivo	Sig. (bilateral)	,000
		N	34

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

Conforme al procesamiento estadístico aplicado, los resultados significan $p = .000$, es menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis general: La gestión de archivos se relaciona con el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A. - Callao 2020; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .673**, explicando como una correlación positiva considerable entre las variables.

Hipótesis Especifica 1

H_0 : No existe relación entre Gestión de archivos y tiempo de respuesta del sistema de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

H_i : Existe relación entre Gestión de archivos y tiempo de respuesta del sistema de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

Tabla 4: *Análisis de correlación entre la gestión de archivos y tiempo de respuesta del sistema*

Correlaciones			
			Tiempo de respuesta del sistema
Rho de Spearman	Gestión de archivo	Coefficiente de correlación	,747**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

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

Conforme al procesamiento estadístico aplicado, los resultados significan $p = .000$, es menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis específica: Existe relación entre el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .747**, explicando como una correlación positiva considerable entre las variables.

Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación entre Gestión de archivos y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

H_i : Existe relación entre Gestión de archivos y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

Tabla 5: *Análisis de correlación entre la gestión de archivos y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico*

Correlaciones			
			Fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico
Rho de Spearman	Gestión de archivo	Coefficiente de correlación	,571**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

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

Conforme al procesamiento estadístico aplicado, los resultados significan $p = .000$, es menor a 0.05, por lo tanto, las hipótesis específicas: Existe relación entre la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.571^{**}$, explicando como una correlación positiva considerable entre las variables.

Por lo consiguiente se detallará la confiabilidad que ha sido utilizado por el programa SPSS, donde se ingresaron los datos correspondientes a los 34 colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A.

Tabla 6: *Análisis de Alfa de Cronbach sobre la variable de Gestión de archivos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	17

En el cuadro presentado realizado por el programa estadístico de Alfa de Cronbach, lo cual se ha obtenido ,718 teniendo un coeficiente donde nos menciona el grado de confiabilidad, logrando tener un valor de coeficiente es alto, tal como se detalla en la tabla 2.

Tabla 7: *Análisis de Alfa de Cronbach sobre la variable de Control de optimización de procesos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	10

En el cuadro presentado realizado por el programa estadístico de Alfa de Cronbach, lo cual se ha obtenido ,819 teniendo un coeficiente donde nos menciona el grado de confiabilidad, logrando tener un valor de coeficiente es alto, tal como se detalla en la tabla 3.

Tabla 8: *Escala de valores de la confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Nota: Palella y Martins (2012)

Tabla 9: *Tabla cruzada entre las variables de Gestión de archivos y control de optimización de procesos*

Tabla cruzada Gestión de archivos*Control de optimización de procesos

		Control de optimización de procesos				Total
		Regular	Bueno	Muy Bueno		
Gestión de archivos	Regular	Recuento	12	4	1	17
		% del total	35.3%	11.8%	2.9%	50.0%
	Muy Bueno	Recuento	3	10	4	17
		% del total	8.8%	29.4%	11.8%	50.0%
Total	Recuento	15	14	5	34	
	% del total	44.1%	41.2%	14.7%	100.0%	

Dado los resultados obtenidos, los encuestados que consideraron que la gestión de archivos fue regular, también consideraron que el control de optimización de procesos fue regular en un 35.3% y muy buena en un 8.8%. Adicionalmente, los que consideraron que la gestión de archivos fue muy buena, también opinaron que el control de optimización de procesos fue regular en un 8,8%, buena en un 29.4% y muy buena en un 11,8%.

Tabla 10: *Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de incorporación de documentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	20	58.8	58.8	58.8
	Buena	14	41.2	41.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

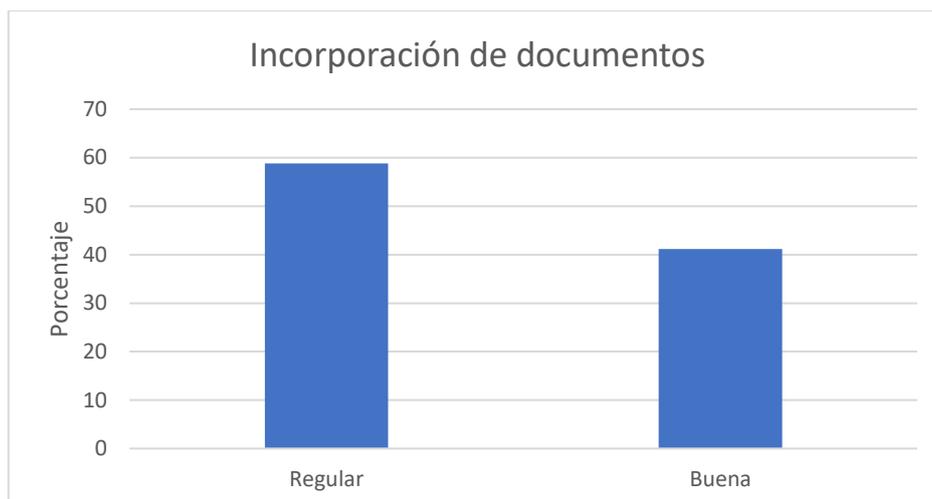


Figura 1: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de incorporación de documentos

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 58.8% ubicándose en un nivel regular de la incorporación de documentos, mientras que el 41.2% está en un nivel bueno.

Tabla 11: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores por los colaboradores sobre la dimensión de registro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	20	58.8	58.8	58.8
	Bueno	13	38.2	38.2	97.1
	Muy Bueno	1	2.9	2.9	100.0
Total		34	100.0	100.0	



Figura 2: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de registro

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 58.8% ubicándose en un nivel regular de registros, mientras que el 38.2% está en un nivel bueno y el 2.9% están considerándolo en un nivel muy bueno.

Tabla 12: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores por los colaboradores sobre la dimensión de clasificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	21	61.8	61.8	61.8
	Bueno	13	38.2	38.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

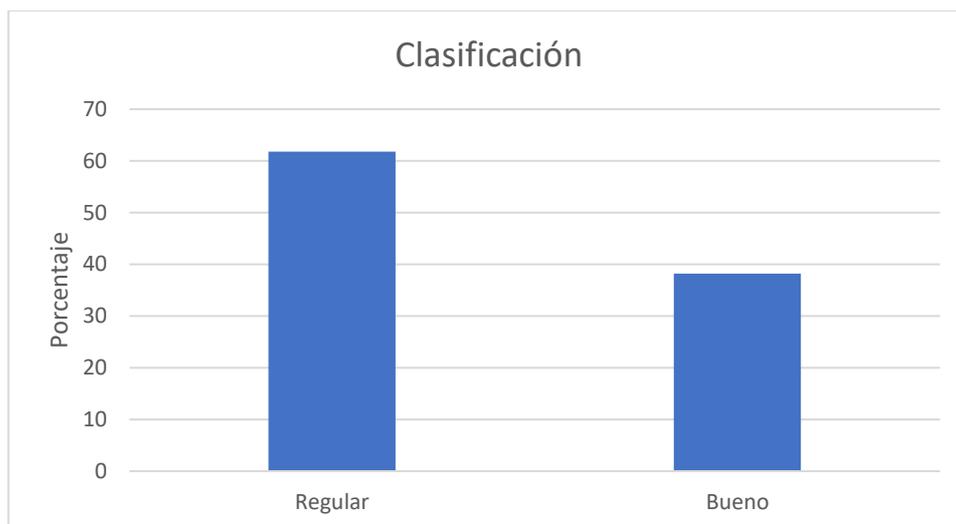


Figura 3: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de clasificación

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 61.8% ubicándose en un nivel regular de la clasificación, mientras que el 38.2% está en un nivel bueno.

Tabla 13: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	27	79.4	79.4	79.4
	Bueno	7	20.6	20.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

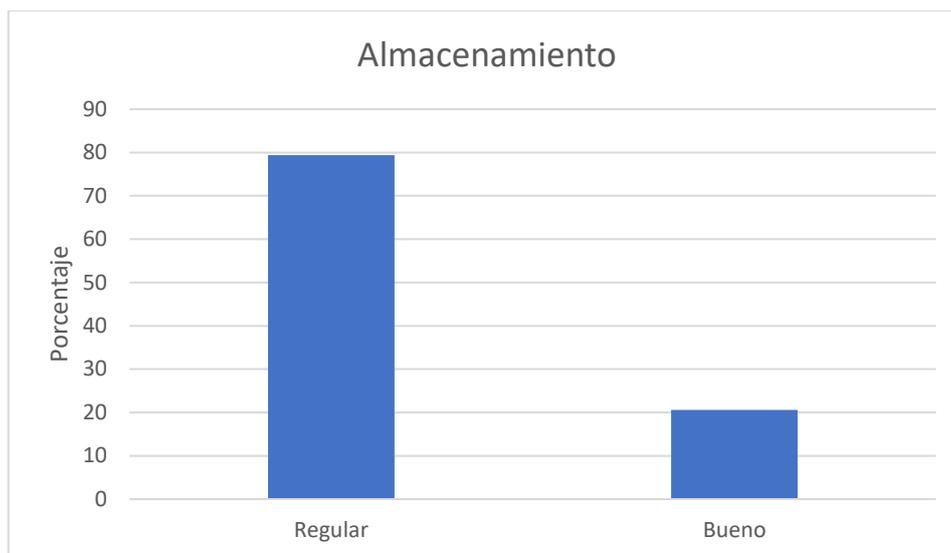


Figura 4: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de almacenamiento

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 79.4 % ubicándose en un nivel regular del almacenamiento, mientras que el 20.6% está en un nivel bueno.

Tabla 14: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	21	61.8	61.8	61.8
	Bueno	10	29.4	29.4	91.2
	Muy Bueno	3	8.8	8.8	100.0
Total		34	100.0	100.0	

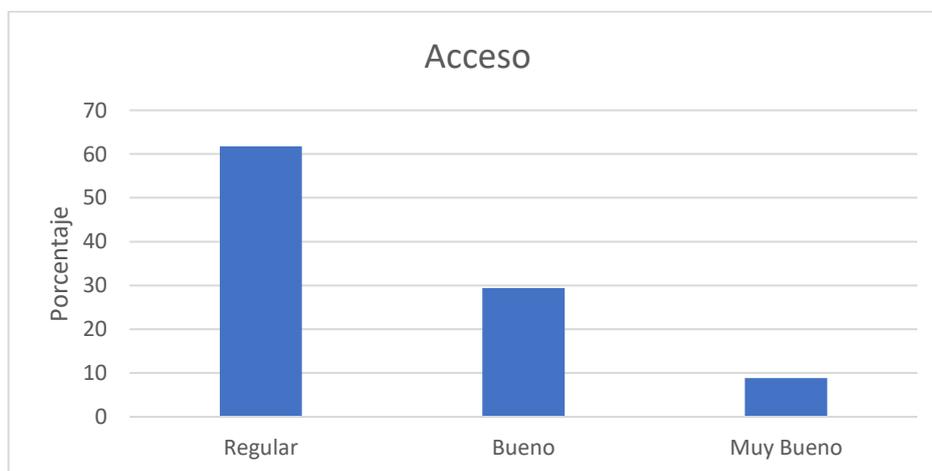


Figura 5: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de acceso

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 61.8% ubicándose en un nivel regular de acceso, mientras que el 29.4% está en un nivel bueno y el 8.8% están considerándolo en un nivel muy bueno.

Tabla 15: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de trazabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	20	58.8	58.8	58.8
	Bueno	13	38.2	38.2	97.1
	Muy Bueno	1	2.9	2.9	100.0
Total		34	100.0	100.0	

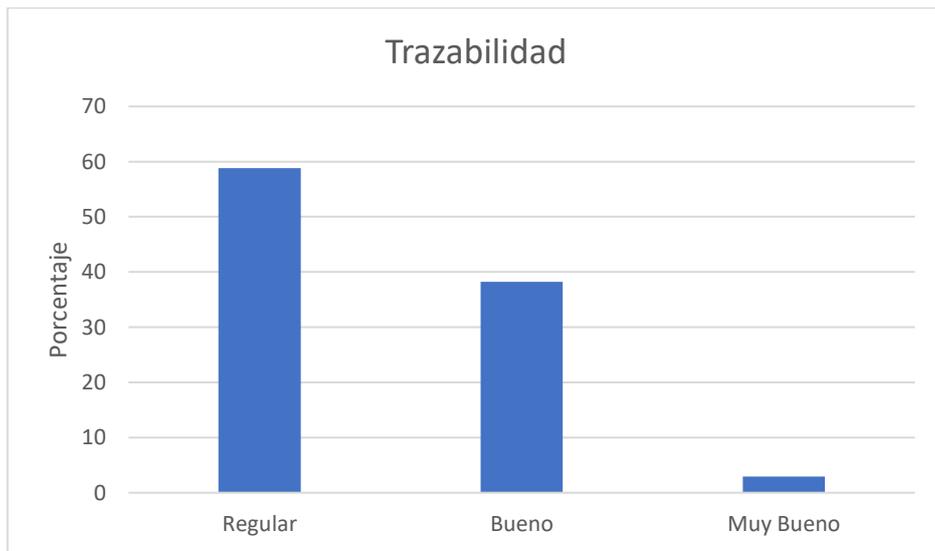


Figura 6: Niveles y porcentajes de los colaboradores según la dimensión de trazabilidad

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 58.8% ubicándose en un nivel regular de trazabilidad, mientras que el 38.2% está en un nivel bueno y el 2.9% están considerándolo en un nivel muy bueno.

Tabla 16: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de disposición

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	22	64.7	64.7	64.7
	Bueno	9	26.5	26.5	91.2
	Muy Bueno	3	8.8	8.8	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

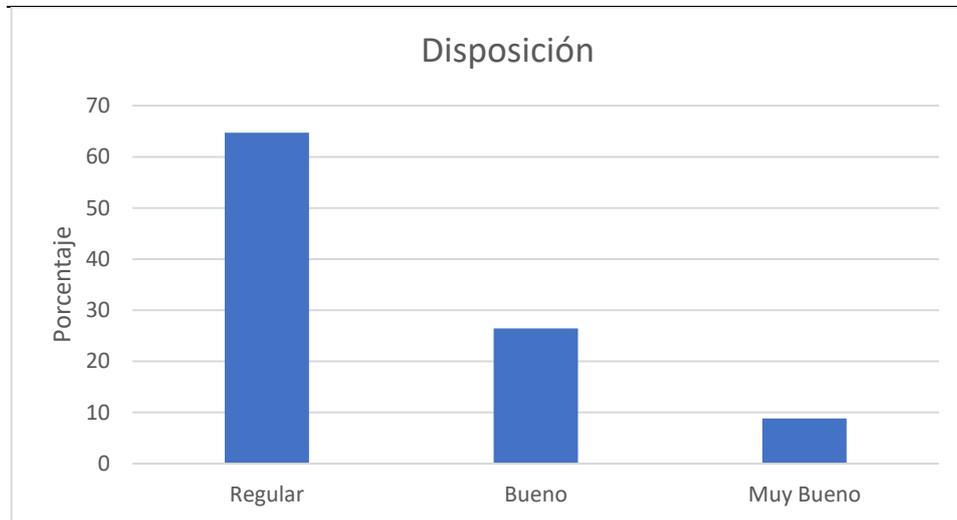


Figura 7: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de disposición

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 64.7% ubicándose en un nivel regular de disposición, mientras que el 26.5% está en un nivel bueno y el 8.8% están considerándolo en un nivel muy bueno.

Tabla 17: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de tiempo de respuesta del sistema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	44.1	44.1	44.1
	Bueno	10	29.4	29.4	73.5
	Muy Bueno	9	26.5	26.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

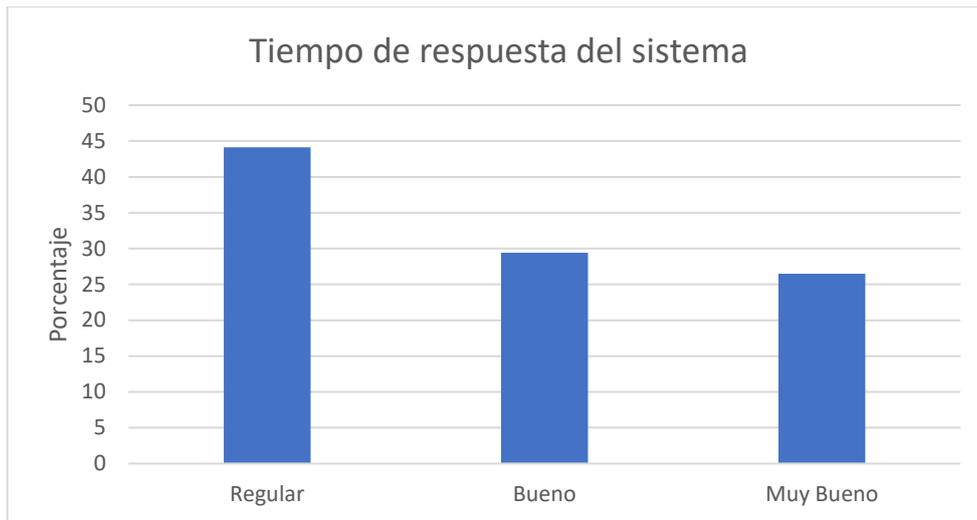


Figura 8: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de tiempo de respuesta del sistema

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 44.1% ubicándose en un nivel regular de tiempo de respuesta del sistema, mientras que el 29.4% está en un nivel bueno y el 26.5 % están considerándolo en un nivel muy bueno.

Tabla 18: Estructura de la continuidad porcentual por los colaboradores sobre la dimensión de fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	47.1	47.1	47.1
	Bueno	13	38.2	38.2	85.3
	Muy Bueno	5	14.7	14.7	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

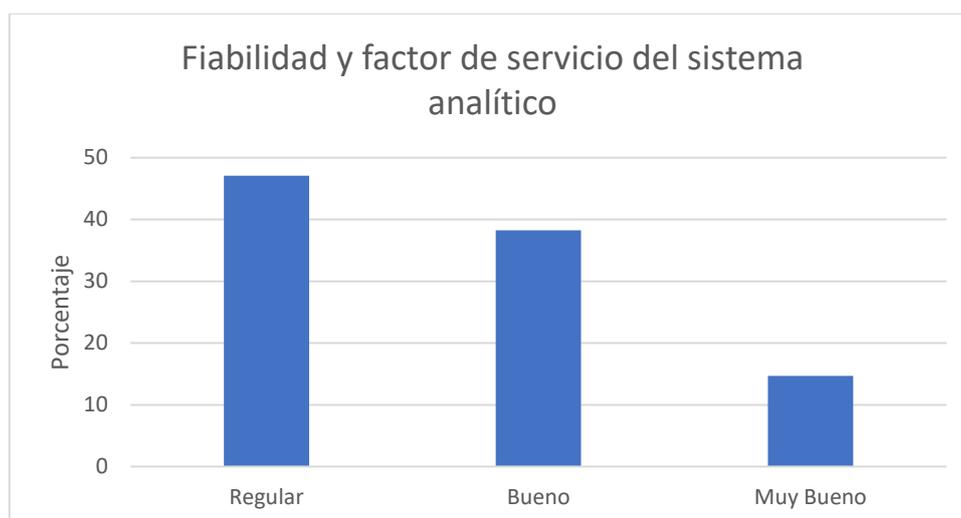


Figura 9: Rango porcentual de los colaboradores según la dimensión de fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico

Interpretación

En los datos podemos observar que el total de encuestados es un 47.1% ubicándose en un nivel regular de fiabilidad y factor del servicio del sistema analítico, mientras que el 38.2% está en un nivel bueno y el 14.7% están considerándolo en un nivel muy bueno.

Tabla 19: Tabla cruzada entre las variables de Gestión de archivos y control de optimización de procesos

		Control de optimización de procesos			Total	
		Regular	Bueno	Muy Bueno		
Gestión de archivos	Regular	Recuento	12	4	1	17
		% del total	35.3%	11.8%	2.9%	50.0%
	Muy Bueno	Recuento	3	10	4	17
		% del total	8.8%	29.4%	11.8%	50.0%
Total	Recuento	15	14	5	34	
	% del total	44.1%	41.2%	14.7%	100.0%	

Dados los resultados que se han obtenidos de los encuestados, considerando que la gestión de archivos gestión de archivos fue regular, también consideraron que el control de optimización de procesos fue regular en un 35.3% y muy buena en un 8.8%. Adicionalmente, los que consideraron que la gestión de archivos fue muy buena, también opinaron que el control de optimización de procesos fue regular en un 8,8%, buena en un 29.4% y muy buena en un 11,8%.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados extraídos por medio del programa estadístico spss v25 logrados en este estudio, el objetivo del estudio fue determinar cómo se relaciona la gestión de archivos y el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020.

En la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 5,71 para la variable de gestión de archivos y control de optimización de procesos 8,19. Así mismo la elaboración del cuestionario equivalen a 10 ítems para la primera variable y 7 ítems para la segunda variable, teniendo un total 17 ítems. La población es la misma que la muestra fue de 34 colaboradores del área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A.

En tal sentido, de acuerdo a los resultados de la presente investigación, en la tabla 11 según dimensión registro, expresa que da un total de encuestas el 58.8% indica un nivel regular de registros, mientras que el 38.2% está en un nivel bueno y el 2.9% está considerando un nivel muy Bueno. Por lo tanto, es corroborada en la tesis presentado por Sosa (2019) en su estudio estableció desarrollar un sistema de información web para optimizar la gestión de archivos en la Procuraduría de Ayacucho, 2018, con el propósito de dar calidad de servicio, con la finalidad de optimizar la gestión de archivos.

Por otro lado, según los resultados en la tabla 10 expresa que la dimensión de incorporación de documentos refleja un significativo de encuestados un 58.8% ubicándose en un nivel regular, mientras que el 41.2% está en un nivel bueno. Por lo tanto, es corroborada por la tesis presentada por Carrión y Fonda (2015), tuvieron como objetivo analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los archivos administrativos de la empresa Constructora Luis Baquero en el cantón Durán para incrementar la productividad en las actividades.

En consecuencia, podemos decir según los resultados de la presente investigación en la tabla 15, califican la dimensión trazabilidad con nivel de encuestados un 58.8% ubicándose en un nivel regular, mientras que el 38.2% está en un nivel bueno y el 2.9% están considerándolo en un nivel muy bueno. Esto lo

confirma en la tesis presentada por Granizo (2018), su estudio tuvo como objetivo general optimizar los procesos de la empresa “BC Llantas”, desarrollando un nuevo modelo de negocio y determinando mejoras en los procesos clave, permitiendo eliminar procesos y registros innecesarios a la vez optimizando tiempos de operaciones y disminución de costos.

No obstante, según resultados en la tabla 17 expresa que la dimensión de tiempo de respuesta del sistema refleja el total de encuestados un 44.1% ubicándose en un nivel regular, mientras que el 29.4% está en un nivel bueno y el 26.5 % están considerándolo en un nivel muy bueno. Y se concuerda con el autor Ramón (2018), en su investigación tuvo como objetivo proponer un control interno para optimizar el proceso de las operaciones en el área de tesorería de la empresa Óptica Medina SRL. Con el fin de tener mayor control en el registro de las operaciones que se realiza, lo cual admite agilizar las operaciones para el área contable.

VI. CONCLUSIONES

Se presenta las conclusiones del estudio, a continuación:

1. Se determinó que existe relación entre gestión de archivos y control de optimización de procesos en el área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A. - Callao 2020; se puede confirmar Gestión de Archivos es parte fundamental de toda empresa y conlleva a tener más expectativa como el control de optimización que mejorará su competitividad y podrá acceder a todos los beneficios.
2. Se determinó que existe relación entre gestión de archivos y tiempo de respuesta del sistema en el área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A. – Callao 2020, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta facilita tener una buena información y capacidad para afrontar futuros riesgos.
3. Se determinó que existe relación entre gestión de archivos y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico en el área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A. – Callao 2020. Toda empresa se basa en la fiabilidad y el servicio del sistema para evitar irregularidades y si la empresa sabe manejar todos área para lograr una gestión de proceso competitivo para aumentar el nivel de competitividad y desarrollo.

VII. RECOMENDACIONES

Así mismo, las recomendaciones presentamos las recomendaciones para los estudios futuras son las siguientes:

1. Se recomienda que las empresas deben informarse más afondo de gestión de archivos ya que se divide en muchos factores y se sugiere generar un sistema de funcionamiento eficaz para un control y armar un análisis de FODA para que visualicen los puntos más resaltantes a mejorar.
2. Se recomienda de tener documentación por clasificación para lograr una mejor competitividad donde la infraestructura cumpla el almacenamiento adecuado y se encuentre en la capacidad de brindar respuestas rápidas garantizando un nivel de seguridad y confidencialidad.
3. Realizar inversiones con el fin de implementar un nuevo sistema adecuado a la empresa para un buen control de calidad así contribuir que la empresa combata el fraude documentario.
4. Se recomienda a los profesionales de Marketing y Comercio Internacional de informarse sobre los nuevos procesos de control en optimización de procesos en cada área ya que muchos de ellos cometen estas irregularidades ya que traerá consecuencias futuras.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación 6° Edición Editorial Episteme*. <https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+muestra+segun+autores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwil9MHmocnpAhWcJbkGHc6ZA-44ChDoAQgwMAE#v=onepage&q&f=false>
- Arribas, M. (2019). *Gestión de archivos. (2° ed.)* Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=pda0DwAAQBAJ&pg=PA10&dq=etapas+del+archivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjr7OtsZztAhWjHbkGHdArAeYQ6AEwA3oECAgQAq#v=onepage&q=etapas%20del%20archivo&f=false>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBqAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjmjsnO78rpAhX9HLkGHWSedZaAQ6AEISDAE#v=twopage&q&f=false>
- Barrial, A. (2017). *La capacitación en gestión documental para gestores y técnicos de archivos de las instituciones municipales*. Recuperada de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962017000200010&script=sci_arttext&tlng=en
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M. y Tejedor, F. (2016). *Guía para una gestión basada en procesos*. Recuperada de: <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>
- Benkí, S., Laura Guirola, Delgado, A. N. B., y Acosta, R. E. H. (2016). *Clasificación archivística por procesos: Una experiencia en la universidad de la habana*. Revista General De Información y Documentación, 26(2), 503-522. Recuperada de: <https://search.proquest.com/docview/1857218167/fulltext/3B4800491FA44226PQ/2?accountid=37408>
- Carrión, E. y Fonda, E. (2015). *Análisis y Diseño de un modelo de Gestión Documental para las pymes en el Cantón Durán*. (Tesis para optar el título de ingeniero comercial, Universidad de Guayaquil). Repositorio <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%2b%2c%2b4N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>

- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018). *The impact of records management system in transparency of public administrations: Transparency by design*. Gestión y Análisis De Políticas Públicas, (19). Recuperada de: <https://search.proquest.com/docview/2053222066/fulltextPDF/3B4800491FA44226PQ/1?accountid=37408>
- Chicano, E. (2015). *Lenguajes de definición y modificación de datos SQL*. Recuperada de: https://books.google.com.pe/books?id=4cJWDwAAQBAJ&pg=PA27&dq=fase+de+registros+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwis_qqNpOXsAhWpILkGHSEnBK4Q6AEwAHoECAAQAq#v=onepage&q=fase%20de%20registros%20definicion&f=false
- Domínguez, E. (2019, p. 10). *Gestión de archivos*. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=McFpAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+archivos&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjsqNjB3qDpAhXuRt8KHRnmCWAQ6AEIMDAB#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20archivos&f=false>
- El peruano. (2017). *Modelo de Gestión Documental*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-modelo-de-gestion-documentalen-el-marco-del-decret-resolucion-no-001-2017-pcmsegdi-1551640-1/>
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. y Paré, M. (2016. p. 5). *Técnicas de investigación social y educativa*. (1° ed.) Recuperada de: https://books.google.com.pe/books?id=ZT_qDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+instrumentos+de+recoleccion+de+datos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiCvOqUqM3pAhW5GrkGHbHIAxEQ6AEIMjAB#v=onepage&q&f=false
- Flokzu's CEO (2018). *¿Qué es BMP? Gestión de procesos de negocios*. Recuperada de: https://www.flokzu.com/blog/es/bpm_es/que-es-bpm/
- Granizo, C. (2018). *Optimización de los procesos de una empresa comercial caso: BC llantas*. (Tesis para obtener título de Ingeniero Comercial,

Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Repositorio de:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2481/1/76759.pdf>

Guerra, J. y Marín, E. (2020). *Manual de procesos operativos y administrativos para el archivo de gestión de contratos de la Secretaría de Infraestructura Física*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Recuperada de:
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/653>

Gutiérrez, N. (2004, p. 66). *Teoría y práctica archivística IV*. Recuperada de:
https://books.google.com.pe/books?id=ciHVAzaGeToC&pg=PA108&lpq=PA108&dq=las+tablas+de+barro+para+la+gesti%C3%B3n+de+archivos&source=bl&ots=Li0LRyueJ&sig=ACfU3U1MwU6CzFFzmsFnEXJWII0GSg9gbw&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjssJ_M_8LpAhUfD7kGHAPjBfQQ6AEwC3oECAsQAQ#v=onepage&q=las%20tablas%20de%20barro%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20archivos&f=false

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^{ta}. Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill. Recuperada de:
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hermida, A. y Fernández, I. (2014, p. 83). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. Operatividad de los sistemas de archivo y base de datos*. (1^o ed.). Recuperada de:
<https://books.google.com.pe/books?id=xBbwCAAQBAJ&pg=PA83&dq=la+norma+ISO+15489+actualizado&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiC78rXtMrpAhVMGbkGHQxMAy8Q6AEINzAC#v=onepage&q=la%20norma%20ISO%2015489%20actualizado&f=false>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^o ed.). Recuperada de:
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

León, F. y Logroño, R. (2015). *El manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio de 2014*. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Secretariado y

relaciones públicas, Universidad Nacional de Chimborazo de Riobamba).

Recuperada

de:<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1679/1/UNACH-EC-R.PUBLI-2015-0001.pdf>

Málaga, E. (2017). *Optimización de la atención de proyectos Opex y Capex a través de la implementación de un sistema integrado de gestión de proyectos SIGPRO, en el año 2015. Universidad Privada de Tacna.* file:///C:/Users/Mi_PC/Downloads/201-Texto%20del%20art%C3%ADculo-727-1-10-20200430.pdf

Mallqui, G. (2015). *Optimización del Proceso de Selección e Implementación de Metodología Técnica para la Selección de Personal Operativo en una Planta de Confecciones de Tejido de Punto para Incrementar la Productividad.* (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4505/Mallqui_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mohammed, Y., Almu, A., Mairoh, H. y Kabiru, M. (2018). *Integrating Antenatal and Postnatal Pregnancy Services to Hospital Management System.* Recuperada de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6653631>

Mondragón, M. (2014). *Información Científica.* Recuperada de: [file:///C:/Users/Mi_PC/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervencion-5156978%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mi_PC/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervencion-5156978%20(1).pdf)

Navarro, A. (2016). *Clasificación y ordenación de los documentos.* Recuperada de: <http://archivosagil.blogspot.com/2016/07/clasificacion-y-ordenacion-de-los.html>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013 p. 97). *Metodología de la Investigación.* (4° ed.). Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=enfoque+cuantitativo+segun+autores&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj6l2S_8zpAhVmGLkGHd_iBIQQ6AEINTAC#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo%20segun%20autores&f=false

Olivera Cáceres, J. (2019). *La organización documental en los archivos de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann*. Recuperada de: <http://revistas.unjbq.edu.pe/index.php/cyd/article/view/215/208>

Paredes Chacin, A. J. y Paredes Chacin, N. (2015). *Gestión de documentos técnicos: Una proyección en la Universidad del Zulia*. Recuperada de: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/241>

Parella Stracuzzi, S. y Martins Pestan, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Venezuela: Fondo de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Fedupol). Recuperada: <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>

Quiroz, E. (2020). *Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado*. Recuperada de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11638/Quiroz_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Ramon, B. (2018). *Propuesta de control interno para optimizar el proceso de las operaciones en el área de tesorería de la empresa Óptica Medina SRL., Lima, 2018*. Recuperada de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1379/Bersabe_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Rivera, E. (2019). *Control de procesos de producción de la compañía de criaderos de larva de camarón en el cantón Palmar periodo 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Contar Público, Universidad de Guayaquil). Recuperada de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44090/1/Tesis%20Nadia%20Ivette%20Yumiseba%20Coello.pdf>

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta. Ed.). Recuperada de: file:///C:/Users/Mi_PC/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf
- Soria, K. y Díaz, L. (2020). *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo*. Ecuador. Recuperada de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf>
- Sosa, R. (2019). *Sistema de información web para optimizar la gestión de archivos en la procuraduría de Ayacucho, 2018*. (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Informático. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho). Recuperada de: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3669/TESIS%20SIS91_Sos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stiegelmeier, R. (2017). Gestión documental al debate. Obtenido de <https://www.revistabyte.es/desayunos-tecnologicos-byte-ti/gestion-documental-debate/>
- Vargas, M. (2016). *Gestión documental*. <https://es.calameo.com/read/0050106210216a41d7fdb>
- Vega, J. (2018). *El plagio como infracción de los derechos de autor*. (1era. Ed.). Madrid. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=3F-LDwAAQBAJ&pg=PA40&dq=no+plagio+autor&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4ltDgko3sAhWkHLkGHb4RCaMQ6AEwAHoECAMQAq#v=onepage&q=no%20plagio%20autor&f=false>
- Velasco, F. (2018, p. 13). *Analizadores de proceso en línea*. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=skluDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=optimizaci%C3%B3n+de+control+de+procesos&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj7ZPM3KLpAhVkhAKHfcZDywQ6AEISzAE#v=onepage&q=optimizaci%C3%B3n%20de%20control%20de%20procesos&f=false>
- Yumiseba, N. (2019). *Control de procesos de producción de la compañía de criaderos de larva de camarón en el cantón Palmar periodo 2017*. (Tesis para optar el título de contador público, Universidad de Guayaquil).

Repositorio

de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/44090/1/Tesis%20Nadia%20Ivette%20Yumiseba%20Coello.pdf>

Wei, L. (2016). *Towards cost model-driven log-based business process improvement*. (Queensland University of Technology - Australia. Thesis to choose the degree of Doctor in Philosophy). Recuperada de: https://eprints.qut.edu.au/97727/1/Wei%20Zhe_Low_Thesis.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de Archivo	Según Domínguez (2019) estudia de manera integral, la gestión documental en la empresa, tanto en formato papel/físico como en formato informático (archivos de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas de gestión, etc)	La gestión de archivo se evalúa tomando en cuenta sus fases, incorporación de documentos, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición en el análisis de los elementos observables a través de un cuestionario de respuestas cerradas.	Incorporación de documentos	Admisión de documentos Verificación del sistema	Del 1 al 2	Ordinal
			Registro	Depura la incorporación de documentos Delimita sus características	Del 3 al 4	
			Clasificación	Agrupación de documentos Estructura global del archivo	Del 5 al 6	
			Almacenamiento	Infraestructura Espacio	Del 7 al 8	
				Acceso	Información Condiciones	
			Trazabilidad	Niveles de seguridad Seguridad	Del 12 al 15	
				Control de calidad Combatir el fraude		
			Disposición	Administrar cadenas logísticas	Del 16 al 17	
				Protocolo de destrucción de documentos Conservación de los documentos		

Control de optimización de procesos	Según Velasco (2018) Es poder mover el proceso, por decirlo de alguna forma, para producir una distinta pureza o composición del producto, basándose en la coyuntura económica del momento. Es muy importante conocer el punto de partida, adónde se requiere llegar y el momento en que se ha alcanzado ese punto.	El control de optimización de procesos se evalúa tomando en cuenta sus procesos, tiempo de respuesta del sistema y fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico en el análisis de los elementos observables a través de un cuestionario de respuestas cerradas.	Tiempo de respuesta del sistema Fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico	Suma del tiempo de ciclo Tiempo de respuesta del sistema de muestra Calidad del analizador Diseño del sistema Instalación Calidad de mantenimiento Método y frecuencia de su calibración	Del 18 al 20 Del 21 al 27	Ordinal
-------------------------------------	---	--	--	--	--	---------

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión de archivos y el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020?	Objetivo General Determinar cómo se relacionada la gestión de archivos y el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020.	Hipótesis General Existe relación entre la gestión de archivos y control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020.
Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020?	Objetivos específicos Determinar cómo se relaciona el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020.	Hipótesis Especificas Existe relación entre el tiempo de respuesta del sistema con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020.
¿Cómo se relaciona la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020?	Determinar cómo se relaciona la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020.	Existe relación entre la fiabilidad y factor de servicio del sistema analítico con la gestión de archivos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la gestión de archivos y el control de optimización de procesos de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao 2020.

Se considera los siguientes valores para la encuesta:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

VARIABLE	GESTIÓN DE ARCHIVOS							
	DIMENSIÓN	N°	INDICADORES	ÍNDICES				
S				CS	AV	CN	N	
INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS	ADMISIÓN DE DOCUMENTOS							
	1	El software utilizado para la admisión de documentos es proporcional a la cantidad de clientes						
	VERIFICACIÓN DEL SISTEMA							
	2	Se verifica oportunamente el nivel de funcionamiento del sistema SISGPD 11						
REGISTRO	DEPURA LA INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS							
	3	Se cuenta con un protocolo que permite que el registro de documentos manuales depure los que no son necesarios en la gestión de archivamiento						
	DELIMITA SUS CARACTERÍSTICAS							
	4	El sistema SISGPD 11 y el registro manual que se utiliza para la gestión de archivos tienen delimitaciones de características documentarias						
CLASIFICACIÓN	AGRUPACIÓN DE DOCUMENTOS							
	5	Los documentos son agrupados por tiempo de ingreso con claridad y transparencia						
	ESTRUCTURA GLOBAL DEL ARCHIVO							
	6	El área utilizada para la clasificación de los archivos es coherente de volumen o nivel de los documentos						
ALMACENAMIENTO	INFRAESTRUCTURA							
	7	La infraestructura dónde se encuentra almacenado los documentos son adecuadas						
	ESPACIO							
	8	Cada cliente tiene su propio espacio para guardar sus documentaciones						
ACCESO	INFORMACIÓN							
	9	Al momento de que el cliente desee información, se encuentra en la capacidad de brindar una respuesta rápida						
	CONDICIONES							
	10	Las condiciones que solicita un cliente para el resguardo de sus archivos garantizan que tenga acceso a ello						
	NIVELES DE SEGURIDAD							
11	Los clientes encuentran confidencialidad de los documentos que se custodian							
TRAZABILIDAD	SEGURIDAD							

	12	Los colaboradores encargados de la gestión de archivos han pasado por un proceso de selección complejo y transparente para la seguridad de sus actividades laborales						
		CONTROL DE CALIDAD						
	13	El control de calidad de la gestión de archivo es competencia en un equipo de colaboradores expertos						
		COMBATIR EL FRAUDE						
	14	El protocolo de custodia de los archivos permite prevenir el fraude o robo						
		ADMINISTRAR CADENAS LOGÍSTICAS						
	15	Los recursos utilizados para el buen servicio son administrados por jefes competentes						
DISPOSICIÓN		PROTOCOLO DE DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS						
	16	Cuando el cliente dispone la destrucción de sus documentos se reporta la evidencia de actuado						
		CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS						
	17	¿Los usuarios tienen el cuidado preventivo para los documentos brindados por el cliente						
VARIABLE		CONTROL DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS						
DIMENSION	N°	INDICADORES	ÍNDICES					
			S	CS	AV	CN	N	
TIEMPO DE RESPUESTA DEL SISTEMA		SUMA DEL TIEMPO DE CICLO						
	18	Periódicamente se reporta al cliente sobre las condiciones del resguardo de sus documentos						
		TIEMPO DE RESPUESTA DEL SISTEMA DE MUESTRA						
	19	Los colaboradores reciben respuestas oportunas sobre el servicio brindando						
	20	Los procesos establecidos en el servicio brindado se cumplen sin postergación						
FIABILIDAD Y FACTOR DE SERVICIO DEL SISTEMA ANALÍTICO		CALIDAD DEL ANALIZADOR						
	21	La calidad del servicio brindando está garantizada						
		DISEÑO DEL SISTEMA						
	22	La gerencia y los altos mandos diseñan un sistema efectivo que permite garantizar el servicio brindado						
		INSTALACIÓN						
	23	Los equipos (computadoras) tienen instalados sistemas o software que garantiza el traslado y almacenamiento de la documentación						
	24	Cuando se incrementa el servicio brindado se dota a los colaboradores						
		CALIDAD DE MANTENIMIENTO						
	25	Al ingresar los documentos, según su vigencia se asigna un protocolo de mantenimiento pertinente						
		MÉTODO Y FRECUENCIA DE SUS CALIBRACIÓN						
26	La frecuencia con que se controla la condición o estado de los documentos facilita la prevención de datos							
27	Los colaboradores son capacitados con métodos que facilitan la conservación y custodia de los documentos							

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez de V. de Aiken

V= V de Aiken

X= Promedio de calificación de jueces

K= Rango de calificaciones (Max-Min)

L= Calificación más baja posible

Aplicando la fórmula: $V = \frac{X - L}{K}$

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Tabla 20: Validez del instrumento de gestión de archivos

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	3	3	3	3.25	0.50	0.75	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido

	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	2	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	2	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	2	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido

Tabla 21: Validez basado en el contenido por medio de la V de Aiken para la variable gestión de archivos

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 2	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78

	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 3	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 4	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 5	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 6	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 7	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 8	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 9	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 10	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 11	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 12	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 13	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 14	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 15	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
Item 16	Relevancia	3.333333	1.15	0.78

	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 17	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78

Tabla 22: Validez del instrumento de control de optimización de procesos

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	2	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	2	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	2	4	4	3.3333	1.15	0.78	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido

Tabla 23: Validez basado en el contenido por medio de la V de Aiken para la variable control de optimización de procesos

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 4	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 5	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 6	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 7	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	1.15	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 8	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
Item 9	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
Item 10	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento

Documentos para validar los instrumentos de medición por los jueces de expertos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de archivos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹			Pertinencia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSIÓN 1: INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS										
	Indicador: Admisión de documentos										
1	El software utilizado para la admisión de documentos es proporcional a la cantidad de clientes		X		X					X	
	Indicador: Verificación del sistema										
2	Se verifica oportunamente el nivel de funcionamiento del sistema SISGPD 11			X		X				X	
	DIMENSIÓN 2: REGISTRO										
	Indicador: Depura la incorporación de documentos										
3	Se cuenta con un protocolo que permite que el registro de documentos manuales depure los que no son necesarios en la gestión de archivamiento		X				X			X	
	Indicador: Delimita sus características										
4	El sistema SISGPD 11 y el registro manual que se utiliza para la gestión de archivos tienen delimitaciones de características documentarias		X				X			X	
	DIMENSIÓN 3: CLASIFICACIÓN										
	Indicador: Agrupación de documentos										
5	Los documentos son agrupados por tiempo de ingreso con claridad y transparencia		X		X					X	
	Indicador: Estructura global del archivo										
6	El área utilizada para la clasificación de los archivos es coherente de volumen o nivel de los documentos		X				X			X	
	DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO										
	Indicador: Infraestructura										
7	La infraestructura donde se encuentra almacenado los documentos son adecuadas	X				X				X	
	Indicador: Espacio										
8	Cada cliente tiene su propio espacio para guardar sus documentaciones	X					X		X		
	DIMENSIÓN 5: ACCESO										
	Indicador: Información										
9	Al momento de que el cliente desee información, se encuentra en la capacidad de brindar una respuesta rápida			X	X					X	
	Indicador: Condiciones										
10	Las condiciones que solicita un cliente para el resguardo de sus archivos garantizan que tenga acceso a ello			X		X				X	
	Indicador: Niveles de seguridad										
11	Los clientes encuentran confidencialidad de los documentos que se custodian	X				X				X	
	DIMENSIÓN 6: TRAZABILIDAD										
	Indicador: Seguridad										

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Rocca Carvajal Yadit
 DNI: 464640382

Especialidad del validador: MBA Administración de Negocios Internacionales

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de archivos

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia ¹			Pertinencia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS										
	Indicador: Admisión de documentos										
1	El software utilizado para la admisión de documentos es proporcional a la cantidad de clientes			X			X				X
	Indicador: Verificación del sistema										
2	Se verifica oportunamente el nivel de funcionamiento del sistema SISGPD 11				X		X			X	
	DIMENSIÓN 2: REGISTRO										
	Indicador: Depura la incorporación de documentos										
3	Se cuenta con un protocolo que permite que el registro de documentos manuales depure los que no son necesarios en la gestión de archivamiento			X			X			X	
	Indicador: Delimita sus características										
4	El sistema SISGPD 11 y el registro manual que se utiliza para la gestión de archivos tienen delimitaciones de características documentarias			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: CLASIFICACIÓN										
	Indicador: Agrupación de documentos										
5	Los documentos son agrupados por tiempo de ingreso con claridad y transparencia			X			X			X	
	Indicador: Estructura global del archivo										
6	El área utilizada para la clasificación de los archivos es coherente de volumen o nivel de los documentos			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO										
	Indicador: Infraestructura										
7	La infraestructura dónde se encuentra almacenado los documentos son adecuadas			X			X			X	
	Indicador: Espacio										
8	Cada cliente tiene su propio espacio para guardar sus documentaciones			X			X			X	
	DIMENSIÓN 5: ACCESO										
	Indicador: Información										
9	Al momento de que el cliente desee información, se encuentra en la capacidad de brindar una respuesta rápida				X		X			X	
	Indicador: Condiciones										
10	Las condiciones que solicita un cliente para el resguardo de sus archivos garantizan que tenga acceso a ello				X		X			X	
	Indicador: Niveles de seguridad										
11	Los clientes encuentran confidencialidad de los documentos que se custodian			X			X			X	
	DIMENSIÓN 6: TRAZABILIDAD										
	Indicador: Seguridad										

12	Los colaboradores encargados de la gestión de archivos han pasado por un proceso de selección complejo y transparente para la seguridad de sus actividades laborales			X					X					X
Indicador: Control de calidad														
13	El control de calidad de la gestión de archivo es competencia en un equipo de colaboradores expertos	X							X					X
Indicador: Combatir el fraude														
14	El protocolo de custodia de los archivos permite prevenir el fraude o robo	X							X				X	
Indicador: Administrar cadenas logísticas														
15	Los recursos utilizados para el buen servicio son administrados por jefes competentes			X		X			X					
DIMENSIÓN 7: DISPOSICIÓN														
Indicador: Protocolo de destrucción de documentos														
16	Cuando el cliente dispone la destrucción de sus documentos se reporta la evidencia de actuado			X		X								X
Indicador: Conservación de los documentos														
17	Los usuarios tienen el cuidado preventivo para los documentos brindados por el cliente		X			X								X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Chombo Jaco José Alberto
 DNI: 09652149

Especialidad del validador: Maestro en gerencia social y recursos humanos

- ¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ²Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control de optimización de procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹			Pertinencia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE RESPUESTA DEL SISTEMA											
Indicador: Suma del tiempo de ciclo											
1	Periódicamente se reporta al cliente sobre las condiciones del resguardo de sus documentos	X						X			X
Indicador: Tiempo de respuesta del sistema de muestra											
2	Los colaboradores reciben respuestas oportunas sobre el servicio brindando		X			X					X
3	Los procesos establecidos en el servicio brindado se cumplen sin postergación			X		X					X
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD Y FACTOR DEL SERVICIO DEL SISTEMA ANALÍTICO											
Indicador: Calidad del analizador											
4	La calidad del servicio brindando está garantizada	X					X				X
Indicador: Diseño del sistema											
5	La gerencia y los altos mandos diseñan un sistema efectivo que permite garantizar el servicio brindado		X					X			X
Indicador: Instalación											
6	Los equipos (computadoras) tienen instalados sistemas o software que garantiza el traslado y almacenamiento de la documentación		X			X					X
7	Cuando se incrementa el servicio brindado se dota a los colaboradores		X			X					X
Indicador: Calidad del mantenimiento											
8	Al ingresar los documentos, según su vigencia se asigna un protocolo de mantenimiento pertinente		X					X			X
Indicador: Método y frecuencia de su calibración											
9	La frecuencia con que se controla la condición o estado de los documentos facilita la prevención de datos			X				X			X
10	Los colaboradores son capacitados con métodos que facilitan la conservación y custodia de los documentos			X			X				X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Chombo Jaco José Alberto
 DNI: 09652149

Especialidad del validador: Maestro en gerencia social y recursos humanos

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de archivos

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia ¹			Pertinencia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS										
	Indicador: Admisión de documentos										
1	El software utilizado para la admisión de documentos es proporcional a la cantidad de clientes			X				X		X	
	Indicador: Verificación del sistema										
2	Se verifica oportunamente el nivel de funcionamiento del sistema SISGPD 11			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: REGISTRO										
	Indicador: Depura la incorporación de documentos										
3	Se cuenta con un protocolo que permite que el registro de documentos manuales depure los que no son necesarios en la gestión de archivamiento			X			X			X	
	Indicador: Delimita sus características										
4	El sistema SISGPD 11 y el registro manual que se utiliza para la gestión de archivos tienen delimitaciones de características documentarias			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: CLASIFICACIÓN										
	Indicador: Agrupación de documentos										
5	Los documentos son agrupados por tiempo de ingreso con claridad y transparencia			X			X			X	
	Indicador: Estructura global del archivo										
6	El área utilizada para la clasificación de los archivos es coherente de volumen o nivel de los documentos			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO										
	Indicador: Infraestructura										
7	La infraestructura dónde se encuentra almacenado los documentos son adecuadas			X			X			X	
	Indicador: Espacio										
8	Cada cliente tiene su propio espacio para guardar sus documentaciones			X			X			X	
	DIMENSIÓN 5: ACCESO										
	Indicador: Información										
9	Al momento de que el cliente desee información, se encuentra en la capacidad de brindar una respuesta rápida			X			X			X	
	Indicador: Condiciones										
10	Las condiciones que solicita un cliente para el resguardo de sus archivos garantizan que tenga acceso a ello			X			X			X	
	Indicador: Niveles de seguridad										
11	Los clientes encuentran confidencialidad de los documentos que se custodian			X			X			X	
	DIMENSIÓN 6: TRAZABILIDAD										
	Indicador: Seguridad										

12	Los colaboradores encargados de la gestión de archivos han pasado por un proceso de selección complejo y transparente para la seguridad de sus actividades laborales			X					X				X
	Indicador: Control de calidad												
13	El control de calidad de la gestión de archivo es competencia en un equipo de colaboradores expertos			X			X						X
	Indicador: Combatir el fraude												
14	El protocolo de custodia de los archivos permite prevenir el fraude o robo			X				X					X
	Indicador: Administrar cadenas logísticas												
15	Los recursos utilizados para el buen servicio son administrados por jefes competentes	X						X					X
	DIMENSION 7: DISPOSICION												
	Indicador: Protocolo de destrucción de documentos												
16	Cuando el cliente dispone de la destrucción de sus documentos se reporta la evidencia de <i>asistado</i>	X						X					X
	Indicador: Conservación de los documentos												
17	Los usuarios tienen el cuidado preventivo para los documentos brindados por el cliente			X				X					X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. **(Mg.) Chura Lucar Rudy Gonzalo Adolfo**
DNI: 41677549

Especialidad del validador:

¹**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

³**Claridad:** 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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control de optimización de procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹			Pertinencia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: TIEMPO DE RESPUESTA DEL SISTEMA										
	Indicador: Suma del tiempo de ciclo										
1	Periódicamente se reporta al cliente sobre las condiciones del resguardo de sus documentos			X			X				X
	Indicador: Tiempo de respuesta del sistema de muestra										
2	Los colaboradores reciben respuestas oportunas sobre el servicio brindando			X			X				X
3	Los procesos establecidos en el servicio brindado se cumplen sin postergación		X				X			X	
	DIMENSION 2: FIABILIDAD Y FACTOR DEL SERVICIO DEL SISTEMA ANALITICO										
	Indicador: Calidad del analizador										
4	La calidad del servicio brindado está garantizada			X			X			X	
	Indicador: Diseño del sistema										
5	La gerencia y los altos mandos diseñan un sistema efectivo que permite garantizar el servicio brindado			X	X					X	
	Indicador: Instalación										
6	Los equipos (computadoras) tienen instalados sistemas o software que garantiza el traslado y almacenamiento de la documentación			X			X				X
7	Cuando se incrementa el servicio brindado se dota a los colaboradores			X			X			X	
	Indicador: Calidad del mantenimiento										
8	Al ingresar los documentos, según su vigencia se asigna un protocolo de mantenimiento pertinente			X			X				X
	Indicador: Método y frecuencia de su calibración										
9	La frecuencia con que se controla la condición o estado de los documentos facilita la prevención de datos			X			X				X
10	Los colaboradores son capacitados con métodos que facilitan la conservación y custodia de los documentos			X			X				X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg): Chura Lucar Rudy Gonzalo Adolfo
 DNI: 41677549

Especialidad del validador:

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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 6: Base de datos SPSS

Incorp_1	Incorp_2	Regis_1	Regis_2	Clasif_1	Clasif_2	Almac_1	Almac_2	Acceso_1	Acceso_2	Acceso_3	Trazab_1	Trazab_2	Trazab_3	Trazab_4	Disposi_1	Disposi_2	Tiempo_1	Tiempo_2	Tiempo_3	Fiabilli_1	Fiabilli_2	Fiabilli_3	Fiabilli_4	Fiabilli_5	Fiabilli_6	Fiabilli_7	Suma_Incorp	Suma_Regi	Suma_Clasif	Suma_Almac	Suma_Acceso	Suma_Trazab	Suma_Disposi	Suma_Tiempo	Suma_Fiabilli	Suma_GA	Suma_COP	
4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	1	2	4	2	2	1	1	2	2	1	2	6	7	5	7	1	1	4	8	1	5	19	
1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	2	3	1	2	2	2	4	6	2	5	1	3	2	18	
1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	3	5	4	6	2	4	1	2	14	
2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	1	1	4	1	4	2	2	2	1	2	3	1	2	3	4	3	5	5	7	6	5	8	1	3	22	
1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	2	1	1	1	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	6	8	2	9	1	8	2	27
2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	5	4	3	4	7	8	2	6	1	3	21	
1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	4	3	3	8	4	5	9	2	7	14
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	9	2	3	9	2	3	12
3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1	2	4	2	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	4	9	2	8	1	3	27	
2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	4	5	2	3	3	9	2	3	1	2	14	
2	1	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	6	4	3	6	1	4	8	1	3	24	

2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	5	4	4	1	3	5	8	3	3	13
1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	4	6	8	5	4	8	3	3	12
2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	4	4	4	3	8	3	5	8	2	2	13
2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	4	3	8	3	5	7	2	2	12
1	1	1	3	1	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	3	2	4	4	6	5	7	4	7	1	3	2	20
1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	4	4	4	4	3	7	3	5	1	2	1	16
1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	2	4	3	7	3	3	7	2	2	10
1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	6	2	3	3	7	5	5	9	2	2	14
2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	4	4	3	3	7	3	3	8	2	2	11
2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	5	5	2	3	3	9	4	7	1	3	1	19
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	3	4	1	5	4	9	2	2	13
1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	4	6	1	4	3	9	3	2	12	
1	1	4	2	2	1	1	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	6	3	3	8	1	7	6	1	3	1	16
2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	1	4	3	4	3	2	2	2	2	4	1	3	3	4	6	4	4	8	9	7	9	1	4	2	26
1	2	4	1	2	1	1	2	4	3	2	2	4	2	1	4	3	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	5	3	3	9	9	7	8	1	3	2	22
2	1	4	1	2	2	2	2	4	4	3	1	4	1	1	4	1	4	3	3	2	2	2	4	1	3	2	3	5	4	4	1	7	5	10	1	3	2	26
2	2	4	1	2	2	2	2	4	4	2	1	4	1	1	5	1	3	2	5	1	1	1	3	1	3	2	4	5	4	4	1	7	6	10	1	4	2	22
1	3	4	1	1	1	1	2	4	1	2	1	4	1	1	4	1	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	4	5	2	3	7	7	5	7	1	3	1	21

1	3	4	2	1	1	1	2	4	1	2	1	4	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	3	4	6	2	3	7	7	4	7	1	3	20
1	3	2	2	1	1	1	2	4	1	2	1	4	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	4	4	2	3	7	7	4	7	1	3	21
2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	4	1	1	4	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	3	4	3	2	4	6	7	5	7	1	3	20
1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	4	2	1	4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	3	3	5	7	9	5	6	1	3	18
1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	4	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	5	7	9	4	6	1	3	19