



Universidad Nacional de la Amazonia Peruana
Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios

Tesis

**Gestión documental en la UGEL de la
Provincia Mariscal Ramón Castilla. Loreto**

Presentado por:

Bachiller: ERICK RONALD MALAVERRY TANGOA

Asesor:

Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes.

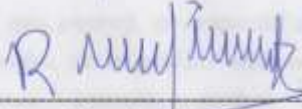
Para optar el título profesional
de Licenciado en Administración

Loreto – Perú
2018

MIEMBROS DEL JURADO



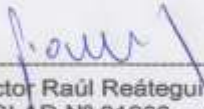
Lic. Adm. Nérida Valencia Coral
CLAD N° 02311
Presidente



Lic. Adm. Rómulo Vásquez Mori
CLAD N° 03528
Miembro



Lic. Adm. Víctor Castillo Canani
CLAD N° 17744
Miembro



Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes
CLAD N° 01966
Asesor



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 17 días del mes de AGOSTO del 2018, siendo las 11:00 a.m. de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 1116 2018-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: LIC.ADM. NÉLIDA VALENCIA CORAL (Presidente), LIC.ADM. RÓMULO VÁSQUEZ MORI (Miembro) y el LIC.ADM. VÍCTOR CASTILLO CANANI (Miembro), y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UGEL DE LA PROVINCIA MARISCAL RAMÓN CASTILLA - LORETO", presentado por el autor bachiller en Ciencias Administrativas ERICK RONALD MALAVERRY TANGO, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.


Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma SATISFACTORIA


El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:


La Tesis ha sido: APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:30 m. se dio por terminado el acto ACADEMICO

Agradeciendo al sustentante por su exposición.


LIC.ADM. NÉLIDA VALENCIA CORAL
Presidente


LIC.ADM. RÓMULO VÁSQUEZ MORI
Miembro


LIC.ADM. VÍCTOR CASTILLO CANANI
Miembro

Dedicatoria

A mis padres, en especial a mi señora madre, sin la cual no hubiese logrado mi meta trazada, ambos serán mi motivación para continuar bregando y lograr ser cada día mejor profesional, mejor padre, mejor hijo, capacitado y útil a mi institución.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.1. Planteamiento del propósito de la investigación | 3 |
| 1.2. Formulación del Propósito de la investigación..... | 4 |
| 1.2.1. Problema general | 4 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 5 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 5 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 5 |
| 1.4. Hipótesis | 5 |
| 1.4.1. Hipótesis general..... | 5 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas..... | 6 |
| 1.5. Operacionalización de la variable satisfacción del cliente | 6 |
| 1.6. Identificación del método de investigación..... | 7 |
| 1.7. Marco poblacional y población | 8 |
| 1.8. Marco muestral y muestra..... | 8 |
| 1.9. Fuentes de recolección de datos | 9 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1. Teorías relacionadas al sector de estudio..... | 11 |
| 2.2. Teorías relacionadas al tema de estudio..... | 12 |
| 2.2.1. Base legal | 12 |
| 2.2.2. Breve historia de la UGEL..... | 15 |
| 2.2.3. Gestión documental | 17 |
| 2.2.4. La Norma ISO 15489-2006 y la gestión documental..... | 26 |
| 2.2.5. Características y dimensiones de la Norma ISO 15489-2006 | 33 |
| 2.2.6. Gestión de información personal | 36 |
| 2.3. Marco conceptual | 37 |
| CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION..... | 39 |
| 3.1. Perfil demográfico..... | 39 |
| 3.2. Resultados de la variable gestión documental | 40 |
| Conclusiones..... | 48 |
| Recomendaciones..... | 49 |
| BIBLIOGRAFIA | 50 |
| ANEXOS | 52 |

INTRODUCCIÓN

El trabajo realizado se titula: Gestión documental en la UGEL en la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. El presente estudio es una investigación de tesis, cuyo objetivo fue estudiar el estado de la gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto

Al respecto los estudios e informes relacionados con nuestra investigación son insuficientes y mucho mayor en temas específicos, como en el caso de las UGELES del Perú, a pesar de la importancia y urgencia por administrar y gestionar adecuadamente los archivos. La presente investigación demuestra mediante un diseño descriptivo, que es urgente tratar de entender esta problemática. No puede existir transparencia en la gestión pública si es que no se transparentan los documentos, mediante su digitalización y ello requiere de una gestión documental eficiente.

Para el logro de los objetivos, se aplicó un cuestionario a una población de 280 personas, entre docentes y personal administrativo de la UGEL. El informe se divide en cinco capítulos, que a continuación describimos.

El primer capítulo, llamado marco metodológico, comprende la fundamentación y formulación del problema, los objetivos y la justificación del estudio.

El segundo capítulo, corresponde a las hipótesis, variables y definiciones operacionales.

El tercer capítulo, corresponde al Marco teórico. Esta parte del estudio corresponde a los antecedentes, teorías relacionadas con la investigación y el marco conceptual.

El cuarto capítulo desarrolla la parte correspondiente a Metodología de la investigación. Aquí se desarrolló la identificación del método, marco muestral y las fuentes de recolección de datos.

El quinto capítulo desarrollamos los Resultados de la investigación. Esta es la parte central del trabajo realizado y comprende la descripción y análisis de las variables e indicadores del estudio. Completan la presente investigación las conclusiones, las recomendaciones, bibliografía y los anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del propósito de la investigación

El archivo en el mundo desarrollado ha dejado de ser un espacio de “castigo” de los trabajadores. El incremento de trámites y de personal, ha llevado a hablar de gestión documental y desde hace pocos años se han empezado a utilizar sistemas que agilizan los trámites y mantienen la integridad de la documentación, impidiendo suplantaciones o pérdidas de documentos. A nivel mundial muchos gobiernos han empezado a utilizar sistemas de gestión de documentos para agilizar los trámites y mantener ordenada la información.

Igualmente, en muchos países de América Latina, en las dependencias públicas, se ha empezado a utilizar el software Quipux para la gestión de documentos, con la finalidad de facilitar el manejo de la documentación y satisfacer las necesidades de los usuarios.

En la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto se presenta limitaciones técnicas en el manejo del archivo, por el desinterés de las autoridades que causa retrasos en la ejecución de trámites, y ha impedido que se pueda encontrar una solución para el manejo de la información. Otro aspecto importante es el limitado espacio para almacenar documentos, que se nota en el almacenamiento incorrecto de documentos, y el deterioro de estos. La documentación impresa ha sido desde siempre el método más utilizado para la recolección y almacenamiento de la información, sin embargo, este método ha traído varios inconvenientes entre ellos la pérdida y deterioro de los documentos. Otros problemas que se presentan, es el desorden al almacenar lo cual impide que la información sea fácil de

localizar y que la búsqueda tarde demasiado. Y finalmente, el desconocimiento de las herramientas tecnológicas disponibles por parte de las autoridades ha impedido que se encuentre una solución para el manejo de la documentación, manteniendo la información impresa y dispersa en varios lugares, sin poder administrarla de una manera centralizada.

1.2. Formulación del Propósito de la investigación

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el estado de la gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Es apropiada la organización del archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto?
- b) ¿Se conservan adecuadamente los documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto?
- c) ¿El archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) cuenta con los recursos necesarios para conservar los documentos y legajos?
- d) ¿El sistema de seguridad en el archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficiente?
- e) ¿El personal encargado del archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es competente para el manejo documental?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar el estado de la gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Estudiar el nivel de organización del archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto.
- b) Examinar el estado de conservación de los documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto.
- c) Determinar la dotación de recursos al archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto.
- d) Describir el nivel de seguridad en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto.
- e) Determinar la competencia del personal encargado del archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficaz.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La organización del archivo de documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficiente.
- b) El estado de conservación de documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es muy bueno.
- c) Los recursos asignados al archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) están de acuerdo a sus necesidades.
- d) El sistema de seguridad del archivo de documentos y legajos de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es confiable.
- e) El personal encargado del archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es competente.

1.5. Operacionalización de la variable satisfacción del cliente

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional |
|--|---|--|
| Variable 1: Gestión documental | Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. | <ul style="list-style-type: none"> a) Organización b) Conservación c) Recursos d) Seguridad e) Personal |

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Variable 2: UGEL | Entidades que pertenecen al Ministerio de Educación quienes coordinan, dirigen y evalúan las actividades educativas y administrativas de las instituciones públicas y privadas del Perú. | a) Historia b) Organización y funciones c) Legislación documental |
|----------------------------|--|---|

1.6. Identificación del método de investigación

Utilizando la clasificación empleada por Sánchez Carlessi (1995) la presente investigación puede ser tipificada como *investigación sustantiva* ya que trata de describir y/o explicar un fenómeno. Por lo general la descripción y explicación aparecen relacionados, pues no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características.

En este sentido, la presente investigación es de tipo exploratorio descriptivo. Es exploratoria porque es un campo que aún no ha sido investigado adecuadamente en la región y en el Perú. Es descriptiva porque pondrá de manifiesto las características actuales que presentaba un fenómeno determinado, en nuestro caso es la gestión documental en la UGEL de la Provincia Mariscal Ramos Castilla (Iquitos). Sánchez Carlessi (1995) señala que este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Cómo es el fenómeno y cuáles son sus características? Para Bunge (2000), la descripción consiste en responder a las siguientes preguntas:

- | | |
|-----------------|--------------|
| a) ¿Qué es? | Correlato. |
| b) ¿Cómo es? | Propiedades. |
| c) ¿Dónde está? | Lugar. |

- | | | |
|----|---------------------------|----------------|
| d) | ¿De qué está hecho? | Composición. |
| e) | ¿Cómo están sus partes? | Configuración. |
| f) | ¿Están interrelacionadas? | |
| g) | ¿Cuánto? | Cantidad |

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen al interior y entre variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

1.7. Marco poblacional y población

La población del estudio está conformada por los docentes y personal auxiliar que asisten con frecuencia a la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramon Castilla (Loreto). De acuerdo a estadísticas de la UGEL existen 431 docentes nombrados y 16 administrativos.

1.8. Marco muestral y muestra

La muestra de la investigación está conformada por 180 docentes y 16 auxiliares administrativos que hacen uso de los servicios que ofrece el archivo de la UGEL Mariscal Ramón Castilla (Loreto); a los que se les aplicará el cuestionario de satisfacción del cliente.

El tipo de muestreo que se aplicará será el "criterial" u "opinático" en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación. En otras palabras, la selección de los elementos y la determinación del tamaño de la muestra no se hacen de forma objetiva siguiendo criterios técnicos, sino según el arbitrio, la intuición o la experiencia del encuestador, el muestreo se denomina discrecional, intencional, estimativo u opinático, para diferenciarlo del muestreo aleatorio o muestreo estadístico propiamente dicho. Esta forma de proceder en el muestreo es ampliamente utilizada.

1.9. Fuentes de recolección de datos

Las fuentes de recolección de datos indican el lugar, objeto o persona de los que se obtendrá la información. Las fuentes están relacionadas con las demisiones de la variable gestión documental y mencionamos las siguientes:

- a) Documentales, como libros, tesis e informes relacionados con el tema de estudio. Asimismo, teorías, enfoque y modelos teóricos para estudiar la satisfacción del cliente bancario.
- b) Docentes y auxiliares que asisten a la UGEL de la Provincia Mariscal Ramón Castilla (Iquitos).
- c) El cuestionario que es de tipo Licker y comprende los siguientes ítems:
 - Elementos tangibles.
 - Fiabilidad.
 - Capacidad de respuesta.
 - Seguridad

- Empatía.

El cuestionario cuenta con cinco (5) alternativas de respuesta:

| | | | | |
|--|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo TD | En desacuerdo ED | Indiferente Ind | De acuerdo DA | Totalmente de acuerdo TA |
|--|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|---|

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías relacionadas al sector de estudio

Ximena Alexandra Angulo Sánchez (2012) en su tesis titulada “Sistema WEB para la gestión del departamento de escalafón de la dirección provincial de educación de Imbabura SIGESC” afirma que el desarrollo de este sistema contribuye con la gestión del departamento de escalafón de la dirección provincial de educación de Imbabura.

Meza Soria, William y otros (2006) en su tesis titulada “Automatización del escalafón docente de la Escuela Politécnica Nacional S.A.E.D”, concluye que la ejecución del proyecto ayudará en la gestión de los docentes en la Escuela Politécnica Nacional.

Richard Carrión (2015) en su tesis “Desarrollo de una aplicación web basada en el MODELO VISTA CONTRALOR para optimizar la gestión de la información del personal de la UGEL Andahuaylas, Apurímac, 2014”, postula el desarrollo de una aplicación web que permita reducir la pérdida de información y organizar la información de las personas, para resolver sus necesidades y aprovechar al máximo los recursos y así aumentar la productividad y la imagen institucional de la UGEL.

Bringas (2015) en su tesis titulada “Gestión documental de una universidad de Lima Perú, 2015” tuvo como objetivo general diagnosticar el estado actual de la gestión documental de la Universidad César Vallejo Lima Norte. La investigación es tipo descriptiva, con un diseño de casos y también se utilizó los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo. Los instrumentos utilizados son una guía para entrevista y una guía de observación.

Los resultados evidenciaron que actualmente la universidad César Vallejo Lima Norte, no cuenta con un sistema de buenas prácticas de gestión documental y al respecto se detectó algunas fortalezas y debilidades.

La RENIEC (2014) publica un texto titulado: “Sistema integrado de trámite documentario”, que es parte de la experiencia de la institución en el desarrollo de un software, para mejorar los procesos internos y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes unidades orgánicas de la RENIEC y de las diversas entidades del Estado. El sistema desarrollado, ahorra tiempo y recursos y contribuye a la conservación del medio ambiente.

2.2. Teorías relacionadas al tema de estudio

2.2.1. Base legal

Gestión documental

La Resolución Ministerial N° 0144-2013-ED, en el marco de la modernización del Estado Peruano, aprobó la Directiva N° 008-2013-MINEDU/SG-OTD; con la finalidad de regular y ordenar la gestión documental, asegurando la transparencia e integridad de los expedientes que se tramitan en el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo (SINAD)

Según la Directiva N° 008-2013-MINEDU/SG-OTD, la gestión documental comprende las siguientes fases:

- a) Orientación al ciudadano.
- b) Recepción documental.

- c) Uso y acceso del SINAD.
- d) Registro de expedientes en el SINAD.
- e) Distribución de expedientes.
- f) Control y seguimiento de la gestión documental.
- g) Foliación de documentos.
- h) Notificación.

Igualmente, la mencionada Directiva, divide los documentos que ingresan o se generen en el MINUDU, en:

a) Documento interno

Documento generado por el órgano, unidad orgánica o dependencia del MINEDU, para iniciar y/o continuar con algún trámite solicitado.

b) Documento externo

Documento proveniente de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; incluyendo las denuncias presentadas ante la Oficina de Ética Pública y Transparencia del MINEDU.

c) Documento TUPA

Documento ingresado por Mesa de Partes, cuya admisión se encuentra sujeta a los requisitos preestablecidos en el TUPA del MINEDU.

El legajo personal

La Resolución Ministerial N° 563-2015-MINEDU aprueba el Instructivo del Sistema de Escalafón Magisterial, con la finalidad de establecer las disposiciones y procedimientos técnicos para el adecuado uso, registro y archivamiento de información de los profesores y auxiliares de educación, en condición de nombrados, cesantes o pensionistas, en el Sistema de Escalafón Magisterial en las Instancias de Gestión Educativa Descentralizadas.

En lo que respecta al legajo personal, lo define como una carpeta oficial donde se archivan los documentos personales, formación académica, trayectoria profesional, méritos, deméritos y demás situaciones relevantes de los profesores y auxiliares de educación, en condición de nombrados, cesantes o pensionistas, que prestan o prestaron servicios, desde su ingreso al sector Educación; y le asigna las siguientes características:

- a) Personal, cada profesor y auxiliar de educación le corresponde un legajo personal.
- b) Registrable, la documentación que corresponde al profesor o auxiliares de educación es registrada y digitalizada en el Sistema Informático de Escalafón.
- c) Dinámico y sistemático, la documentación será constantemente registrada y actualizada en el legajo personal de forma física y digital.
- d) Acceso y manejo restringido, el acceso y manejo del legajo personal (físico y digital) está restringido exclusivamente al personal del Área de Escalafón.

e) Público, la información que brinda el escalafón es pública

Igualmente, lo clasifica en legajo personal físico y legajo personal digital y lo divide en 10 secciones

- a) Filiación e identificación personal.
- b) Situación académica (formación).
- c) Ingreso o reingreso.
- d) Trayectoria laboral.
- e) Asignaciones e incentivos temporales, retenciones judiciales y pagos indebidos.
- f) Retiro y régimen pensionario.
- g) Premios y estímulos.
- h) Sanciones.
- i) Licencias y vacaciones.
- j) Otros.

2.2.2. Breve historia de la UGEL

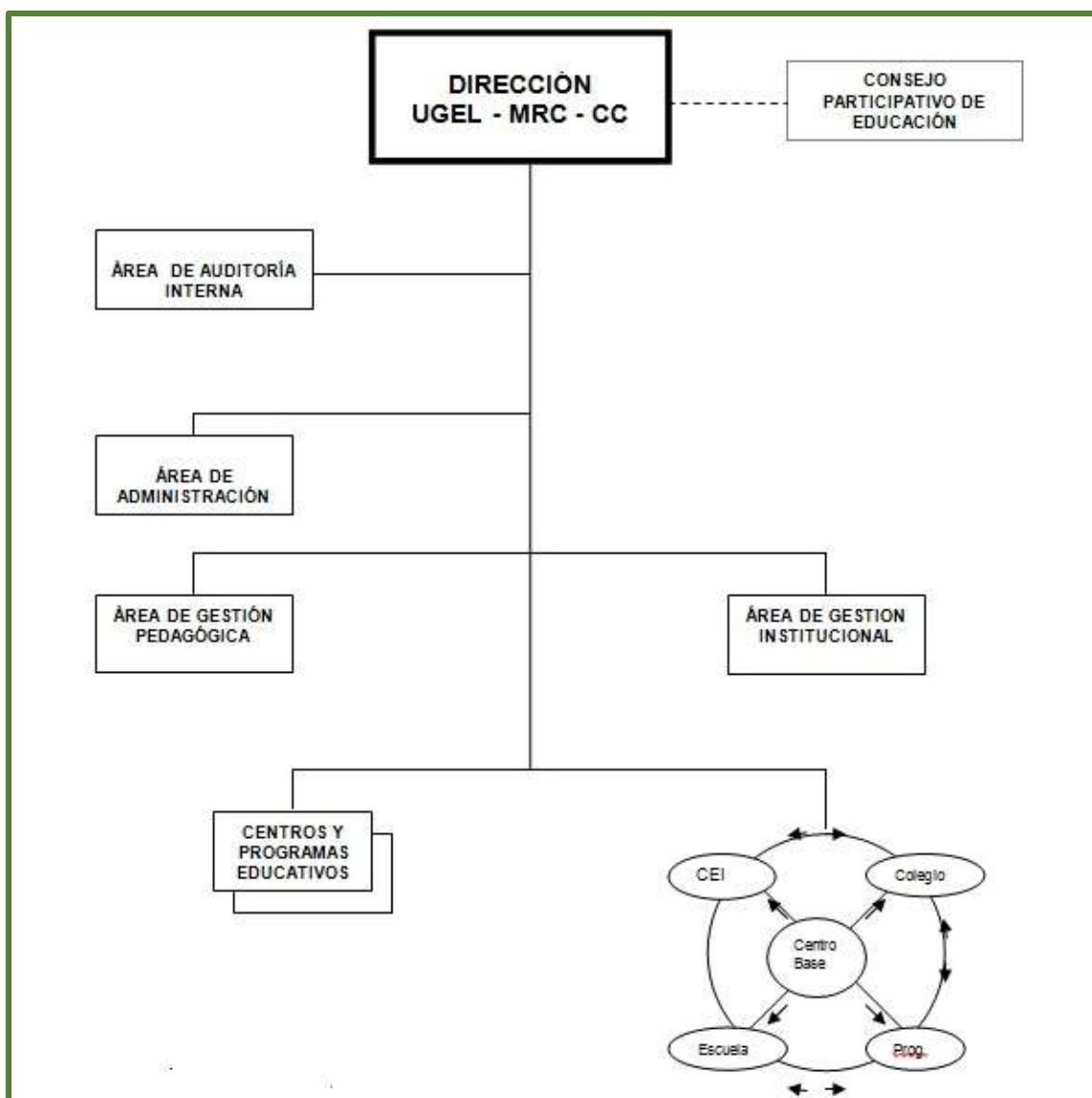
MISIÓN

Garantizar un servicio educativo de calidad en todos los niveles y modalidades, fortaleciendo las capacidades de gestión pedagógica y administrativa, impulsando la cohesión social y promoviendo el aporte de los gobiernos locales e instituciones privadas especializadas para mejorar la calidad del servicio educativo.

VISIÓN

La Unidad de Gestión de Educación Local Mariscal Ramón Castilla se proyecta en corto y mediano plazo consolidarse como una institución líder en Gestión Educativa, el mismo que esperamos alcanzar con la práctica del buen trato y el trabajo con honestidad y transparencia, capacitando constante al personal docente y administrativo.

Estructura orgánica



2.2.3. Gestión documental

Las herramientas que se conocen hoy sobre la gestión de documentos en las organizaciones y sus sistemas de archivos se desarrollaron a partir de la concepción norteamericana denominada records management. La figura del records manager o gestor de documentos surge a finales de los años 40, la aceptación del término records management o gestión de documentos solo era utilizado en los EEUUNA en empresas privadas. El término inglés *records* designa los documentos considerados como evidencia y reflejo de las actividades de la organización que los ha creado, por oposición a *documents*, que no tiene en cuenta más que el contenido informativo.

En Francia existen las llamadas missions d'archivesn, desempeñadas por archiveros especializados en gestión de documentos y comisionados en los grandes archivos de la Administración, su tarea está fomentando los archivos intermedios, canalizando y controlando las transferencias hacia el Archivo de Fontainebleau.

El término gestión de documentos (traducción de los francocanadienses del término records management), está aceptado al haber sido incluido en el Diccionario del Consejo Internacional de Archivos, y viene a designar el conjunto de medidas orientadas a la economía y eficacia de los documentos (valoración, conservación y uso). Los documentos a que se refiere esta gestión son los que tienen aún vigencia administrativa, antes de haber decidido su conservación permanente, en una etapa anterior a la constitución de los archivos históricos.

Antes de la gran crisis de 1930, la gestión de documentos se limitaba al control de la correspondencia y a la organización de expedientes tramitados que, pasada su vigencia, se eliminaban o almacenaban, quedando en manos de subalternos y sin presupuesto para una posterior utilización. De tal manera que muchos documentos del XIX y principios del XX han sufrido, a veces, un deterioro y pérdida proporcionalmente superior a lo ocurrido a los documentos del XVI y XVII.

En Francia desde 1919, se empiezan a confeccionar los «tableaux de tri»: una valoración de la documentación moderna. En Polonia, a mediados de 1930, por razones de la división y reparto que sufrió a fines del XVIII, sus documentos estaban repartidos entre Austria, Alemania y Rusia, no tenían documentos antiguos, los archiveros polacos dedicaron su interés a los documentos de hoy.

En los Estados Unidos las Compañías de ferrocarriles, Bancos y Compañías de seguros fueron las que primero se ocuparon en la racionalización de la gestión documental y su organización. Desde los Archivos Nacionales, en 1935, se inicia la valoración para la conservación permanente.

Durante la Segunda Guerra Mundial (1939), los archiveros norteamericanos jugaron un papel importantísimo en la conservación, eliminación y acceso a la información en el Ejército y en la Marina. Se nombran «records managers» y en 1950 queda regulado en cada administración los papeles a destruir y a conservar.

Para lograr que haya una adecuada organización de los documentos, surge la gestión documental como “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y la eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida”. (Walne. 1988).

Es preciso aclarar que con respecto al término gestión documental, existen diferencias filosóficas y semánticas entre los modelos administrativos anglosajones y latinos, se mantiene hasta el día de hoy una cierta tensión entre las nociones de gestión documental y la archivística, como si se tratase de conceptos muy diferentes.

Por un lado, en español no existe una palabra del todo equivalente al concepto de record inglés, que cubre todo aquello que documenta algo. En español es usado el término "documento de archivo", que es más pobre en significado.

Por otro lado, en inglés la palabra archive significa casi invariablemente "archivo histórico", mientras que en español el "archivo" se entiende en sus varias fases: archivo corriente o de gestión, archivo administrativo o intermedio y, finalmente, el archivo permanente o histórico. Estas diferencias producen cierta tendencia en los países hispanohablantes y lusófonos al menos, de creer que la archivística se aplica sólo a los archivos históricos, o que el "records management" se refiere a la gestión de cualquier tipo de documentos. En la realidad, no es así: La archivística cubre el "records management" y la gestión de archivos históricos también, mientras que la gestión documental es más amplia que el "records

management" ya que se puede aplicar a cualquier tipo de documentos, no sólo a los administrativos o de archivo.

La gestión documental fue siempre una necesidad un problema para las organizaciones, representando gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, etc.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

Una protección adecuada de los documentos garantiza una correcta administración de los mismos tanto para propósitos administrativos como para servir de prueba del trabajo de la organización. Este proceso del cuidado de los documentos es designado por algunos autores *gestión de documentos*.

Existen un sinnúmero de definiciones sobre gestión documental el Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivo, (1992), refiere que la gestión documental es "un *área de la administración* general que se encarga de garantizar la economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los

documentos administrativos durante todo su ciclo de vida”. Por otro lado autores como García Morales (2007) argumenta que

“... es la parte del sistema de información de la empresa, desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales y garantizando su autenticidad y veracidad”.

Es preciso señalar que en ocasiones gran parte de los profesionales suelen confundir la gestión documental con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, cuando realmente es sólo un aspecto complementario. Esto lo ilustra mejor la misma autora anteriormente referenciada al indicar que:

“... cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional del sistema. Este es el que permite sentar las bases para que todos esos documentos, sean un conjunto coherente que dé respuesta a las necesidades de la empresa a corto, mediano y largo plazo”

La gestión de documentos (records management) se convierte en un proceso vital en las organizaciones por la magnitud que alcanzan los documentos, provocado además por el amplio alcance y complejidad de las actividades y la transferencia de datos e informaciones. En esta misma línea Alberch (2003), refiere que la gestión de documentos

“...engloba un conjunto de operaciones comprometidas en la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida, es decir, desde el momento de su

concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivos.”

La gestión documental es una función clave que debe estar alineada con la estrategia y los objetivos de negocio, orientada a los procesos e integrada con los sistemas de información y gestión del conocimiento, que dan soporte a estos procesos. Es un “conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permite la recuperación de información desde ellos, determina el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía” (Villavicencio, 2008).

Es preciso señalar que la gestión documental

“...cubre todas las etapas de la vida de los documentos e involucra las fases del tratamiento de dichos documentos: diseño, identificación, valoración descripción y difusión, con un enfoque integrador que permite abordar el concepto como un proceso continuo e ininterrumpido” (Mena, 2005); además es considerada como “un área o campo de la gestión responsable del control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición y la preservación de documentos, en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia y la información sobre las transacciones y actividades de negocios de la organización”. (ISO 15489-2006).

Para explicar lo que es gestión de Documentos o gestión Documental partiremos de la definición presentada por García-Morales (2001) que nos dice:

“... es la parte del sistema de información de la empresa desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación

de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad."

En este sentido, la gestión documental delimita su accionar a los documentos, que suele confundirse con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, cuando realmente esto es sólo un aspecto complementario. Al respecto García-Morales (2001) señala que

"... cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional del sistema. Este es el que permite sentar las bases para que todos esos documentos, sean un conjunto coherente que dé respuesta a las necesidades de la empresa a corto, mediano y largo plazo."⁵

Por su parte García y Bonifacio Martín, agregan que,

"en la actualidad la gestión documental es entendida como un proceso global, corporativo e integral del proceso documental de una organización. Es por ello más acertado hablar de Sistemas de Gestión Integrada de la Documentación, los cuales controlan la producción, la circulación, el almacenamiento y la recuperación de cualquier tipo de información.

Las características principales de estos sistemas de gestión de la documental serían:

- a) Responder de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones.
- b) Tienen un carácter abierto y dinámico, evolucionando junto a la trayectoria de la organización.
- c) Aportan soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos.

- d) Contemplan y gestionan los diferentes soportes documentales existentes en la organización.
- e) La gestión documental se incluye en un entorno más amplio dentro de la gestión de la calidad total de la organización"

En el proceso de creación de un sistema de gestión documental debe considerarse tres aspectos básicos:

- a) Diseño y estructura conceptual flexibles a los cambios organizativos;
- b) Una base procedimental que debe establecer las responsabilidades y actividades por parte de todos los implicados; y
- c) Herramientas tecnológicas.

Cabe mencionar que el diseño de un Sistema de Gestión Documental implica además la determinación de los tipos documentales disponibles y la identificación y categorización de la producción documental de la organización. Entre los objetivos que debe perseguir la implantación de todo sistema de Gestión de Documentos tenemos:

- a) Asegurar y facilitar el acceso a los documentos, lo que implica recuperar los documentos verídicos y fiables entre las múltiples copias y versiones que pueden existir.
- b) Garantizar el mantenimiento de los criterios de organización de los mismos.
- c) Salvaguardar y preservar la evidencia de las actividades, conocimientos y transacciones de la empresa.

- d) Establecer una política racional de conservación y destrucción de documentos en función de las necesidades informativas de la empresa.

Para Carlota Bustelo (2000) los sistemas de gestión documental pretenden que:

- a) Cada persona conozca qué documento tiene que guardar, cuando, como y donde; y cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.
- b) Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitando que se duplique y se produzcan copias innecesarias.
- c) Conservar la memoria de la organización y aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos con los que ya hay experiencia acumulada.

Para la implantación de un modelo de gestión documental, es importante desarrollar un modelo conceptual del sistema que sirva de punto de partida y de base para planificar las actividades que se llevarán a cabo, las herramientas que serán necesarias y las políticas a corto, mediano y largo plazo que se aplicarán.

La administración de este sistema de gestión de documentos implica el *"desempeño de una serie de funciones con respecto a los documentos en sus diferentes etapas de vigencia por parte de los distintos elementos y*

personas de la organización relacionadas con la producción, uso, almacenamiento y eliminación de los documentos." Para García-Morales, la persona que asuma la responsabilidad de administrar el sistema de gestión documental debe orientar sus funciones hacia la coordinación y supervisión de las actividades relacionadas con:

- a) la producción de los documentos, en lo referente a la estandarización de la producción;
- b) la conservación, archivamiento y eliminación de los documentos, a través de la determinación de una política clara en la materia;
- c) la preservación de la integridad de los documentos de valor para la empresa.

Existe una relación intrínseca entre los Sistemas de Gestión de Documentos (llamados también Programas de Gestión Documental) y las tecnologías de la información y de la comunicación, por lo cual, cualquier cambio en estos aspectos afecta directamente al sistema documental. Es esta relación la razón principal para que muchas personas confundan a los Programas de Gestión Documental con la aplicación de las tecnologías anteriormente mencionadas.

2.2.4. La Norma ISO 15489-2006 y la gestión documental

La norma ISO 15489 sirve de guía y proporciona directrices para orientar a todas las organizaciones públicas y privadas que persiguen la mejora de su gestión documental y que quieren desarrollar un sistema de gestión de documentos eficaz, eficiente y de calidad. Esta guía parte del enfoque de procesos, nos proporciona una metodología de trabajo para el diseño e

implementación de un sistema de gestión de documentos, señala los procesos que hay que definir, desde la incorporación del documento hasta su disposición final, y establece los instrumentos principales de la gestión de documentos.

Antecedentes de la Norma ISO 15489-2006

El año 2001 aparece la norma *ISO 15489 Information and documentation* (Records Management), fruto del trabajo del subcomité técnico TC 46/SC 11 *Archives/records management* de la International Organization for Standardization (ISO). La ISO 15489 constituye un compendio de buenas prácticas en gestión de documentos de aplicación voluntaria por parte de las organizaciones y hoy, no es una norma de requisitos a efectos de un proceso de certificación; como lo es, por ejemplo, la norma ISO 9001.

La aparición de la norma ISO 15489 es resultado de dos circunstancias. Por un lado, en el ámbito de la archivística, la confluencia del modelo norteamericano del *Records Management*, desarrollado a partir de los años 30 del siglo XX y que tiene como núcleo el concepto de ciclo de vida de los documentos (*records lifecycle*), y del modelo australiano del *Recordskeeping*, con su principio de la continuidad de los documentos (*records continuum*) formulado en los años 90 por Frank Upward². Por otro lado, en el ámbito de la organización de las empresas, la progresiva adopción de los principios de la calidad y la mejora continua que se concretan, entre otros, en el modelo EFQM de excelencia y en la familia de normas ISO 9000. Es precisamente la norma ISO 9001:2000, que establece como requisito el control de los documentos del sistema de

gestión de la calidad, uno de los motivos que incidirá más directamente en el desarrollo de una norma específica sobre gestión de documentos. De hecho, la norma ISO 15489 afirma que “proporciona la gestión de documentos como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 14001” (AENOR, 2006)

La Gestión documental en la Norma ISO 15489-2006

La Norma ISO 15489 establece que el proceso de gestión de documentos se compone de siete fases. Sin embargo, aunque se describen de forma lineal estos procesos, sobre todo en los sistemas electrónicos, pueden realizarse a un mismo tiempo o en un orden diferente; por ejemplo, si se trabaja con una aplicación de archivo electrónico la incorporación (captura) del documento y su registro se tendrán que efectuar simultáneamente. Los procesos de gestión de documentos son los siguientes:

a) Incorporación de los documentos

Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, qué se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar.

b) Registro

La finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento –dejar constancia de que un documento ha sido creado o

recibido– mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación. Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación, de manera que no puede tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro.

c) Clasificación

Se ha de identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el código de clasificación indique la “dirección” de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.

d) Almacenamiento

Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Responde a uno de los principios enumerados en la norma ISO 15489 para llevar a cabo un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro. Por eso, hay que controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación,

a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.

e) Acceso

Se ha de regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación...) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos dependerán de los requisitos legales (por ejemplo, la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal) y de las necesidades de la organización (por ejemplo, la confidencialidad de los documentos con información estratégica o financiera).

f) Trazabilidad

Se ha de controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento del “rastros” de un documento permite mantener un control adecuado de los procesos documentales desde que es incorporado al sistema de gestión de documentos hasta que se aplica la disposición final.

g) Disposición

Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, que no queda ninguna tarea pendiente y que no existe ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba.

La Norma ISO 15489-2006 y los procesos de mejora

Según la norma ISO 15489, la calidad y la mejora continua del sistema de gestión de documentos dependen, por un lado, del seguimiento y la medición de los resultados obtenidos, que permiten evaluar la eficacia y la eficiencia del sistema, y, por otro lado, de las actividades de aprendizaje, que se han de utilizar para identificar mejores prácticas y oportunidades de mejora.

Respecto a la supervisión y el control, la norma ISO 15489 señala que se debería establecer un control periódico para comprobar que los procesos y los procedimientos del sistema de gestión de documentos son conformes a la política y los requisitos de la organización y que se obtienen los resultados previstos. Desde este punto de vista, las actividades de supervisión y control responden a tres finalidades:

- a) garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización: la “auditoria de cumplimiento” tiene por objeto evaluar la conformidad del sistema de gestión de documentos, proporcionando evidencias de que se comprende la naturaleza de los documentos, se toman las medidas de seguridad adecuadas y se aplican adecuadamente la política, los procesos y los procedimientos que la organización ha adoptado;
- b) garantizar que los documentos tienen valor probatorio: se ha de poder demostrar el cumplimiento por parte de la organización de la legislación mediante el mantenimiento de documentos íntegros y auténticos;
- c) mejorar el rendimiento de la organización: la supervisión del rendimiento requiere que la organización establezca indicadores que midan cuantitativa y cualitativamente los procesos documentales, que evalúen el ejercicio de las competencias de los diferentes responsables y que verifiquen la seguridad e integridad del sistema de gestión de documentos.

En relación con la formación, la norma ISO 15489 recomienda que se debería establecer un plan de formación continua sobre los requisitos de la gestión documental y su aplicación práctica, que abarque las funciones y responsabilidades de todos los miembros de la organización. Se distinguen dos tipos de formación:

- a) la formación del personal, que incluye acciones específicas destinadas a los directivos, los jefes de las diferentes áreas o

unidades de la organización, las empresas que prestan servicios externalizados y todos los empleados que, como parte de sus tareas, son responsables de crear y mantener documentos;

- b) la formación de los profesionales de la gestión de documentos, que han de estar capacitados para gestionar el plan de gestión de documentos y llevar a cabo trabajos especializados como el diseño del sistema de gestión de documentos o la elaboración del cuadro de clasificación o el calendario de conservación.

La evaluación y revisión de las actividades de aprendizaje en materia de documentos debería servir para mejorar el sistema de gestión de documentos, valorando su utilización en las diversas unidades organizativas y la competencia del personal implicado.

2.2.5. Características y dimensiones de la Norma ISO 15489-2006

Características:

En la norma ISO 15489-1:2006 se reflejan un conjunto de características que deben poseer un documento de archivo, además de la inclusión de los metadatos necesarios para documentar una determinada operación, o estar permanentemente ligado o asociado a dichos metadatos, entre las características que refiere la norma se encuentran:

a) Autenticidad:

Se refiere a la implantación y documentación de políticas y procedimientos en las organizaciones para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los

documentos de archivo de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas.

b) Fiabilidad:

Se manifiesta cuando el contenido del documento puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Se plantea que los documentos de archivo deben ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

c) Integridad:

Se hace necesario la protección del documento contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben especificar qué adiciones o anotaciones pueden realizarse en un documento después de su creación, en qué circunstancias pueden autorizarse dichas adiciones o anotaciones y quién está autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se

realice en un documento debe indicarse de forma explícita y dejar traza.

d) Disponibilidad:

Se manifiesta cuando el documento de archivo puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debe mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debe ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deben mantener vínculos existentes entre los documentos de archivo que reflejan una secuencia de actividades.

Todas estas características permiten producir documentos de archivo fidedignos, acordes a las políticas y procedimientos de gestión de documentos de la organización.

Dimensiones

Ponjuan (2003), considera que la gestión documental “es un *proceso administrativo* que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”. A partir de estas consideraciones la misma

autora ofrece las dimensiones, que a su criterio, comprende la gestión documental:

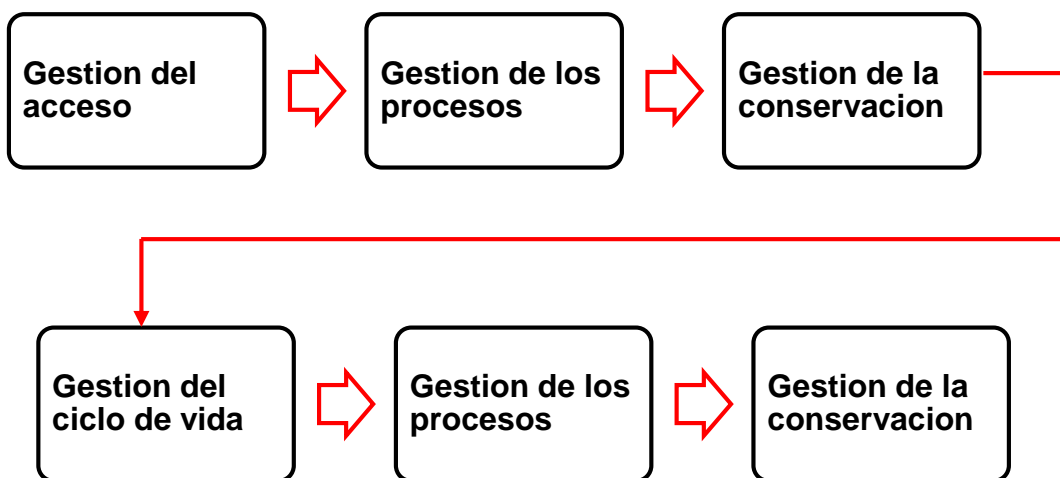


Figura 1: Dimensiones de la gestión documental (Ponjuán, 2003)

2.2.6. Gestión de información personal

En nuestro medio se le identifica como administración de legajos personales, para Lansdale (1988) es gestión de la información personal y la define como

“...los métodos y procedimientos mediante los cuales manejamos, categorizamos y recuperamos información en el día a día”. Incluye las definiciones de Barreau (1995) quien la describe como un “sistema desarrollado por un individuo para uso personal, en un entorno laboral”; tal sistema incluye “los métodos y las reglas de la persona para obtener la información [...], los mecanismos para organizarla y almacenarla, las reglas y los procedimientos para mantener el sistema, los mecanismos de recuperación, y los procedimientos para producir resultados” de Boardman (2004) señala que “muchas definiciones de la PIM derivan de una perspectiva tradicional, según la cual la información se almacena para que pueda ser recuperada en el futuro;” de Jones (2007b), apunta que la PIM es “la práctica y el estudio de las acciones que un individuo ejecuta para obtener o crear, almacenar, organizar, mantener, recuperar, utilizar y distribuir la información necesaria para completar tareas (relacionadas o no con el trabajo) y cumplir con diversos roles y responsabilidades” y de Jones y Teevan (2007), es la de “información que alguien guarda para uso personal”. La distinción entre estas acepciones se pierde fácilmente: la

información personal puede haberla guardado un agente externo (por ejemplo, un explorador web, que registra automáticamente el historial de navegación) o puede ser usada por otras personas si la tienen al alcance de la vista.”

2.3. Marco conceptual

a) Documento

Etimológicamente, la palabra documento procede del término latín documentum, derivado a su vez, del verbo docere (enseñar), de manera que el significado etimológico del nombre sería algo que enseña o instruye sobre algo. Y se le define como Es cualquier clase de datos o información contenida en diferentes medios y que puede estar en forma audible, escrita o visual.

Por documentación se entiende al conjunto de información sobre un determinado asunto y la técnica con que se recopila.

b) Administración documental

Es el proceso que permite planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación de los diferentes documentos, más como su mantenimiento, distribución, localización, protección, control, uso y disposición o conservación permanente.

c) Gestión documental

Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo, y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

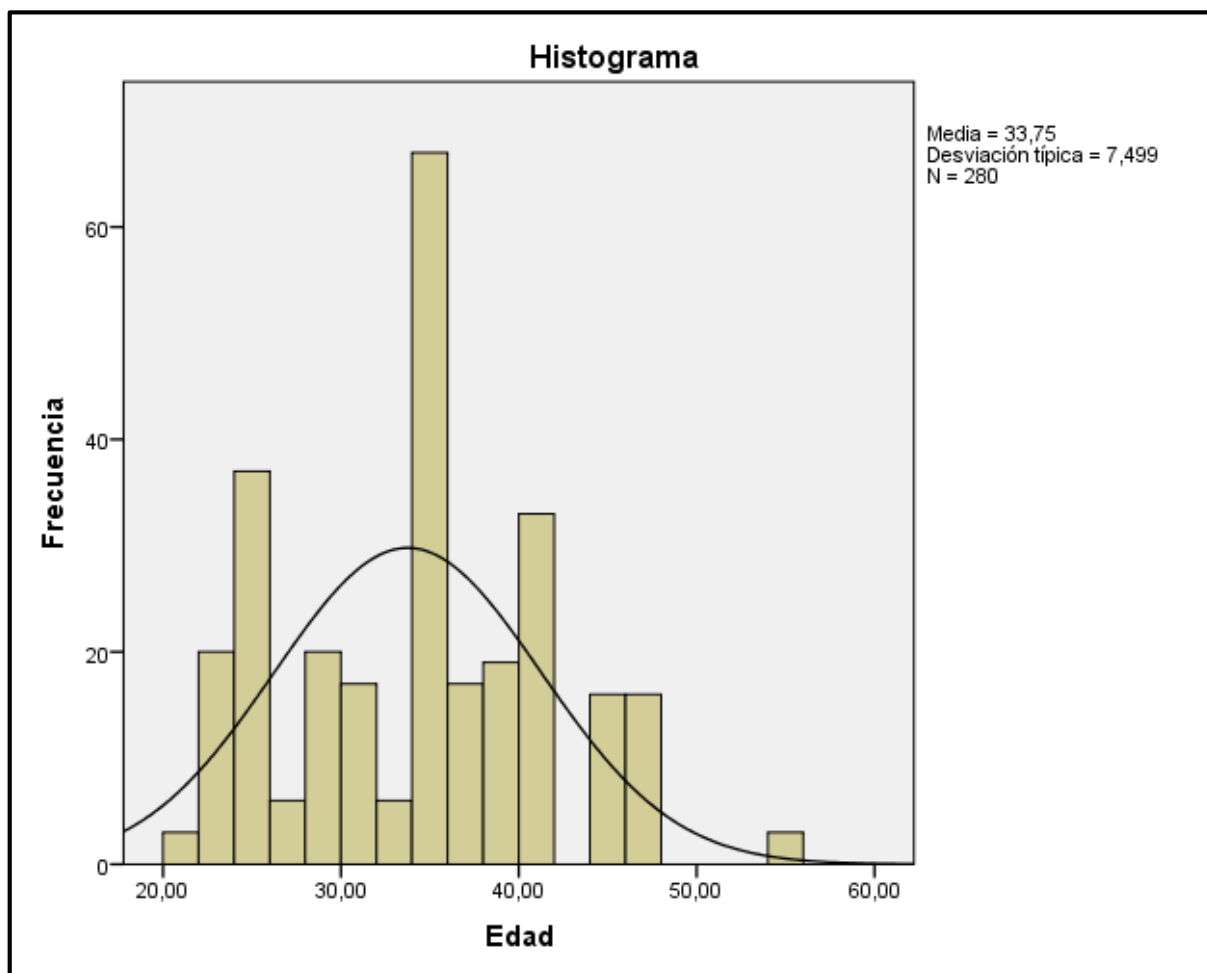
d) Expediente

Conjunto de documentos relativos a un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1. Perfil demográfico

3.1.1. Edad



El promedio de edades de la población estudiada es de 34 años. El 80% de los usuarios de la UGEL de la Provincia de Ramón Castilla se ubican entre los 20 a 40 años y el 20% es mayor de 40 años. Se trata de una población joven.

3.1.2. Sexo

Tabla N° 1: Sexo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Hombre | 191 | 68,2 | 68,2 | 68,2 |
| Mujer | 89 | 31,8 | 31,8 | 100,0 |
| Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

La distribución por sexo favorece a los varones (68.2%), mientras que las mujeres representan el 31.8%.

3.2. Resultados de la variable gestión documental

3.2.1. Organización

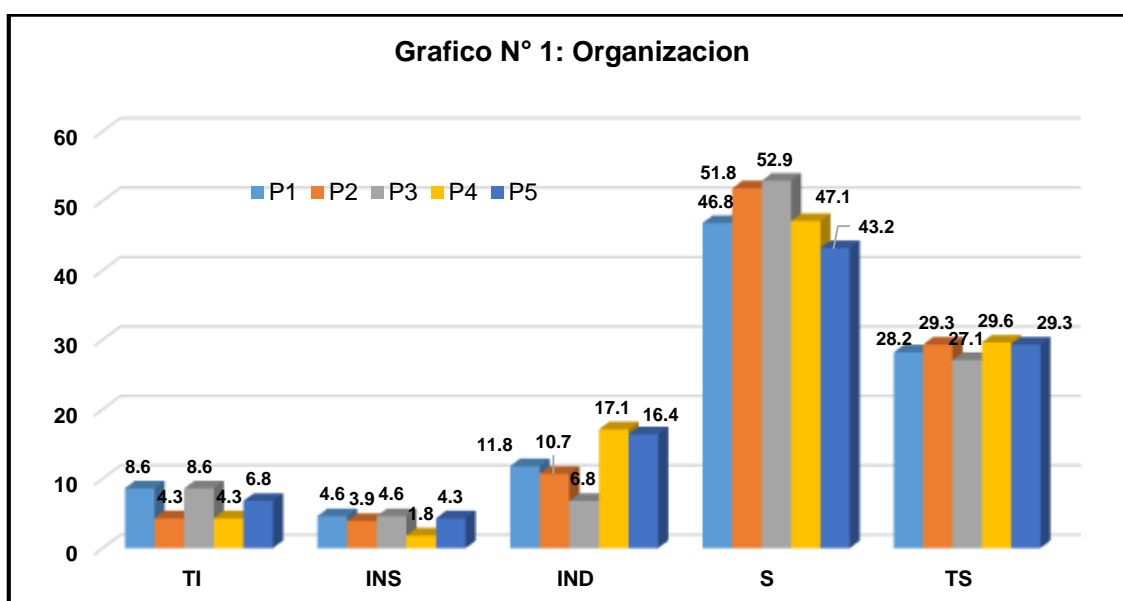


Tabla N° 2: Organización

| N° | Preguntas | TD | ED | IND | DA | TA |
|----|---|-----|-----|------|------|------|
| 01 | Los documentos están adecuadamente clasificados y ordenados. | 8,6 | 4,6 | 11,8 | 46,8 | 28,2 |
| 02 | Los legajos personales esta adecuadamente clasificados y ordenados. | 4,3 | 3,9 | 10,7 | 51,8 | 29,3 |
| 03 | Los documentos se encuentran descritos para acceder a ellos directamente o en línea. | 8,6 | 4,6 | 6,8 | 52,9 | 27,1 |
| 04 | Se cuenta con una descripción de los legajos para acceder a ellos directamente o en línea | 4,3 | 1,8 | 17,1 | 47,1 | 29,6 |
| 05 | Existe un sistema de búsqueda, consulta y recuperación de los documentos y legajos. | 6,8 | 4,3 | 16,4 | 43,2 | 29,3 |

Reactivo 01: El 75% de informantes considera que los documentos están adecuadamente clasificados y ordenados.

Reactivo 02: El 81.1% de entrevistados informa los legajos personales esta adecuadamente clasificados y ordenados.

Reactivo 03: El 80% de entrevistados considera que los documentos se encuentran descritos para acceder a ellos directamente o en línea.

Reactivo 04: El 76.7% reporta que la UGEL cuenta con una descripción de los legajos para acceder a ellos directamente o en línea.

Reactivo 05: El 72.5% de entrevistados considera que existe un sistema de búsqueda, consulta y recuperación de los documentos y legajos.

3.2.2. Estado de Conservación de los documentos

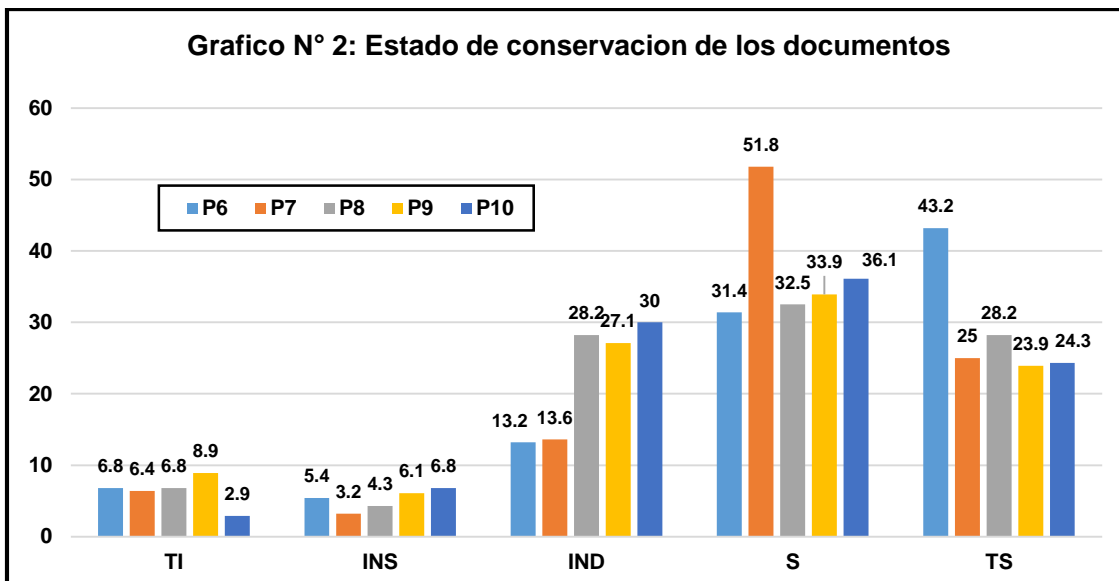


Tabla N° 3: Conservación

| N° | Preguntas | TD | ED | IND | DA | TA |
|----|--|-----|-----|------|------|------|
| 06 | Es adecuado el sistema de conservación documental. | 6,8 | 5,4 | 13,2 | 31,4 | 43,2 |
| 07 | El espacio físico es adecuado para la conservación de documentos y legajos. | 6,4 | 3,2 | 13,6 | 51,8 | 25,0 |
| 08 | El archivo de documentos y legajos tiene la temperatura adecuada para su conservación. | 6,8 | 4,3 | 28,2 | 32,5 | 28,2 |
| 09 | Se cuenta con iluminación adecuada. | 8,9 | 6,1 | 27,1 | 33,9 | 23,9 |
| 10 | El espacio físico de conservación cuenta con ventilación adecuada. | 2,9 | 6,8 | 30,0 | 36,1 | 24,3 |

Reactivo 06: El 74.6% de los entrevistados considera que es adecuado el sistema de conservación documental..

Reactivo 07: El 76.8% de los trabajadores de la UGEL reportan que el espacio físico es adecuado para la conservación de documentos y legajos.

Reactivo 08: El 60.7% de entrevistados muestra que el archivo de documentos y legajos tiene la temperatura adecuada para su conservación.

Reactivo 09: El 57.8% afirma que se cuenta con iluminación adecuada.

Reactivo 10: El 60.4% de entrevistados reporta que el espacio físico de conservación cuenta con ventilación adecuada.

3.2.3. Dotación de recursos

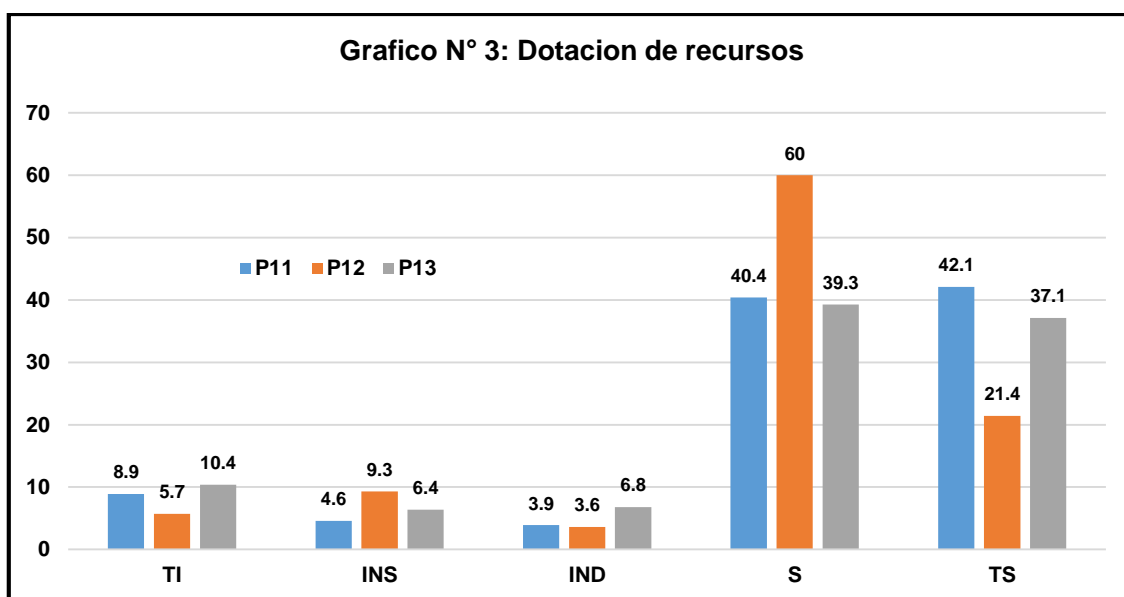


Tabla N° 4: Dotación de recursos

| N° | Preguntas | TD | ED | IND | DA | TA |
|----|---|------|-----|-----|------|------|
| 11 | El mobiliario es pertinente para el almacenamiento de documentos y legajos. | 8,9 | 4,6 | 3,9 | 40,4 | 42,1 |
| 12 | El equipamiento del archivo es apropiado. | 5,7 | 9,3 | 3,6 | 60,0 | 21,4 |
| 13 | Se abastece el archivo con materiales de escritorio en forma continua. | 10,4 | 6,4 | 6,8 | 39,3 | 37,1 |

Reactivo 11: El 82.5% de entrevistado responde que el mobiliario es pertinente para el almacenamiento de documentos y legajos.

Reactivo 12: El 81.4% de entrevistados reconoce que el equipamiento del archivo es apropiado.

Reactivo 13: Igualmente, el 96% responden que se abastece el archivo con materiales de escritorio en forma continua.

3.2.4. Seguridad

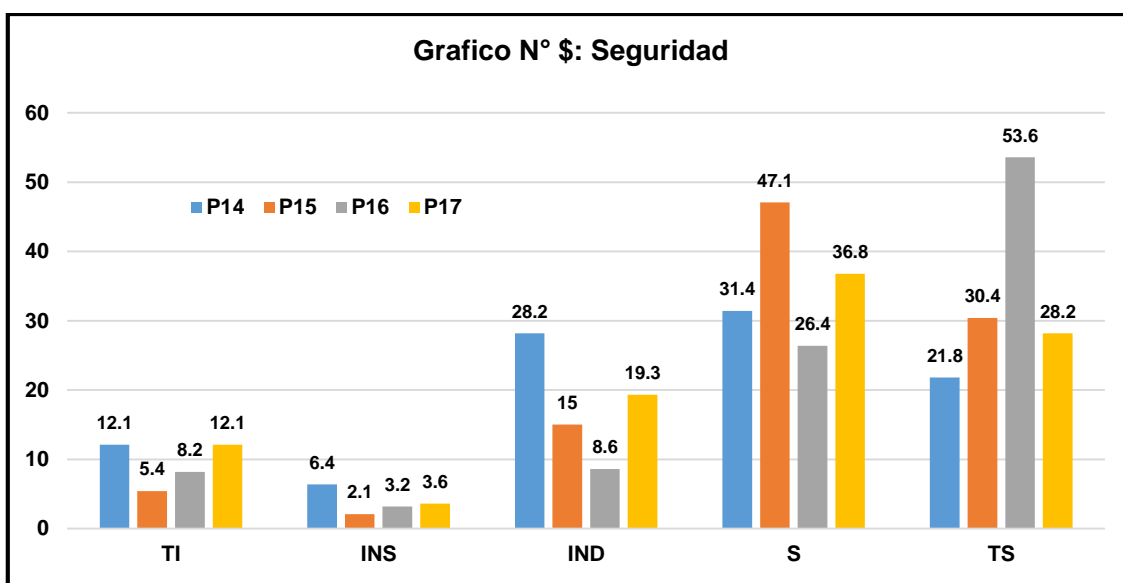


Tabla N° 5: Seguridad

| N° | Preguntas | TD | ED | IND | DA | TA |
|----|---|------|-----|------|------|------|
| 14 | Los documentos y legajos están protegidos. | 12,1 | 6,4 | 28,2 | 31,4 | 21,8 |
| 15 | La alta dirección está comprometida con la seguridad de la documentación y legajos. | 5,4 | 2,1 | 15,0 | 47,1 | 30,4 |
| 16 | Existe una unidad o área responsable de la seguridad de los documentos y legajos. | 8,2 | 3,2 | 8,6 | 26,4 | 53,6 |
| 17 | Existen mecanismos de seguridad para acceder a los documentos y legajos. | 12,1 | 3,6 | 19,3 | 36,8 | 28,2 |

Reactivo 14: El 53.2 de entrevistados considera que Los documentos y legajos están protegidos.

Reactivo 15: El 77.5% de trabajadores informa que la alta dirección está comprometida con la seguridad de la documentación y legajos.

Reactivo 16: El 80% responde que existe una unidad o área responsable de la seguridad de los documentos y legajos..

Reactivo 17: El 65% de entrevistados responde que existen mecanismos de seguridad para acceder a los documentos y legajos..

3.2.5. Personal

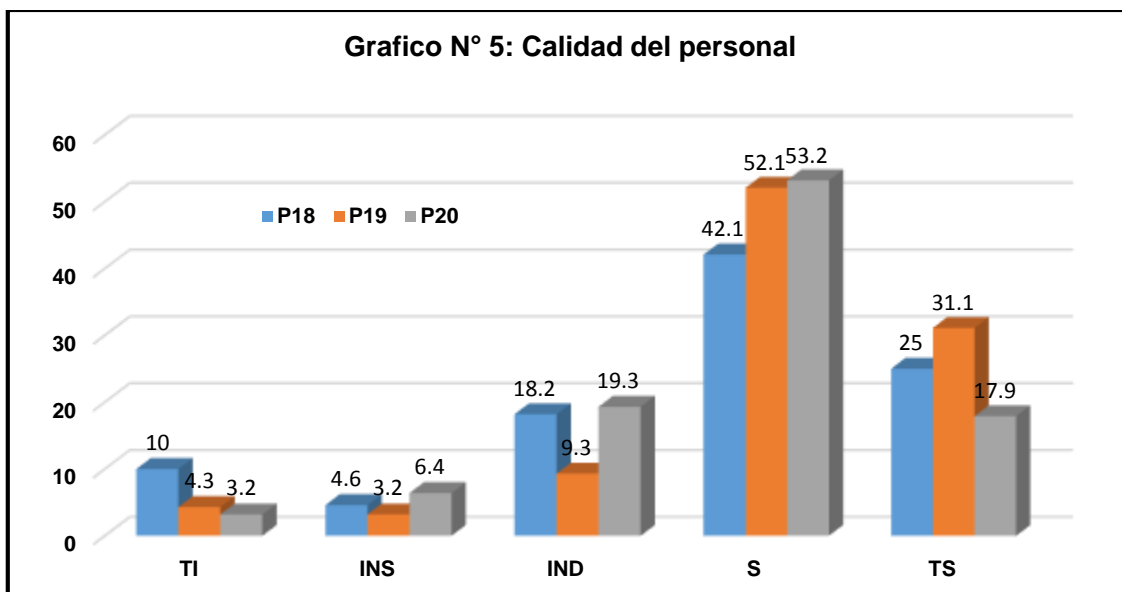


Tabla N° 6: Calidad del personal

| N° | Preguntas | TD | ED | IND | DA | TA |
|----|---|------|-----|------|------|------|
| 18 | El personal está capacitado para el manejo y almacenamiento de documentos y legajos. | 10,0 | 4,6 | 18,2 | 42,1 | 25,0 |
| 19 | El personal garantiza la conservación de los documentos y legajos que tienen carácter permanente. | 4,3 | 3,2 | 9,3 | 52,1 | 31,1 |
| 20 | El personal facilita a los usuarios el control y accesibilidad a los documentos y legajos. | 3,2 | 6,4 | 19,3 | 53,2 | 17,9 |

Reactivo 18: El 67.1% considera que el personal está capacitado para el manejo y almacenamiento de documentos y legajos.

Reactivo 19: Igualmente, El 84.3% del personal garantiza la conservación de los documentos y legajos que tienen carácter permanente.

Reactivo 20: El 71.1% de entrevistados considera que el personal facilita a los usuarios el control y accesibilidad a los documentos y legajos.

Conclusiones

1. El programa de gestión documental implementado en la UGEL Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Loreto, ha contribuido eficientemente a la organización y conservación de documentos, la dotación de recursos, elevar el nivel de seguridad y la competencia del personal. Los promedios de aceptación de más del 80% del personal docente y administrativo así lo confirman.
2. El promedio de aprobación de nivel de organización del archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto alcanza es del 77.1%. el promedio de desaprobación es del 5.2%
3. El promedio de aprobación del estado de conservación de los documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. La aprobación de la dotación de recursos al archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto es del 66.1% y el promedio de desaprobación es del 5.8%
4. Con respecto a la dotación de recursos al archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto, el nivel de aprobación es del 86.7% y el nivel de desaprobación alcanza el 7.6% de los entrevistados.
5. La aprobación del nivel el nivel de seguridad en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto alcanza el 68.9% y el nivel de desaprobación es del 6.6%.
6. La aprobación del nivel de calidad del personal encargado del archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto 74.1% y el nivel de desaprobación es de 5.3%

Recomendaciones

- a) Para el logro de los objetivos institucionales, la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto deberá controlar y organizar todos los documentos que entran y salen de la UGEL y eliminar los procedimientos innecesarios, capacitando adecuadamente al personal.
- b) El control, selección y distribución de documentos, para evitar trámites innecesarios debe darse desde la mesa de partes y para lograr este propósito, se debe capacitar al personal de esta área.
- c) Se deben uniformizar los procedimientos de tramite documentario en todas las oficinas de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto.
- d) Para evitar la saturación del archivo central, se debe proceder a digitalizar la documentación de años anteriores y ponerla a disposición de los usuarios en la “nube,” contribuyendo de esta manera con la transparencia.

BIBLIOGRAFIA

1. AENOR (2000). ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Madrid: AENOR.
2. AENOR (2006). ISO 15489-1. Gestión de documentos. Madrid: AENOR.
3. ALBERCH, R. (2001). Los sistemas de gestión integral de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos. Disponible en www.bcn.es/arxiu/pulicacions/castellano/publicaciones.htm
4. Bringas, V. (2015) Gestión documental de una universidad de Lima Perú, 2015. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
5. BUNGE, M (2000) La investigación científica. Su estrategia y filosofía. México: Editorial Siglo XXI.
6. CARRION, R (2015) en su tesis Desarrollo de una aplicación web basada en el MODELO VISTA CONTRALOR para optimizar la gestión de la información del personal de la UGEL Andahuaylas. Apurímac. 2014. Apurímac. Universidad Nacional José María Arguedas.
7. BUSTELO, C (2000) Gestión documental en las empresas: una aproximación práctica [En línea]. En: VII Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 2000). Bilbao, 19-21 de octubre de 2000 www.inforarea.es/Documentos/fesabid.pdf (Consulta: 06 abr. 2017)
8. DICCIONARIO DE TERMINOLOGÍA ARCHIVÍSTICA (1992). Madrid: Dirección de Archivos Estatales.
9. GARCÍA MORALES, E. (2007). Gestión Documental en Intranet. Disponible en: www.aui.es/biblio/libros/expo98/gestion_documental.htm
10. GARCÍA-MORALES, E (2015) Gestión documental en Intranet. Disponible

en: Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. En línea. www.cobdc.org/7es/home-cas.htm Consulta: 11 Mar. 2017

11. GARCÍA, R; GALÁN, B (2016) Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. En línea. www.cobdc.org/7es/home-cas.htm Consulta: 11 Mar. 2017
12. LANSDALE (1988) "The psychology of personal information management"
13. PONJUÁN, G. (2004) Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Argentina: Nuevo Paradigma.
14. RENIEC (2014) Sistema Integrado de Tramite Documentario-SITD. Lima: RENIEC.
15. SANCHEZ CARLESSI, H (2017) Metodología y diseño en la investigación científica. Amazon, es
16. VILLAVICENCIO, F. (2008). Gestión documental. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental
17. WALNE, P. (1988). Dictionary of archival terminology. English and French, with equivalents in Dutch, German, Italian, Russian and Spanish. Dictionnaire de terminologie archivistique, 2a.ed.

ANEXOS

1. Anexo Estadístico
2. Instrumento de recolección de datos
3. Matriz de consistencia

Anexo estadístico

Tabla N° 1: Los documentos están adecuadamente clasificados y ordenados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 24 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Insatisfecho | 13 | 4,6 | 4,6 | 13,2 |
| | Indiferente | 33 | 11,8 | 11,8 | 25,0 |
| | Satisfecho | 131 | 46,8 | 46,8 | 71,8 |
| | Muy satisfecho | 79 | 28,2 | 28,2 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 2: Los legajos personales esta adecuadamente clasificados y ordenados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 12 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| | Insatisfecho | 11 | 3,9 | 3,9 | 8,2 |
| | Indiferente | 30 | 10,7 | 10,7 | 18,9 |
| | Satisfecho | 145 | 51,8 | 51,8 | 70,7 |
| | Muy satisfecho | 82 | 29,3 | 29,3 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 3: Los documentos se encuentran descritos para acceder a ellos directamente o en línea

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 24 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Insatisfecho | 13 | 4,6 | 4,6 | 13,2 |
| | Indiferente | 19 | 6,8 | 6,8 | 20,0 |
| | Satisfecho | 148 | 52,9 | 52,9 | 72,9 |
| | Muy satisfecho | 76 | 27,1 | 27,1 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 4: Se cuenta con una descripción de los legajos para acceder a ellos directamente o en línea

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 12 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| | Insatisfecho | 5 | 1,8 | 1,8 | 6,1 |
| | Indiferente | 48 | 17,1 | 17,1 | 23,2 |
| | Satisfecho | 132 | 47,1 | 47,1 | 70,4 |
| | Muy satisfecho | 83 | 29,6 | 29,6 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 5: Existe un sistema de búsqueda, consulta y recuperación de los documentos y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 19 | 6,8 | 6,8 |
| | Insatisfecho | 12 | 4,3 | 11,1 |
| | Indiferente | 46 | 16,4 | 27,5 |
| | Satisfecho | 121 | 43,2 | 70,7 |
| | Muy satisfecho | 82 | 29,3 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 6: Es adecuado el sistema de conservación documental

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 19 | 6,8 | 6,8 |
| | Insatisfecho | 15 | 5,4 | 12,1 |
| | Indiferente | 37 | 13,2 | 25,4 |
| | Satisfecho | 88 | 31,4 | 56,8 |
| | Muy satisfecho | 121 | 43,2 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 7: El espacio físico es adecuado para la conservación de documentos y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 18 | 6,4 | 6,4 |
| | Insatisfecho | 9 | 3,2 | 9,6 |
| | Indiferente | 38 | 13,6 | 23,2 |
| | Satisfecho | 145 | 51,8 | 75,0 |
| | Muy satisfecho | 70 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 8: El archivo de documentos y legajos tiene la temperatura adecuada para su conservación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 19 | 6,8 | 6,8 |
| | Insatisfecho | 12 | 4,3 | 11,1 |
| | Indiferente | 79 | 28,2 | 39,3 |
| | Satisfecho | 91 | 32,5 | 71,8 |
| | Muy satisfecho | 79 | 28,2 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 9: Se cuenta con iluminación adecuada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 25 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| | Insatisfecho | 17 | 6,1 | 6,1 | 15,0 |
| | Indiferente | 76 | 27,1 | 27,1 | 42,1 |
| | Satisfecho | 95 | 33,9 | 33,9 | 76,1 |
| | Muy satisfecho | 67 | 23,9 | 23,9 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 10: El espacio físico de conservación cuenta con ventilación adecuada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 8 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Insatisfecho | 19 | 6,8 | 6,8 | 9,6 |
| | Indiferente | 84 | 30,0 | 30,0 | 39,6 |
| | Satisfecho | 101 | 36,1 | 36,1 | 75,7 |
| | Muy satisfecho | 68 | 24,3 | 24,3 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 11: El mobiliario es pertinente para el almacenamiento de documentos y legajos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 25 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| | Insatisfecho | 13 | 4,6 | 4,6 | 13,6 |
| | Indiferente | 11 | 3,9 | 3,9 | 17,5 |
| | Satisfecho | 113 | 40,4 | 40,4 | 57,9 |
| | Muy satisfecho | 118 | 42,1 | 42,1 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 12: El equipamiento del archivo es apropiado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 16 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Insatisfecho | 26 | 9,3 | 9,3 | 15,0 |
| | Indiferente | 10 | 3,6 | 3,6 | 18,6 |
| | Satisfecho | 168 | 60,0 | 60,0 | 78,6 |
| | Muy satisfecho | 60 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 13: Se abastece el archivo con materiales de escritorio en forma continua.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 29 | 10,4 | 10,4 |
| | Insatisfecho | 18 | 6,4 | 16,8 |
| | Indiferente | 19 | 6,8 | 23,6 |
| | Satisfecho | 110 | 39,3 | 62,9 |
| | Muy satisfecho | 104 | 37,1 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 14: Los documentos y legajos están protegidos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 34 | 12,1 | 12,1 |
| | Insatisfecho | 18 | 6,4 | 18,6 |
| | Indiferente | 79 | 28,2 | 46,8 |
| | Satisfecho | 88 | 31,4 | 78,2 |
| | Muy satisfecho | 61 | 21,8 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 15: La alta dirección está comprometida con la seguridad de la documentación y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 15 | 5,4 | 5,4 |
| | Insatisfecho | 6 | 2,1 | 7,5 |
| | Indiferente | 42 | 15,0 | 22,5 |
| | Satisfecho | 132 | 47,1 | 69,6 |
| | Muy satisfecho | 85 | 30,4 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 16: Existe una unidad o área responsable de la seguridad de los documentos y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 23 | 8,2 | 8,2 |
| | Insatisfecho | 9 | 3,2 | 11,4 |
| | Indiferente | 24 | 8,6 | 20,0 |
| | Satisfecho | 74 | 26,4 | 46,4 |
| | Muy satisfecho | 150 | 53,6 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 17: Existen mecanismos de seguridad para acceder a los documentos y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 34 | 12,1 | 12,1 |
| | Insatisfecho | 10 | 3,6 | 15,7 |
| | Indiferente | 54 | 19,3 | 35,0 |
| | Satisfecho | 103 | 36,8 | 71,8 |
| | Muy satisfecho | 79 | 28,2 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 18: El personal está capacitado para el manejo y almacenamiento de documentos y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 28 | 10,0 | 10,0 |
| | Insatisfecho | 13 | 4,6 | 14,6 |
| | Indiferente | 51 | 18,2 | 32,9 |
| | Satisfecho | 118 | 42,1 | 75,0 |
| | Muy satisfecho | 70 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 19: El personal garantiza la conservación de los documentos y legajos que tienen carácter permanente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 12 | 4,3 | 4,3 |
| | Insatisfecho | 9 | 3,2 | 7,5 |
| | Indiferente | 26 | 9,3 | 16,8 |
| | Satisfecho | 146 | 52,1 | 68,9 |
| | Muy satisfecho | 87 | 31,1 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Tabla N° 20: El personal facilita a los usuarios el control y accesibilidad a los documentos y legajos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy insatisfecho | 9 | 3,2 | 3,2 |
| | Insatisfecho | 18 | 6,4 | 9,6 |
| | Indiferente | 54 | 19,3 | 28,9 |
| | Satisfecho | 149 | 53,2 | 82,1 |
| | Muy satisfecho | 50 | 17,9 | 100,0 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

Cuestionario: Gestión documental

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión, en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, inscribiendo dentro de un círculo la letra correspondiente: **1** = Totalmente en desacuerdo. **2** = En desacuerdo. **3** = Indiferente. **4** = De acuerdo; y, **5**= Totalmente de acuerdo.

| N° | Preguntas | TD | ED | IND | DA | TA |
|---------------------|---|----|----|-----|----|----|
| Organización | | | | | | |
| 01 | Los documentos están adecuadamente clasificados y ordenados. | | | | | |
| 02 | Los legajos personales esta adecuadamente clasificados y ordenados. | | | | | |
| 03 | Los documentos se encuentran descritos para acceder a ellos directamente o en línea. | | | | | |
| 04 | Se cuenta con una descripción de los legajos para acceder a ellos directamente o en línea | | | | | |
| 05 | Existe un sistema de búsqueda, consulta y recuperación de los documentos y legajos. | | | | | |
| Conservación | | | | | | |
| 06 | Es adecuado el sistema de conservación documental. | | | | | |
| 07 | El espacio físico es adecuado para la conservación de documentos y legajos. | | | | | |
| 08 | El archivo de documentos y legajos tiene la temperatura adecuada para su conservación. | | | | | |
| 09 | Se cuenta con iluminación adecuada. | | | | | |
| 10 | El espacio físico de conservación cuenta con ventilación adecuada. | | | | | |
| Recursos | | | | | | |
| 10 | El mobiliario es pertinente para el almacenamiento de documentos y legajos. | | | | | |
| 11 | El equipamiento del archivo es apropiado. | | | | | |
| 12 | Se abastece el archivo con materiales de escritorio en forma continua. | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 13 | Los documentos y legajos están protegidos. | | | | | |
| 14 | La alta dirección está comprometida con la seguridad de la documentación y legajos. | | | | | |
| 15 | Existe una unidad o área responsable de la seguridad de los documentos y legajos. | | | | | |
| 16 | Existen mecanismos de seguridad para acceder a los documentos y legajos. | | | | | |
| Personal | | | | | | |
| 18 | El personal está capacitado para el manejo y almacenamiento de documentos y legajos. | | | | | |
| 29 | El personal garantiza la conservación de los documentos y legajos que tienen carácter permanente. | | | | | |
| 20 | El personal facilita a los usuarios el control y accesibilidad a los documentos y legajos. | | | | | |

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables, dimensiones e indicadores | | | Metodología | |
|---|---|---|--|----------------------------|---|---|---|
| | | | Variable | Dimensiones | Indicadores | | |
| Problema general ¿Cuál es el estado de la gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla - Loreto? | Objetivo general Analizar el estado de la gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla - Loreto | Hipótesis general La gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficaz. | Variable 1: Gestión documental | Organización | a) Clasificación b) Acceso fácil c) Sistema de consulta y búsqueda | a) Tipo: investigación sustantiva b) Diseño: descriptivo c) Muestra: 200 clientes d) Fuentes: Documentos, Personas, Cuestionario | |
| Problemas específicos a) ¿Es apropiada la organización del archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla - Loreto? b) ¿Se conservan adecuadamente los documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla - Loreto? c) ¿El archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) cuenta con los recursos necesarios para conservar los documentos y legajos? d) ¿El sistema de seguridad en el archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficiente? e) ¿El personal encargado del archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es competente para el manejo documental? | Objetivos específicos a) Estudiar el nivel de organización del archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. b) Examinar el estado de conservación de los documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. c) Determinar la dotación de recursos al archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. d) Describir el nivel de seguridad en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. e) Explorar la calidad del personal encargado del archivo en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto. | Hipótesis específicas a) La organización del archivo de documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficiente. b) Los documentos y legajos en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) están en buen estado de conservación. c) Los recursos asignados al archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) están de acuerdo a sus a sus necesidades. d) El archivo de documentos y legajos de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) son confiables. e) La asignación de personal en el archivo de la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla (Loreto) es eficiente. | | Conservación | a) Preservación b) Espacio c) Temperatura d) Iluminación e) Ventilación | | |
| | | | | Recursos | a) Mobiliario b) Equipamiento c) Materiales escritorio | | |
| | | | | Seguridad | a) Protección de documentos b) Compromiso c) Responsables d) Acceso restringido | | |
| | | | | Personal | a) Personal capacitado b) Garantía de manejo documental c) Facilidad de acceso a los usuarios | | |
| | | | | Variable 2: UGEL | Historia | | a) Creación b) Desarrollo |
| | | | | | Estructura orgánica y legislación | | a) Organización b) Legislación de gestión documental |