



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA
DEL CUSCO, SEDE LARAPA - 2018”**

PRESENTADO POR:

Bach. Oscar Neald Prada Rozas

Para optar al Título Profesional de:

Licenciado en Administración

Asesor:

Mg. Lic. Edward Aníbal Morante Ríos

CUSCO – PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

De conformidad al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Administración, elevo a vuestra consideración la tesis intitulada: “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, SEDE LARAPA – 2018”, con el propósito de optar al título profesional de Licenciado en Administración. La formulación de la presente tesis se ha efectuado de acuerdo a las pautas y criterios académicos de la Escuela Profesional de Administración, mediante la modalidad de sustentación de tesis.

Bach. Oscar Neald Prada Rozas



AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento especial a:

A la Virgen de las Nieves, patrona de nuestra familia por bendecir a los míos y darnos plena salud para compartir esta inolvidable experiencia.

A todo el personal docente y administrativo de la Universidad Andina del Cusco, que contribuyeron con la presente investigación, en especial a la Vicerrectora de Investigación Dra. Di Yanira Bravo Gonzales, quien dio luz verde para realizar el presente trabajo de investigación.

A mi asesor Mg. Lic. Edward Aníbal Morante Ríos, quien se dio siempre un espacio para guiarme, instruirme y actualizarme permanentemente en temas académicos y demás.

A mi amigo Alfredo Curo Gómez, quien siempre se da tiempo para compartir conmigo sus conocimientos y experiencias.

A mi hermosa familia, que siempre me colaboró con el apoyo incondicional para cumplir con el presente trabajo de investigación.

A mi jefe inmediato Ing. Milton Merino Yépez, por darme las facilidades para culminar el presente trabajo de investigación.

Muchas gracias.

Oscar Neald Prada Rozas.



DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la dicha de tener una hermosa familia e iluminarme en cada momento de mi vida, por darme calma para tomar buenas decisiones en los momentos difíciles de mi vida y por llenarnos de salud para disfrutar de nuestros logros.

A MIS PADRES

Mario y Brigida, por traerme a este mundo, por la enseñanza en el hogar y por la paciencia que tuvieron conmigo desde que nací hasta la fecha, por confiar siempre en mí, en especial a ti mi amado padre.

A MI ESPOSA E HIJO

Zenaida y Lucas, por ser quienes día a día me inspiran y me acompañan en el camino hacia el éxito y la felicidad, los amo.

A MIS HERMANOS

Shirley y Tony, por ser el ejemplo de superación, valentía, trabajo y además de ser mis mejores amigos.

A LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

Por darme la bienvenida desde el inicio de mi formación profesional y por ser mi centro de trabajo.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Universidad Andina del Cusco, el mismo que tuvo como objetivo general describir la gestión documental de la Universidad Andina del Cusco en la sede Larapa - 2018, el trabajo de investigación es de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, para ello se consideró una población de 65 trabajadores, se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento la ficha de observación con una lista de cotejos, cuyos resultados son: la gestión documental adquiere un valor de 1.78 es decir, poco adecuado lo que significa que para los trabajadores la gestión documental necesita de mejoras sustanciales en aspectos técnicos y legales que coadyuven a tener un adecuado sistema de gestión documental; en cuanto a la incorporación de documentos este adquiere un valor de 2.03 es decir, poco adecuado; en tanto el registro de documentos adquiere un valor de 2.21 es decir, poco adecuado; mientras que la clasificación de documentos adquiere un valor de 1.58 es decir, inadecuado; en tanto el almacenamiento de documentos adquiere un valor de 1.99 es decir, poco adecuado; mientras que el acceso a los documentos adquiere el valor de 1.44 es decir, inadecuado; la trazabilidad de documentos adquiere un valor de 1.69 es decir, poco adecuado y finalmente la disposición de documentos adquiere un valor de 1.57 es decir inadecuado.

Palabras clave: Gestión documental, incorporación, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad, disposición.

**ABSTRACT**

The present reasearch work was carried out at University Andina of Cusco, the same one thet had a general objective to describe the comunetary management at University Andina of Cusco, at headquarters Larapa -2018, the research work is of descriptive scope, quantitative approach and non experimental design for this a population of 65 workers was considered the interview was used as a data collection technique and as an instrument the observation sheet with a list of comparisons, whose results are: document management acquires a value of 1.78, that, inadecuate which means that for workers document management requires substantial improvements in technical and legal aspects that help to have an adequate document management system; as for the incorporation of documents it acquires a value of 2.03 that is inadequate; while the record of documents acquires a value of 2.21 that is, inadequate; whereas the classification of documents acquires a value of 1.58 that is inadequate; while the storage of documents acquires a value of 1.99 that is inadequate; whereas access to documents acquires the value of 1.44 that is, inadequate; the traceability of documents acquires a value of 1.69 that is, inadequate and finally the disposition of documents acquires a value of 1.57 that is to say inadequate.

Keywords: Document management, incorporation, registry, classification, storage, access, traceability, provision.



INDICE

PRESENTACIÓN.....I

AGRADECIMIENTO II

DEDICATORIAIII

RESUMEN.....IV

ABSTRACT V

ÍNDICE DE FIGURAS.....XI

ÍNDICE DE TABLAS..... XII

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática 1

1.2. Formulación del problema general..... 3

 1.2.1. Problema general..... 3

 1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. Objetivos de la investigación 4

 1.3.1. Objetivo general 4

 1.3.2. Objetivos específicos..... 4

1.4. Justificación de la investigación..... 5

 1.4.1. Relevancia social..... 5

 1.4.2. Implicancias prácticas 5

 1.4.3. Valor teórico..... 5

 1.4.4. Utilidad metodológica 5

 1.4.5. Viabilidad o factibilidad..... 5

1.5. Delimitaciones de la investigación..... 6

 1.5.1. Delimitación temporal..... 6

 1.5.2. Delimitación espacial 6

 1.5.3. Delimitación conceptual..... 6



CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 7

 2.1.1. Antecedentes internacionales 7

 2.1.2. Antecedentes nacionales 9

 2.1.3. Antecedentes locales 12

2.3. Bases teóricas 15

 2.3.1. Gestión documental..... 15

 2.3.2. Incorporación de documentos 22

 2.3.3. Registro 25

 2.3.4. Clasificación..... 27

 2.3.5. Almacenamiento..... 29

 2.3.6. Acceso 35

 2.3.7. Trazabilidad..... 38

 2.3.8. Disposición..... 39

2.4. Marco conceptual 44

 2.4.1. Archivo..... 44

 2.4.2. Archivo central 44

 2.4.3. Archivo de gestión 45

 2.4.4. Archivo histórico..... 45

 2.4.5. Archivo electrónico 45

 2.4.6. Análisis documental 45

 2.4.7. Calidad documental..... 46

 2.4.8. Ciclo vital del documento 46

 2.4.9. Clasificación documental 46

 2.4.10. Comité de archivo 46

 2.4.11. Codificación 46

 2.4.12. Conservación..... 46

 2.4.13. Consulta de documentos..... 47

 2.4.14. Custodia..... 47



2.4.15.	Descripción.....	47
2.4.16.	Disposición final de documentos	47
2.4.17.	Documento	47
2.4.18.	Digitalización	47
2.4.19.	Entrada de documentos	47
2.4.20.	Eliminación de documentos	48
2.4.21.	ERP.....	48
2.4.22.	Expediente documental	48
2.4.23.	Expurgo	48
2.4.24.	Fondo documental	48
2.4.25.	Gestión	49
2.4.26.	Gestión documental.....	49
2.4.27.	Inventario documental.....	49
2.4.28.	Identificadores	49
2.4.29.	ISO	49
2.4.30.	Metadatos	49
2.4.31.	Patrimonio documental	49
2.4.32.	Pasantía.....	50
2.4.33.	Política de gestión documental.....	50
2.4.34.	Procesos documentales.....	50
2.4.35.	Recepción de documentos	50
2.4.36.	Retención documental	50
2.4.37.	Rotulado	51
2.4.38.	Salida de documentos	51
2.4.39.	Serie documental	51
2.4.40.	Sistema de gestión documental	51
2.4.41.	Tabla de retención documental	51
2.4.42.	Tabla de valoración documental	52
2.4.43.	Trazabilidad.....	52
2.5.	Variables de estudio	52
2.5.1.	Variable	52
2.5.2.	Conceptualización de variable	52
2.5.3.	Operacionalización de variable	52



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- 3.1. Tipo de investigación 54
- 3.2. Enfoque de la investigación 54
- 3.3. Diseño de la investigación..... 54
- 3.4. Alcance de la investigación..... 54
- 3.5. Población y muestra de la investigación 55
 - 3.5.1. Población..... 55
 - 3.5.2. Muestra..... 55
- 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 55
 - 3.6.1. Técnicas..... 55
 - 3.6.2. Instrumentos 55
- 3.7. Procesamiento de datos 55

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado..... 56
 - 4.1.1. Presentación del instrumento 56
 - 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado 57
- 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión documental 58
 - 4.2.1 Incorporación de documentos 58
 - A) Resultados de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos..... 58
 - B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos..... 59
 - 4.2.2 Registro 61
 - A) Resultados de los indicadores de la dimensión registro..... 61
 - B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión registro..... 62
 - 4.2.3 Clasificación..... 63
 - A) Resultados de los indicadores de la dimensión clasificación..... 64
 - B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión clasificación..... 65
 - 4.2.4 Almacenamiento..... 66
 - A) Resultados de los indicadores de la dimensión almacenamiento..... 66
 - B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento..... 68
 - 4.2.5 Acceso 70



- A) Resultados de los indicadores de la dimensión acceso 70
- B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión acceso 72
- 4.2.6 Trazabilidad..... 73
 - A) Resultados de los indicadores de la dimensión trazabilidad 73
 - B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión trazabilidad 75
- 4.2.7 Disposición..... 76
 - A) Resultados de los indicadores de la dimensión disposición..... 76
 - B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición..... 78
- 4.3. Resultado de la variable gestión documental 79
 - A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental 80

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

- CONCLUSIONES 85
- RECOMENDACIONES 87
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 89
- ANEXOS..... 92



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Enfoque sistémico de la gestión documental 18

Figura 2: Enfoque sistémico de la gestión documental 21

Figura 3: Ficha de Solicitud de Documentos 37

Figura 4: Estadios de tiempo 43

Figura 5: Procesos de la gestión documental..... 44

Figura 6: Indicadores de la dimensión incorporación de documentos 58

Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos..... 60

Figura 8: Indicadores de la dimensión satisfacción registro 61

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión registro..... 63

Figura 10: Indicadores de la dimensión clasificación..... 64

Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión clasificación..... 65

Figura 12: Indicadores de la dimensión almacenamiento..... 67

Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento. 69

Figura 14: Indicadores de la dimensión acceso 70

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión acceso..... 72

Figura 16: Indicadores de la dimensión trazabilidad 74

Figura 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión trazabilidad..... 75

Figura 18: Indicadores de la dimensión disposición..... 76

Figura 19: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición 78

Figura 20: Gestión documental 80

Figura 21: Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental .. 81



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables.</i>	53
<i>Tabla 2: Distribución de los ítems del cuestionario</i>	56
<i>Tabla 3: Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	57
<i>Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad</i>	57
<i>Tabla 5: Indicadores de la dimensión incorporación de documentos.</i>	58
<i>Tabla 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos.</i> 59	
<i>Tabla 7: Indicadores de la dimensión registro</i>	61
<i>Tabla 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión registro.</i>	62
<i>Tabla 9: Indicadores de la dimensión clasificación</i>	64
<i>Tabla 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión clasificación.</i>	65
<i>Tabla 11: Indicadores de la dimensión almacenamiento</i>	66
<i>Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento.</i>	68
<i>Tabla 13: Indicadores de la dimensión acceso</i>	70
<i>Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión acceso</i>	72
<i>Tabla 15: Indicadores de la dimensión trazabilidad</i>	73
<i>Tabla 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión trazabilidad.</i>	75
<i>Tabla 17: Indicadores de la dimensión disposición</i>	76
<i>Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición.</i>	78
<i>Tabla 19: Gestión documental</i>	79
<i>Tabla 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental</i>	80



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática.

El éxito de toda organización educativa se basa en satisfacer de la mejor forma posible las necesidades de sus usuarios, tanto internos como externos, con un servicio de calidad; así mismo, depende en gran medida de la implementación de sistemas de gestión diseñado para mejorar y atender las necesidades de las partes interesadas. En la actualidad muchas de estas organizaciones públicas y privadas siguen utilizando métodos poco eficientes para la gestión documental, ya que sus empleados no consiguen catalogar de manera eficiente el patrimonio documental que posee la institución, el cual es considerado como la piedra angular del éxito, puesto que en ellas se plasman todas las actividades, operaciones e información de la organización.

Actualmente la Universidad Andina del Cusco, es una institución que viene creciendo ostensiblemente en materia educativa, así mismo, en la creación de nuevas Escuelas Profesionales, con ella el crecimiento de su infraestructura, direcciones administrativas, comunidad universitaria, personal administrativo y por ende los procesos internos; por ello es lógico que también crezca el volumen documentario ya que en toda institución los documentos se crean, se reciben, se comprueban, se almacenan y sobre todo se buscan una y otra vez, estas tareas consumen una gran cantidad de tiempo y recursos, más aún cuando no se tiene establecido un sistema de gestión documental.

Según: (Russo, 2009), nos dice:

“La gestión documental en las organizaciones es considerada como un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar todos los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (pág. 10).

Por otro lado, el (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014) refiere: “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 ubicación” (pág. 04).



En la actualidad las diferentes facultades de la Universidad Andina del Cusco, no cuenta con un adecuado sistema de gestión de documentos, principios o actividades que coadyuven al adecuado manejo de toda su documentación, tal es así que durante el proceso de acreditación internacional al cual se sometieron las diferentes Escuelas Profesionales, en algunos casos, se pudo apreciar una serie de dificultades a la hora de cumplir con los requerimientos exigidos por la RIEV, relacionadas a la documentación de suma importancia como documentos de gestión, resoluciones, reglamentos, directivas, convenios, informes y toda aquella documentación que refleje las actividades académicas, logros e información necesaria que exige la acreditadora, desde su creación como escuelas a la fecha.

A nivel internacional existe una “Norma ISO 15489 Gestión Documental” que regula el trámite documentario, a ello se suma la necesidad de normativas o reglamentos que regulen y establezcan los procesos que debe cumplir la gestión de documentos, por ejemplo, en la incorporación de los documentos, en muchos casos no se tiene definido qué hacer cuando un documento ingresa a una dependencia, este proceso comporta la recepción, captura y selección. Asimismo, en lo que respecta al registro, no existe una formalización de algún programa propio o plantillas que sirvan para dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido y que identifique o describa la información para facilitar su posterior ubicación de los documentos sin ser repetidos. En cuanto a la clasificación, no existe un identificador de categorías, es decir, algún cuadro de clasificación que permita agrupar y organizar la documentación con criterios funcionales especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación. Del mismo modo para el almacenamiento, se aprecia que no existe un criterio homogéneo ni tampoco una política de almacenamiento ya que es un proceso muy extenso que tiene como propósito, mantener y preservar los documentos, asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario de resguardo. Respecto al acceso, se sabe que solamente los encargados de las oficinas son los que tienen derecho al acceso de los documentos, pero carecen de un marco normativo que autorice el acceso a otras personas para acceder a la información o para la eliminación de los documentos que perdieron validez. Respecto a la trazabilidad, los trabajadores no realizan el rastreo adecuado de los documentos que son facilitados a otras personas u oficinas, lo cual pasado el tiempo genera la pérdida y el extravío de dicho documento. Referente al proceso de disposición, no se tiene definido ni



establecido el plazo de conservación de los documentos dentro de las oficinas ni tampoco existe un calendario de conservación que catalogue a los documentos según sus etapas para su posterior transferencia o eliminación.

Por lo expuesto, se pudo apreciar que cada creador de los documentos (trabajadores) lo realiza de acuerdo a su criterio, utilizando prácticas que se ajusten más a su comodidad. La ausencia de etapas de valoración, selección, eliminación y también de espacios físicos, perjudica la normal y eficiente atención que se debe dar a los estudiantes, trabajadores e interesados de recabar información, así como del normal cumplimiento de los procesos existentes en cada dependencia.

Por consiguiente, la gestión documental hace posible la eficiencia de los procesos, la rendición de cuentas, la gestión e identificación de los riesgos y la continuidad del negocio, permitiendo a las organizaciones capitalizar el valor de sus recursos informativos, contribuyendo a la preservación de la memoria colectiva, por ello de persistir o continuar con este desconocimiento de la norma internacional ISO 15489 y de no contar con un adecuado sistema de gestión de documentos, se tendrá que asumir la pérdida irremediable de información, documentos y por sobre todo de tiempo (horas hombre), para ubicar los documentos los cuales restan a la productividad del personal administrativo y de la institución, por ello es imprescindible que las diferentes facultades de la Universidad Andina del Cusco sede Larapa, gestionen su documentación de forma correcta, correlativa y secuencial, más aun sabiendo que dicha información constituye un preciado recurso y un importante activo de las Escuelas Profesionales y de la propia Universidad Andina del Cusco.

1.2. Formulación del problema general

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la gestión documental en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se realiza la incorporación de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?



- ¿De qué manera se realiza el registro de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?
- ¿Cómo se clasifican los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?
- ¿De qué manera se realiza el almacenamiento de documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?
- ¿De qué manera se realiza el acceso a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?
- ¿Cómo se realiza la trazabilidad de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?
- ¿De qué manera se realizan la disposición para los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la gestión documental en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa–2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- O.E.1 Describir el proceso de incorporación de los documentos en la Universidad andina del Cusco sede Larapa - 2018.
- O.E.2 Describir el proceso de registro de documentos que se realiza en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.
- O.E.3 Describir el proceso de clasificación que se da a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.
- O.E.4 Describir el proceso de almacenamiento que se da en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.
- O.E.5 Describir el proceso de acceso a los documentos que existe en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.



- O.E.6 Describir el proceso de la trazabilidad que se dan a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.
- O.E.7 Describir el proceso de disposición frente a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La investigación es relevante ya que circunscribe su estudio a la gestión documental que se realiza en las facultades de la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa, en vista que ésta incide en el desarrollo de las actividades administrativas de usuarios tanto internos como externos.

1.4.2. Implicancias prácticas

Los resultados de la presente investigación serán de utilidad práctica para las diferentes facultades y escuelas profesionales, con el propósito de describir la situación actual de la gestión documental que se tiene en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa.

1.4.3. Valor teórico

El presente trabajo de investigación es relevante en lo teórico por que aborda teorías sustentadas referidas a la gestión documental, desarrollada por diferentes autores y en especial por una norma internacional (norma ISO 15489, libros, artículos, pdf, manuales, entre otros).

1.4.4. Utilidad metodológica

El presente trabajo de investigación posee utilidad metodológica puesto que, recurre a métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos establecidos y confiables para el desarrollo de la investigación.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

Es factible realizar dicho trabajo de investigación por las siguientes razones:

- Se tiene acceso a la información.
- Se cuenta con recursos y tiempo necesario para llevarla a cabo.



1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El tiempo que será materia de estudio y análisis en el presente trabajo de investigación será en el periodo del año 2018.

1.5.2. Delimitación espacial

El ámbito físico geográfico es la ciudad del Cusco, Distrito de San Jerónimo en la a Universidad Andina del Cusco sede Larapa.

1.5.3. Delimitación conceptual

La delimitación conceptual de dicha investigación ha encontrado sus parámetros conceptuales referidos a la gestión documental, en base a una norma internacional, libros y artículos que se usaron para desarrollar la base teórica y el marco conceptual.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

Investigación denominada: “Diseño del manual para la gestión documental de las Historias laborales en la Universidad de Nariño”, realizada por (Constanza, 2013), en la Universidad de Nariño – Colombia, cuyo objetivo fue diseñar el manual para la gestión documental de historias laborales en la Universidad de Nariño, arribando a las siguientes conclusiones:

- a) El inventario general de historias laborales permitió establecer la cantidad total de los expedientes que reposan en el archivo de gestión, así como algunos datos de gran utilidad entre ellos cuantas, y cuales se han organizado, depurado y foliado, datos que evidencian la situación actual y el trabajo que falta por realizar.
- b) A partir del inventario se pudo identificar aquellas historias laborales que habían cumplido en el archivo de gestión, se organizaron, registraron y se trasladaron para su custodia a la unidad de archivo y correspondencia quien cumple el papel de archivo central en la Universidad de Nariño.
- c) Durante la realización de la pasantía se contribuyó en la organización de una gran cantidad de historias laborales, registrando en 2012 un avance en el procedimiento comparado con los resultados registrados en años anteriores.
- d) Se realizó un análisis del procedimiento de manejo de historias laborales y las actividades que lo integran, observando, además, los formatos utilizados para el control sobre las mismas, en algunos casos se identificó situaciones negativas para las cuales se propuso cambios con el ánimo de retroalimentar el proceso y contribuir a la mejora continua.
- e) El desarrollo de la pasantía deja para la división de Recursos humanos documentos importantes que servirán de material de consulta para el buen



desempeño de las actividades, estos son: el inventario general de historias laborales el cual es una base de datos en formato Excel que registra los nombres, cedula, fechas iniciales y finales y tipos de vinculación del personal que labora en la Universidad de Nariño, el segundo documento es el instructivo para el manejo de historias laborales que integra toda la información necesaria para la adecuada Gestión de las mismas, este contribuye a estandarizar las actividades, minimizar los errores y optimizar el procedimiento.

- f) El mayor obstáculo que presenta el manejo de las historias laborales es la sistematización de las mismas el software diseñado para tal fin presenta muchas falencias técnicas de forma y de fondo que impiden guardar gran parte de la información depositada en las hojas de vida.
- g) El mayor logro obtenido en la realización de la pasantía fue adquirir los conocimientos técnicos, teóricos y de experiencia que sin duda será necesario poner en práctica en otras organizaciones, de igual manera fue muy gratificante contribuir en el mejoramiento y cumplimiento de las diferentes actividades en el proceso de Gestión Humana.

Antecedente 2

Investigación denominada: “Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las Pymes en el Cantón Duran”, realizado por (Carrion & Fonda, 2015), en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, cuyo objetivo fue analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO en el cantón Duran para incrementar la productividad y eficacia, llegando a las siguientes conclusiones

Conclusiones:

- a) La previa Planificación Administrativa en la Empresa CONSTRUCTORA BAQUERO, permitió el cumplimiento de los objetivos planteados tanto los de problemas de investigaciones y de la propuesta parcialmente inclusive para no crear obstaculización o distracción en las personas de la empresa, el proceso se pudo efectuar con éxito conforme a lo planificado.



- b) El diseño de Gestión Documental y su implantación beneficio en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración, se evidencio mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad.
- c) Mediante la realización de la evaluación con la herramienta administrativa del FODA se determinó que el proyecto tiene más fortalezas y oportunidades; lo que por medio de estrategias en corto plazo se fortalezcan las debilidades y se reduzcan las amenazas. Lo que permite que el proyecto sea muy confiable y útil para implementarlo.
- d) El programa de soporte informático NUXEO (freeware) para la documentación digital brindo más beneficios en el acceso a la información digitalizada en una prueba piloto solicitada por la Administración.
- e) El proyecto tiene un costo de oportunidad económico y es recuperable a corto plazo lo que le conviene a un proyecto rentable y aceptable en todo que se presente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 1

Investigación denominada: “Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCLA-PROSER”, realizado por (Liberato & Marcial, 2014), en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú – Perú, cuyo objetivo fué analizar, Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCal-ProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP. Obteniendo las siguientes conclusiones:

**Conclusiones:**

- a) Se logró la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los Procesos) y en base a ello se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema.
- b) Se desarrolló el módulo de administración de usuarios y grupos de trabajo tomando como base los requisitos obtenidos del resultado esperado 1, y con ellos se logró una adecuada gestión de los usuarios con los permisos de accesos requeridos para cada grupo.
- c) Se implementó el módulo de publicaciones, fichas de resumen y gestión de listas de publicaciones, con ello se consiguió que las publicaciones sean almacenadas con sus atributos correspondientes, se asignen fichas de resumen a estas publicaciones y se puedan elaborar listas de publicaciones por temas para que otros investigadores conozcan que material revisar para cierto tema.
- d) Se implementó el módulo de búsqueda de publicaciones y fichas de resumen en 3 formatos, esto mediante el empleo de un filtro colaborativo con el uso de etiquetas, el cual fue explicado en el capítulo 6. Con ello se logró que se muestre la información más relevante para el investigador de acuerdo al criterio de búsqueda especificado.
- e) Luego de la implementación de los módulos se procedió a desplegar la aplicación en un servidor de la universidad de tal forma que permita el acceso a los miembros en Proyecto Procal-ProSer, con ello se completó el piloto. Además, se identificaron falencias en el sistema que no había sido detectado y también se obtuvo retroalimentación por parte de los miembros del proyecto.

Antecedente 2

Investigación denominada: “Gestión de documentos el caso del consorcio SMS”, realizado por (Landa, 2002), en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, cuyo objetivo fue Describir el Programa de Gestión Documental



implementado por la empresa Sondotécnica SA en el Consorcio SMS, para el control y administración del acervo documentario y determinar la influencia de su aplicación en la consecución de los objetivos del Consorcio Inspector.

Conclusiones:

- a) El Programa de Gestión Documental (PGD) implementado por la empresa Sondotecnica S.A en el consorcio SMS ha contribuido eficientemente en el control y administración de documentos técnicos que recepcionó y emitió la institución; esto fue posible con el apoyo y participación de todas las autoridades y personas de la institución quienes influyeron directamente en la eficiente y efectiva implementación de este PGD.
- b) Las deficiencias que se presentaron en la aplicación del PGD se debieron al número insuficiente de profesionales de la información que se encargaron de su puesta en marcha y aplicación; y al mínimo conocimiento en archivística por parte del personal del área de mesa de partes.
- c) La organización documental que empleo este PGD permitió una selección eficiente de los documentos generados por cada área de trabajo y por parte cada empresa consultora que fue supervisada por el consorcio inspector. Sin embargo, mostro deficiencias en el control de la documentación que se produce como resultado de las reuniones de carácter técnico sostenidas entre el consorcio SMS y otras empresas, permitiendo que mucha información técnica valiosa no fuera suficiente registrada y recuperada, llegando en algunos casos a ser extraviadas.
- d) El establecimiento de flujos de tramite documentario brinda grandes beneficios en la organización, administración y control de todo sistema archivístico y Programa de gestión Documental, pues permite ahorrar tiempo y recursos en tareas innecesarias, y detectar que procesos pueden ser simplificados.
- e) Este PGD ha permitido mejorar y agilizar el proceso de intercambio de información entre las empresas involucradas en el programa SBP y detectar rápidamente los errores de las empresas consultoras en la presentación de documentos técnicos, gracias a la aplicación del PGD el consorcio SMS ha



cumplido con los servicios de supervisión ofrecidos al Gobierno Peruano en el tiempo estimado.

- f) El diseño y aplicación de un Programa de Gestión documental en las empresas mejora sensiblemente el control y organización de los documentos y contribuye al logro de los objetivos empresariales.

2.1.3. Antecedentes locales

Investigación denominada: “La mejora continua y el sistema de Archivos de Documentación en la empresa CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C – Cusco - 2015”, realizada por (Rios & Moscoso, 2015), en la Universidad Andina del Cusco – Cusco, cuyo objetivo fue determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. Cusco. 2015, arribando a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- a) Para la variable de la mejora continua se determinó que el 35.3% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C manifestó un nivel medio en la mejora continua, el 32.4% del personal indico que el nivel es bajo en cuanto a la variable del sistema de archivo se determinó que el 35.3% del personal encuestado manifestó un nivel bajo y el 32.4% indico que el nivel es medio. En consecuencia el 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2= 0.67$ se puede afirmar que la mejora continua se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consetur Machupicchu S.A.C donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson $r= 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta.
- b) Para la dimensión de la clasificación (sein) se determinó que el 44.1% del personal de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C. encuestado, manifestó un nivel medio en la clasificación de materiales y documentos innecesarios, el 23.5% del personal indico que el nivel es alto, lo que muestra que existe material, equipos entre otros que se encuentran en los espacios de paso del área de sistema de archivo y junto a ello se presenta la



falta de documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal lo que hace que en ocasiones exista retraso del trabajo que desarrollan. En consecuencia al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2= 15.2$ se puede afirmar que la clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivo de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r= 0.73$ es decir el 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la clasificación mejora el sistema de archivo.

- c) En cuanto al orden se determinó que el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C manifestó un nivel medio en el orden, el 26.5% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que dentro de las instalaciones de archivo no existe un lugar adecuado para las cosas y no hay letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo, asimismo la falta de facilidad para el retorno de los elementos a su sitio presenta mucha demora pues los elementos no se encuentran distribuidos en un solo lugar, generando la demora para poder ubicarlos y por consiguiente para devolverlos a su sitio, pues el personal no sabe dónde guardarlos una vez utilizados. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.32$ se puede afirmar que el orden (seito) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consetur Machupicchu S.A.C donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r= 0.73$, es decir de 73%, la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar el orden se mejora el sistema de archivo.
- d) Para la dimensión de la limpieza se determinó que el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C, manifestó un nivel bajo en la limpieza, el 29.4% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que el nivel de limpieza que se realiza es bajo, pues no se realizan campañas de limpieza moderado, junto a ello la falta de limpieza y supervisión del estado de los equipos de trabajo hacen que se refleje en el área cierto desorden y presencia de espacios. En consecuencia al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.36$ se puede afirmar que la



limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consetur Machupicchu S.A.C, donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r= 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una relación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la limpieza se mejora el sistema de archivo.

- e) En cuanto a la dimensión de la estandarización se determinó que el 52.92% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C, manifestó un nivel bajo en la estandarización que se tiene en la empresa, el 20.6% indico que el nivel es medio y alto en ambos casos, lo que refleja que la empresa no cuenta con normas, políticas y/o lineamientos que den las instituciones necesarias para poder mantener los espacio debidamente clasificados, ordenados y limpios, por lo que no se realizan auditorias para ver el cumplimiento de los mismos y junto a ello la falta de medidas de prevención pues no se cuenta con un plan de trabajo para poder superar los problemas que se presentan en lo relacionado a la clasificación orden y limpieza y la falta de condiciones para poder mejorar el trabajo que se realiza, pues la falta de existencia de espacios y muebles que ayuden a organizar los elementos y documentos hace que no se pueda mantener un estándar en la organización de la empresa. En consecuencia al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 =19.56$ se puede afirmar que la estandarización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consetur Machupicchu S.A.C, donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r= 0.73$ es decir de 73% la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la estandarización se mejora el sistema de archivo.
- f) Y finalmente para la disciplinas se determinó que el 38.2% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la disciplina que se tiene en la empresa, el 32.4% indico que el nivel es bajo lo que refleja que los directivos no realizan actividades para crear conciencia en el personal sobre la importancia del orden y la limpieza que se debe mantener en el área, así mismo no existe el respeto por las normas establecidas, pues la empresa no pone seriedad ni presión para que



estas sean cumplidas. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.38$ se puede afirmar que la disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchi S.A.C. donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir el 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la disciplina se mejora el sistema de archivo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión documental

2.2.1.1. Conceptos de gestión documental

Alonso (2008) refiere que la norma ISO 15489:

Tiene como objeto regular la Gestión de Documentos que producen las organizaciones ya sean públicas o privadas con fines externos o internos de forma que se aplica a la gestión de los documentos con independencia de su forma o soporte y de las tecnologías utilizadas creadas o recibidas por una organización en el transcurso de sus actividades. (pág. 05).

El concepto exacto que indica el autor según su libro Gestión Documental en las Organizaciones: “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos” (Russo, 2009, pág. 10).

La norma ISO 15489 (2006), nos dice sobre la gestión documental:

“Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivos, incluido los procesos para incorporar y mantener en forma



de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”. (pág. 04)

2.2.1.2. Situación de la gestión documental en las empresas

San Servando, (2013) afirma:

En la actualidad las empresas tienen ante sí un nuevo reto en lo que se refiere a la gestión documental; la información está aislada, la documentación en papel, los correos electrónicos, los archivos almacenados en carpetas en PC y los datos de registro del ERP no están relacionados entre sí, la información no se comparte, la pérdida y falta de control de información genera ineficiencia y descontrol en las organizaciones.

Un S.G.D. permite una visión clara del proceso de negocio independientemente de su fuente y formato y de las personas que actúan en dicho proceso (dentro y fuera de la organización), asegura el trabajo sobre un contenido único, aporta seguridad y da cumplimiento a la normativa de accesibilidad y conservación, siendo accesible, sencillo y transparente para el usuario obteniendo ventajas que redundan en la competitividad de la empresa.

Es importante destacar que un S.G.D. no está orientado necesariamente a grandes empresas, sino que puede ser adoptado por cualquier tipo de organización independientemente de su sector de actividad o tamaño (pág. 42).

2.2.1.3. Importancia de la gestión documental

Según: Garcia, (2013) refiere:

En este contexto de avance tecnológico y de la sociedad de información en el que las administraciones públicas y los gobiernos se encuentran plenamente inmersos



comienza a producirse el reconocimiento explícito por parte de las más altas instancias gubernamentales de la importancia de que los documentos estén correctamente gestionados, en noviembre del 2011, el presidente de Estados Unidos emitió un memorándum instando a emprender una amplia reforma de las políticas y los procedimientos de gestión de los documentos de la administración federal, con el objeto de adaptarse a la realidad del siglo XXI, la directiva resultante sobre gestión documental de este memorándum, publicada en agosto del 2012 se introduce de esta manera:

“Los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y el soporte de los principios de transparencia, participación y colaboración. Los documentos bien gestionados se pueden utilizar para evaluar el impacto de los programas, para mejorar los procesos de trabajo y para compartir conocimientos entre instancias del gobierno. Los documentos protegen los derechos e intereses de los ciudadanos y hacen a los funcionarios responsables de sus acciones. Los documentos permanentes documentan la historia de nuestra nación”. (pág. 15)

2.2.1.4. Propósito de la gestión documental

La gestión de documentos se ocupa de todos los procesos por los cuales la información registrada ayuda a las instituciones a satisfacer sus necesidades operativas y administrativas y sus necesidades de rendición de cuentas, las gestiones de documentos no tienen un fin en sí misma; es un componente decisivo de la actividad administrativa.

En resumen, el propósito principal del mantenimiento de documentos es controlar los procesos de creación,

identificación, organización, acceso, uso, conservación, almacenamiento y disposición de los documentos (Consejo Internacional de Archivos ALA, 2010, pág. 16).

2.2.1.5. Sistema de gestión de los documentos

- **Gestionar los documentos con visión global:**

En los últimos años muchas instituciones públicas han abordado la implementación de distintos componentes de la e-administración como piezas independientes unas de otras, lo que con el tiempo ha provocado “islas” de información y documentos. Otros errores frecuentes ha sido confundir el concepto “sistema” con el software o sistema informático empleado, quedando reducida la gestión de los documentos electrónicos a una mera cuestión tecnológica.



Figura 1: Enfoque sistémico de la gestión documental
Fuente: (García, 2013)

- **Políticas de gestión documental**

Según: García (2013) concluye en su libro que:

La política de gestión documental es el instrumento de alto nivel que refleja y explica esta visión de la gestión



documental como sistema. Describe los principios que una organización aplica para gestionar sus documentos, su compromiso y las acciones tomadas para cumplir con las obligaciones legales y de cumplimiento, las responsabilidades que se deben asumir por los distintos niveles de la organización; proporciona un contexto para la toma de decisiones sobre el uso y la gestión de los documentos (...). Una buena política de gestión documental facilita que:

a) Los documentos estén disponibles para su uso y compartición.

b) Los servicios alrededor de los documentos coincidan con las necesidades de los usuarios.

c) El personal conozca y ejerza sus responsabilidades en materia documental.

d) Las prioridades y procesos en materia de gestión de los documentos estén establecidos y se actúe en consecuencia. (págs. 41,42)

• **Ventajas de la gestión documental para las organizaciones:**

La gestión de documentos es un proceso que tiene como finalidad asegurar una atención apropiada a los documentos creados o recibidos por una organización como prueba de las actividades realizadas y preservarlos durante el tiempo que sean necesarios, por eso un sistema de gestión de la organización que no contemple la gestión de los documentos quedara incompleto, por cuanto deja de lado un activo fundamental para cualquier organización”.

a) La propia norma enumera una serie de beneficios de la gestión de documentos para las organizaciones:



b) Realizar sus actividades de una manera más ordenada, eficaz y responsable.

c) Respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo.

d) Proporciona protección y apoyo en los litigios incluyendo la gestión de los riesgos en relación con la existencia o ausencia de evidencias de las actividades realizadas por la organización.

Finalmente otro aspecto fundamental es que la norma ISO 15489, se adapta fácilmente al modelo de gestión por procesos ya que propone “la integración de la gestión de documentos en los sistemas y los procesos de la organización en este sentido, uno de los principios de un plan de gestión de documentos consiste en que se determinen los documentos que deberían ser creados en cada proceso de negocio y la información que es necesaria incluir en los mencionados documentos (Alonso, 2008, pág. 16).

2.2.1.6. El ciclo vital de los documentos

Los documentos son el vehículo más importante para la transmisión de la información entre las organizaciones, las instituciones y las personas. Los documentos son los activos de un negocio, sin ello las empresas e instituciones no existirían tal y como las conocemos ahora; el ciclo de vida de un documento se refiere a la vida útil del mismo desde su creación hasta su disposición o destrucción y consta de una serie de fases:

a) **Creación o recibo:** fase de creación del documento

b) Activa: el documento cumple el objetivo por el que fue creado, en tanto es reflejo de las actividades orgánicas de la institución.

c) Semiactiva: el documento no es usado, sin embargo, conserva los valores legales por los que fue creado.

d) Inactiva: deja de tener valor desde el punto de vista administrativo, pero puede tener valor histórico, informativo o testimonial a cerca de la organización que lo generó (San Servando, 2013, pág. 28).

2.2.1.7. La gestión del conocimiento

Gestión del conocimiento es un término aplicado en entidades públicas y privadas, que consiste en aprovechar y obtener el mayor rendimiento del conocimiento disponible en las personas, los procesos y los recursos de la empresa, de modo que puedan ser utilizados como un instrumento disponible para otro en la organización. Para ello es necesario aplicar técnicas que capturen, organicen y almacenen el conocimiento de los trabajadores, para transformarlo en un activo intelectual que preste beneficios y se pueda compartir.



Figura 2: Enfoque sistémico de la gestión documental
Fuente: (San Servando, 2013)



2.2.2. Procesos de la gestión documental

2.2.3. Incorporación de documentos

2.2.3.1. Concepto de incorporación de 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, que se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar (Alonso, 2008, pág. 13).

Según: ISO 15489 (2006) nos dice:

La incorporación es el proceso que consiste en determinar si un documento debe conservarse, se incluyen tanto los documentos creados por la organización como los que ésta recibe. Se trata de decidir qué documentos se incorporan lo que a su vez supone decidir quién puede tener acceso a dichos documentos y en general cuanto tiempo tiene que conservarse.

Las decisiones acerca de los documentos que deben incorporarse y los que deben desestimarse se basan en un análisis de la actividad de la organización y de las responsabilidades que esta haya asumido. La organización puede usar un instrumento formal, como un calendario de conservación y disposición o una serie de directrices que identifique los documentos que no necesitan conservarse. Como ejemplo de documentos que no requieren una incorporación formal podemos citar aquellos que:

- a) No obligan a una organización o individuo a emprender una acción determinada.
- b) No documentan una obligación o responsabilidad.



c) No contienen información relacionada con la actividad de la que la organización es responsable”.

En los sistemas de gestión de documentos en papel, la incorporación puede realizarse mediante la colocación física de los documentos en una secuencia cronológica dentro de un expediente o carpeta provistos de un título. Esta agrupación relaciona el documento individual con otros documentos en un asunto específico y permite a cualquier persona que quiera recuperar la información contenida con el documento obtener una información contextual sobre el mismo. Un documento está implícitamente vinculado a otros documentos por razones de carácter temporal, por proximidad física, por la identidad del producto del expediente o carpeta, o por el título de dicho expediente. La inclusión de un documento en un conjunto predeterminado de acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos. Este proceso sitúa al documento en el contexto de la acción que debe tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización.

La información relativa a las personas que están implicadas en la operación, a la actividad de la organización que se está desarrollando y a los documentos generados, puede registrarse con diferentes niveles de precisión. El nivel de detalle requerido depende de las necesidades de la organización y de la variedad de usos del documento, por ejemplo:

a) Los documentos que solo utiliza una persona pueden gestionarse en sistemas simples usando la información mínima necesaria para su recuperación.



b) Los documentos que solo son usados por una unidad concreta de la organización únicamente requieren registrar los datos que sean pertinentes y comprensibles en dicha unidad.

c) Los documentos que estén disponibles o accesibles para más de una unidad de las organizaciones deben facilitar información en la que se identifiquen la unidad de la organización en cuestión y las personas que participan en las operaciones en relación con un contexto de toda la organización (págs. 22, 23, 24).

2.2.3.2. Recepción de documentos

Según el: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2014) nos dice:

“Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica” (pág. 13).

2.2.3.3. Captura de documentos

Se entiende por captura al proceso en el que los documentos entran a formar parte del sistema de gestión documental. Se produce en el momento en que se recoge y guarda la información de forma que esta sea identificable y se le puedan aplicar las políticas establecidas. La decisión sobre el momento de captura de los documentos es crucial en la implantación de los sistemas de gestión documental y condiciona por completo los modelos tecnológicos que se adoptan (García, 2013, pág. 73)

2.2.3.4. Selección de documentos

“Es el proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar los plazos de conservación y las disposiciones finales en base a los cuales se elaboran las tablas de



plazos de conservación de documentos” (valoración, selección y eliminación de documentos, 2014).

2.2.4. Registro

2.2.4.1. Definición del proceso de 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 (Alonso, 2008, pág. 13).

Según la norma: ISO 15489 (2006) nos dice:

El registro es una manera de formalizar la incorporación de un documento en un sistema de gestión de documentos, los documentos pueden registrarse en más de un nivel de agrupación dentro del sistema de gestión, por ejemplo, para la correspondencia a nivel de expediente o a nivel de documento o de hoja, en función de las necesidades de prueba. En los sistemas manuales de control basado en papel, un registro constituye habitualmente un documento separado. En los sistemas informatizados, un registro puede englobar una combinación de datos. En los sistemas de gestión de documentos electrónicos el proceso de registro puede incluir la clasificación, la asignación del tipo de disposición y las condiciones de acceso. Sea cual sea su forma en general, el registro es inalterable, el registro debe especificar como mínimo los siguientes metadatos:

- Un identificador único asignado desde el sistema.
- La fecha y hora del registro.



- Un título o una breve descripción.
- El autor (persona o entidad corporativa) remitente

Un registro más detallado vincula el documento con la información descriptiva sobre su contexto, contenido y estructura y con otros documentos relacionados cada documento o grupo de documentos debe contener información sobre su contenido y contexto, así como sobre otros documentos relacionados con el mismo. Si se utiliza un cuadro de clasificación, la clasificación del expediente o documentos será más exacta si se hace al mismo tiempo que el registro. El tipo y la complejidad de la clasificación dependen del tipo de empresa u organización (págs. 24,25).

2.2.4.2. Definición de formalización

“Formalización, es la técnica organizacional de prescribir como, cuando, con que elementos, quien y en cuanto tiempo debe realizarse las tareas. (...) Las normas, instructivos y procedimientos, diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización son parte de la llamada formalización” (Concepos Basicos de Formalizacion, 2013).

2.2.4.3. Definición de constancia

“Acción y efecto de hacer constar algo fehacientemente” (RAE, 2018).

2.2.4.4. Definición de creación

Tanodi (2015) afirma: “que la creación de documentos es el punto de partida para formar diversos centros con fines específicos; vale decir es el inicio para la creación de acuerdos, actividades, asociaciones, empresas entre otros”.



2.2.5. Clasificación

2.2.5.1. Definición del proceso de clasificación

Según: Alonso (2008):

La clasificación es la identificación de la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionada 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 debe 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.

La clasificación es el proceso de identificación de una o varias categorías dentro de las actividades de la organización y de los documentos que generan, así como de agrupación de los mismos, el proceso consta de las siguientes etapas:

- Identificar las operaciones o actividades que el documento atestigua
- Ubicar la operación o actividad en el sistema de clasificación
- Examinar las clases de nivel superior a las que la operación o actividad está vinculada, para garantizar que la clasificación es la apropiada
- Confrontar la clasificación de la actividad con la estructura de la organización

El número de niveles de clasificación y el nivel más bajo de clasificación (ya sea a nivel de operaciones o por encima de éste) depende de los siguientes factores:



- ✓ Las responsabilidades
- ✓ La naturaleza de sus actividades
- ✓ El tamaño
- ✓ La complejidad de su tamaño
- ✓ La evaluación de riesgos críticos en cuanto a la rapidez y precisión en el control y recuperación de los documentos
- ✓ La tecnología implantada (pág. 13).

2.2.5.2. Definición de categoría

“La categorización se contempla como un proceso de distinción de clases, es decir aquellas que deben poseer los documentos para pertenecer a una categoría específica, haciéndolo de acuerdo a una escala o graduación” (Figuerola, 2016).

2.2.5.3. Definición de codificación

“La codificación es una tarea necesaria para gestionar los diferentes documentos mediante algún formato para ser distinguidos de los diferentes departamentos, proyectos y/o servicios que ofrece una empresa” (ISO 9001, 2015).

2.2.5.4. Definición de cuadro de clasificación

Según: Russo (2009), afirma:

El cuadro de clasificación consiste en Agrupar la documentación por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica o lógica. El cuadro de clasificación nos ayuda a agrupar y organizar la documentación con criterios funcionales, que recogen las actividades de gestión de la organización. También es una buena base para la recuperación de la documentación (pág. 49).

“El cuadro de clasificación es un sistema de clasificación que permite la identificación y agrupación de los documentos sea cual sea su soporte aplicando el cuadro de clasificación podemos



agrupar de manera independiente la documentación económica, académica etc.” (Universidad de Alicante, 2003).

2.2.6. Almacenamiento

2.2.6.1. Definición del proceso de almacenamiento

Según: Alonso (2008) refiere:

Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario para llevar a cabo un plan de gestión de documentos; así mismo, garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro. Por eso, es necesario controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación a fin de postergar los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, prevenir su deterioro o pérdida y reducir los riesgos ante posibles robos o desastres (pág. 13).

2.2.6.2. Decisiones en materia de almacenamiento de documentos

Según la norma: (ISO 15489, 2006) nos dice:

La decisión de incorporar un documento al sistema implica la intención de almacenarlo, unas condiciones de almacenamiento adecuadas garantizan la protección, la accesibilidad y la buena gestión de los documentos. El objetivo del documento, su formato físico, su uso y valor determinaran las características del equipamiento, así como los servicios requeridos para gestionar el documento durante todo el tiempo que sea necesario (...) Las organizaciones, mediante la realización de un análisis de riesgos, pueden seleccionar las condiciones de almacenamiento físico más adecuadas y viables para sus documentos. Las elecciones de las condiciones de almacenamiento deben tener en cuenta los requisitos y



restricciones en materia de acceso y seguridad además de las características físicas de los documentos. Los documentos especialmente importantes para la continuidad de la organización requieren métodos suplementarios de protección y copia para asegurar su accesibilidad en caso de catástrofe.

Así mismo la gestión de riesgos incluye la elaboración de un plan de recuperación de catástrofes que defina una respuesta organizada y jerarquizada en tales situaciones que planifique la continuidad del funcionamiento habitual de la organización durante la catástrofe y que anticipe las medidas de recuperación adecuadas. Entre los factores importantes a la hora de seleccionar las condiciones de almacenamiento y manipulación, se incluye los siguientes:

a) El volumen y tasa de crecimiento de los documentos:

Se puede descartar algunas instalaciones de almacenamiento si, de acuerdo con las tasas de crecimiento previstas su capacidad no es suficiente, igualmente los soportes digitales deben evaluarse en función de su capacidad de almacenamiento, las elecciones de los soportes deben adecuarse a las estimaciones del volumen y tasas de crecimiento de los documentos.

b) El uso de los Documentos:

Los diferentes usos de un documento determinaran cuales son los niveles de protección adecuados frente a pérdidas o daño, en el caso de los documentos electrónicos, se recurrirá al uso de sistemas y soportes fiables que presenten una mayor solidez y longevidad. Además, a la hora de seleccionar las opciones de almacenamiento para



documentos electrónicos es un factor fundamental la facilidad con la que se puedan alternar y proteger las copias de seguridad.

c) Las necesidades de seguridad y confidencialidad de los documentos:

El acceso a algunos documentos está limitado por razones de confidencialidad, propiedad, naturaleza de la información o protección legal.

d) Las características físicas:

Los siguientes factores repercutirán en el almacenamiento: el peso, la superficie necesaria, los controles de temperatura, humedad y los requisitos especiales de conservación física del soporte. Los documentos en formato electrónico pueden requerir su conservación o migración y puede que los soportes de almacenamiento digital tengan que renovarse. Se debe proteger los documentos frente a los incendios, las inundaciones y otros riesgos, en función de las circunstancias locales.

e) Los requisitos de consulta:

La consulta de documentos es un factor clave. Los documentos de frecuente acceso, deben almacenarse en una instalación más fácilmente accesibles. Los documentos electrónicos pueden almacenarse de diferentes modos para hacer su recuperación más fácil y rápida



f) El coste relativo de las condiciones de almacenamiento:

La consideración de los costes puede influir en la decisión de contratar un servicio externo de almacenamiento físico o electrónico y en la elección de los soportes para el almacenamiento de los documentos electrónicos.

g) Las necesidades de accesos:

Un análisis de coste-beneficio del almacenamiento “in situ” frente al almacenamiento externo puede poner de relieve la necesidad de disponer de varias instalaciones de almacenamiento, sistemas o equipos para satisfacer íntegramente las necesidades de la organización.

2.2.6.3. Consideraciones sobre las instalaciones

Para garantizar una protección y un almacenamiento adecuado de los documentos, las instalaciones deben evaluarse de acuerdo con los siguientes factores:

Su ubicación debe ser de fácil acceso y no encontrarse en áreas que presenten riesgo externo conocidos.

Las instalaciones deben permitir que se mantengan niveles adecuados de temperatura y humedad, contar con medios de protección frente al fuego, el agua, o agentes contaminantes (como isótopos radioactivos, toxinas y moho), y disponer de medidas de seguridad, acceso controlado a depósitos, sistemas de detección de entradas no autorizadas y protección adecuada frente a plagas.

En cuanto al equipamiento, es importante que las estanterías se adapten al formato de los documentos y que dispongan de la solidez necesaria para soportar las



posibles cargas. Los contenedores y materiales de embalaje deberán resistir la manipulación, así como la presión ejercida por su contenido, y no deberán dañar los documentos durante el almacenamiento de los mismos. El uso de los documentos puede justificar un embalaje especial que proporcione una protección adicional frente al deterioro.

- Las organizaciones pueden optar por contratar una empresa de servicios que custodie físicamente los documentos y facilite el acceso a la información electrónica en si misma o a copias impresas de la misma. En estos casos, es importante que se estipulen en un contrato de prestación de servicios los derechos de servicios los derechos y responsabilidades de los propietarios de los documentos y del proveedor o proveedores del servicio.

2.2.6.4. Almacenamiento digital

El almacenamiento de documentos en formato electrónico requiere planes y estrategias de almacenamiento complementarios para prevenir posibles pérdidas.

- Los sistemas de copias de seguridad previenen la pérdida de documentos como consecuencia de fallos en el sistema. Dichos sistemas deberán proporcionar acceso habitual y urgente a las copias de seguridad e incluir la realización periódica de copias de seguridad, copias múltiples en diversos soportes y almacenamiento de copias de seguridad en diferentes ubicaciones.

- Para prevenir el daño físico de los soportes puede resultar necesario aplicar procesos de mantenimiento. Puede ser necesario copiar los documentos en versiones más



actuales de los mismos soportes (o en soportes diferentes) para prevenir el deterioro de los datos.

- La obsolescencia del hardware y el software utilizado puede afectar a la legibilidad de los documentos electrónicos almacenados (págs. 28,29,30).

2.2.6.5. Definición de mantenimiento de documentos

Según (Prada, 2018), refiere:

El mantenimiento de expedientes, documentos entre otros, es el tratamiento al cual se someten todos aquellos testimonios de diferentes materiales, para luego obtener un soporte físico ya sea empastado o encuadernado; de modo que se garantice su conservación durante el paso del tiempo.

2.2.6.6. Definición de conservación de documentos

Toda la documentación deberá estar debidamente guardada, evitando aquellos elementos que puedan deteriorarla tales como la luz, el polvo, la humedad, etc. Si la documentación esta guardada en dispositivos digitales, se deberá tener siempre copias de seguridad (backup) para paliar posibles pérdidas (Morueco, 2010).

2.2.6.7. Definición de seguridad de documentos

La ley orgánica de protección de datos nos ofrece la normativa en materia de protección de datos que debe reunir la documentación que maneja la empresa, por ello es necesario establecer medidas de seguridad necesaria para preservar la misma, tanto del deterioro que puedan producirse o como el de caer en manos ajenas (Morueco, 2010).



2.2.6.8. Definición de autenticidad de documentos

Es autentico un documento cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, manuscrito, firmado o cuando existe certeza respecto de la persona a quien se atribuye el documento, (...) así mismo se presumen auténticos todos los documentos que reúnan los requisitos para ser título ejecutivo (Cuevas, 2012).

2.2.7. Acceso

2.2.7.1. Definición de proceso de acceso

Se ha de regular a quien se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación, etc.) y en qué circunstancias, aplicando los controles previos con la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos dependen 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) (Alonso, 2008, pág. 13).

Un instrumento formal de identificación de los derechos de acceso y del régimen de restricciones aplicables a los documentos es una herramienta necesaria para organizaciones de cualquier tamaño y bajo cualquier ordenamiento jurídico. Cuanto más compleja sea la organización y su marco normativo, mayor será la necesidad de normalización de los procedimientos de aplicación de las categorías de acceso y seguridad (ISO 15489, 2006, pág. 20).



2.2.7.2. **Elaboración de la tabla de acceso y seguridad**

El establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso se basa en el análisis del marco normativo de la organización, de su actividad y de la evaluación de riesgos. El nivel de acceso y seguridad apropiado, dependerá de la naturaleza y el tamaño de la organización, así como el contenido y el valor de la información. El acceso a los documentos puede estar restringido para proteger:

- La información personal y la intimidad.
- Los derechos de propiedad intelectual y el secreto comercial
- La seguridad de los bienes (físicos y financieros)
- Los privilegios legales y profesionales
- Los derechos y restricciones legalmente reconocidos en materia de acceso a los documentos
- Las cuestiones de seguridad de la organización.

El modo en el que se expresan los niveles de restricción debe reflejar la práctica de la organización, las áreas de la organización pertinentes deben ser consultadas a la hora de desarrollar las categorías de restricción del acceso. Las tablas de acceso también se aplican a las personas, tanto a las que son responsables de gestión de documentos clasificados como a otras que poseen derechos de acceso (ISO 15489, 2006, pág. 20).

2.2.7.3. **Control de acceso**

El control de acceso se define como el esquema de mecanismos empleados por el sistema de gestión para evitar el acceso a los documentos a usuarios no autorizados (...) con la finalidad de evitar el acceso, la destrucción, la modificación o la eliminación de

documentos sin autorización y poder cumplir los derechos y restricciones establecidas (Franco & Perez, 2015).

2.2.7.4. Derecho de acceso

“El derecho de acceso a los documentos deberá ser determinada teniendo en cuenta el marco de la legalidad vigente y de las políticas establecidas, así como las condiciones que regirán el acceso (...). (Garcia, 2013, pág. 83).

FICHA DE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN	
NÚMERO DE REGISTRO.....	
Nombre.....	
Apellidos.....	
Departamento.....	
SOLICITA EL DOCUMENTO.....	
REF:.....	
Fecha de préstamo.....	
Fecha de devolución.....	
	FIRMA DEL INTERESADO

Figura 3: Ficha de Solicitud de Documentos
Fuente: (Morueco, 2010)

2.2.7.5. Normatividad de acceso

“La normativa de acceso significa la determinación a los tipos o categorías de documentos a los que pueden acceder los ciudadanos interesados; estos pueden estar matizados en función de algunas características específicas” (...) (Garcia, 2013, pág. 84).

2.2.7.6. Confidencialidad de documentos

(...) se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso a las personas autorizadas, cuando se produce información confidencial, los responsables deciden quien o quienes tienen derecho de acceder a la misma (Perez & Gardey, Definicion.de, 2013).



2.2.8. Trazabilidad

2.2.8.1. Definición del proceso de 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 asignados y por otro lado, que los documentos puedan ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento y el rastro 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 (Alonso, 2008, pág. 13).

(...) “Los sistemas de trazabilidad han de ser capaces de localizar cualquier documento en un periodo de tiempo adecuado y de garantizar que todos los movimientos se pueden registrar” (ISO 15489, 2006, pág. 32).

2.2.8.2. Control de uso

“El control de uso se refiere a la administración del acceso de personas autorizadas a la entrega y recepción de equipamientos, bienes, así como también el velar por la adecuada utilización de los mismos” (Ministerio de Educacion de Chile, 2011).

2.2.8.3. Rastreo de documentos

“El rastreo permite ubicar la paquetería o la documentación utilizando un numero de referencia personalizados se agrega esta etiqueta a dicho envío, esto permitirá a quien tenga una cuenta pueda diferenciar sus envíos” (DHL, 2018).



2.2.8.4. Localización de documentos

“La localización de los documentos se da mediante la búsqueda de su contenido asignando adecuadamente los términos de indización el cual amplía las posibilidades de recuperar y ubicar los documentos” (ISO 15489, 2006).

2.2.9. Disposición

2.2.9.1. Definición del proceso de disposición

Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente o transferencia a otros sistemas de archivo). No se debe llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, así mismo, que no quede ninguna tarea pendiente y que no exista ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba (Alonso, 2008, pág. 13).

“Los documentos con fechas y acciones de disposición similares deben ser fácilmente identificables en el sistema de gestión de documentos. Por ejemplo, los documentos en papel que cuenten con las mismas fechas y acciones de disposición pueden almacenarse juntos físicamente” (ISO 15489, 2006, pág. 32).

2.2.9.2. Conservación permanente

Los documentos que se hayan retirado de los sistemas en funcionamiento deberán ser accesibles y recuperables durante todo su periodo de conservación. Las características de los documentos deben montarse en aquellos casos en que los documentos se trasladen del entorno físico inmediato de la unidad productora a otra



ubicación física, la responsabilidad para autorizar la destrucción o para tomar otras decisiones de disposición continuara siendo asumida por la unidad mencionada o responsable.

Los documentos que han sido identificados para su conservación permanente deben ser almacenados en un entorno apropiado para su conservación a largo plazo. Las estrategias de conservación de documentos, especialmente de los documentos electrónicos, pueden elegirse en función de su capacidad para mantener la accesibilidad, integridad y autenticidad de los mismos a lo largo del tiempo, así como de su relación coste-rendimiento. Las estrategias de conservación pueden incluir la copia, conversión y migración de documentos.

- a)** La copia es la producción de un ejemplar idéntico en el mismo tipo de soporte (papel/microfilm/electrónica).
- b)** La conversión implica un cambio del formato del documento, pero garantiza que este documento mantiene la misma información primaria (contenido), por ejemplo, la conversión en microfilm de documento en papel, el escaneado o el cambio de los juegos de caracteres.
- c)** La migración engloba un conjunto de tareas organizadas concebidas para transferir periódicamente materiales propios a otra, o de una generación tecnológica a otra, el objetivo de una migración consiste en preservar la integridad de los documentos y mantener la capacidad de recuperación, visualización y cualquier otro uso. La migración puede darse cuando el hardware o software cae en desuso, o bien para trasladar los documentos electrónicos de un formato a otro.



Pueden utilizarse otros métodos de conservación de documentos electrónicos durante largos periodos de tiempo a medida que las nuevas tecnologías estén a nuestra disposición. Los documentos pendientes de destrucción pueden ser identificados de manera que se lleve a cabo su destrucción sistemáticamente, cuando el plazo de conservación haya espirado (por ejemplo, anualmente).

2.2.9.3. Destrucción física

La destrucción física de los documentos se efectúa mediante métodos acordes con su nivel de confidencialidad. La organización puede contar con una pista de auditoria en la que se registre toda destrucción de documentos. También puede que se exija el consentimiento de las autoridades responsables. La destrucción puede ser realizada por terceros contratados para tal fin con responsabilidad ambiental, se recomienda la expedición de certificados para toda destrucción realizada por terceros.

Los documentos en formato electrónico también pueden destruirse formateándolos o sobrescribiéndolos en ellos, siempre que se pueda garantizar que la información no puede recuperarse tras el formateo u otras acciones. (ISO 15489, 2006, pág. 33)

2.2.9.4. Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos

En determinadas circunstancias, la responsabilidad de la custodia o la propiedad de los documentos se transfieren de la organización que los ha creado a otra. Dichas circunstancias se dan, por ejemplo, como consecuencia de la reestructuración de las organizaciones, cuando dejan de existir o cuando se externalizan sus actividades. Dicha



transferencia de la custodia o la propiedad de los documentos a otra organización puede incluir:

- La transferencia a otras organizaciones con responsabilidades sobre los documentos.
- La transferencia a organizaciones subcontratadas o externalizadas.
- Las transferencias a un archivo histórico.

Un elemento clave de la transferencia de la propiedad de los documentos es la determinación de la responsabilidad relativa a dichos documentos (ISO 15489, 2006, pág. 34).

2.2.9.5. Plazo de conservación

Russo (2009) refiere:

Una vez finalizada la “vida útil” de un documento se puede eliminar o conservar como archivo histórico de la organización. Los estadios por los que puede pasar un documento se pueden establecer en tres:

- a) **Gestión.** Es la fase de creación y uso del documento, su utilización es frecuente y es directa con las unidades funcionales de la organización.
- b) **Intermedio.** Cuando el documento no se utiliza con tanta frecuencia se guarda según unos plazos marcados para su posible utilidad y necesidad de acceso y consulta.
- c) **Histórico.** Después de un largo tiempo el documento pasa a conservarse como histórico por su valor informacional y para acceso y consultas específicas.

El tiempo que pasa que pasa entre cada estadio se muestra al siguiente esquema: (pág. 56).

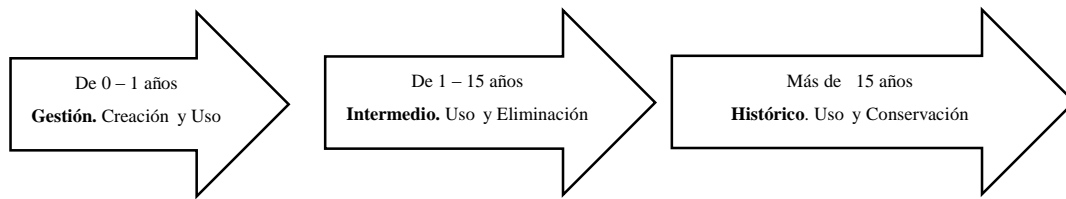


Figura 4: Estadios de tiempo
Fuente: (Russo, 2009)

2.2.9.6. Calendario de conservación

Russo (2009) refiere:

El calendario de conservación se crea junto con el cuadro de clasificación, el calendario indica el plazo de conservación, la eliminación y/o el paso al archivo histórico de cualquier documento de la organización. Para cada tipología documental se tiene que establecer el ciclo de vida, con el fin de determinar el tiempo activo y el tiempo de conservación de cada documento (pág. 55).

2.2.9.7. Transferencia

“La transferencia de documentos es un procedimiento archivístico que consiste en el traslado de los documentos de un archivo a otro al vencimiento de los periodos de retención establecidos en los programas de control de documentos” (Resolución Jefatural "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos", 1986).

2.2.9.8. Eliminación

La eliminación de documentos es un procedimiento archivístico que consiste en la destrucción de los documentos autorizados expresamente por el Archivo General de la Nacional, el cual es el único facultado para eliminar los documentos cuya destrucción haya autorizado de acuerdo a las disposiciones legales (Resolución Jefatural "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos", 1986).



Figura 5: Procesos de la gestión documental

Fuente: (Alonso, 2008)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Archivo

El archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (Antonia Heredia Herrera) citado por: (Tanodi, 2015, págs. 13, 14)

2.3.2. Archivo central

“Lugar que Agrupa documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014, pág. 12).



2.3.3. Archivo de gestión

“Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten, su circulación o tramite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014, pág. 12).

2.3.4. Archivo histórico

Contiene la documentación de carácter permanente (más de 30 años de antigüedad) que sirve para la investigación científica e histórica (Resolución Ministerial "Procedimiento para la transferencia de documentos", 2013).

2.3.5. Archivo electrónico

García (2013), plantea que el archivo electrónico respalda dos aspectos importantes:

- a) El almacenamiento de los documentos originados o convertidos a soporte electrónico, evitando el almacenamiento en formato papel;
- b) La conservación de los documentos, aunque el requerimiento de conservación no afecta a la eficacia inmediata de los actos administrativos, es esencial para la defensa de los derechos de los ciudadanos. Se entiende además que localizar y recuperar los documentos es un presupuesto básico para el adecuado ejercicio de las funciones administrativas (p.29).

2.3.6. Análisis documental

García (2013), expone:

El análisis documental tiene como objeto extraer la información necesaria para la identificación, toma de decisiones, determinación de requisitos y configuración en las aplicaciones informáticas de expedientes y documentos recibidos o producidos en el desempeño de la actividad de las administraciones públicas o privadas (pág. 49).



2.3.7. Calidad documental

“Los documentos tienen que tener calidad e integridad suficiente para que las instituciones estén en condiciones de realizar sus funciones administrativas eficientemente y puedan ser responsables, manteniendo los documentos íntegros y fieles” (Consejo Internacional de Archivos ALA, 2010).

2.3.8. Ciclo vital del documento

“Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014, pág. 12).

2.3.9. Clasificación documental

“Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánica-funcional de la entidad” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014, pág. 12).

2.3.10. Comité de archivo

“Grupo asesor de alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014, pág. 12).

2.3.11. Codificación

“Acción de adjudicar un código a una clasificación como medida de identificación” (Russo, 2009).

2.3.12. Conservación

“La conservación es un concepto amplio que abarca el conjunto de procesos y operaciones realizadas para garantizar la permanencia intelectual y física de los documentos a lo largo del tiempo” (García, 2013, pág. 87).



2.3.13. Consulta de documentos

“Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.14. Custodia

“La custodia es la acción y efecto de custodiar que significa guardar con cuidado y vigilancia” (RAE, 2018).

2.3.15. Descripción

“Operación que recoge datos significativos de un documento. Permite su identificación y recuperación de forma ágil y exhaustiva” (Russo, 2009).

2.3.16. Disposición final de documentos

“Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en la tabla de retención documental y/o tablas de valoración documental” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.17. Documento

“Información fijada en un soporte” (Russo, 2009).

2.3.18. Digitalización

“La digitalización es el proceso de convertir documentos impresos o de otro soporte no digital a un formato digital. Puede suponer tomar fotografías digitales de los documentos originales o escaneados” (García, 2013, pág. 67).

2.3.19. Entrada de documentos

“La entrada de documentos en un organismo público puede producirse por múltiples canales, en diferentes formatos y con distintos requerimientos. Los ciudadanos pueden dirigirse a la administración a través de canales electrónicos, por medios tradicionales como el correo postal, o presencialmente. El



instrumento articulado para controlar para controlar estas entradas es el registro” (García, 2013, pág. 64).

2.3.20. Eliminación de documentos

“Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.21. ERP

“El termino ERP se refiere a Enterprise Resource Planing, que significa sistema de planificación de recursos empresariales. Estos programas se hacen cargo de distintas operaciones internas de una empresa desde producción a distribución o incluso recursos humanos” (tic.PORTAL, 2018).

2.3.22. Expediente documental

“Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituye 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” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.23. Expurgo

“Para realizar un correcto mantenimiento del archivo es necesario eliminar la información que no sea necesaria, a esta operación se le denomina expurgo de la documentación” (Herrera & Sanchez, 2014).

2.3.24. Fondo documental

“Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo una institución o persona” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).



2.3.25. Gestión

“Conjunto de tareas de planificación organización, dirección y control de acciones y recursos” (Russo, 2009, pág. 93).

2.3.26. Gestión documental

“Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos” (Russo, 2009, pág. 10).

2.3.27. Inventario documental

“Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.28. Identificadores

“Un identificador es una serie de secuencias cortas de caracteres alfanuméricos que identifican recursos en la red: documentos, imágenes, archivos, servicios, cajas electrónicas y otros recursos” (Corrales, 2007).

2.3.29. ISO

“Organización Internacional de Normalización es una federación mundial de organismos nacionales de normalización organismos miembros de ISO” (ISO 15489, 2006).

2.3.30. Metadatos

“Datos sobre un documento electrónico que permite identificarlo y registrar sus características a largo plazo” (Russo, 2009, pág. 93).

2.3.31. Patrimonio documental

“Conjunto de documentos conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).



2.3.32. Pasantía

“Práctica profesional que realiza un estudiante para poner en práctica sus conocimientos y facultades” (Perez & Merino, 2013).

2.3.33. Política de gestión documental

La política de gestión documental es el instrumento de alto nivel que refleja y explica a esta visión de la gestión documental como sistema. Describe los principios que una organización aplica para gestionar sus documentos, su compromiso y las acciones tomadas para cumplir con las obligaciones legales y de cumplimiento y las responsabilidades que se deben asumir por los distintos niveles de la organización, proporciona un contexto para la toma de decisiones sobre el uso y la gestión de los documentos (Garcia, 2013, pág. 42).

2.3.34. Procesos documentales

“Los procesos y controles documentales son aquellos que permiten la creación, el mantenimiento, el uso la retención y la disposición de expedientes y documentos cumpliendo las garantías de autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación establecidas normativamente” (Garcia, 2013, pág. 59).

2.3.35. Recepción de documentos

“Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.36. Retención documental

“Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consignan en la tabla de retención documental” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).



2.3.37. Rotulado

“Acción de señalar en un formato establecido la información básica de la documentación que contiene la unidad de almacenamiento” (Resolución Ministerial "Procedimiento para la transferencia de documentos", 2013).

2.3.38. Salida de documentos

La salida de documentos de un órgano de la administración puede considerarse desde una triple perspectiva:

- a. La remisión de documentos a los ciudadanos.
- b. La remisión, intercambio de documentos o expedientes a otro organismo o entes de la administración.
- c. La expedición de copias auténticas.

(García, 2013, pág. 78).

2.3.39. Serie documental

“Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.40. Sistema de gestión documental

“Conjunto de recursos (humanos, económicos, materiales e informáticos) que trabajan siguiendo unas actividades determinadas, con el fin de conseguir un entorno de trabajo que responda a las necesidades de información de una organización” (Russo, 2009).

2.3.41. Tabla de retención documental

Instrumento archivístico esencial que permite la racionalización de la producción documental y de la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades, estas



deben ser elaboradas y adoptadas para la implementación del programa de Gestión Documental, siguiendo las etapas y demás aspectos (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.42. Tabla de valoración documental

El conjunto de la documentación producida antes de la aprobación y aplicación de la tabla de retención documental (TRD) en los archivos de gestión se denomina técnicamente, fondo acumulado y será sometido a un proceso de organización. Su resultado será la tabla de valoración documental (TVD) (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014).

2.3.43. Trazabilidad

“Función que almacena la información y los cambios de un documento”. (Russo, 2009).

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Variable

- a) **Variable:** Gestión Documental

2.4.2. Conceptualización de variable

La norma ISO 15489, tiene como objeto regular la “Gestión de Documentos que producen las organizaciones ya sean públicas o privadas con fines externos o internos” de forma que se aplica a la gestión de los documentos con independencia de su forma o soporte y de las tecnologías utilizadas creadas o recibidas por una organización en el transcurso de sus actividades. (...) (Alonso, 2008, pág. 05).

2.4.3. Operacionalización de variable



<p>GESTIÓN DOCUMENTAL:</p> <p>La norma ISO 15489 tiene como objeto regular la “Gestión de Documentos que producen las organizaciones ya sean públicas o privadas con fines externos o internos” de forma que se aplica a la gestión de los documentos con independencia de su forma o soporte y de las tecnologías utilizadas creadas o recibidas por una organización, en el transcurso de sus actividades. Se señala explícitamente que la norma no incluye la gestión de los documentos históricos en el seno de las instituciones archivísticas.</p> <p>(Alonso, 2008)</p>	<p>contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir que se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento, este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar. (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Captura • Selección
	<p>D2. 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 ubicación. 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. (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formalización • Constancia • Creación
	<p>D3. 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, deberá 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. (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría • Codificación • Cuadro de clasificación
	<p>D4. ALMACENAMIENTO: Este proceso tiene por objetivo mantener y conservar 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; garantizando 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 autorizada, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante robos o desastres. (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Conservación • Seguridad • Autenticidad
	<p>D5. ACCESO: Se ha de regular a quien se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación, etc.) y en qué circunstancias aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad, el derecho de acceso de los usuarios del sistema de gestión de los documentos dependerá 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.) (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de acceso • Derecho de acceso al documento • Normativa de acceso • Confidencialidad
	<p>D6. 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 “rastreo” 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. (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de uso • Rastreo • Localización
	<p>D7. DISPOSICION: Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, preservación 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 (Alonso, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de conservación • Calendario de conservación • Transferencia • Eliminación

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables.
Fuente: Elaboración propia.



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es básica, ya que según el autor la investigación de tipo básico: “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analizan para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2013, pág. 43).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque del presente trabajo de investigación es Cuantitativo. “La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: Cuantitativa, Cualitativa y mixta (Hernández, Fernández & Baptista 2014) citado por: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 74).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental. Según: (Hernández, Fernández & Baptista 2014) citado por: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 77), el diseño no experimental es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos.

3.4. Alcance de la investigación

El alcance del presente trabajo de investigación es descriptivo. Ya que según: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta



sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas (págs. 78, 79).

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población motivo de la investigación, está formada por 65 trabajadores administrativos y directivos de la universidad Andina del Cusco sede Larapa.

3.5.2. Muestra

El tamaño de la muestra para la presente investigación está considerado por el 100% de la población, en tal sentido se considera 65 unidades de estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación se utilizó la entrevista y la observación para la recolección de datos.

3.6.2. Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la guía de entrevista y la ficha de observación (lista de cotejos)

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS v. 21 para el procesamiento de datos obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la gestión documental en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa-2018, se entrevistó a 65 trabajadores, en el que se considera 28 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión documental	Incorporación de documentos	Recepción	1
		Captura	2
		Selección	3, 4
	Registro	Creación	5
		Constancia	6
		Formalización	7, 8
	Clasificación	Categoría	9
		Codificación	10
		Cuadro de clasificación	11, 12
	Almacenamiento	Mantenimiento	13
		Conservación	14
		Seguridad	15
		Autenticidad	16
	Acceso	Control de acceso	17
		Derecho de acceso al documento	18
		Normativa de acceso	19
		Confidencialidad	20
	Trazabilidad	Control de uso	21
		Rastreo	22
		Localización	23
	Disposición	Plazo de conservación	24
		Calendario de conservación	25
		Transferencia	27
		Eliminación	26, 28

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 3: Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Criterio de evaluación	Escala de Interpretación
1.00 – 1.66	Nunca	Inadecuado
1.67 – 2.33	A veces	Poco adecuado
2.34 – 3.00	Siempre	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir la gestión documental en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa – 2018. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	28

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.840 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión documental

Para describir la gestión documental en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa–2018, se describe las dimensiones de: incorporación de documentos, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad, y disposición. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Incorporación de documentos

El objetivo es describir el proceso de incorporación de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos

Tabla 5: Indicadores de la dimensión incorporación de documentos.

	Recepción		Captura		Selección	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	0	0%	49	75.4%	4	6.2%
Poco adecuado	28	43.1%	16	24.6%	33	50.8%
Adecuado	37	56.9%	0	0%	28	43.1%
Total	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

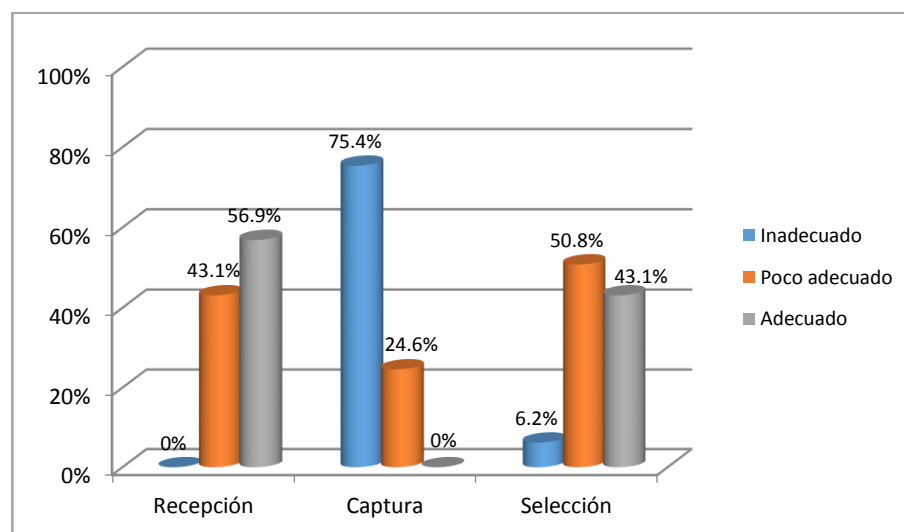


Figura 6: Indicadores de la dimensión incorporación de documentos

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento de recolección de datos

Interpretación y análisis:

- En cuanto a la recepción de documentos, los entrevistados refieren que es adecuado en 56.9% reflejado a la hora de realizar la verificación y control de los documentos que se reciben en el área o dependencias; en tanto que un 43.1% refiere que esta actividad es poco adecuada considerando que existen deficiencias en el control y recepción de documentos debido a que no siempre se verifica el contenido de los documentos al momento de recibirlos.
- Un 75.4% considera que es inadecuado ya que no se realiza la captura de los documentos en el área de trabajo, refiriéndose al momento en que entran a formar parte del sistema de gestión documental de manera ordenada; frente a ello el 24.6 % lo considera poco adecuado y un 0 %, es decir ningún encuestado realiza la captura en el momento del ingreso del mismo, siendo una acción que se realiza con posterioridad.
- En cuanto a la selección el 50.8% de los encuestados refieren que dicha actividad es poco adecuada ya que algunas veces logran identificar las series documentales para posteriormente aplicar disposiciones finales; frente a un 43.1% quienes lo consideran adecuado manifestando que si tienen claro la identificación y la evaluación de las series documentales y un 6.2% lo considera como inadecuado ya que no logran identificar todas las series documentales ni mucho menos las disposiciones finales.

**B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión
incorporación de documentos**

Tabla 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos.

	Promedio	Interpretación
Recepción	2.57	Adecuado
Captura	1.25	Inadecuado
Selección	2.27	Poco adecuado
Incorporación de documentos	2.03	Poco adecuado

Fuente: Elaboración propia

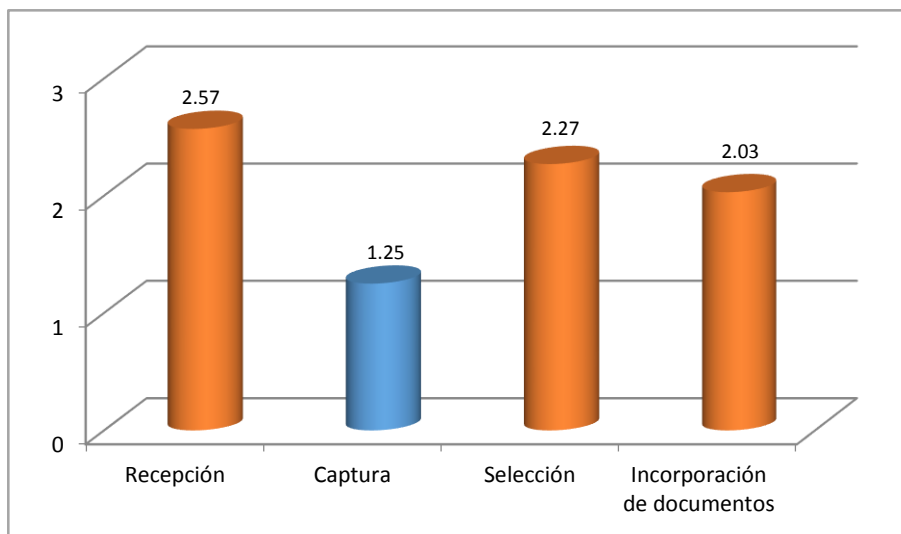


Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión incorporación de documentos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- Los resultados reflejan en cuanto a la Recepción un nivel adecuado con un valor promedio de 2.57, evidenciando que gran parte de los entrevistados verifican y controlan la admisión de documentos.
- De acuerdo a los resultados se puede apreciar que la Captura presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.25, el cual refleja que los entrevistados no realizan dicha actividad en el momento oportuno.
- El indicador Selección, presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.27, el cual demuestra que los entrevistados pocas veces analizan y evalúan todas las series documentales que ingresan al despacho.
- Por lo tanto, se observa que la Incorporación de documento en las áreas de la Universidad Andina del Cusco, es considerado como poco adecuado, con un valor promedio de 2.03; esto en vista de que existen algunas deficiencias fundamentalmente al momento de la captura de los documentos; por otra parte, la selección de documentos presenta inconvenientes al momento de clasificar los documento que luego se deriva a los despachos o dependencias correspondientes.

4.2.2 Registro

El objetivo es describir el proceso de registro de documentos que se realiza en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión registro

Tabla 7: Indicadores de la dimensión registro

	Creación		Constancia		Formalización	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	9	13.8%	7	10.8%	10	15.4%
Poco adecuado	34	52.3%	31	47.7%	28	43.1%
Adecuado	22	33.8%	27	41.5%	27	41.5%
Total	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia.

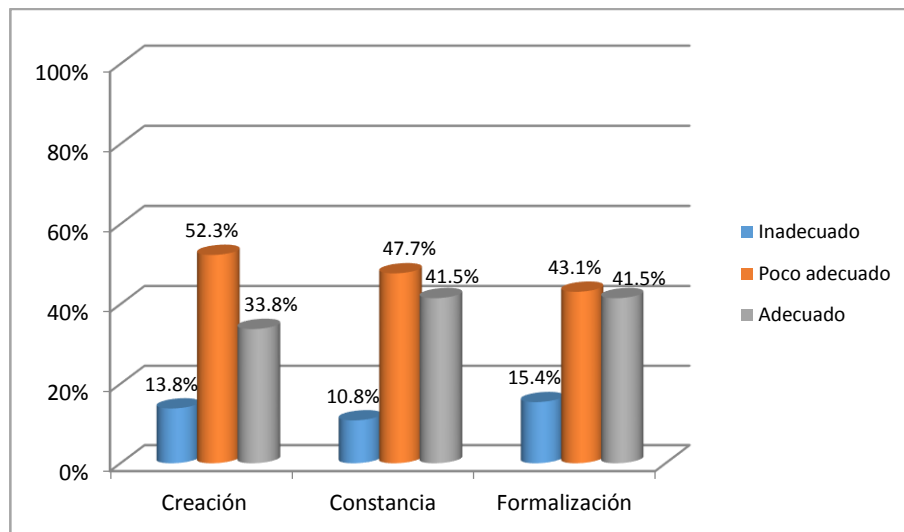


Figura 8: Indicadores de la dimensión satisfacción registro

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- El 52.3% del personal entrevistado refiere que la creación de documentos es poco adecuado ya que para crear un documento no siempre consideran como punto de partida los reglamentos o directivas vigentes; frente a un 13.8% el cual refleja que la creación de documentos es inadecuada ya que desconocen de los reglamentos y directivas antes de crear los documentos; mientras que un 33.8% refiere que es adecuada ya que antes de crear los documentos se basan estrictamente a los reglamentos y directivas.



- En cuanto al indicador Constancia un 47.7% del personal entrevistado refiere que es poco adecuado ya que algunas veces registran los documentos recibidos y emitidos de manera manual; mientras que un 10.8% refiere que esta actividad es inadecuada ya que no manejan registros existiendo además una sobre posición de información en los ordenadores; por otra parte el 41.5% del personal entrevistado refiere que el indicador constancia es adecuado ya que utilizan formatos propios para registrar y dar fe de todos los documentos recibidos y emitidos.
- El 43.1% de entrevistados consideran que el indicador Formalización es poco adecuado ya que utilizan sus propias técnicas para formalizar su documentación; mientras que el 15.4% considera que es inadecuado ya que no se tiene establecido instructivos o técnicas organizacionales que ayuden a formalizar la documentación; el 41.5% de los entrevistados manifestaron que la formalización es adecuada ya que conocen los procedimientos, responsabilidades, y el tiempo que se necesita para realizarlos.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión registro

Tabla 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión registro.

	Promedio	Interpretación
Creación	2.20	Poco adecuado
Constancia	2.31	Poco adecuado
Formalización	2.12	Poco adecuado
Registro	2.21	Poco adecuado

Fuente: Elaboración propia

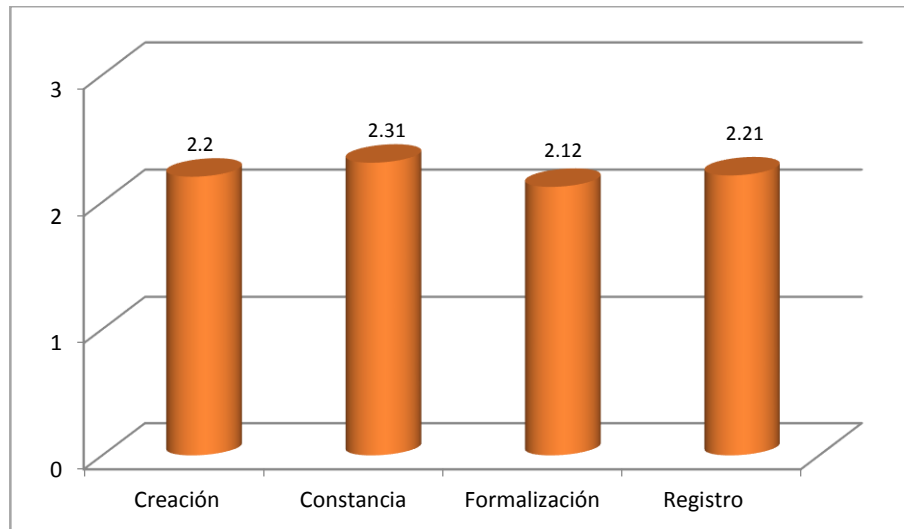


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión registro

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a los resultados se refleja que la Creación de documentos tiene un nivel poco adecuados con un valor promedio de 2.2; ya que existen algunos desconocimientos frente a las directivas, reglamentos entre otros.
- Los resultados muestran que el indicador Constancia, adquiere un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.31; lo cual refleja que solamente algunas veces no dejan constancia de sus actividades.
- El indicador Formalización, refleja un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.12; ya gran parte de los entrevistados conocen los reglamentos normas e instructivos.
- En tal sentido se aprecia que el registro de los documentos en las dependencias de la Universidad Andina del Cusco, es considerada como poco adecuado con un valor promedio de 2.21; ya que existen algunas deficiencias al momento de crear sus documentos, registrarlos y formalizar los mismos.

4.2.3 Clasificación

El objetivo es describir el proceso de clasificación que se da a los documentos en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión clasificación

Tabla 9: Indicadores de la dimensión clasificación.

	Categoría		Codificación		Cuadro de clasificación	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	14	21.5%	24	36.9%	42	64.6%
Poco adecuado	37	56.9%	26	40%	13	20%
Adecuado	14	21.5%	15	23.1%	10	15.4%
Total	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

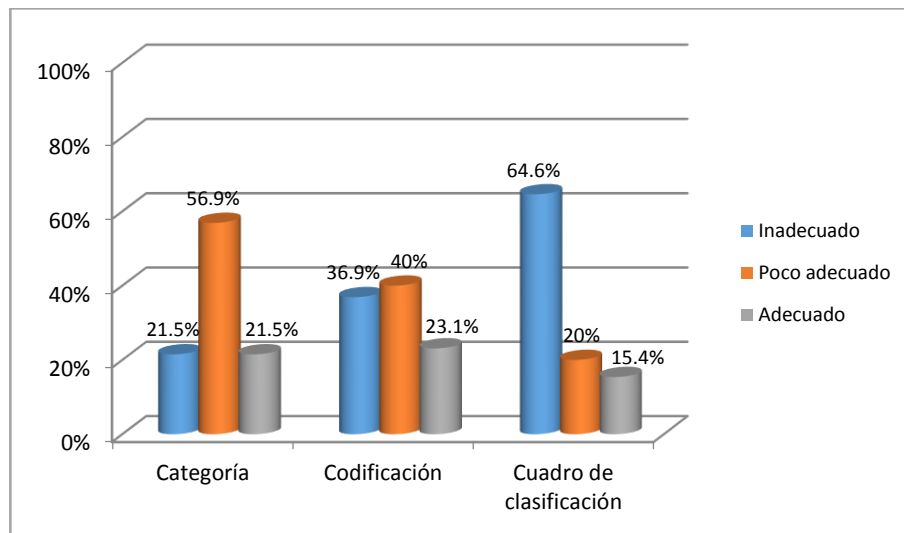


Figura 10: Indicadores de la dimensión clasificación

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- En cuanto a la Categoría el 56.9% del personal entrevistado, refiere que es poco adecuado ya que algunas veces no logran distinguir los documentos por escalas o categorías; frente a un 21.5% de los trabajadores quienes manifiestan que es adecuada ya que conocen las categorías y escalas que necesitan dar a los documentos; así mismo un 21.5% indica que es inadecuada puesto que no elaboran los documentos mediante alguna distinción de escalas o categorías
- El 40% del personal entrevistado refiere que la codificación es poco adecuado ya que algunas veces no utilizan formatos para clasificar su documentación; mientras que un 36.9% de los trabajadores entrevistados refieren que es inadecuado ya que clasifican su documentación sin distinción de niveles, categorías entre otros; en

tanto un 23.1% manifiesta que es adecuado ya que codifican la documentación de manera escalonada y con formatos propios y distinguidos por niveles.

- Un 64.6% del personal entrevistado considera que es inadecuado ya que no manejan ni establecieron ningún cuadro de clasificación que ayude a clasificar, identificar y agrupar su documentación; frente a un 15.4% que si clasifica y agrupa su documentación por categorías jerárquicas; en tanto un 20% de los entrevistados refieren que es poco adecuado ya que agrupan la documentación clasificando según su criterio.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión clasificación

Tabla 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión clasificación.

	Promedio	Interpretación
Categoría	1.70	Poco adecuado
Codificación	1.68	Poco adecuado
Cuadro de clasificación	1.35	Inadecuado
Clasificación	1.58	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

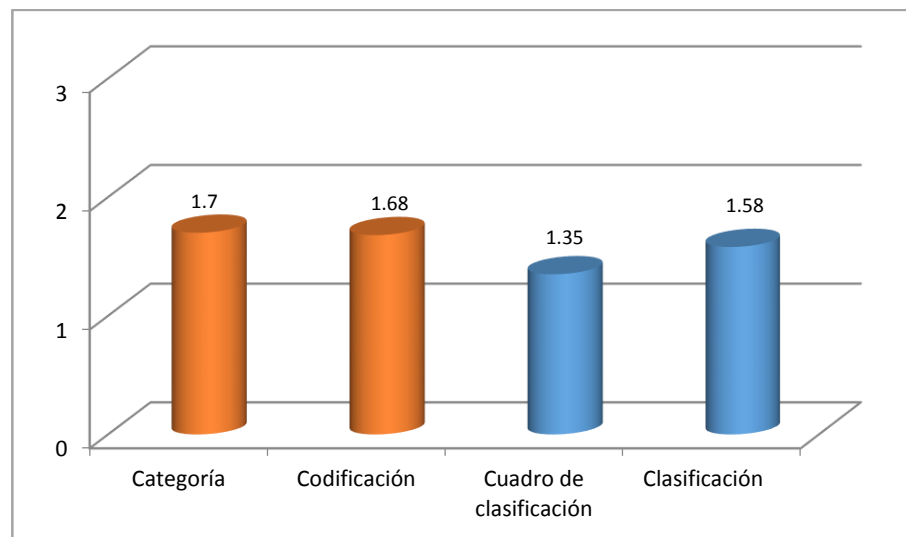


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión clasificación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a los resultados el indicador Categoría muestra un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.7; evidenciando que los entrevistados no poseen su documentación por escalas o categorías.
- El indicador Codificación presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.68; ya que no siempre utilizan formatos para distinguir su documentación de otras dependencias.
- Mientras que el indicador Cuadro de clasificación presenta un nivel de inadecuado con un valor promedio de 1.35; puesto que, los entrevistados no manejan ningún cuadro de clasificación que los ayude a catalogar y distinguir su documentación.
- Por consiguiente, se puede apreciar que la Clasificación de documentos en las dependencias estudiadas dentro de la Universidad Andina del Cusco está considerado como Inadecuado con un valor promedio de 1.58; producto del desconocimiento de la importancia que tiene un cuadro de clasificación, por otra parte, solamente unos cuantos entrevistados utilizan formatos que distingan las escalas y categorías de los documentos.

4.2.4 Almacenamiento

El objetivo es describir el proceso de almacenamiento que se da en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión almacenamiento

Tabla 11: Indicadores de la dimensión almacenamiento

	Mantenimiento		Conservación		Seguridad		Autenticidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	26	40%	10	15.4%	48	73.8%	0	0%
Poco adecuado	26	40%	47	72.3%	14	21.5%	8	12.3%
Adecuado	13	20%	8	12.3%	3	4.6%	57	87.7%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

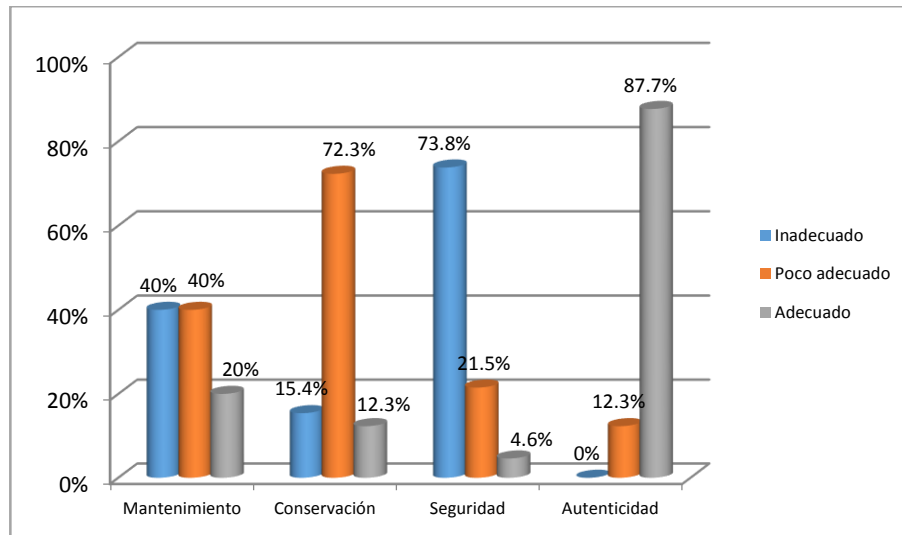


Figura 12: Indicadores de la dimensión almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

- Respecto al indicador Mantenimiento el 40 % de los entrevistados refieren que es inadecuado ya que solamente algunos de los trabajadores de las diferentes áreas estudiadas someten su documentación a los tratamientos para su conservación, es decir empaste o encuadernado; en tanto que un 20% de entrevistados refieren que esta actividad es adecuada, ya que periódicamente solicitan los servicios de empastados y encuadernados.
- El 72.3% del personal entrevistado manifiesta que es poco adecuado la conservación de los documentos, ya que solamente utilizan sus espacios disponibles siendo estos frágiles de tener contactos con elementos que deterioran su contenido; frente a un 12.3% quienes consideran que es adecuado ya que disponen de almacenes propios para preservar su documentación; en tanto que un 15.4% manifiesta que es inadecuado debido a la falta de muebles y espacios que sirvan para almacenar su documentación sumado la falta de conocimiento respecto a las copias de seguridad de los documentos digitales.
- En cuanto al indicador seguridad el 73.8% de los entrevistados refieren que es inadecuado ya que no existe ninguna directiva que ayuden a proteger la documentación y su contenido del mismo debido a ello es fácil que los documentos caigan en manos ajenas; en tanto que un 4.6% lo considera



como adecuado ya que son ellos mismos quienes protegen los datos y ellos mismos establecen sus medidas de seguridad; así mismo, el 21.5% considera que es poco adecuado la seguridad de la debido a la facilidad con la que se puede acceder a visualizar su contenido debido al soporte y a la ubicación de los mismos.

- El 87.7 de los entrevistados refieren que el indicador autenticidad es adecuado ya que todos los documentos elaborados son auténticos porque llevan la firma y demás caracteres que ayudan a distinguir la procedencia y la responsabilidad de los encargados; en tanto un 12.3% manifiesta que dicha actividad es poco adecuada ya que algunas veces la documentación la mandan sin sellos ni caracteres de los responsables que elaboraron los documentos.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento

Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento.

	Promedio	Interpretación
Mantenimiento	1.80	Poco adecuado
Conservación	1.97	Poco adecuado
Seguridad	1.31	Inadecuado
Autenticidad	2.88	Adecuado
Almacenamiento	1.99	Poco adecuado

Fuente: Elaboración propia

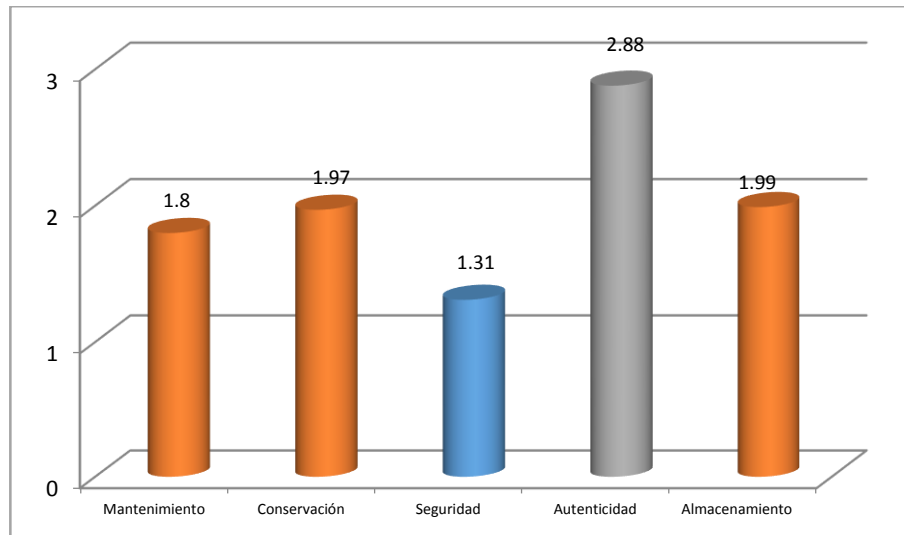


Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento.
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- Los resultados reflejan en cuanto al mantenimiento un nivel poco adecuado con un valor promedio 1.80 evidenciado de esta forma que no todos los trabajadores gestionan los servicios para su respectivo tratamiento (empastados y encuadernados)
- El indicador conservación presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.97 el cual refleja que existen algunas deficiencias en cuando al resguardo de la documentación y a la falta de conocimiento de los backups.
- De acuerdo a los resultados del indicador seguridad, se puede apreciar que presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.31 el mismo que refleja la falta de medidas de seguridad para preservar la documentación y su contenido.
- El indicador Autenticidad presenta un nivel adecuado con un valor promedio de 2.88 reflejando que la documentación elaborada por los trabajadores es auténtica existiendo certeza del contenido y de quien lo elaboro.
- Por consiguiente el almacenamiento de la documentación de acuerdo al estudio realizado a las diferentes áreas de la Universidad Andina del Cusco

muestra un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.99 debido a que existen algunas deficiencias fundamentalmente en la falta de espacios adecuados el cual garantice su seguridad de preservar la documentación física y su contenido del mismo, por otra parte al no realizar copias de seguridad de los archivos digitales se corre el riesgo de perder gran cantidad de información.

4.2.5 Acceso

El objetivo es describir el proceso de acceso a los documentos que existe en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión acceso

Tabla 13: Indicadores de la dimensión acceso

	Control de acceso		Derecho de acceso al documento		Normativa de acceso		Confidencialidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	43	66.2%	57	87.7%	61	93.8%	4	6.2%
Poco adecuado	21	32.3%	8	12.3%	4	6.2%	35	53.8%
Adecuado	1	1.5%	0	0%	0	0%	26	40%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

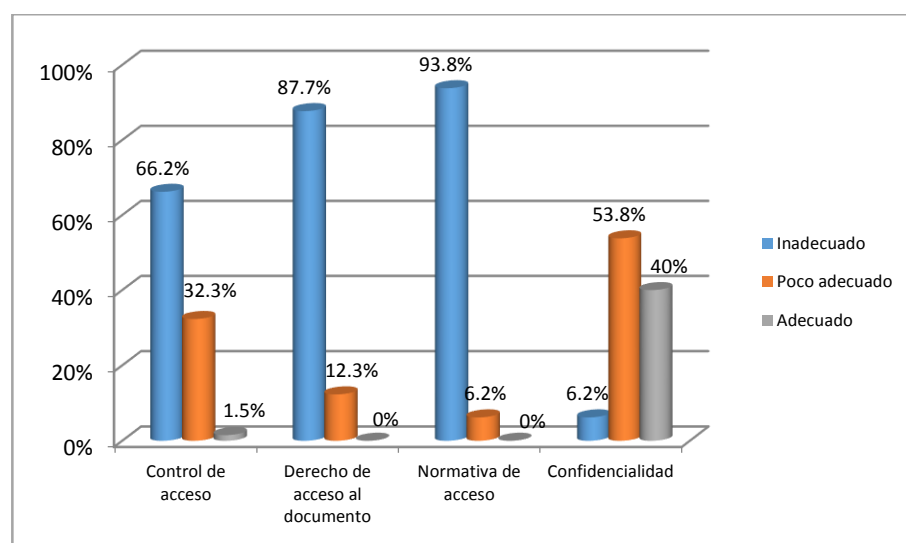


Figura 14: Indicadores de la dimensión acceso

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación y análisis:**

- En cuanto al indicador control de acceso, se puede apreciar que el 66.2% del personal entrevistado manifiesta que es inadecuado ya que no existen mecanismos que eviten el acceso a la documentación de usuarios no autorizados; frente a un 32.3% que manifiestan que es poco adecuado ya que son ellos quienes establecen sus restricciones para acceder a la documentación; en tanto el 1.5% de los entrevistados refieren que es adecuado ya que su documentación solo la manejan los trabajadores de las oficinas respectivas no siendo necesario establecer dicho control de acceso.
- El 87.7% de los entrevistados manifiestan que el indicador derecho de acceso, es inadecuado debido a la falta de normativas en la institución y en sus dependencias para acceder a la documentación de acuerdo a los marcos legales existentes; frente a un 12.3% que lo considera como poco adecuado, ya que algunas dependencias establecieron normativas que regulen el acceso a la documentación, pero que aún no se encuentra plasmada documentalmente dicha disposición.
- En cuanto a la normativa de acceso el 93.8% del personal entrevistado manifiesta que es inadecuado ya que carecen de normativas propias y actuales que determinen los tipos o categorías de documentos a los que pueden acceder las personas interesadas; frente a un 6.2% de entrevistados que lo considera como poco adecuado ya que se determina dicha normativa de manera verbal para los trabajadores internos careciendo también de elementos y/o documentos que corroboren y que hagan cumplir dicha disposición.
- El 53.8% de los entrevistados considera que el indicador confidencialidad es poco adecuado debido a que no siempre se cumplen los derechos de acceso a la documentación establecidos por su dependencia; frente a un 40% que lo cataloga como adecuado ya que dentro de su unidad se establecieron normativas para el accesos a la documentación privada pero que carecen de un sustento fehaciente (resolución); en tanto que un 6.2% lo considera como

inadecuado ya que no logran identificar aquellos documentos informativos y confidenciales.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión acceso

Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión acceso.

	Promedio	Interpretación
Control de acceso	1.35	Inadecuado
Derecho de acceso al documento	1.12	Inadecuado
Normativa de acceso	1.06	Inadecuado
Confidencialidad	2.24	Poco adecuado
Acceso	1.44	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

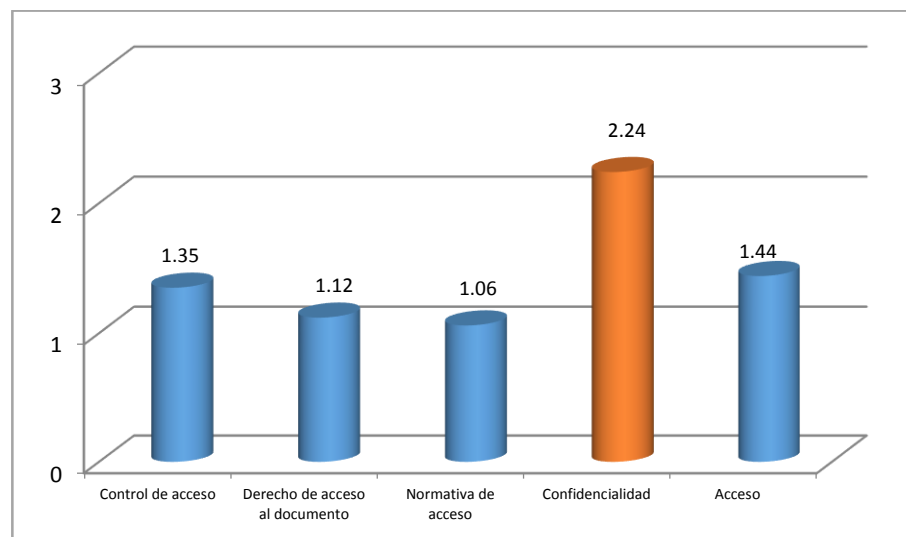


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión acceso

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- El indicador control de acceso presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.35 el mismo que refleja la falta de control dentro de las oficinas para acceder a la documentación a personas no autorizadas.
- El indicador derecho y normativa de acceso presentan un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.12 y 1.06 respectivamente demostrando que no

se tiene establecida las condiciones que rijan el acceso a usuarios autorizados o ajenos a la dependencia.

- De acuerdo a los resultados del indicador confidencialidad se puede apreciar que presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.24 demostrando que existen algunas deficiencias en la garantización de la protección de aquellos documentos de carácter confidencial o aquellos que adquieran una propiedad privada de información.
- Por consiguiente, la dimensión acceso de acuerdo a los estudios realizados en las diferentes dependencias de la Universidad Andina del Cusco, muestran un valor inadecuado con un valor promedio de 1.44 fundamentalmente por no cumplir con controles previos y por carecer de mecanismos que regulen el acceso a la documentación de carácter personal estratégico o financiero, tomando en cuenta las políticas internas y el marco legal vigente.

4.2.6 Trazabilidad

El objetivo es describir el proceso de la trazabilidad que se dan a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión trazabilidad

Tabla 15: Indicadores de la dimensión trazabilidad

	Control de uso		Rastreo		Localización	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	3	4.6%	19	29.2%	61	93.8%
Poco adecuado	43	66.2%	45	69.2%	1	1.5%
Adecuado	19	29.2%	1	1.5%	3	4.6%
Total	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

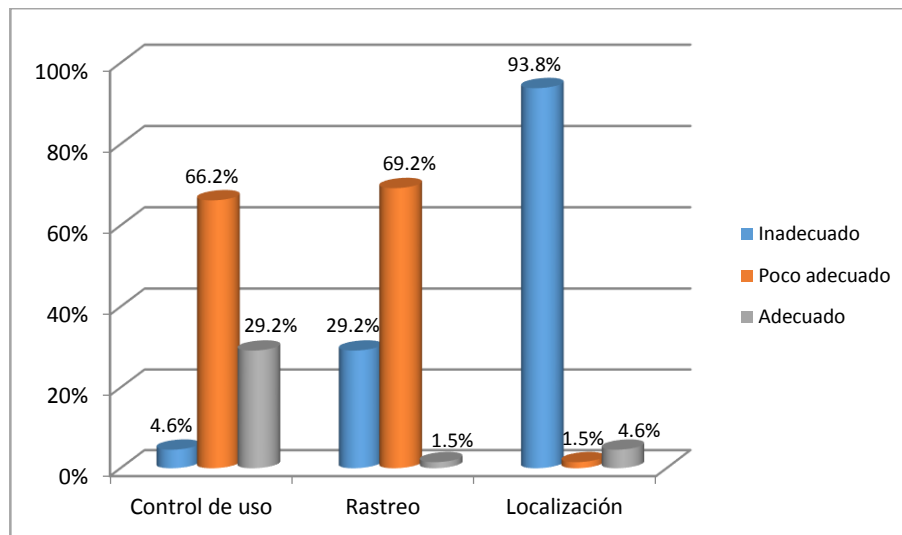


Figura 16: Indicadores de la dimensión trazabilidad
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- Respecto al indicador control de uso se aprecia que el 66.2% manifiesta que es poco adecuado debido a la falta de control en la entrega y recepción de documentos como también en el cuidado por los mismos; frente a un 29.2% quienes manifiestan que es adecuado ya que cumplen con una adecuada administración de los documentos velando por la adecuada utilización de los mismos; en tanto un 4.6% de los entrevistados, manifiestan que es inadecuado ya que no velan por el adecuado uso de los documentos.
- El 69.2% del personal entrevistado refiere que el indicador rastreo es poco adecuado debido a que existen algunos errores en cuanto a la ubicación exacta de la documentación que fue enviada a otras dependencias; frente a un 29.2% de entrevistados quienes refieren que es inadecuado porque no utilizan códigos u otros elementos que ayuden a la ubicación de los documentos; en tanto que el 1.5% refiere que es adecuado puesto que manejan sus propios metadatos para ubicar su documentación de manera exacta.
- El 93.8% del personal entrevistado consideran que el indicador localización es inadecuado ya que para localizar los documentos de manera exacta no utilizan la indización el mismo que amplía la posibilidad de recuperar y ubicar la documentación; a diferencia de un 4.6% quienes manifiestan que

es adecuado debido a la rápida acción que realizan para ubicar sus documentos.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión trazabilidad

Tabla 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión trazabilidad.

	Promedio	Interpretación
Control de uso	2.25	Poco adecuado
Rastreo	1.72	Poco adecuado
Localización	1.11	Inadecuado
Trazabilidad	1.69	Poco adecuado

Fuente: Elaboración propia

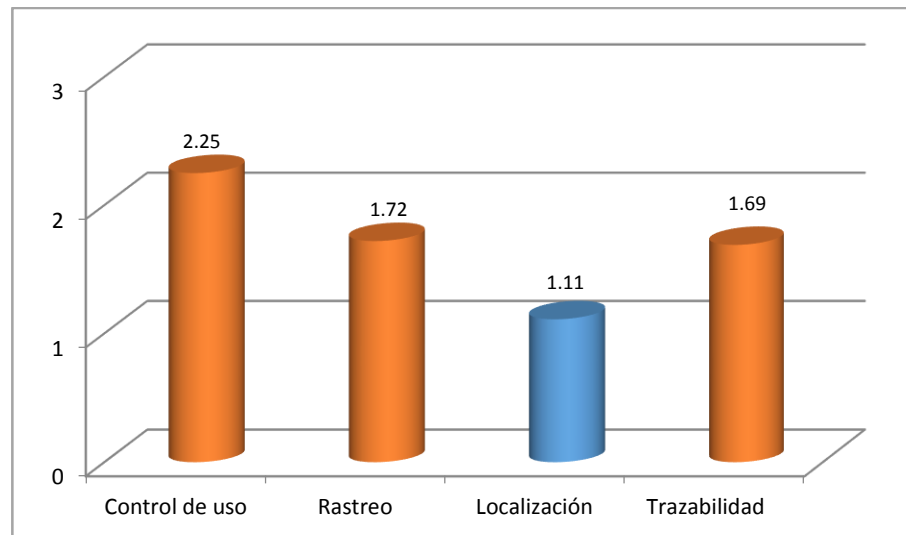


Figura 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión trazabilidad

Fuente: Elaboración.

Interpretación y análisis:

- El indicador control de uso presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.25 el cual refleja que existen algunas deficiencias en la administración de personas autorizadas a quienes se entrega la documentación.
- De acuerdo a los resultados del indicador rastreo presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.72 producto de algunos errores a la hora de ubicar la documentación enviada o facilitada a otras dependencias.

- El indicador localización presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.11 reflejando de esta forma que existen deficiencias a la hora de localizar la documentación debido a la falta de indización que ayuden a la recuperación y ubicación de los documentos.
- Por lo tanto la dimensión trazabilidad de acuerdo a los estudios realizados en las distintas dependencias de la Universidad Andina del Cusco, presenta un nivel poco adecuado debido a que existen ciertas fallas y errores en los sistemas de gestión de documentos ya que no se logran ubicar de manera exacta los movimientos de aquellos documentos que fueron enviados a distintas dependencias.

4.2.7 Disposición

El objetivo es describir el proceso de disposición frente a los documentos en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión disposición

Tabla 17: Indicadores de la dimensión disposición.

	Plazo de conservación		Calendario de conservación		Transferencia		Eliminación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	44	67.7%	2	3.1%	32	49.2%	64	98.5%
Poco adecuado	19	29.2%	45	69.2%	28	43.1%	1	1.5%
Adecuado	2	3.1%	18	27.7%	5	7.7%	0	0%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Elaboración propia

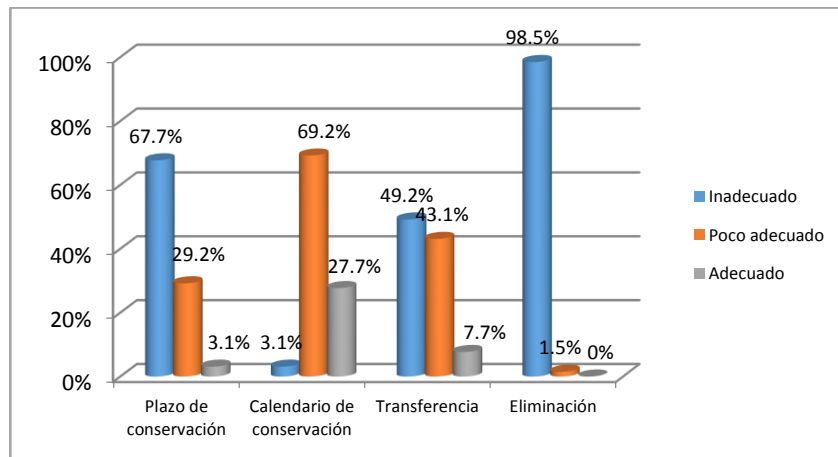


Figura 18: Indicadores de la dimensión disposición.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En cuanto al indicador plazo de conservación los entrevistados refieren que es inadecuado en 67.7% producto del desconocimiento de la vida útil de los documentos los cuales deberán pasar a ser conservados o eliminados; frente a ello un 29.2% refiere que dicha actividad es poco adecuado ya que existen algunas deficiencias respecto al plazo de conservación de documentos que se debe establecer en las dependencias; en tanto que un 3.1% de los entrevistados manifiestan que es adecuado ya que dentro de sus dependencias tienen plazos de retención establecidos.
- El 69.2% de los entrevistados manifiestan que el indicador calendario de conservación es poco adecuado debido a que existen deficiencias en cuanto al calendario de conservación ya que dicha actividad está ligada al cuadro de clasificación que no se cumplen en las dependencias; por otro lado el 27.7% de los entrevistados refieren que la actividad es adecuado ya que mantienen el hábito de conservar los documentos de acuerdo a sus necesidades; a diferencia de un 3.1% quienes refieren que es inadecuado porque desconocen por completo el ciclo vital de los documentos.
- El 49.2% del personal entrevistado refieren que el indicador transferencia es inadecuado ya que no realizan la transferencia al archivo central o histórico ya que desconocen los periodos de retención y las distintas exigencias por parte del archivo central; por otra parte el 43.1% del personal entrevistado, refiere que es poco adecuado ya que existen algunas deficiencias en el establecimiento de periodos de retención y en los calendarios de conservación; en tanto que un 7.7% manifiesta que es adecuado ya que siempre realizan dicha actividad cumpliendo con las exigencias del archivo central.
- El 98.5% del personal entrevistado, refiere que el indicador eliminación es inadecuado debido al desconocimiento de dicha actividad, ellos no eliminan ninguna documentación ya que no existe ninguna disposición legal dentro de la universidad; frente a un 1.5% quienes refieren que es poco adecuado

ya que algunas veces eliminan documentos que perdieron su valor informativo.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición

Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición.

	Promedio	Interpretación
Plazo de conservación	1.35	Inadecuado
Calendario de conservación	2.25	Poco adecuado
Transferencia	1.58	Inadecuado
Eliminación	1.08	Inadecuado
Disposición	1.57	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

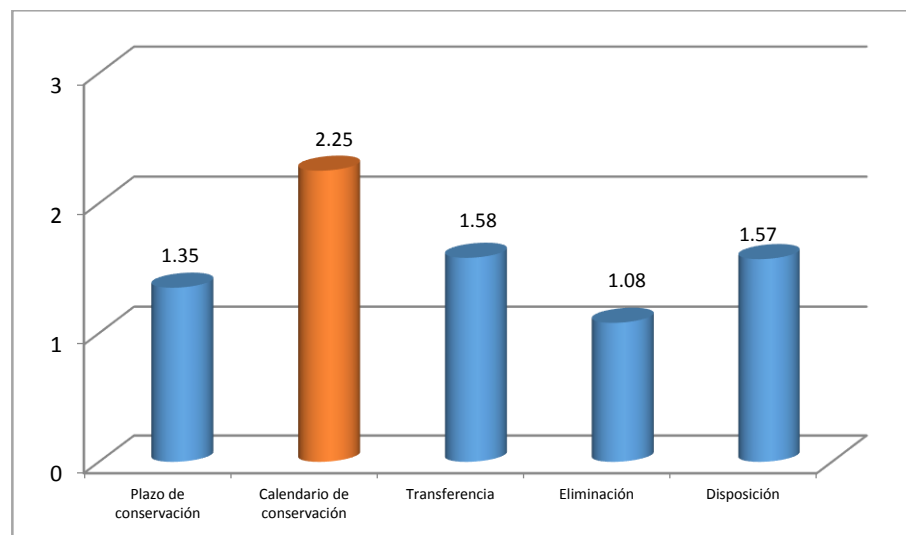


Figura 19: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- El indicador plazo de conservación presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.35 el mismo que es reflejo por el desconocimiento de la vida útil que tienen los documentos para ser conservados y/o eliminados.
- El indicador calendario de conservación presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.25 ya que presenta algunas falencias producto de la falta de vinculación con algún cuadro de clasificación para de esta



forma definir el tiempo que permanecerán los documentos en las diferentes áreas.

- El indicador transferencia presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.58 ya que para trasferir los documentos a otra instancia es necesario tener la documentación empastada, y tener programas de control de documentos. Así como la determinación de la responsabilidad de dichos documentos.
- El indicador Eliminación presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.08 debido al desconocimiento del ciclo vital de los documentos y a la falta de implementación de equipos que destruyan los documentos siendo responsables con el medio ambiente.
- Por lo tanto, la dimensión disposición de acuerdo a los estudios realizados en las dependencias de la Universidad Andina del Cusco, presenta un nivel inadecuado producto de las falencias que existen en las distintas actividades de eliminación, transferencia entre otros.

4.3. Resultado de la variable gestión documental

Tabla 19: Gestión documental

	f	%
Inadecuado	19	29.2%
Poco adecuado	45	69.2%
Adecuado	1	1.5%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

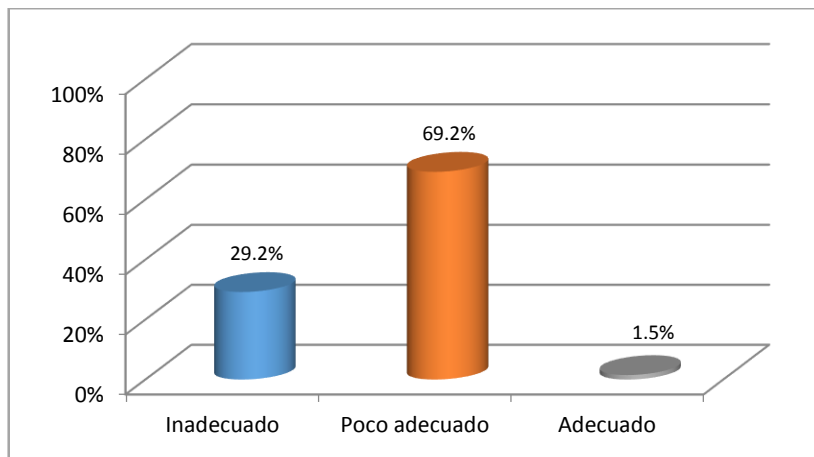


Figura 20: Gestión documental
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- Finalmente se pudo apreciar que luego del estudio realizado en la Universidad Andina del Cusco, respecto a la variable gestión documental, presenta un 1.5% como adecuado ya que realizan de manera coordinada y controlada todas las actividades que involucran a la gestión documental, en tanto un 69.2% como poco adecuado el cual refleja algunas fallas, debido a la falta de control en las diferentes actividades documentales; así mismo un 29.2% como inadecuado, producto de la falta de políticas y sistemas de gestión documental que regulen la administración de flujo documentario.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental

Tabla 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental.

	Promedio	Interpretación
Incorporación de documentos	2.03	Poco adecuado
Registro	2.21	Poco adecuado
Clasificación	1.58	Inadecuado
Almacenamiento	1.99	Poco adecuado
Acceso	1.44	Inadecuado
Trazabilidad	1.69	Poco adecuado
Disposición	1.57	Inadecuado
Gestión documental	1.78	Poco adecuado

Fuente: Elaboración propia

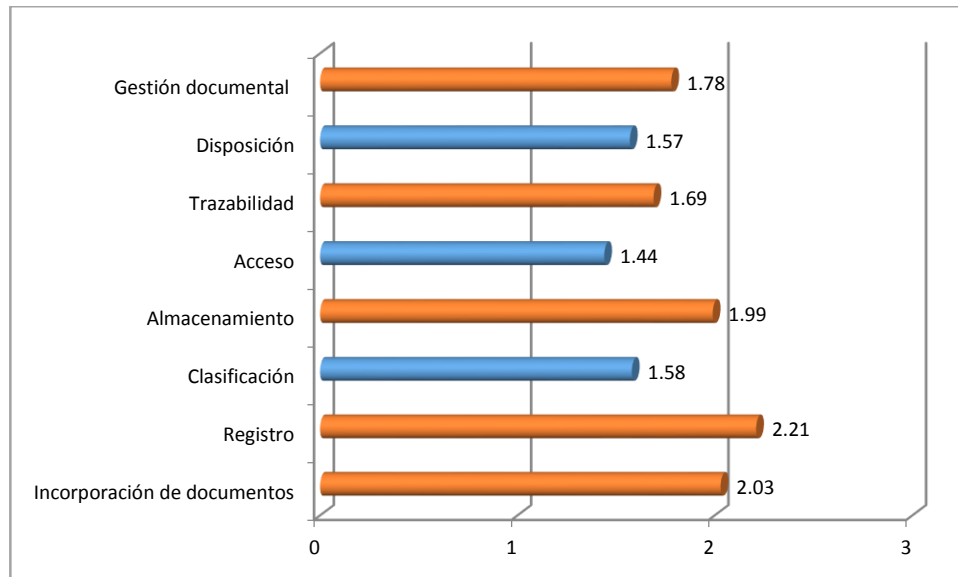


Figura 21: Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio se aprecia que la dimensión incorporación de documentos presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.03; en tanto, la dimensión registro presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 2.21; así mismo, el indicador clasificación presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.58; del mismo modo, la dimensión almacenamiento presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.99; en tanto, la dimensión acceso presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.44; seguido de la dimensión trazabilidad que presenta un nivel poco adecuado con un valor promedio de 1.69; así mismo, la dimensión disposición presenta un nivel inadecuado con un valor promedio de 1.57; el mismo que genera un nivel poco adecuado para la variable gestión documental con un valor promedio de 1.78 el cual refleja deficiencias en el conjunto de actividades que forman parte de la gestión documental en las diferentes oficinas de la Universidad Andina del Cusco sede Larapa.



CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en las instalaciones de la Universidad Andina del Cusco, teniendo como objetivo general describir la gestión documental de la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa – 2018.

Según Russo (2009) la gestión documental es el “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos”.

En pocas palabras, es el conjunto de procedimientos y tareas que tienen como propósito alcanzar el logro eficaz y económico respecto a la explotación de documentos en todos sus aspectos. Si bien es cierto en la mayoría de los casos la gestión documental hace referencia a sectores públicos, hoy en día existen empresas privadas que vienen implementando sus propios sistemas de gestión de documentos, el cual genera beneficios considerables en la racionalización de procesos y economía; producto de ello es el adecuado manejo del patrimonio documental.

En el estudio realizado a los trabajadores de la institución, se han obtenido los siguientes resultados: la gestión documental adquiere un valor de 1.78 es decir el 69.2% lo califica como poco adecuado, lo que significa que para los trabajadores la gestión documental necesita de mejoras sustanciales en aspectos técnicos y legales que coadyuven a tener un adecuado sistema de gestión documental, en tanto un 29.2% lo califica como inadecuado ya que no existen herramientas ni reglamentos que orienten al personal a trabajar de manera óptima en lo relacionado a la documentación, mientras que el 1.5% lo califica como adecuado ya que por lo general son las oficinas de los decanatos de las diferentes facultades, quienes tienen un ritmo y un método propio de trabajo producto del conocimiento adquirido a lo largo de la experiencia a lo que se conoce como la “gestión del conocimiento”.



Alonso (2008) sobre la norma ISO 15489 refiere:

Que dicha norma tiene como objeto regular la gestión de documentos que producen las organizaciones ya sean públicas o privadas con fines externos o internos de forma que se aplica a la gestión de los documentos con independencia de su forma o soporte y de las tecnologías utilizadas creadas o recibidas por una organización en el transcurso de sus actividades (pág. 05).

Por otro lado, si se analiza los resultados encontrados en la investigación realizada por (Carrion & Fonda, 2015), en su tesis titulada: “Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las Pymes en el Cantón Duran”, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, cuyo objetivo fue analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO en el cantón Duran para incrementar la productividad y eficacia; concluye que: El diseño de Gestión Documental y su implantación, benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración, se evidencio mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento, presentación de los documentos y organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad.

Frente a los resultados del trabajo de investigación realizada a los trabajadores de la Universidad Andina del Cusco sede Larapa, se podrá apreciar que una vez implantada el sistema de gestión documental con una planificación previa y un análisis respectivo se podría mejorar los tiempos de ubicación de documentos, así como la designación de un área responsable el cual sea el encargado de impartir las buenas prácticas en materia documental.

Así mismo, si se analiza los resultados encontrados en la investigación realizada por (Landa, 2002), en su tesis titulada: “Gestión de documentos el caso del consorcio SMS”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, cuyo objetivo fue describir el Programa de Gestión Documental implementado por la empresa Sondotécnica SA en el Consorcio SMS, para el control y administración del acervo documentario y determinar la influencia de su aplicación en la consecución de los objetivos del Consorcio Inspector, concluye que: El Programa de Gestión Documental (PGD) implementado por la empresa Sondotecnica S.A en el consorcio SMS ha contribuido eficientemente en el control y



administración de documentos técnicos que recepcionó y emitió la institución; esto fue posible con el apoyo y participación de todas las autoridades y personas de la institución quienes influyeron directamente en la eficiente y efectiva implementación de este PGD.

Frente a los resultados del trabajo de investigación realizada a los trabajadores de la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa, en ambos casos se ratifica una contribución eficiente en el control de documentos emitidos y recibidos, así como en los tiempos de ubicación, estética de almacenamiento entre otros que mejoran la productividad en las empresas.

Es preciso aclarar que el presente trabajo no registra antecedentes similares en función a las dimensiones utilizadas y en este caso se toma como referencia la teoría de la norma internacional ISO 15489, según (Alonso, 2008) el cual indica que para desarrollar un plan de gestión de documentos, hay que establecer las políticas y las responsabilidades de acuerdo con las necesidades de la organización.



CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la variable gestión documental esta adquiere un valor de 1.78 calificado como poco adecuado reflejado en un 69.2% que lo califica como poco adecuado, lo que significa que para los trabajadores la gestión documental necesita de mejoras sustanciales en aspectos técnicos y legales que coadyuven a su eficiencia, en tanto un 29.2% lo califica como inadecuado ya que tienen dificultades en los diferentes procesos, de la GD, mientras que el 1.5% lo califica como adecuado ya que algunas oficinas realizan los procesos cumpliendo estándares mínimos que se ajustan a sus necesidades”.
2. Con respecto a la incorporación de documentos, este adquiere un valor de 2.03 es decir poco adecuado, presentándose deficiencias principalmente en la captura de documentos; por otro lado, los trabajadores rara vez realizan la verificación completa del contenido de los documentos.
3. Con respecto al registro de documentos, este adquiere un valor de 2.21 calificado como poco adecuado, ya que según los trabajadores para registrar los documentos utilizan elementos y/o programas que no contribuyen en la formalización y registro de los mismos, como son (MAPRO) u otros.
4. Con respecto a la clasificación de documentos, este adquiere un valor de 1.58 es decir inadecuado, producto de la falta de cuadros de clasificación o formatos de distinción para clasificar los documentos previos al almacenamiento.
5. Con respecto al almacenamiento de documentos, este adquiere un valor de 1.99 es decir poco adecuado, ya que pocas veces solicitan el servicio de empastado o encuadernación, así mismo el personal entrevistado manifiesta que rara vez realiza copias de seguridad de sus documentos digitales, siendo estas en ocasiones un riesgo de pérdidas irreparables.
6. Con respecto al acceso hacia los documentos, este adquiere un valor de 1.44 es decir inadecuado, debido a la falta de reglamentos y derechos de acceso, ya que existen documentos con valor informativo y confidencial que merecen un trato distinto.



7. Con respecto a la trazabilidad de los documentos, este adquiere un valor de 1.69 es decir poco adecuado, ya que los entrevistados pocas veces identifican de manera exacta la documentación que fue enviada a otras dependencias.
8. Con respecto a la disposición de los documentos, este adquiere un valor de 1.57 es decir, inadecuado, reflejado en que no se encuentran definidas las fases y del ciclo vital de los documentos, como también la no existencia de reglamentos sobre los plazos y calendarios de conservación o eliminación de los mismos.



RECOMENDACIONES

Luego de analizar y tomando en consideración los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la autoridad de la Universitaria Andina, la implementación de un sistema de gestión documental que se ajuste a las necesidades del personal administrativo ya que la aplicación del mismo, podría mejorar exponencialmente la productividad, racionalizando los procesos y mejorando los indicadores de rendimiento en materia documental. Así mismo, es de suma importancia.
2. Se recomienda a la autoridad de la Universitaria Andina, establecer políticas, disposiciones o reglamentos internos que amparen la iniciativa sobre la implementación del SGD; así como, también para las restricciones y privilegios de accesos a la documentación como medidas de protección para evitar alteraciones, pérdidas y por sobre todo derecho de acceso a los creadores y público interesado; dichos reglamentos serán también el soporte legal que se dará al ciclo vital de los documentos siendo responsables con el medio ambiente.
3. Se recomienda a la autoridad Universitaria Andina, la creación del departamento de Gestión documental, el cual sería el encargado de proporcionar capacitaciones al personal administrativo sobre temas documentales; así mismo, para proporcionar la documentación que necesite el personal interesado haciendo cumplir las políticas, lineamientos y normativas vigentes.
4. Se recomienda a la autoridad Universitaria Andina, la creación de un manual de gestión documental y de buenas prácticas que sirva de consulta y guía para todo el personal administrativo, de modo que se especifique en él, la importancia del registro de documentos, el valor de los cuadros de clasificación que servirá también para identificar los documentos de acuerdo a su contenido y a la complejidad de su tamaño sin excepción alguna.
5. Se recomienda a la autoridad Universitaria Andina, realizar un análisis e identificación de riesgos de los archivos físicos y digitales que manejan las oficinas para poder elaborar un plan de recuperación en caso de desastres o catástrofes que afecten a los documentos; así mismo se recomienda identificar las series documentales para proceder



con su empastado respectivo solamente de aquellos documentos que poseen información de alto e importante valor para ser enviados al archivo central o a las instalaciones respectivas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alonso, J. A. (julio de 2008). La norma ISO 15489 un marco sistematico de buenas practicas de Gestion documental en las Organizaciones. Catalunya, Catalunya, España.
- Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* Cusco: Color Graf S.R.L.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos .
- Carrion, & Fonda. (2015). "Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las pymes en el canton Duran". *tesis de pre grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Concepos Basicos de Formalizacion*. (04 de setiembre de 2013). Recuperado el 19 de abril de 2018, de Concepos Basicos de Formalizacion: <https://prezi.com/petkqf1taxhp/conceptos-basicos-de-formalizacion/>
- Consejo Internacional de Archivos ALA. (2010). *ORGANIZACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS*. Bogota - Colombia: Editorial de ALA.
- Constanza, E. (2013). Diseño del manual para la gestión documental de las Historias laborales en la Universidad de Nariño. *Tesis de pregrado*. Universidad de Nariño, San Juan de Pasto.
- Corrales, A. (15 de agosto de 2007). Identificadores digitales. Madrid, España.
- Cuevas, N. (2012). La presuncion de autenticidad de los documentos privados . *Creative Commons*, 12.
- DHL*. (2018). Recuperado el 31 de mayo de 2018, de DHL: http://www.dhl.com.pe/es/express/rastreo/rastrear_por_referencia_de_remitente.html
- Figuerola, C. (18 de junio de 2016). Categorizacion automatica de documentos en español. Salamanca, Vitoria, España.
- Franco, E., & Perez, r. (17 de agosto de 2015). *Red de Transparencia y Acceso a la Informacion*. Recuperado el 09 de abril de 2018, de Restricciones y Controles de Acceso: 2.3.6.2. Elaboración de la tabla de Acceso y seguridad:
- Garcia, E. (2013). *GESTION DE DOCUMENTOS EN LA E- ADMINISTRACION* . barcelona : Editorial UOC.
- Herrera, R., & Sanchez, Ó. (2014). *Archivo y Comunicacion*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo S.A.



- ISO 15489, N. I. (julio de 2006). *Informacion y Documentacion Gestion de documentos*. Madrid: Comitè Tecnico de Normalizacion 50 (CTN50). Recuperado el lunes de febrero de 2018, de [http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)
- ISO 9001. (16 de enero de 2015). Codificacion de documentos. Santiago , Centro, Chile.
- Landa. (2002). "Gestion de documentos el caso del consorcio SMS". *tesis de pre grado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Liberato, & Marcial. (2014). "Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicacion para el proyecto PROCAL-PROSER". *tesis de pre grado*. Pontificia Universidad Catolica del Perú, Lima.
- Ministerio de Educacion de Chile. (22 de junio de 2011). *Guia para contro de uso*. Recuperado el 29 de mayo de 2018, de Guia para contro de uso: http://www.enlaces.cl/wp-content/uploads/Control_del_Uso.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2014). *Programa de Gestión Documental*. bogota colombia: MinTIC.
- Morueco, R. (11 de enero de 2010). *mailxmail.com*. Recuperado el 10 de abril de 2018, de archivo y clasificacion de documentos: <http://www.mailxmail.com/curso-archivo-claifacion-documentos/mantenimiento-archivo>
- Perez, J., & Gardey, A. (16 de enero de 2013). *Definicion.de*. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de Definicion.de: <https://definicion.de/confidencialidad/>
- Perez, J., & Merino, M. (2013). *Definicion. DE*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de Definicion. DE: <https://definicion.de/pasantia/>
- Prada, M. (09 de Abril de 2018). Empastados y Encuadernacion de documentos. (P. Oscar, Entrevistador)
- RAE. (martes 06 de febrero de 2018). Edicion del Tricentenario. Madrid, Español, España.
- Resolución Jefatural "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos", N° 173-86-AGN-J (Archivo General de la Nacion 18 de noviembre de 1986).
- Resolucion Ministeria "Procedimiento para la transferencia de documentos", 0226-2013-FD (Ministerio de Educacion 10 de mayo de 2013).
- Rios, & Moscoso. (2015). "La mejora continua y el sistema de archivos de documentacion en la empresa CONSETTUR MACHUPICHU S.A.C - Cusco - 2015". *tesis de pre grado*. Universidad Andina del Cusco.
- Russo, P. (2009). *Gestion documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- San Servando, N. (2013). *Gestion Documental para pymes* . La Rioja - España: Netbiblo.



Tanodi, A. (2015). *Manual de Archivología Hspanoamericana Teorias y Principios*. Córdoba - Argentina: Brujas.

tic.PORTAL. (9 de abril de 2018). Recuperado el 23 de junio de 2018, de tic. PORTAL:
<https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp>

Universidad de Alicante. (2003). *MANUAL DE ORGANIZACION DE ARCHIVOS DE OFICINA*. Alicante España: editorial de la Universidad de Alicante.

valoracion, seleccion y eliminacion de documentos. (25 de febrero de 2014). Recuperado el 16 de abril de 2018, de valoracion, seleccion y eliminacion de documentos:
<http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/academia-de-archivo/Valoraci%C3%B3n%20y%20selecci%C3%B3n%20de%20documentos.pdf>



ANEXOS

ANEXO 1. Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 3$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 2$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{2}{3} = 0.66$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.66	Inadecuado
1.67 – 2.33	Poco adecuado
2.34 – 3.00	Adecuado

Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión incorporación de documentos

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P1	Verifica y controla los documentos que ingresan a su despacho	f	0	28	37	65
		%	0.0%	43.1%	56.9%	100%
P2	Realiza la captura digital de los documentos que ingresan a su despacho	f	49	16	0	65
		%	75.4%	24.6%	0.0%	100%
P3	Identifica la procedencia de la documentación que ingresan a su despacho	f	1	40	24	65
		%	1.5%	61.5%	36.9%	100%
P4	Identifica las series documentales que ingresan a su despacho para su consiguiente disposición	f	3	47	15	65
		%	4.6%	72.3%	23.1%	100%

Preguntas para la dimensión registro

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P5	Considera como punto de partida las normas, acciones o acuerdos para la creación de documentos	f	9	34	22	65
		%	13.8%	52.3%	33.8%	100%
P6	Realiza las actividades para plasmarlas en hechos fehacientes	f	7	31	27	65
		%	10.8%	47.7%	41.5%	100%
P7	Utiliza diferentes elementos durante la elaboración de documentos	f	8	55	2	65
		%	12.3%	84.6%	3.1%	100%
P8	Utiliza normativas para cumplir con los procedimientos internos	f	8	28	29	65
		%	12.3%	43.1%	44.6%	100%

Preguntas para la dimensión clasificación

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P9	Elabora los documentos de manera escalonada con distinciones y categorías	f	14	37	14	65
		%	21.5%	56.9%	21.5%	100%
P10	Utiliza formatos para distinguir los documentos de otras dependencias	f	24	26	15	65
		%	36.9%	40.0%	23.1%	100%
P11	Organiza los documentos con criterios adecuados	f	29	29	7	65
		%	44.6%	44.6%	10.8%	100%
P12	Agrupa la documentación por categorías para su posterior ubicación de acuerdo a algún cuadro de clasificación	f	42	17	6	65
		%	64.6%	26.2%	9.2%	100%

Preguntas para la dimensión almacenamiento

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P13		f	26	26	13	65

	Gestiona el servicio de empastado o encuadernado del acervo documentario	%	40.0%	40.0%	20.0%	100%
P14	Guarda la documentación para evitar deterioros y contactos con agentes patógenos	f	10	47	8	65
		%	15.4%	72.3%	12.3%	100%
P15	Realiza periódicamente copias de seguridad de sus documentos digitales	f	48	14	3	65
		%	73.8%	21.5%	4.6%	100%
P16	Elabora los documentos con certeza acompañadas de la rúbrica y sello para garantizar su autenticidad	f	0	8	57	65
		%	0.0%	12.3%	87.7%	100%

Preguntas para la dimensión acceso

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P17	Hace cumplir los derechos para el acceso a la documentación de personas autorizadas	f	43	21	1	65
		%	66.2%	32.3%	1.5%	100%
P18	Establece protocolos de acceso a la documentación para el personal interesado	f	57	8	0	65
		%	87.7%	12.3%	0.0%	100%
P19	Cumple con las políticas de acuerdo al marco legal vigente o condiciones para acceder a la documentación	f	61	4	0	65
		%	93.8%	6.2%	0.0%	100%
P20	Identifica los documentos con valor informativo y confidencial	f	4	35	26	65
		%	6.2%	53.8%	40.0%	100%

Preguntas para la dimensión trazabilidad

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P21	Vela por la adecuada utilización de la información que poseen los documentos	f	3	43	19	65
		%	4.6%	66.2%	29.2%	100%
P22	Identifica de manera exacta la documentación que fue enviada a otras dependencias	f	19	45	1	65
		%	29.2%	69.2%	1.5%	100%
P23	Utiliza la indización de los documentos para su ubicación y recuperación inmediata	f	61	1	3	65
		%	93.8%	1.5%	4.6%	100%

Preguntas para la dimensión disposición

N°	Ítem		Nunca	A veces	Siempre	Total
P24	Cumple con el plazo de conservación establecida en su dependencia	f	44	19	2	65
		%	67.7%	29.2%	3.1%	100%
P25	Conserva los documentos que serán objeto de consulta	f	2	45	18	65
		%	3.1%	69.2%	27.7%	100%
P26	Conoce las fases del ciclo vital de los documentos	f	58	6	1	65
		%	89.2%	9.2%	1.5%	100%
P27		f	32	28	5	65



	Realiza la transferencia de los documentos de acuerdo al periodo de retención	%	49.2%	43.1%	7.7%	100%
P28	Cumple con las disposiciones legales para la eliminación de los documentos	f	62	3	0	65
		%	95.4%	4.6%	0.0%	100%



ANEXO 2. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Fundamentación:

Una adecuada gestión documental en las organizaciones depende fundamentalmente del trato y la importancia que se dan a los documentos producidos o recibidos, por ello hoy en día estando en un mundo tan globalizado es de suma importancia llegar a obtener una mejora continua. Por ello se establece esta propuesta para optimizar la administración, explotación, búsqueda ubicación y disposición final de los documentos, obteniendo un mejor control y evitando inconsistencias entre los documentos físicos y digitales al momento de recurrir a la búsqueda de aquellos documentos que se necesitan en el momento y poder constatar y evidenciar cualquier tipo de actividad plasmada en ellos.

Objetivos:

Objetivo general:

Proponer a la Universidad Andina del Cusco la implementación y el funcionamiento de un sistema de gestión documental para mejorar los procedimientos y así mismo contribuir al cumplimiento de las normativas y a la evidencia de las funciones, tareas y actividades de las dependencias estudiadas y principalmente del control de documentos en beneficio del patrimonio institucional, mejorando el servicio hacia los clientes internos y externos.

Objetivos específicos:

- Identificar los procesos documentales más relevantes para la aplicación y vinculación con el sistema de gestión documental
- Proponer un sistema de gestión documental que permita identificar las distintas fases por las cuales atraviesa un documento.
- Elaborar un manual de buenas prácticas en materia documental, que permita establecer políticas de gestión documental bien estructuradas

Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos

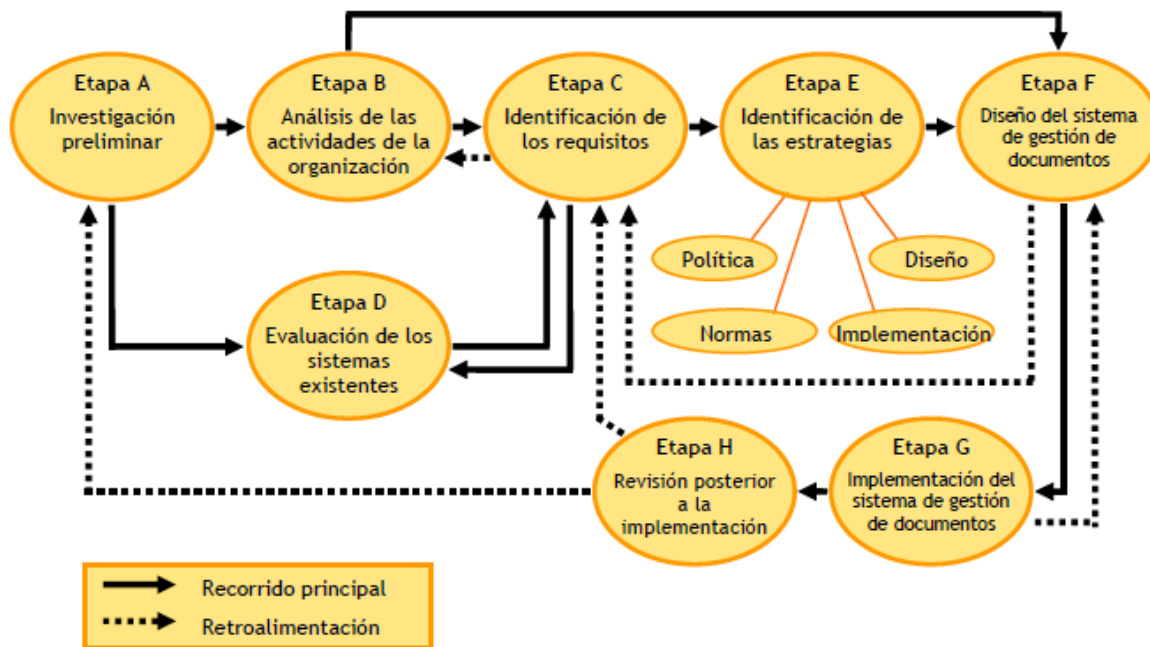


Figura: 23 Metodología DIRKS (Designing and Implementing Record Keeping System)

Fuente: (Alonso, 2008)

OBJETIVO	RESULTADO
A Investigación preliminar	<p>Objetivo: Proporcionar la comprensión del contexto en el que la organización desarrolle su actividad, con el fin de identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos (administrativos, legales, de negocio y sociales y conocer las fortalezas y debilidades con respecto a la gestión de documentos.</p> <p>Resultados: Examen de la misión, visión y valores de la organización, de su política y su estrategia, de sus objetivos, de su estructura organizativa, de las regulaciones específicas a las cuales están sometidas sus actividades y de los factores de éxito relacionados con la gestión de documentos.</p>
B Análisis de las actividades de la organización	<p>Objetivo: desarrollar un modelo conceptual de que hace la organización y de como lo hace, examinando cómo interactúan los documentos con los procesos y las actividades de la empresa.</p> <p>Se puede proceder a identificar y analizar los procesos y actividades de la organización y examinar los circuitos documentales que se siguen para llevar a cabo estos procesos.</p> <p>Es útil conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los tipos documentales que produce y utiliza cada unidad



	<p>- las atribuciones de cada unidad sobre cada tipo documental (elaboración, revisión, aprobación, control, archivo, etc).</p> <p>- las aplicaciones informáticas utilizadas para crear y gestionar los documentos, su soporte y su localización sus valores documentales y sus plazos de conservación.</p> <p>Resultados: se puede elaborar una primera versión del cuadro de clasificación con el fin de mostrar las funciones, actividades y operaciones que generan documentos. También es útil efectuar un análisis secuencial que describa mediante diagramas de flujo los procesos clave de la empresa (por ejemplo, en el caso de una empresa de edificaciones y obra civil, el proceso que se sigue desde el estudio de la oferta hasta la finalización del periodo de garantía de la obra, pasando por las fases de elaboración del proyecto constructivo, licitación, contratación y ejecución de la obra); los diagramas de proceso permiten visualizar que documentos se producen en cada parte del proceso, como se transmite la información de una unidad a otra y quien es responsable en cada momento del manejo y custodia de los documentos</p>
<p>C Identificación de los requisitos</p>	<p>Objetivo: determinar los requisitos que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la organización. Estos requisitos se identifican mediante un análisis sistemático de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y normativas y la rendición de cuentas, tanto con respecto a partes interesadas internas (dirección, personal) como externas (clientes, accionistas, proveedores, contratistas, administración pública).</p> <p>Resultados: se puede redactar una primera versión del calendario de conservación (que determine los plazos durante los cuales se tiene que preservar la documentación) y de la tabla de acceso y seguridad (que establece las condiciones de acceso a los documentos)</p>
<p>D Evaluación de los sistemas existentes</p>	<p>Objetivo: paralelamente a la etapa A,B y C, se analizan el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados, con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, integra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos identificados en la etapa anterior</p> <p>Resultados: como resultado se puede hacer un inventario de los sistemas existentes que evalúe el cumplimiento de los requisitos documentales.</p>
	<p>Objetivo: determinar que políticas, normas y procedimientos se adoptaran y que herramientas, tanto informáticas como documentales, hace falta diseñar e implementar con el fin de asegurar la creación y el mantenimiento de los documentos que reflejan la actividad de la organización.</p> <p>En este sentido, estas estrategias pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el establecimiento de políticas, normas o códigos de buenas prácticas de gestión; - la asignación de responsabilidades y competencias;



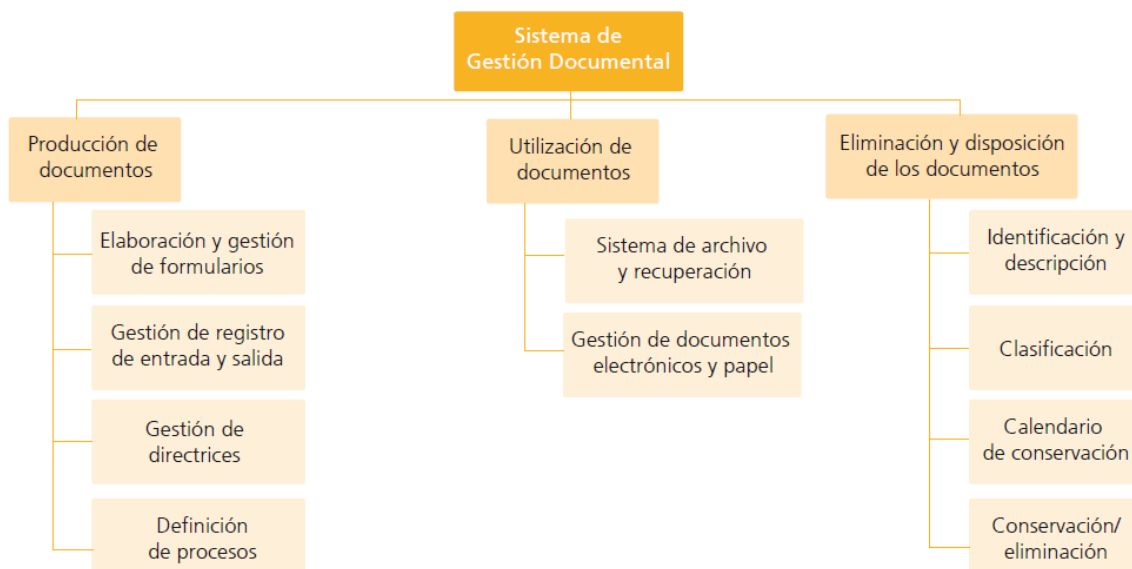
<p>E Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo; - el diseño, implementación y administración de nuevos componentes de los sistemas o de nuevos sistemas - la integración de la gestión de documentos en los procesos y sistemas de la organización. <p>Resultados: puede ser conveniente presentar un informe, junto con un resumen ejecutivo, dirigido a la dirección en el cual se planteen las posibles estrategias de actuación y los beneficios que se esperan obtener.</p>
<p>F Diseño del sistema de gestión de documentos</p>	<p>Objetivo: traducir las estrategias adoptadas en la etapa anterior en un plan de actuación que cumpla con los requisitos identificados en la etapa C y que solucione las deficiencias detectadas en la etapa D, este plan aporta una visión de conjunto en que se integran los diferentes elementos del sistema.</p> <p>Resultados: se puede llevar a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborar los instrumentos del sistema de gestión de documentos: cuadro de clasificación, calendario de conservación, tabla de acceso y seguridad; - definir los requisitos funcionales o diseñar y desarrollar las posibles aplicaciones informáticas; - redactar las primeras versiones de la documentación del sistema de gestión de documentos: manual, procedimientos e instrucciones de trabajo - establecer una metodología de evaluación del rendimiento del sistema de gestión de documentos y los mecanismos de supervisión y control; - elaborar un calendario de trabajo en el que se programaran las tareas previstas para implementar el sistema.
<p>G Implementación del sistema de gestión de documentos</p>	<p>Objetivo: aplicar el conjunto de estrategias adoptadas poniendo en marcha el plan de actuación diseñado en la etapa anterior, con una alteración mínima de las actividades diarias.</p> <p>Resultados: se puede llevar a cabo las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - revisión y aprobación de los instrumentos del sistema de gestión de documentos; - puesta en marcha, en fase de prueba de las aplicaciones informáticas; - revisión, aprobación y publicación del manual, los procedimientos y las instrucciones de trabajo; - reorganización del depósito de archivo
<p>H Revisión posterior a la implementación</p>	<p>Objetivo: evaluar y medir la eficacia del sistema de gestión de documentos con el fin de corregir las deficiencias detectadas</p> <p>Resultados: se puede entregar a la dirección un informe de revisión en el que se detallaran las discrepancias observadas y se propondrán las acciones adecuadas para corregir las disconformidades que se hayan encontrado y adoptar las oportunidades de mejora que no se hayan previsto en las etapas anteriores.</p>

Implantación de un sistema de gestión documental

San Servando, (2013) nos dice:

Es fundamental para poder ofrecer una solución de Gestión Documental en una organización realizar un estudio previo que permita conocer perfectamente la organización de manera que la solución que se plantee sea fiel a la entidad a la que se presenta. Las soluciones varían de forma significativa en cada organización, desde propuestas de valoración documental, digitalización, expurgo, organización de la documentación, externalización de la custodia, implantación de herramientas informáticas, etc.

La dirección de la empresa tiene que definir el trabajo, decidir si quiere abordar el proceso integro en toda la organización o comenzar por un departamento, por las áreas más problemáticas, etc. Así en función de los resultados que quiera conseguir, del calor que quiere obtener de la información, de lo que quiere aportar al negocio, determinara los pasos a seguir en el proceso de implementación del S.G.D” (pág. 43).



Fuente: (San Servando, 2013)



Consideraciones

Amaya, (2011) refiere que:

Para elaborar un programa de gestión documental, se debe considerar los siguientes aspectos:

Administrativos: Se refiere a contemplar las situaciones administrativas de la gestión de documentos en aspectos como la transparencia, la simplificación de trámites y la eficiencia de la administración.

Económicos: Hacen relación al análisis de situaciones tipo económico de la gestión de documentos, como la reducción de costos derivados de la conservación de documentos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados para la gestión documental.

Archivísticos: El concepto de archivo integral, el ciclo vital del documento, el principio de procedencia y el principio de orden original.

También antes de efectuar lo que puede ser un programa de gestión es necesario enumerar los requisitos previos de implantación de los programas de gestión de documentos:

- apoyo de las autoridades y base legal o normativa
- respaldo de autoridad reconocida y con jerarquía dentro de la institución
- conocimiento profundo del ambiente corporativo: misión, funciones, actividades y procedimientos. (pág. 20).



UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INFORMATIZADO

Administración General
USUARIO: AMAYA SONIA TIPO DE USUARIO: ARCHIVERO ADMINISTRADOR

SSO	Mantenimiento de Fondos	Mantenimiento de Cuadro de clasificación	Mantenimiento de formularios y documentos	Control de organigrama	Control de autoridades	Descripción documental	Transferencias y Eliminación	Gestión del Depósito	Registro de usuarios	Consulta y Prestamos	Generación de instrumentos de descripción	Generación de Reportes estadísticos	SALIR
-----	-------------------------	--	---	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	-------------------------------------	-------

Agrupación Documental | Agregar | Modificar | Eliminar

CUADRO DE CLASIFICACIÓN

Para crear series de Clic en la Unidad Administrativa o Sección

- 1 Fondo Universitario Francisco Gavidia
 - 1.1 Consejo Directivo
 - 1.1.1 Actas
 - 1.2 Decanatos
 - 1.2.1 Actas del Consejo de Decanos
 - 1.2.2 Expedientes de personal docente
 - 1.2.3 Expedientes de programas de Estudios
 - 1.2.4 Correspondencia
 - 1.3 Planificación Educativa
 - 1.3.1 Expedientes de planes de estudios de pregrado
 - 1.3.2 Correspondencia
 - 1.4 Postgrados y Educación Continua
 - 1.4.1 Expedientes de estudiantes de Maestrías
 - 1.4.2 Expedientes de Planes de estudio de Postgrado
 - 1.4.3 Correspondencia
 - 1.5 Investigación
 - 1.5.1 Expedientes de proyectos de investigación
 - 1.5.2 Correspondencia
 - 1.6 Proyección Social
 - 1.6.1 Expedientes de proyecto sociales

Identificación | Valoración | Selección

Agregar nueva serie a: Actas

Denominación: Actas Consejo Directivo

Denominaciones anteriores/Otras denominaciones:

Es serie subordinada? No

Nombre de la serie principal:

Organismo: Fondo Universitario Francisco Gavidia

Unidad Administrativa: Consejo Directivo

Fecha inicial: 25-11-1981

Fecha final:

Definición: Serie producto de las sesiones de las autoridades de la Universidad, la cual refleja las

Legislación: Reglamento interno de la Universidad -Estatutos de la Universidad

Trámite administrativo y documentos básicos que forman el expediente: Desde la elaboración de las convocatorias hasta la elaboración del acta después del

fuelle: (Amaya, 2011)

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INFORMATIZADO

Administración General
USUARIO: AMAYA , SOHA TIPO DE USUARIO: ARCHIVERO ADMINISTRADOR

SGDI	Mantenimiento de Fondos	Mantenimiento de Cuadro de clasificación	Mantenimiento de formularios y documentos	Control de organigrama	Control de autoridades	Descripción documental	Transferencias y Eliminación	Gestión del Depósito	Registro de usuarios	Consulta y Prestamos	Generación de instrumentos de descripción	Generación de Reportes estadísticos	SALIR
------	-------------------------	--	---	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	-------------------------------------	-------

Agrupación Documental: **Agregar** Modificar Eliminar

CUADRO DE CLASIFICACIÓN

Para crear series de Clic en la Unidad Administrativa o Sección

- 1 Fondo Universitario Francisco Gavidia
 - 1.1 Consejo Directivo
 - 1.1.1 Actas
 - 1.2 Decanatos
 - 1.2.1 Actas del Consejo de Decanos
 - 1.2.2 Expedientes de personal docente
 - 1.2.3 Expedientes de programas de Estudios
 - 1.2.4 Correspondencia
 - 1.3 Planificación Educativa
 - 1.3.1 Expedientes de planes de estudios de pregrado
 - 1.3.2 Correspondencia
 - 1.4 Postgrados y Educación Continua
 - 1.4.1 Expedientes de estudiantes de Maestrias
 - 1.4.2 Expedientes de Planes de estudio de Postgrado
 - 1.4.3 Correspondencia
 - 1.5 Investigación
 - 1.5.1 Expedientes de proyectos de investigación
 - 1.5.2 Correspondencia
 - 1.6 Proyección Social
 - 1.6.1 Expedientes de proyecto sociales
 - 1.6.2 Correspondencia

Identificación **Valoración** Selección

Valor Administrativo: Si Mientras se mantenga el Consejo Directivo Delegado

Valor Legal o Jurídico: Si Mientras exista la universidad

Valor Fiscal o económico: Si No existen documentos susceptibles de tal valoración

Valor Informativo: Si Aportan información tomando como referencia los acuerdos y otras acciones a influir en los empleados y comunidad estudiantil que son informados en su oportunidad.

Valor Histórico: Si Evidencia de la gestión administrativa y académica en el tiempo.

Régimen de Acceso: restringido

Aceptar

fuelle: (Amaya, 2011)

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INFORMATIZADO

Administración de Usuarios
USUARIO: AMAYA, SONIA TIPO DE USUARIO: ARCHIVERO ADMINISTRADOR

SOD	Mantenimiento de Fondos	Mantenimiento de Cuadro de clasificación	Mantenimiento de formularios y documentos	Control de organigrama	Control de autoridades	Descripción documental	Transferencias y Eliminación	Gestión del Depósito	Registro de usuarios	Consulta y Prestamos	Generación de instrumentos de descripción	Generación de Reportes estadísticos	SALIR
-----	-------------------------	--	---	------------------------	------------------------	------------------------	-------------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	-------------------------------------	-------

Transferencia y Eliminación

ALERTA!!!!!!

Las siguientes series documentales han cumplido su tiempo de permanencia en el Archivo de Gestión:

	Transferir	Eliminar
Expedientes del Personal Administrativo del año 2004	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actas de reuniones del personal 2004	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Imprimir hoja de transferencia: SI NO

fuelle: (Amaya, 2011)



TITULO: “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO SEDE LARAPA – 2018”						
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL	INCORPORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Captura • Selección 	14%	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica y controla los documentos que ingresan al despacho. 2. Realiza la captura digital de los documentos que ingresan al despacho 3. Identifica la procedencia de los documentos que ingresan al despacho. 4. Identifica las series documentales que ingresan al despacho para su consiguiente disposición. 	Siempre A veces Nunca
	REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> • Creación • Constancia • Formalización 	14%	4	<ol style="list-style-type: none"> 5. Considera como punto de partida las acciones, normas y/o acuerdos para la creación de documentos 6. Realiza las actividades para plasmarlas en hechos fehacientes 7. Utiliza diferentes elementos durante la elaboración de documentos 8. Utiliza normativas para cumplir con los procedimientos internos. 	
	CLASIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría • Codificación • Cuadro de clasificación 	14%	4	<ol style="list-style-type: none"> 9. Elabora los documentos de manera escalonada con distinciones y categorías. 10. Utiliza formatos para distinguir los documentos de otras dependencias 11. Organiza los documentos con criterios adecuados 12. Agrupa la documentación por categorías para su posterior ubicación. 	
	ALMACENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Conservación • Seguridad • Autenticidad 	14%	4	<ol style="list-style-type: none"> 13. Gestiona el servicio de empastado y encuadernado del acervo documentario. 14. Resguarda la documentación para evitar deterioros y contacto con agentes patógenos. 15. Realiza periódicamente copias de seguridad de sus documentos digitales. 16. Elabora los documentos con certeza acompañados de la rúbrica y sello respectivo 	



ACCESO	<ul style="list-style-type: none">• Control de acceso• Derecho de acceso al documento• Normativa de acceso• confidencialidad	14%	4	<p>17. Hace cumplir los derechos para el acceso a la documentación de personas autorizadas</p> <p>18. Establece protocolos de acceso a la documentación para el personal interesado.</p> <p>19. Cumple con las políticas de acuerdo al marco legal vigente.</p> <p>20. Identifica los documentos con valor informativo y confidencial.</p>	
TRAZABILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Control de uso• Rastreo• Localización	12%	3	<p>21. Vela por la adecuada utilización de la información que poseen los documentos.</p> <p>22. Identifica de manera exacta la documentación que fue enviada a otras dependencias</p> <p>23. Utiliza la indización de los documentos para su ubicación y recuperación inmediata</p>	
DISPOSICIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Plazo de conservación• Calendario de conservación• Transferencia• Eliminación	18%	5	<p>24. Cumple con el plazo de conservación establecida en su dependencia</p> <p>25. Conserva los documentos que serán objeto de consulta</p> <p>26. conoce las fases del ciclo vital de los documentos</p> <p>27. Realiza la transferencia de documentos de acuerdo al periodo de retención.</p> <p>28. Cumple con las disposiciones legales para la eliminación de documentos</p>	
TOTAL		100 %	28		



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “ANALISIS DE LA GESTION DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO SEDE LARAPA – 2018”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo es la Gestión Documental de la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo se realiza la incorporación de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>¿De qué manera se realiza el registro de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>¿Cómo se clasifican los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>¿De qué manera se realiza el almacenamiento de documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>¿De qué manera se realiza el acceso a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>¿Cómo se realiza la trazabilidad de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p> <p>¿De qué manera se realizan las disposiciones para los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018?</p>	<p>Describir la Gestión Documental de la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Describir el proceso de incorporación de los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>Describir el proceso de registro de documentos que se realiza en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>Describir el proceso de clasificación que se da a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>Describir el proceso de almacenamiento que se dan a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>Describir el proceso de almacenamiento que se da en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>Describir el proceso de trazabilidad que se dan a los documentos que existen en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p> <p>Describir el proceso de disposición que se aplican a los documentos en la Universidad Andina del Cusco sede Larapa - 2018.</p>	<p>INCORPORACION DE DOCUMENTOS</p> <p>REGISTRO</p> <p>CLASIFICACION</p> <p>ALMACENAMIENTO</p> <p>ACCESO</p> <p>TRAZABILIDAD</p> <p>DISPOSICION</p>	<p>TIPO:</p> <p>- Básico</p> <p>NIVEL:</p> <p>- Descriptivo</p> <p>DISEÑO:</p> <p>- No Experimental</p> <p>ENFOQUE:</p> <p>- Cuantitativo</p> <p>POBLACION:</p> <p>65</p> <p>MUESTRA:</p> <p>65</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>-Fichas de observación (lista de cotejos)</p> <p>- Guia de Entrevista</p>