



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO-2020.

Presentado por:

Bach. Lucero Baca Visaga

Bach. Yanina Milagros Duran Llave

**Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración**

Asesor:

Mgt. Julio Cesar Loaiza Chacón

CUSCO-PERÚ

2022



PRESENTACIÓN

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

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra distinguida consideración la tesis titulada gestión documental en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020, con el objeto de optar al título profesional de Licenciados en Administración, según lo estipulado en la Ley Universitaria Nro 30220.

Las Tesistas



AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan trascendente de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor de tesis Mgt. Julio Cesar Loaiza Chacón por brindarnos sus conocimientos y haber dispuesto de su tiempo para que este trabajo de lleve a cabo.

A nuestros profesores, por haber colaborado en nuestra formación académica para la culminación de nuestros estudios profesionales.

Las autoras



DEDICATORIA

A mis padres Carolina y Rolando por haberme dado la vida, educación, soporte en todo momento, sabios consejos, motivación constante, y sobre todo por su apoyo al brindarme los recursos necesarios para llegar a cumplir siempre mis metas. En especial a mi papá Rolando por ser ahora un ángel que me cuida y guía desde el cielo. ¡Te amo mucho papi!

A mis hermanas Carolina y Emperatriz por el aprendizaje constante a su lado y su compañerismo en los buenos y malos momentos.

Gracias a la vida y a la energía del universo por darme una oportunidad más, para lograr tan hermoso triunfo.

A mi familia y amigos por brindarme su apoyo y confianza para seguir adelante con el desarrollo de la tesis.

Lucero Baca Visaga



DEDICATORIA

A mis padres Augusto y Eufrosina por darme siempre su apoyo incondicional en todos estos años de vida, llevarme por el camino correcto con sus consejos y sobre todo esa motivación que día a día me brindan, ¡los amo y agradezco todo papitos!

A mis hermanos Catiusca, Cesar, Yordy y Lisset, que con su apoyo y su motivación llegué a este momento tan especial para mí, los amo infinitamente.

A mi angelito en el cielo que sé que está orgullosa de mi Tía Nene, sé que ella estaría a mi lado celebrando conmigo mis logros más que una tía, una madre mi consejera cómplice en mis cosas, pero sé que ella está presente en todos mis momentos felices.

Gracias a la vida por darme una oportunidad más, para lograr tan hermoso triunfo

Yanina Milagros Duran Llave



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

Jurado: Mgt. Alejandro Vladimir Delgado Camacho

Mgt. Juana Elizabeth Zamalloa Loaiza

Dictaminantes: Mgt. Karina Bernal Alarcon

Mgt. Iris Obando Alvarez

Asesor: Mgt. Julio Cesar Loaiza Chacón



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.3.1. Relevancia social	4
1.3.2. Implicancias prácticas.	4
1.3.3. Valor teórico.	4
1.3.4. Utilidad metodológica.....	4
1.3.5. Viabilidad o factibilidad.....	5
1.4. Objetivos de la investigación	5



1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1. Delimitación espacial.	5
1.5.2. Delimitación temporal	6

**CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.1.3. Antecedentes locales	15
2.2. Bases legales	20
2.3. Bases teóricas.....	21
2.3.1. Gestión documental.....	21
2.4. Marco institucional	52
2.4.1. Datos generales	52
2.4.2. Misión y visión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.....	52
2.4.3. Documentos de gestión	53
2.5. Marco conceptual	54
2.6. Variable	59



2.6.1. Variable	59
2.6.2. Conceptualización de la variable	59
2.6.3. Operacionalización de la variable	60

**CAPÍTULO III:
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Alcance de la investigación	61
3.2. Diseño de la investigación.....	61
3.3. Población y muestra de la investigación	61
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	62
3.4.1. Técnica	62
3.4.2. Instrumento	62
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	62
3.5.1. Validez del instrumento	62
3.5.2. Confiabilidad del instrumento aplicado	63
3.6. Plan de análisis de datos	64

**CAPÍTULO IV:
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Resultados respecto al objetivo específico.....	65
4.1.1. Recepción	65
4.1.2. Emisión	71



4.1.3. Archivo	74
4.1.4. Despacho.....	78
4.2. Resultado respecto al objetivo general	82

**CAPÍTULO V:
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	85
5.2. Limitaciones del estudio	85
5.2.1. Respecto al trabajo de campo.....	86
5.2.2. Antecedentes de estudio	86
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	87
5.4. Implicancias del estudio.....	89
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	95
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	97
ANEXOS	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptualización de la variable	59
Tabla 2	Operacionalización de la variable	60
Tabla 3	Distribución de los ítems del cuestionario	63
Tabla 4	Descripción de la Baremación y escala de interpretación	63
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad.....	64
Tabla 6	Indicadores de la dimensión recepción	65
Tabla 7	Recepción.....	68
Tabla 8	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión recepción	69
Tabla 9	Indicadores de la dimensión emisión	71
Tabla 10	Emisión	72
Tabla 11	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión emisión.....	73
Tabla 12	Indicadores de la dimensión archivo	74
Tabla 13	Archivo	76
Tabla 14	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión archivo	77
Tabla 15	Indicadores de la dimensión despacho.....	78
Tabla 16	Despacho.....	80
Tabla 17	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho.....	81
Tabla 18	Gestión documental	82
Tabla 19	Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental	83



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	6
Figura 2 Información y documentación en una organización	22
Figura 3 Elementos básicos de un plan de gestión de documentos	28
Figura 4 La metodología de DIRKS	42
Figura 5 Sistema de gestión de documentos	45
Figura 6 Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	54
Figura 7 Indicadores de la dimensión recepción.....	66
Figura 8 Recepción	68
Figura 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión recepción.....	69
Figura 10 Indicadores de la dimensión emisión.....	71
Figura 11 Emisión.....	72
Figura 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión emisión	73
Figura 13 Indicadores de la dimensión archivo	75
Figura 14 Archivo	76
Figura 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión archivo	77
Figura 16 Indicadores de la dimensión despacho	79
Figura 17 Despacho	80
Figura 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho	81
Figura 19 Gestión documental	82
Figura 20 Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental	83



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el mismo que tuvo como objetivo la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020, bajo la percepción de los servidores. Este estudio se desarrolló en el marco de una investigación de tipo básico, de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, para ello se consideró una población de 30 servidores, se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumento el cuestionario; estos datos fueron procesados con ayuda de la hoja de datos de Excel y el programa SPSS para la tabulación. Los resultados de la Investigación han sido obtenidos mediante el procesamiento de datos, con las correspondientes tablas las cuales reflejan que en la Gestión Documental da como resultado un promedio de 2.30 dando a entender que tiene un nivel regular, los servidores no realizan de manera correcta todo el proceso de gestión documental. Recepción es un promedio de 2.54, lo que indica un nivel bueno, los servidores realizan el proceso de recepción sin problemas mayores. Emisión con un promedio de 2.13, refleja un nivel regular, los servidores realizan generalmente el proceso de emisión. Archivo con un promedio de 2.43, demuestran un nivel bueno, los servidores indican que realizan el proceso archivístico de forma adecuada. Un 2.11 de promedio refleja que la dimensión Despacho cuenta con un nivel regular, los servidores carecen de efectividad respecto a este proceso.

Palabras clave: Gestión documental, recepción, emisión, archivo, despacho.



ABSTRACT

The present research work was carried out in the District Municipality of San Jeronimo, the same one that had as objective the document management in the administration management of the District Municipality of San Jeronimo- 2020, under the perception of the servers. This study was developed within the framework of a basic type research, descriptive scope, quantitative approach and non-experimental design, for this a population of 30 servers was considered, the survey was used as a data collection technique, and as an instrument the questionnaire; These data were processed with the help of the Excel data sheet and the SPSS program for tabulation. The results of the Research have been obtained through data processing, with the corresponding tables which reflect that in Document Management it results in an average of 2.30, implying that it has a regular level, the servers do not perform correctly the entire document management process. Reception is an average of 2.54, which indicates a good level, the servers perform the reception process without major problems. Issuance with an average of 2.13, reflects a regular level, the servers generally perform the issuance process. Archive with an average of 2.43, they show a good level, the servers indicate that they perform the archival process adequately. An average 2.11 reflects that the Office dimension has a regular level, the servers lack effectiveness regarding this process.

Keywords: Document management, reception, issuance archive, dispatch.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

“La gestión de documentos ha tenido durante mucho tiempo escasa prioridad para los gobiernos de todo el mundo, tanto en los países desarrollados como en aquéllos en vías de desarrollo” (Millar, 2003, pág. 2).

Es por esto que, en la actualidad, la Gestión Documental debe considerar la innovación como instrumento para el mejoramiento continuo, en un gran número de países de América Latina los servidores al tener escaso conocimiento sobre la gestión documental, tiempos y normatividad, se torna en un proceso laborioso, burocrático y poco efectivo; con el fin de poder ofrecer información, no solo a la administración interna sino también a otras instituciones que, a través de medios electrónicos, la requieren de manera ágil.

En el Perú actualmente, el sector público es considerado con limitaciones en su competitividad; aun existiendo leyes para mejorar la gestión documental, según la (Presidencia de consejo de Ministros., 2017, pág. 5) “los documentos como un tipo de información, son activos que forma parte del capital intelectual de una organización”, y según (Congreso de la república., 2002, pág. 1) “El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”. En este sentido, se da un carente valor real a la gestión documental pues se tendría un reducido conocimiento sobre este, y sobre la aplicación de la normativa para su mejoramiento.

En la región de Cusco los procesos de la gestión documental en las municipalidades generalmente dependen del Manual de Procedimientos (MAPRO), con el consecuente flujograma, sin embargo, los servidores encargados de cada unidad orgánica aplican sus conocimientos adquiridos basándose en su experiencia laboral, por lo observado regularmente las municipalidades trabajan en soporte papel y solo llevan el registro inicial en soporte electrónico.



La Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es una institución pública que brinda servicios para el bienestar de sus ciudadanos; la Gerencia de Administración es parte importante en la gestión documental ya que se administra a diario documentación. Ahora bien, este órgano maneja un rudimentario conocimiento sobre gestión documental por lo cual dicho proceso es tardío, tanto al ubicar un documento ya sea para utilizarlo como antecedente o para verificar alguna situación, existe confusión ya que los servidores de cada unidad orgánica son permanentemente rotados en periodos cortos y durante esta gestión dejan los documentos sin poderlo clasificar, ordenar o en el peor de los casos sin previo análisis lo cual hace que el proceso documental sea muy tedioso para los servidores que permanecen en el puesto, generando lentitud en algunas respuestas, solo se tiene una memoria digital de todos los informes, memorándums, y resoluciones que se emiten, existen numeraciones múltiples de un solo expediente, demora en las atenciones y respuestas, pérdida de expedientes, desconocimiento del estado y condición de la documentación y desinformada aprobación de trámite por lo tanto en el modelo establecido de proceso de la gestión documental se considera la recepción, emisión, archivo y para finalizar el despacho de documentos.

En lo que refiere a recepción de documentos, en la unidad orgánica determinada ingresa sin una revisión y registro exacto, pues en el periodo de gestión se cuenta con nuevos servidores, mayormente contratados con poca experiencia en sus cargos, razón por la que generan papeles no digitalizados, ya que ellos deben orientarse según la Ley de Procedimiento Administrativo General; la emisión de los documentos en la municipalidad es parte importante dentro del proceso, la Gerencia de Administración genera dicha emisión en soporte papel, con firma física, tienen un formato aplicable para el tipo de documento (memorándum, informes y resoluciones), estos no siempre se emiten en el momento oportuno de acuerdo a los plazos establecidos a cargo del servidor responsable de dicha actividad, ni haciendo uso de los medios y herramientas asignadas para tal fin; el archivo (acervo documental) en la organización es poco eficiente ya que todos los documentos son registrados en un cuaderno (nombre del remitente y breve descripción de la información), sin clasificación alguna hasta que llegan al proceso de almacenamiento, ahí se ordenan los documentos para ser archivados muchas veces estos se pierden o deterioran antes de llegar a este proceso, la accesibilidad a cualquier documento puede ser directo (para el gerente de la unidad orgánica) o se debe tener un permiso previo por seguridad de los documentos, la



recuperación del documento muchas veces es retrasado por pérdida o mala clasificación documentaria; el despacho es retardado, no se le da ningún proveído, en la mayoría de casos los documentos de respuesta están mal redactados o es proveída a la unidad orgánica no correspondiente.

Si la gestión documental en la Gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo persiste con estas acciones seguirá perjudicando a otras unidades orgánicas, ya que el trabajo es en conjunto, generando un deficiente clima organizacional para sus servidores, mayor carga de trabajo, una insipiente gestión, además que podrán surgir problemas con los usuarios externos, en el peor de los casos podría ocurrir el despido de los servidores de la gerencia sin cumplir con los objetivos de la Municipalidad.

Por lo tanto, el propósito de este estudio es aplicar el modelo de gestión documental a fin de mejorar los procesos en la Gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, también podrá ser tomado en cuenta por organizaciones similares, así como servir de antecedente para futuros trabajos de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cómo es la recepción de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020?
- 2) ¿Cómo es la emisión de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020?
- 3) ¿Cómo es el archivo de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020?
- 4) ¿Cómo es el despacho de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020?



1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación se encontró orientado a abordar la problemática existente en la organización, a fin de efectuar una adecuada gestión documental; de tal manera que el proceso dado por la normativa se utilice y disponga adecuadamente, lo que a su vez contribuirá en alcanzar mejoras para la ciudadanía del distrito de San Jerónimo y así incrementar la calidad de los servicios que son prestados por la municipalidad.

1.3.2. Implicancias prácticas.

Al conocer cómo es la gestión documental se pudo identificar puntos de mejora o determinar las mejoras para así en un futuro implementarlas, esta investigación podrá servir para que la Gerencia de Administración pueda adoptar las medidas y acciones con el propósito de contribuir a la mejora de su capacidad y eficiencia al momento del proceso documental.

1.3.3. Valor teórico.

El presente trabajo de investigación fue relevante en lo teórico porque aborda teorías sustentadas referidas a la variable, desarrollada por diferentes autores y en especial por manual de gestión documental (norma ISO 15489, libros, artículos, PDF, manuales, MAPRO, entre otros)

1.3.4. Utilidad metodológica

La contribución metodológica que ofrece la presente investigación se reflejó en la adecuada aplicación de la técnica e instrumento que permitió medir el proceso de gestión documental en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



1.3.5. Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo de investigación fue viable pues se contó con acceso a la información necesaria, los recursos para su elaboración y porque se tuvo los conocimientos sobre la investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- 1) Describir la recepción de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.
- 2) Describir la emisión de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.
- 3) Describir el archivo de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.
- 4) Describir el despacho de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial.

El presente trabajo de investigación se realizó en el local de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, que se encuentra ubicado en la plaza de armas s/n del distrito de San Jerónimo, provincia y departamento del Cusco.



Figura 1
Ubicación de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Fuente: Google Maps

1.5.2. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación fue materia de estudio y análisis se realizó en el periodo comprendido entre los meses de Julio a Diciembre del año 2020.



CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Hechas las revisiones bibliográficas de tesis, artículos científicos en las diversas bases de datos se presenta a continuación los siguientes antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rodriguez (2010), realizó la investigación intitulada **Sistema de Gestión documental de la Universidad Nacional Agraria- Nicaragua**, para obtener la maestría en Gestión Documental y Administración de archivos, en la universidad Internacional de Andalucía, cuyo objetivo de investigación fue contribuir a la gestión de la información de la Universidad Nacional Agraria a través de la creación de un Sistema de Gestión de Archivos que permita la organización, conservación disposición de los documentos de archivos que se generan en la institución para la preservación de la memoria histórica e institucional de la Universidad Nacional Agraria, cuya muestra de estudio fueron 43 trabajadores entre ellos directores, responsables y auxiliares; y los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y el cuestionario. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Este documento, permitirá contar con un verdadero Sistema de Archivo Institucional que será llamado sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria (SGDUNA).
- La Universidad con este estudio tiene la posibilidad de instaurar un área para los documentos de archivo de forma centralizada, y gestionados correctamente, además de poner en práctica el funcionamiento del Sistema de Archivo de la Universidad Nacional Agraria de Nicaragua.
- La aplicación del funcionamiento y tratamiento archivístico de forma estándar y uniforme en la sede central y las sedes regionales posibilitara dar respuestas a usuarios internos y externos de la Universidad y cumplir así con la ley recientemente aprobadas: “Ley de acceso a la información pública” y



sumarnos a la gran tarea de disponer la información que compete sea de uso público.

- Permitirá reducir riesgos en el ambiente laboral, liberando los espacios hasta ahora reducidos en las oficinas de gestión y evitar conflictos de movilidad ante una emergencia y con esto contribuirá a la buena higiene ocupacional de la UNA.
- Generará procesos administrativos estudiados, normalizados, simplificados, con ahorro de tiempo en búsqueda de información documental.
- Podrá establecerse todas las series bien definidas y ubicadas en sus unidades de instalación, determinará el calendario de conservación, proceso que se hará una vez por cada serie el cual se estudia y se conoce su valor administrativo, legal, e histórico.
- Este sistema archivístico permitirá igual contribuir al proceso de eliminación, basado en la valoración del documento, para determinar que conservar, y que no debemos conservar.
- En este proyecto se propone contemplar la migración de los documentos en forma lógica, segura, manteniendo autenticidad, integridad, validez jurídica, y procurar también la preservación del documento independiente del formato actualizar en función de la celeridad de los documentos electrónicos que caducan casi en seguida por la actualización constante de equipos, programas, software etc. Y que lleva menos de 5 años.
- Al igual que el ahorro de tiempo, y dinero, pretende no el ahorro de recursos humanos, sino más bien una buena racionalización de este recurso, como es el factor importantísimo, ya que sin este recurso es imposible poner en práctica el presente proyecto.
- Incorporar un mínimo de personal necesario al menos para iniciar, así mismo debe considerarse el equipamiento necesario, y que son: recursos materiales, tomando en cuenta que se cuenta ya con la infraestructura, a partir de la claridad que se tiene del proyecto y obviamente las capacitaciones que debe darse no solo al recurso humano que estará en el archivos, realizando distintas funciones sino a las unidades y áreas que se encargan de generar el documentos , para realización de transferencias, adecuadas de la gestión documental, sin obviar la implantación de la Norma



ISO 154893 , las que dan la pauta y además se hace sumamente necesaria la colaboración de todos.

- Localización efectiva ágil y rápida de la documentación archivística de la UNA y cumplir así de forma ágil, precisa y oportuna con la disposición de la información.
- Con el sistema de gestión implantado en la UNA se estará permitiendo la realización de una buena gestión de la información.
- Se logrará conocer que información se tiene, y donde está en el momento que se necesite, aunque no debemos olvidar que los recursos en la UNA, son un poco limitado, si no se invierte una mínima parte será imposible poner en marcha el plan de un sistema de gestión en la Universidad (SGDUNA).
- Al concluir la investigación se pudo constatar que la Universidad Nacional Agraria no tiene en principio un sistema que permita la recuperación de la información para hacerla accesible a usuarios ni internos y mucho menos externos.

Adriazola (2017), realizó la investigación intitulada **Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: El instituto nacional General José Miguel Carrera**, para optar el grado de magíster en procesamiento y gestión de la información, en la universidad Pontificia Universidad Católica de Chile- Santiago de Chile, cuyo objetivo de investigación fue Desarrollar una propuesta metodológica hacia el tratamiento de archivos de liceos públicos en Chile, basado en el caso del Instituto Nacional. La cual trabajó en base a una metodología australiana DIRKS (Designins an Implementing Recordeeping Systems) para el diseño e implementación de sistemas de gestión de documentos. Dicha metodología propone 8 etapas consecutivas, con algunos pasos principales y otros que son de retroalimentación, cuya muestra de estudio fueron 13 unidades que manejaban documentos y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Si bien en la actualidad la archivística en Chile no ha sido desarrollada bajo políticas públicas que orienten y delimiten con propiedad su campo de acción, no es menos cierto que existen múltiples iniciativas públicas y



privadas que han enfocado sus esfuerzos en la generación de instancias que permitan la creación, desarrollo e implementación de Archivos.

- Luego de la recuperación de material albergado en bodegas y de generar algún tipo de conciencia con la comunidad escolar, se detectó la necesidad de generar herramientas propias de la archivística que permitan comenzar a establecer un sistema de gestión documental.
- Enfocado en esto, fue necesario comenzar este trabajo basado en la metodología DIRKS, la cual establece ocho etapas para la implementación de un sistema de gestión documental. Con excepción de las dos últimas etapas (relativas a la implementación del sistema), se desarrollaron las seis primeras: investigación preliminar, análisis de las actividades de la institución, identificación de los requisitos, evaluación de los sistemas existentes, identificación de las estrategias y de diseño del sistema de gestión documental.
- Luego de la identificación de un contexto en tres aristas: marco teórico, marco legal y la historia del Instituto Nacional, se planteó la necesidad de analizar lo más preciso posible, las actividades actuales que desarrollan las diferentes unidades del Liceo. Para esto se estudió el Manual de convivencia del Instituto Nacional. Este manual es la evolución del Reglamento Escolar, el cual indica las funciones por cada unidad del liceo, además de establecer lineamientos de comportamiento de toda la comunidad escolar en sus tres estamentos.
- El Manual de convivencia, menciona para algunos casos, qué documentación debe ser generada y la importancia dentro de la unidad que indica. En pocos casos, incluso menciona su periodicidad o frecuencia con la cual debe ser generada. (Como es el caso de las Actas de los Consejos). Sin embargo, el Manual no es exhaustivo en cuanto a la creación o mantención de documentación, pues se preocupa principalmente, de las funciones de las Unidades del liceo.
- En ese sentido, fue necesario generar una herramienta para pesquisar lo más exacta y fidedignamente la tipología documental que es creada, mantenida, almacenada y transferida por la mayor cantidad de unidades que componen la organización. En este caso, la herramienta fue una encuesta de preguntas



abiertas, en donde el funcionario pudo explayarse y contestar de acuerdo a lo que él entiende por tratamiento documental.

- Se lograron realizar 25 encuestas a las Unidades de: Rectoría, Vicerrectoría de Administración, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Económica (Contaduría), Inspectorías Generales, UTP (Educación extraescolar, Psicopedagogía, Curriculista, jefa de la Unidad y Administrativa del área), Secretaría General, CEADIN (Extensión), Contaduría, Orientación, Informática, Biblioteca CRA.
- Con esta información, fue posible realizar un contraste entre lo que indica el Manual de Convivencia y la información que fue recabada en cada encuesta. Además, se pudo identificar efectivamente la gran cantidad de documentación que cada unidad genera, mantiene, almacena, transfiere y expurga. Se evidenció, por otra parte, que la gestión documental depende de cada funcionario más de que cada Unidad, pues queda de manifiesto que el funcionario decide qué es lo que descarta y qué es lo que almacena. Este funcionario carece de herramientas archivísticas para la toma de decisiones, y no cuenta con una inducción clara y precisa de toda aquella documentación que debe gestionar.
- La necesidad de generar conocimiento respecto del tratamiento documental en la organización y de la importancia que esto repercute en las labores diarias; es una tarea que debe ser cumplida por la alta dirección del Liceo, implementando cambios radicales desde el cambio de cultura organizacional hasta la generación de políticas para la gestión de los documentos.
- Es por esta razón que se propusieron dos herramientas como punto de partida.
- La primera es un Cuadro de Clasificación que reúne aquellas series documentales identificadas luego de la recopilación de archivos históricos del mismo Liceo. Este Cuadro de clasificación, es de tipo orgánico-funcional, pues cumple con los requisitos de estabilidad y de actualización en el tiempo, permite generar más y nuevas series documentales, y dejar cerradas aquellas que dejan de generar documentación. Este Cuadro se basa



en las unidades administrativas del Liceo y en las funciones que se detectaron ya sea, en el Manual de convivencia como en las encuestas.

- El Cuadro de clasificación se compone de un Fondo Documental denominado AIN. Bajo este mismo fondo se organizan 7 Secciones documentales (basado en la estructura de la organización), las cuales, a su vez, y de acuerdo a su propia naturaleza, contienen series y sub series documentales. Respecto a la nomenclatura, ésta puede sufrir variaciones al momento de la implementación, sin embargo, se ha considerado una de carácter alfanumérico.
- Si bien se están generando series que derivarán hacia un Fondo Histórico, por razones de espacio y de ordenamiento, se sugirió la idea de un archivo intermedio en la Secretaría general. Este archivo intermedio debe almacenar aquella documentación que hoy en día va directamente a bodegas (luego de un año de uso) o al expurgo (luego de un año o más de uso en oficinas).
- Este cuadro es útil en ambas instancias, es por ello que la segunda herramienta primordial para comenzar a generar un sistema de gestión documental, es una Tabla de Retención Documental (TRD).
- Esta tabla se basa en la organización multinivel de Secciones y Series documentales que propone el Cuadro de Clasificación. Sin embargo, se encarga de proponer plazos en tres etapas: tiempo de permanencia en la oficina (o Unidad) en la cual se está generando la documentación, tiempo de permanencia en un Archivo Intermedio (o Depósito organizado) y tiempo de permanencia en el Archivo Histórico del Instituto Nacional.
- Entre el traspaso o transferencia desde el Archivo Intermedio y el Archivo Histórico, en algunos casos, puede existir revisión de material para actividades de expurgo.
- Entre algunas de estas tres instancias, es posible que existan transferencias documentales hacia instancias externas al Liceo, como, por ejemplo, a la Municipalidad de Santiago.
- Los plazos estipulados en esta TRD, fue considerada en años (12 meses) y se basa principalmente en las experiencias recogidas en las encuestas y en la Circular N°1 que indica el tiempo de permanencia de algunos documentos que son solicitados por entes fiscalizadores de la Subvención escolar.



- Ambas herramientas, Cuadro de Calificación y Tabla de Retención Documental, no dependen ni de una Unidad en particular ni de algún funcionario o grupo de éstas. Trascienden, pues si bien son el reflejo de un momento determinado en el Liceo, son perfeccionables y actualizables en el tiempo, de acuerdo a la contingencia y el contexto legal que pudiese regir en otra instancia.
- La Tabla de Retención Documental, es acompañada de un Formulario de Transferencias Documentales, el cual permitirá dejar constancia (para emisor y receptor) de los traslados de documentación con orden e identificación claros. Dicha ficha contiene Información respecto del remitente y el receptor, y de la documentación a transferir (Sección/Serie, Signatura, Rango, Años(s), Soporte y Disposición física (cajas, archivadores, otros))
- Finalmente, el uso del Cuadro de Clasificación y la Tabla de retención documental, son una parte primordial para la Gestión documental del Instituto Nacional, que trae consigo numerosos beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos de esta organización. Sin embargo, no es posible considerar la implementación de ambas herramientas o de cambios radicales en la gestión documental, sin cambios en la cultura organizacional, la aplicación de tecnologías para toda la institución y el uso de normas archivísticas para la toma de decisiones.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Malaverri (2018) realizó la investigación intitulada **Gestión documental en la UGEL en la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana**, cuyo objetivo fue estudiar el estado de la gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla. Loreto, la presente investigación demuestra mediante un diseño descriptivo, que es urgente tratar de entender esta problemática. Para el logro de los objetivos, se aplicó un cuestionario a una población de 280 personas, entre docentes y personal administrativo de la UGEL. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones:



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

Yesica y Ramos (2017), realizaron la investigación intitulada **Sistema de gestión documental para la Oficina de Cooperación Nacional e Internacional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2017**, para optar el título profesional de Ingeniero estadístico e informático, en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, en el año 2017, cuyo objetivo principal fue evaluar la gestión documental de la oficina a través de un sistema, que les permitió mejorar las deficiencias en su gestión de documentos a través de la automatización de procesos y actividades de gestión documental , esta investigación llegó a las siguientes conclusiones:



- En los principales procesos y actividades de las unidades de la Oficina de Cooperación Nacional e Internacional, se determinó que la Unidad de Convenios Nacionales e Internacionales y la Unidad Movilidad de Estudiantes, Docentes, Investigadores y Personal Administrativo fueron las que presentaron mayores deficiencias en la gestión documental referente a convenios, programas de movilidad y otras informaciones relacionadas a ésta última como son convocatorias, becas y testimonios.
- El análisis de satisfacción de los usuarios sobre la facilidad del uso del sistema implantado a través de las encuestas; determinó que el nivel de satisfacción es alto, obteniendo una media de 28.1 puntos en una escala de 35 puntos; además el 90% de los usuarios afirmaron que el nivel de satisfacción es alta y muy alta.
- El análisis de la utilidad del sistema implementado desde el punto de vista organizacional y funcional a través de la perspectiva del personal de la oficina, determinó que el nivel de la utilidad del sistema es alto, alcanzando una media de 28 puntos en una escala de 35 puntos; y así mismo se observó que el 75% del personal afirmaron que tiene un nivel de utilidad alta.
- Se afirma que la evaluación de la gestión documental de la Oficina de Cooperación Nacional e Internacional de la Universidad Nacional del Altiplano a través de un sistema, mejoró favorablemente en la distribución más eficiente y control sobre los documentos, proporcionando una búsqueda y recuperación de documentos más rápida. Además, se tiene autonomía en la publicación y difusión, facilitando que los estudiantes, docentes y otros usuarios puedan acceder de forma oportuna a la información; como también una mejora general en el proceso de trabajo y la eficiencia organizacional.

2.1.3. Antecedentes locales

Ríos y Moscoso (2016) realizaron la investigación intitulada **La mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C – Cusco - 2015**, para optar el título profesional de Licenciadas en Administración, en la Universidad Andina del Cusco, en el año 2016, es un estudio motivado en poder conocer en qué medida la mejora continua se relaciona con el sistema de archivo del análisis de las dimensiones



de ambas variables. El tipo de investigación que se realizó es básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental, tomando como población de estudio a las 34 personas que laboran en la empresa, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento la cédula de preguntas, la observación con su ficha de observación y la entrevista con su instrumento la guía de entrevista. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- 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 indicó 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% indicó que el nivel es medio. En consecuencia, al 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 es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta.
- Para la dimensión de la clasificación (seiri) 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 indicó 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 archivos 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 $X^2 = 15.01$ se puede afirmar que la clasificación (seiri) 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 clasificación se mejora el sistema de archivo.



- En cuanto al orden se determinó que el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur 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, así mismo 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 (seiton) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur 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.
- Para la dimensión de la limpieza se determinó que el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur 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 de las instalaciones del área de archivo y tampoco se mantienen una nivel 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 sucios. 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 Consettur 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 limpieza se mejora el sistema de archivo.
- En cuanto a la dimensión de la estandarización se determinó que el 52.92% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en la estandarización que se tienen en la empresa, el 20.6% indicó 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 instrucciones necesarias para poder mantener los espacios debidamente clasificados, ordenados y limpios, por lo que no se realizan auditorías 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 presenten 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 Consettur 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.

- Y finalmente para la disciplina se determinó que el 38.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la disciplina que se tiene en la empresa, el 32.4% indicó 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 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 disciplina se mejora el sistema de archivo.

Prada (2018) realizó la investigación intitulada **Análisis de la Gestión Documental de la universidad andina del Cusco, sede Larapa ” para optar**



el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Andina del Cusco, en el año 2018, cuyo objetivo de investigación fue conocer como es la Gestión Documental en la universidad Andina del Cusco, corresponde a una investigación de tipo básica, el alcance de la investigación es descriptiva y el diseño de la investigación es no experimental, la población de estudio estuvo formada por los 65 trabajadores administrativos y directivos de la universidad Andina del Cusco, los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y la ficha de observación. Esta investigación llego a las siguientes conclusiones:

- Respecto a la variable gestión documental este 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.
- 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.
- 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 contribuyan en la formalización y registro de los mismos, como son (MAPRO) u otros.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.

2.2. Bases legales

- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, publicada el 27 de mayo del 2003.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicado el 30 de Enero del 2002 (Congreso de la república, 2002).
- Decreto Legislativo N° 1310 que aprueba el Modelo de Gestión Documental, publicado el 29 de diciembre de 2016.
- Decreto supremo N° 004-2019-JUS Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado el 25 de enero de 2019.
- Norma ISO 15489, publicado el 15 de Setiembre del 2001 (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2006).



2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión documental

2.3.1.1. Gestión documental

Se da por sentado que gestión y administración son términos sinónimos y que lo que rompe la sinonimia son los objetos a que se aplica, documentos de archivo y Archivos, o lo que es lo mismo: contenido documental de los Archivos y Archivos como instituciones o custodios específicos de los documentos de archivo (Heredia, 2008).

La administración de documentos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivista la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. Se entiende por documento a toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los organismos y reparticiones del Sector Público Nacional, como resultado de sus actividades (Sistema Nacional de Archivos, 1985)

“Todas las organizaciones son diferentes y sus casuísticas también, nunca un sistema de gestión documental servirá para uno mismo tipo de organización, no hay un modelo genérico, siempre son personalizados” (Russo, 2009, pág. 9).

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



Figura 2
Información y documentación en una organización



Fuente: (Russo, 2009)

(Russo, 2009) Indica lo siguiente: usando términos en inglés podemos encontrar que para designar “gestión documental” se utilizan dos expresiones: record management y document management. Normalmente, su traducción literal al castellano significa prácticamente lo mismo y llevaría a más confusión. En este caso la diferencia que plasma la mayoría de los autores es la siguiente:

Record management: Refleja más la organización, la conservación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida. Es la documentación que proporciona información sobre la actividad de la organización.

Documento Management: Se basa en la naturaleza dinámica y transaccional de la información contenida en el documento. La información contenida en un documento es significativa para los usuarios que la consultan.

El concepto del ciudadano que tenían las Administraciones Públicas está cambiando. El giro de considerar a los solicitantes como clientes las está empujando a mejorar sus servicios a través de una gestión documental más eficaz que les guíe por la senda del Gobierno.



Es la parte del Modelo de Gestión Documental del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos (Presidencia de consejo de Ministros., 2017, pág. 11).

Por eso el sistema de Gestión de documentos tiene que garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos, identificándose en el contexto de las actividades de la organización. Desde este punto de vista, la norma ISO 15489 parte de los principios del enfoque basado en procesos y de la mejora continua, que proponen tanto el modelo EFQM de excelencia como la familia de norma ISO 9000, para definir la gestión de documentos en las organizaciones. Todos los elementos básicos del enfoque, el despliegue y la evaluación y revisión del sistema de gestión de documentos se recogen en la norma (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 2)

2.3.1.2. Principios de la gestión documental.

(Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 7) Considera como principios de gestión documental lo siguiente:

Liderazgo: La máxima autoridad de identidad debe mostrar el liderazgo y compromiso respecto a la implementación y mantenimiento del modelo de gestión documental en la entidad, dirigiendo este proceso mediante políticas, objetivos y acciones que aseguren la disponibilidad de los recursos necesarios para su implementación, operación, mantenimiento y mejora continua.

Transparencia y apertura de datos: La implementación de un modelo de gestión documental contribuye a que las entidades cuenten con documentos fiables que evidencien el desarrollo de sus actividades, promoviendo la transparencia y apertura de datos en sus actos en forma clara, abierta y precisa.

Integración: La entidad integra el modelo de gestión documental a su gestión estratégica desde una perspectiva sistemática,



satisfaciendo los requisitos de gestión de documentos de los diferentes procesos y sistemas de gestión implementados en la entidad.

Seguridad: Los documentos, con independencia de su forma, estructura y soporte, contienen información relevante para la entidad, motivo por el cual debe ser gestionado como cualquier otro acto valioso, asegurando su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

Mejora continua: La supervivencia, revisión y mejora continua del desempeño del modelo de gestión documental permite identificar oportunidades que contribuyan a aumentar la eficacia y eficiencia de procesos de la entidad.

2.3.1.3. Tipología de una gestión documental

(Sistema Nacional de Archivos, 1985, pág. 7) Considera que la gestión de la documentación y la información de una organización tienen que ir orientada a las personas que utilizaran, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

Ambiental: son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa.

Interna: Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna.

Corporativa: Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo, encontramos folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.

Schellenberg distinguió las características internas y externas de los documentos de archivo. Los caracteres externos proporcionan la



configuración física de los documentos y se expresan a través del medio de transmisión o clase, el tipo, el formato, la forma y la cantidad o volumen de las unidades archivísticas. Los caracteres internos atienden a la información contenida de los documentos, concretándose en organismo o sujeto productor, función administrativa, fecha, entidad o persona, asiento y lugar (Montejo, 1997, pág. 52).

El grupo de trabajo de archiveros municipales de Madrid ha definido el tipo documental como “La expresión de las diferentes actuaciones de la administración reflejadas en un determinado soporte (papel, cinta magnética, microficha) y con unos mismos caracteres internos específicos para cada uno, que determinan su contenido” uniendo el mismo concepto de las características interna y externas (Russo, 2009, pág. 15).

2.3.1.4. Lineamientos de la gestión documental.

(Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 15) considera que el modelo de gestión documental contempla 4 procesos que se desarrolla de manera sistemática: recepción, emisión, archivo y despacho como resultado de las actividades que lleva a cabo la entidad debe laborar, revisar y aprobar los lineamientos de gestión y formalidad para una correcta gestión de los citados procesos, debiendo estar documentados.

Los lineamientos y gestión de la formalidad se constituyen en documentos normativos internos que regulan la gestión documental en la entidad en función a su naturaleza. Los funcionarios y servidores, según su competencia, son los responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar los lineamientos de gestión y formalidad existentes.

Asimismo, dichos lineamientos están orientados a la comunicación interna a través de documentos en soporte papel o



electrónico, respetando el principio de legalidad y las normas dadas por la Contraloría General de Republica.

La entidad debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- A. Incluir los lineamientos para la recepción y registro de los documentos recibidos y emitidos.
- B. Establecer el formato de los documentos emitidos por la entidad.
- C. Promover el uso de lenguaje inclusivo en los documentos emitidos.
- D. Definir los lineamientos a seguir en los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos confidenciales.
- E. Establecer la prioridad y plazos para la atención de los documentos emitidos para la gestión interna.
- F. Incluir los lineamientos para el uso de certificados y firmas digitales.
- G. Definir los lineamientos para la reproducción de los documentos en soporte papel.
- H. Aplicar para el archivo de documentos, la normatividad vigente en dicha materia, emitida por el Archivo General de la Nacional.
- I. Establecer los lineamientos para el despacho de los documentos.
- J. Comunicar los lineamientos de gestión y formalidad, de tal manera que estos sean entendidos en todos los niveles de la entidad para su cumplimiento.

2.3.1.5. Niveles de gestión documental.

(Sistema Nacional de Archivos, 1985) Indica que la Gestión documental tiene los siguientes niveles:



1. Nivel Central

Órgano de Administración de Archivos: Es el responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como de la conservación y uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión y periféricos e intervenir en la transferencia y eliminación de documentos en coordinación con el archivo General de la Nación.

Archivo Periférico: Es el responsable del mantenimiento y uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión y de transferirlos al órgano de Administraciones Archivos o al Archivo Intermedio del Archivo General de la Nación, previa coordinación con el Órgano de Administración de Archivos. Se construirá cuando la complejidad de funciones, nivel de especialización y ubicación física de las unidades orgánicas así lo requieran.

Archivo de Gestión: Es el responsable de la organización, conservación y uso de la documentación recibida o producida por una entidad orgánica y de transferida al Archivo Periférico o al Órgano de Administración de Archivos.

2. Nivel desconcentrado

Órgano de Administración de Archivos Desconcentrados: Es el encargado de las actividades archivísticas en los órganos descentrados a nivel regional zonal o departamental de organismo reparticiones del sector público. Coordinará sus actividades con el órgano de Administración de Archivos del nivel central y el archivo departamental correspondiente y de no existir este con el archivo general de la nación.

- El órgano de Administración de archivos se organizará en áreas especializadas de acuerdo con los procesos



2.3.1.7. Procesos de la gestión documental.

Según (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 34) nos dice que, para implementar el modelo de gestión documental, la entidad debe contemplar en el desarrollo de su gestión por procesos y en sus sistemas o aplicativos de gestión documental, los cuatro procesos principales de la gestión documental, según indica a continuación:

Recepción: La inclusión de un documento es un conjunto predeterminado de acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos. Este proceso sitúa el documento en el contexto de la acción que debería tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2006).

Los lineamientos que la entidad debe considerar como mínimo para este proceso son los siguientes:

- a) Establecimiento de los puntos de recepción de documentos conforme al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Ministerio de Justicia y Derechos humanos., 2019) nos dice que cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen. Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.



Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado. También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad.

- b) Recepción de documentos electrónicos a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental. (Ministerio de Justicia y Derechos humanos., 2019) nos dice que, sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado. El procedimiento administrativo electrónico deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiendo prever las medidas pertinentes cuando el administrado no tenga acceso a medios electrónicos. Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos.
- c) Los documentos recibidos en soporte papel deben ser digitalizados, haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, conforme a la normatividad vigente.
- d) Establecer los criterios y horarios de atención para la recepción de documentos en soporte en papel o electrónico, conforme a sus políticas.
- e) Considerar las actividades de revisión y verificación de documentos recibidos al interior de la entidad (comunicaciones internas), y aquellos intercambiados con otras entidades de la Administración



Pública (comunicaciones externas), conforme al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, TUPA y políticas internas de la entidad. (Ministerio de Justicia y Derechos humanos., 2019) mediante el texto único de procedimientos administrativos nos dice sobre la revisión de oficio, se tiene:

Rectificación de errores:

- Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
- La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

Nulidad de oficio:

- Puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.
- La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.
- Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.
- En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.



- La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos, o contado a partir de la notificación a la autoridad administrativa de la sentencia penal condenatoria firme.
- En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres (3) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.
- Los actos administrativos emitidos por consejos o tribunales regidos por leyes especiales, competentes para resolver controversias en última instancia administrativa, sólo pueden ser objeto de declaración de nulidad de oficio en sede administrativa por el propio consejo o tribunal con el acuerdo unánime de sus miembros. Esta atribución sólo puede ejercerse dentro del plazo de dos (2) años contados desde la fecha en que el acto haya quedado consentido. También procede que el titular de la Entidad demande su nulidad en la vía de proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres años siguientes de notificada la resolución emitida por el consejo o tribunal.

Revocación:

Cabe la revocación de actos administrativos, con efectos a futuro, en cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando la facultad revocatoria haya sido expresamente establecida por una norma con rango legal y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha norma.
- Cuando sobrevenga la desaparición de las condiciones exigidas legalmente para la emisión del acto administrativo cuya permanencia sea indispensable para la existencia de la relación jurídica creada.



- Cuando apreciando elementos de juicio sobrevinientes se favorezca legalmente a los destinatarios del acto y siempre que no se genere perjuicios a terceros.
- Cuando se trate de un acto contrario al ordenamiento jurídico que cause agravio o perjudique la situación jurídica del administrado, siempre que no lesione derechos de terceros ni afecte el interés público.
- La revocación prevista en este numeral solo puede ser declarada por la más alta autoridad de la entidad competente, previa oportunidad a los posibles afectados otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para presentar sus alegatos y evidencias en su favor.
- Los actos administrativos declarativos o constitutivos de derechos o intereses legítimos no pueden ser revocados, modificados o sustituidos de oficio por razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

Irrevisabilidad de actos judicialmente confirmados:

- No serán en ningún caso revisable en sede administrativa los actos que hayan sido objeto de confirmación por sentencia judicial firme.
- Indemnización por revocación
- Cuando la revocación origine perjuicio económico al administrado, la resolución que la decida deberá contemplar lo conveniente para efectuar la indemnización correspondiente en sede administrativa.
- Los actos incursos en causal para su revocación o nulidad de oficio, pero cuyos efectos hayan caducado o agotado, serán materia de indemnización en sede judicial, dispuesta cuando quede firme administrativamente su revocación o anulación.
 - Considerar las actividades de derivación de los documentos a las áreas respectivas.
 - Considerar los criterios para el “cargo de recepción”, el cual indica una vez enviado por la entidad pública emisora, a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), el documento electrónico, y en caso se encuentre conforme, será



firmado digitalmente desde el sistema de gestión documental de la entidad receptora, haciendo uso de un certificado digital. A tal efecto, el indicado documento así firmado hará la vez de “cargo de recepción”, debiendo de consignarse para ello como mínimo los datos establecidos en el (artículo 133.2 del TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General del 2017) artículo 135.2 del TUO de la Ley N° 27444 modificada en el 2019 según se indica a continuación:

- Nombre de la entidad
 - Número de registro o expediente
 - Destinatario
 - Fecha y hora de recepción o del sellado de tiempo.
 - Número de hojas
 - Número de anexos.
 - Nombre del receptor.
- Definir la(s) herramienta(s) informática(s) a utilizar, el cual indica:

Herramientas informáticas. Los sistemas o aplicaciones de gestión documental deben cumplir ciertos requisitos para que sus documentos electrónicos puedan interpelar, a través de la PIDE, con las diferentes aplicaciones de las entidades de la Administración Pública. En tal sentido, la aplicación o sistema de gestión documental de cada entidad debe:

- Considerar los procesos de la gestión documental del Modelo de Gestión Documental - MGD.
- Permitir el uso de certificados y firmas digitales.

Incorporar la funcionalidad de verificación de firma digital conforme a lo establecido en la Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias u otras normas vinculantes con este ámbito.



- Asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos.
- Adaptarse a los cambios tecnológicos o reestructuraciones en los procesos de la entidad.

La documentación de la herramienta informática (Manual de Usuario, Manual de Instalación y Diccionario de Datos) debe estar disponible como información documentada.

- A. Emisión: Su emisor debe ser un órgano administrativo que actúa en el ejercicio de sus competencias. Pese a la gran trascendencia que los actos del ciudadano tienen en la actividad administrativa -sus solicitudes, alegaciones o recursos inician e impulsan los procedimientos, no pueden considerarse documentos administrativos, ya que carecen del elemento subjetivo que acabamos de definir: ser emitidos por una autoridad pública en el ejercicio de sus potestades. (Dirección general de la función pública y calidad de los servicios., 2015)
- B. Los lineamientos que la entidad debe considerar como mínimo para este proceso son los siguientes:
- a) Preferentemente se deben generar los documentos en formato electrónico con firma digital, reduciendo progresivamente las actividades de captura de imágenes de documentos en soporte papel.
 - b) Establecer los formatos aplicables para los tipos de documentos que gestiona la entidad conforme a la tipología documental especificada en el proceso de archivo.
 - c) Emitir los documentos en el momento en que se llevó a cabo la actividad, de acuerdo a los plazos establecidos, a cargo del funcionario o servidor responsable de dicha actividad, y haciendo uso de los medios y herramientas asignadas para tal fin.



- C. Archivo: Se entiende como función archivística la gestión de los documentos en soporte papel y electrónico desde su elaboración hasta su disposición final.

Denominamos archivo al conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos. Destaquemos en esta definición su característica de conjunto orgánico, es decir, los documentos son el resultado de un proceso natural fruto siempre de unas funciones, en el caso que nos ocupa de unas funciones administrativas encaminadas al servicio público. (Fernandez, 1999)

En tal sentido, la entidad debe:

- a) Cumplir e implementar los procesos archivísticos, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.

El Sistema Nacional de Archivos (1985) Nos dice lo siguiente:

Organización de documentos: La organización de documentos es un proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad.

Acciones para desarrollar: Se elabora la guía para la organización de documentos de la institución, teniendo en consideración las siguientes normas:

Clasificación y Ordenamiento en los Archivos de Gestión

La Clasificación de los documentos en los archivos de gestión será orgánico funcional. Dicho sistema se organizará teniendo como base la estructura orgánica de cada entidad. Las funciones y actividades de



cada unidad orgánica darán origen a las series documentales. Entiéndase por serie al Conjunto de documentos que tienen características comunes; el mismo tipo documental o el mismo asunto y que, por consiguiente, son archivados, usados, transferidos o eliminados como unidad.

En los archivos de gestión las unidades de archivamiento se ordenarán de acuerdo al sistema alfabético, numérico o una combinación de ambos. Los documentos dentro de cada unidad de archivamiento se ordenarán según el sistema más conveniente.

Clasificación y Ordenamiento de Archivos Periféricos y Órganos de Administración de Archivos.

La clasificación de los documentos en los Archivos Periféricos y en el Órgano de Administración de Archivos se regirá por el principio de procedencia administrativa y el principio de orden original. De acuerdo con dichos principios, la clasificación se hará respetando la unidad orgánica de origen de los documentos manteniendo el orden que se les dio en ella.

En los archivos periféricos y en el Órgano de Administración de Archivos las unidades de archivamiento (cajas, legajos) provenientes de las distintas unidades orgánicas deberán ordenarse numéricamente de manera correlativa.

Signatura. Se establecerá una codificación para identificar las unidades orgánicas y las series documentales de la entidad.

Descripción documental: La descripción es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres externos o internos de los documentos con la finalidad de elaborar los auxiliares o instrumentos descriptivos.



Los auxiliares o instrumentos descriptivos son medios que permiten conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada entidad.

Acciones para desarrollar: El Órgano de Administración de Archivos elaborará y actualizará los diversos auxiliares o instrumentos descriptivos teniendo en cuenta las características de los documentos y los requerimientos de los servicios de información de cada entidad.

Los auxiliares o instrumentos descriptivos básicos serán el Inventario de Transferencia de Documentos, Inventario de Eliminación de Documentos, Inventario General de Fondos Documentales y la Tarjeta de Registro de Documentos.

Selección documental. La selección es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales de cada entidad para predeterminar sus periodos de retención, en base a los cuales se formulara al programa de control de documentos. El programa de control de documentos es un instrumento que contiene los plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de todas las series documentales de la entidad.

Acciones para desarrollar: La Comisión Evaluadora de Documentos de la entidad, formulará y actualizará el Programa de Control de Documentos.

Las series documentales serán analizadas y evaluadas teniendo en cuenta sus valores administrativo jurídico, económico, científico, histórico, cultural e informativo, para determinar sus períodos de retención.

El Programa de Control de Documentos será propuesto por la más alta autoridad de cada entidad y aprobado por el Archivo General de la Nación.



El Órgano de Administración de Archivos formulará un cronograma anual de transferencia de documentos del archivo de gestión al Archivo Periférico o al Órgano de Administración de Archivos y de estos al Archivo General de la Nación, de acuerdo a su Programa de Control de Documentos.

El Órgano de Administración de Archivos elaborará un cronograma anual de documentos a eliminarse de acuerdo a los plazos de retención establecidos en su Programa de Control de Documentos.

El Archivo General de la Nación autorizará y efectuará la eliminación de los documentos declarados innecesarios.

Conservación de documentos: La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y del texto de los documentos de cada entidad a través de la implementación de medidas de preservación y restauración.

Acciones a desarrollar: El Órgano de Administración de Archivos de cada entidad formulará normas. Específicas sobre disposición de ambientes, sistemas de protección, equipos y materiales de archivos de conformidad con las directivas que emita el Archivo General de la Nación.

El Órgano de Administración de Archivos de los Archivos Periféricos contará con los locales apropiados, equipos, mobiliario y materiales necesarios para la protección y conservación de los documentos.

Servicios archivísticos: El Servicio Archivístico es un proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información.

Acciones por desarrollar: El Órgano de Administración de Archivos a solicitud de sus unidades orgánicas y del interesado prestará servicios archivísticos a través de las modalidades de lectura,



consulta, búsqueda, préstamo, expedición de copias. etc., de los documentos que custodia. Los archivos de gestión y periféricos adecuarán la prestación de sus servicios a las normas establecidas por el Órgano de Administración de Archivos.

La prestación de servicios archivísticos se adecuará a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

El Órgano de Administración de Archivos normará la prestación de los servicios archivísticos de la entidad. De conformidad con las directivas que emita el Archivo General de la Nación.

Establecer los lineamientos para la valoración de los documentos, conforme a las normas del Sistema Nacional de Archivos, determinando el valor permanente o temporal del documento, según corresponda.

El Sistema Nacional de Archivos (1985) Nos dice

Los documentos de valor temporal son aquellos que por su contenido dejan de ser imprescindibles y sin trascendencia una vez cumplido el fin administrativo, fiscal, contable, legal y otros que los originaron.

Son documentos de valor permanente: Los relativos a los asuntos administrativos, fiscales, contables, legales, financieros y otros indispensables para la entidad de origen o para otras entidades. Los referentes a la protección de los derechos ciudadanos. Los que reflejan la evolución de la entidad en términos de sus atribuciones y las funciones establecidas por la ley, la estructura orgánica, los planes operativos y los procedimientos administrativos. Los que aportan una contribución sustancial al estudio y a la investigación en cualquier campo del conocimiento.

Implementar medidas para la conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, tanto para aquellos nacidos



electrónicamente o aquellos que son resultado de un proceso de digitalización. La implementación de estas medidas debe permitir:

- La migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica.
- Facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos.

D. Despacho: Tomando como base los lineamientos de gestión documental del (Ministerio de Cultura, 2019) en el Modelo de gestión documental, nos dice que el despacho es parte del proceso donde los documentos emitidos se distribuyen, estos documentos deben estar completos, es decir, si se deben adjuntar anexos estos deben estar incorporados al expediente, el documento debe estar firmado por quien lo emite, debe existir coincidencia del expediente con los anexos, antecedentes, sin excepciones.

Los documentos emitidos y los documentos digitalizados se distribuyen a través del Sistema de Gestión Documental, se debe verificar que el destinatario interno cuente con un acceso activo al Sistema de Gestión Documental. Él envió debe incluir el documento principal y los documentos anexos que se referencias o se mencionan en el documento.

Los lineamientos que la entidad debe considerar como mínimo para este proceso son los siguientes:

- a) Establecer las actividades que permitan garantizar que los documentos en soporte papel o electrónicos lleguen a su destino, incluidos solo sus anexos, de ser el caso.
- b) Ejercer un adecuado control de los documentos despachados de forma manual o automatizada, que permitan verificar su recepción.

Los lineamientos o procedimientos para los procesos de recepción, emisión, archivo y despacho deben estar disponibles como información documentada.



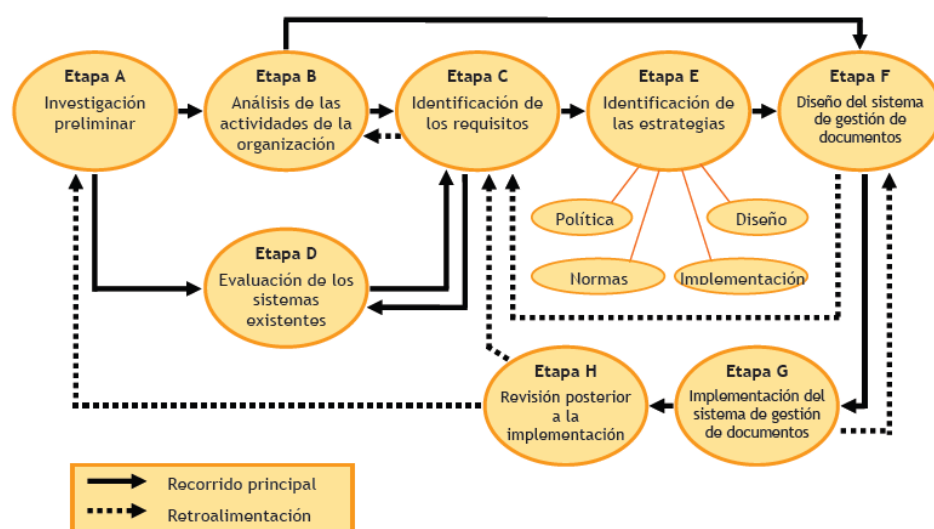
Según (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 8) la visión de la norma desde el punto de vista operativo la implementación de la norma ISO 15489 en una organización supone llevar a cabo tres tipos de procesos interrelacionados:

- Los procesos de diseño y puesta en funcionamiento del sistema de gestión de documentos.
- Los procesos de la gestión de documentos.
- Los procesos de mejora (actividades de seguimiento y medición y de aprendizaje).

Diseño y puesta en funcionamiento del sistema de Gestión de documentos

La norma ISO 15489 propone la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), de origen australiano, para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos. Esta metodología consta de ocho etapas.

Figura 4
La metodología de DIRKS



Fuente: (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 8)



Según (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 12) el análisis de las actividades de la organización tiene el objetivo de 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.

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.

Es útil conocer:

- Los tipos documentales que produce y utiliza cada unidad
- Las atribuciones de cada unidad sobre cada tipo documental (elaboración, revisión, aprobación, control, archivo, etc.).
- Las aplicaciones informáticas utilizadas para crear y gestionar los documentos
- Su soporte y su localización
- Sus valores documentales y sus plazos de conservación.

(Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 12) Nos dice que, desde un punto de vista técnico, la tarea de diseñar un sistema de gestión de documentos comporta, según la norma

Determinar los documentos que deberían formar parte del sistema: Consiste en identificar los documentos de la organización que implican una acción o responsabilidad o que proporcionan una evidencia de las decisiones tomadas y de las actividades realizadas.

Para ello, es necesario examinar los procesos, las actividades y las operaciones que se llevan a cabo y ver qué tipo de documentación se genera en cada caso. Cada tipo documental debería:

- Estar producido por una actividad concreta.



- Ser el resultado de un mismo proceso o procedimiento.
- Tener una estructura y un contenido informativo homogéneos.
- Identificar claramente con un nombre breve pero completo.

Determinar los plazos de conservación de los documentos:

Una vez se han identificado los diversos tipos de documentales que deberían formar parte del sistema, hay que decidir el periodo de tiempo durante el cual se conservaran. Esta es una operación básica en el diseño del sistema de gestión de documentos y tiene una doble finalidad:

- Conservar la información que evidencia las actividades y las decisiones pasadas y presentes de la organización, cumpliendo con los requisitos legales y normativos y teniendo en cuenta las necesidades de la organización.
- Eliminar, lo antes posible de manera segura y sistemática, los documentos que han perdido su utilidad y que carecen de valor para la organización.

Definir los procesos y elaborar los instrumentos de gestión de documentos: Se deben especificar los diferentes procesos que siguen los documentos desde el momento en que son producidos o recibido hasta su destino final. En cuanto a las herramientas principales sobre las cuales se sustentará el sistema de gestión de documentos. La norma ISO 15489 establece tres instrumentos principales:

- Cuadro de clasificación: Representa de forma jerárquica (en diferentes niveles) las actividades de la organización, estructurándolas en clases y grupos sean las funciones, actividades y operaciones.
- Calendario de conservación de documentos: Especifica cuanto tiempo tienen que conservarse los documentos y su disposición final (eliminación, conservación, permanente, transferencia).



- Tabla de acceso y seguridad: Identifica los derechos y las restricciones de acceso de los miembros de la organización en relación con los documentos (creación, consulta, modificación, eliminación).

Documentar los procesos de gestión de documentos: Se trata de poner por escrito comunicar a toda la organización el funcionamiento del sistema de gestión de documentos. Esta tarea supone redactar el manual de la gestión de documentos, los procedimientos y las instrucciones de trabajo. La formalización de las prácticas de gestión documental asegurar que todo el personal actúe con criterio homogéneo y sin incertidumbres.

Figura 5
Sistema de gestión de documentos



Fuente: (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008)

El proceso de Gestión documental según (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 12), se compone de siete fases.

Sin embargo, aunque se describen de forma lineal estos procesos, sobre todo en los sistemas electrónicos, pueden realizarse a un mismo tiempo o en un mismo orden diferente: por ejemplo, si se trabaja con una aplicación de archivo electrónico la



incorporación (captura) del documento y su registro se tendrán que efectuar simultáneamente.

Los procesos de gestión de documentos son los siguientes:

- **Incorporación de los documentos:** Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, que se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar.
 - **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.
 - **Clasificación:** Se ha de identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el código de clasificación indique la “dirección” de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.
 - **Almacenamiento:** Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su



autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Responde a uno de los principios enumerados en la norma ISO 15489 para llevar a cabo un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro. Por eso, hay que controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación, a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.

- **Acceso:** Se ha de regular a quien se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación,) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos, dependerá de los requisitos legales (por ejemplo, la privacidad de los documentos que contienen información de carácter personal) y de las necesidades de la organización (por ejemplo, la confidencialidad de los documentos con información estratégica o financiera).
- **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 lleven a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento del “rastros” de un documento permite mantener un control adecuado de los procesos documentales desde que es incorporado al sistema de gestión de documentos hasta que se aplica la disposición final.



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

2.3.1.8. Beneficios de la gestión documental.

Según (Sundic, 2007, pág. 61) los beneficios de manejar una gestión documental son las siguientes:

- Incrementar la eficiencia: De los recursos humanos y medios materiales empleados en la realización de los procedimientos, facilitando una reducción de tiempo de ejecución de los mismos.
- Acceder inmediatamente a la información por un conjunto de personas a la vez y desde cualquier posición.
- Disponer de más posibilidades de análisis e información en general se elimina trabajo manual de reparto, firma, registro ya archivo de documentos.
- Facilitar la toma de decisiones en cualquiera de las fases de procedimiento, ya que la información disponible será la adecuada para la persona solicitante.
- Mejora sensiblemente los plazos de ejecución o respuesta a peticiones de terceros. En paralelo reducción o eliminación de los tiempos de espera para el ciudadano.
- Reducir la circulación física de documentos y por tanto eliminar su pérdida.



- Facilitar la adecuación a los cambios procedimentales que puedan seguir de la modificación del entorno normativo.
- Racionalización y automatización los procesos de relación, permitiendo realizar tareas por excepción.

Esto exige una forma de trabajo en cierta forma distinta de la habitual en proyectos de desarrollo informático. El llegar a una solución organizativa y técnica adecuada a los objetivos del sistema, a sus requerimientos y a sus condicionantes, implica considerar de forma especial en su desarrollo tres “ámbitos” distintos pero interrelacionados:

- Humano implica motivar e involucra en la gestión y ejecución del proyecto, y desde el principio del mismo, el personal clave de la organización ofreciendo una adecuada política de comunicación interna y externa y un plan de formación extenso.
- Organizativo considera el modelo organizativo y de proceso ligado con el sistema que se está informatizando. De especial importancia en el entorno de las administraciones públicas es el ámbito normativo que condiciona la aceptabilidad de soluciones tecnológicas posibles.
- Tecnológico dirigido a obtener la mejor aplicación del componente tecnológico a la solución organizativa diseñada para responder de una manera adecuada a los cambios organizativos y normativos.

Según (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 6) afirman que los beneficios de utilizar un modelo de gestión documental son los siguientes:

- Facilitar el intercambio de documentos y comunicaciones entre las entidades públicas.
- Asegurar que los procesos de acceso a la información y transparencia establecidos por la entidad se gestionen de forma



adecuada, y de acuerdo a la normatividad vigente en dicho ámbito.

- Contar con información fiable, útil y accesible, generando confianza en los ciudadanos.
- Reducir costos y tiempos en la gestión de documentos de las entidades.
- Promover la coordinación y articulación de políticas sobre gestión documental en las entidades públicas.
- Promover una cultura de buenas prácticas sobre política de gestión de los documentos dentro de la organización.
- Ayudar en la toma de decisiones y en la asignación óptima de los recursos.
- Facilitar la búsqueda de documentos necesarios para dar respuesta a una solicitud de acceso a la información en el menor plazo posible.

Según (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 15) afirma que la norma ISO 15489 estandariza la gestión de documentos, indicando los requerimientos básicos que ha de tener en cuenta una organización para crear y mantener de forma sistemática los documentos derivados de sus procesos de negocio y poder así documentarlos con fiabilidad.

Cada vez más, las empresas son conscientes de que hay que garantizar el valor de prueba de los dos documentos corporativos mediante buenas prácticas de gestión de documentos. En esta línea, son significativas las conclusiones a que llega el grupo norteamericano de abogados, juristas y expertos en leyes antimonopolio, litigios de gran complejidad y derechos de la propiedad intelectual.

Aunque preservar el valor probatorio de los documentos ante posibles litigios es uno de los requisitos que debería contemplar cualquier organización, esta no es la única ventaja que la gestión de documentos



tiene para las organizaciones. La propia norma enumera una serie de beneficios de la gestión de documentos para las organizaciones:

- Realizar sus actividades de una manera más ordenada, eficaz y responsable.
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Respalda y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración.
- Facilitar la ejecución eficaz de actividades en el seno de la organización.
- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión.
- Proporcionar protección y apoyo en los litigios, incluyendo la gestión de los riesgos en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas presentes y futuras.
- Apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica.

Finalmente, otro aspecto fundamental es que la norma ISO 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 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 necesario incluir en los mencionados documentos. “Los sistemas de información, las aplicaciones de negocio y los sistemas de comunicación, así como los procesos de negocio que estos



respaldan, se deberían diseñar modificar revisar para que la creación e incorporación de los documentos apropiados sea una tarea habitual dentro de las actividades de la organización”, de manera que el sistema de gestión de documentos apoye y no dificulte los procesos de negocio.

2.4. Marco institucional

2.4.1. Datos generales

San Jerónimo es uno de los ocho distritos que conforman la Provincia del Cusco. Su territorio se extiende en 103,34 kilómetros cuadrados a una altitud de 3,245 metros sobre el nivel del mar. El distrito tiene una población aproximada de 31,700 habitantes.

Su alcalde es el Mg. Albert Aníbal Arenas Yabar y los regidores son: Arqueol. Sabino Quispe Serrano, Prof. Hernando Ismael Ticona Choquehuanca, Ing. Edith Quirquihuaña Zabala, Sr. Wilson Auccapuri Atayupanqui, Cpc. Eliana Cutipa Mamani, Lic. Wilbet Kjuro Arenas, y el Ing. Fidel Huamán Huari.

En la actualidad el distrito de San Jerónimo tiene comunidades campesinas, cofradías, clubes culturales, asociaciones de danza, así también en organizaciones de productores y regates. Se conservan aun las relaciones de solidaridad y reciprocidad donde se practica el Ayni, la Hurka y la Minka.

2.4.2. Misión y visión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Misión Institucional

La Municipalidad de San Jerónimo, es una entidad moderna y competitiva, de reconocida imagen y referente Regional, que impulsa la descentralización a través de la Red de Municipalidades del Valle Sur; incorporando su planeación y gestión local, la participación activa y fiscalización de los ciudadanos y ciudadanas; se sustenta en un modo de gestión con acciones permanentes de coordinación, control, monitoreo y evaluación del personal, con la implementación de programas innovadores de simplificación de



procedimientos, que permita agilizar y mejorar los procesos burocráticos; con autoridades y funcionarios capacitados y honestos, liderando el desarrollo local con profesionalismo, transparencia, vocación de servicio e identidad institucional.

Visión Institucional

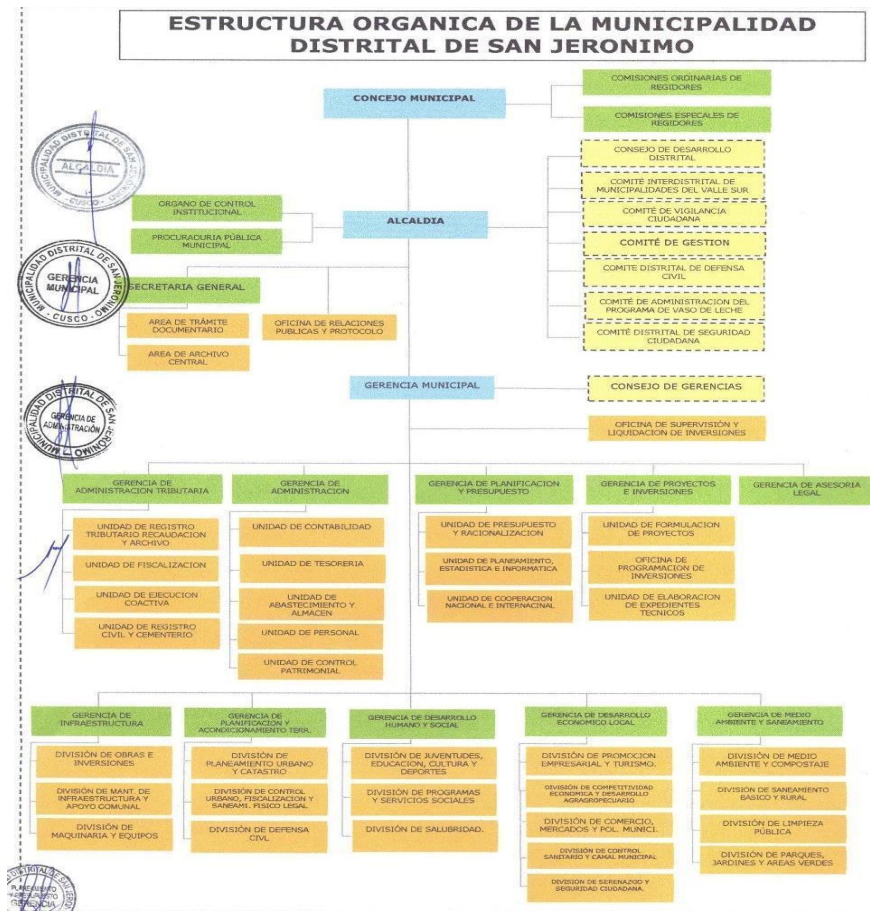
Somos una institución al servicio de la comunidad, responsable de generar políticas adecuadas para el emprendimiento de las capacidades empresariales, sociales y políticas; promotora del desarrollo y bienestar del territorio, mediante la administración eficiente y transparente de los recursos públicos y aprovechamiento las oportunidades de las actividades estrategias como el comercio, turismo recreativo – gastronómico y la agricultura ecológica; haciendo de San Jerónimo un Municipio Líder y competitivo, en el que se puede vivir con dignidad.

2.4.3. Documentos de gestión

La Municipalidad Distrital de San Jerónimo cuenta con diferentes documentos de gestión tales como el Manual de procedimientos y operaciones, Manual de organización y funciones, Reglamento de organización y funciones, Cuadro para asignación de personal provisional, así como también su respectivo organigrama presentado a continuación.



Figura 6 Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Fuente: (Gerencia de planeamiento y presupuesto, 2016)

2.5. Marco conceptual

- **ASESORAMIENTO:** Es la acción y efecto de asesor o asesorarse, hace referencia a dar o recibir consejo dictamen. (Merino, 2009)
- **ARCHIVO:** Denominamos archivo al conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos. Destaquemos en esta definición su característica de conjunto orgánico, es decir, los documentos son el resultado de un proceso natural fruto siempre de unas funciones, en el caso que nos ocupa de unas funciones administrativas encaminadas al servicio público. (Fernandez, 1999)



- **CALENDARIO DE CONSERVACIÓN Y ACCESO:** “A cada entrada del cuadro de clasificación se le asigna un permiso de acceso y se establece la política de conservación según la logística vigente” (Russo, 2009, págs. 24-25).
- **CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO:** “Estos protocolos nos ayudaran a poder pasar periódicamente una auditoría interna para poder revisar los puntos fuertes y débiles del sistema y establecer nuevas propuestas” (Russo, 2009, págs. 25 - 26).
- **CUADRO DE CLASIFICACIÓN:** “Es el pilar del SGD, es la clasificación de la documentación de la organización, se suele hacer en función del tipo de documentación, ayuda a hacer un mapa de procesos organizativos” (Russo, 2009, pág. 24).
- **CLIENTE:** “Como la persona que evalúa siempre la calidad de servicio en base a aquello que puede percibir con claridad” (Pérez, 2014, pág. 96).
- **DESPACHO:** Tomando como base los lineamientos de gestión documental del (Ministerio de Cultura, 2019) en el Modelo de gestión documental, nos dice que el despacho es parte del proceso donde los documentos emitidos se distribuyen, estos documentos deben estar completos, es decir, si se deben adjuntar anexos estos deben estar incorporados al expediente, el documento debe estar firmado por quien lo emite, debe existir coincidencia del expediente con los anexos, antecedentes, sin excepciones.
- **DOCUMENTOS DE GESTIÓN:** Proveer material para funcionarios y servidores públicos como para los profesionales y todos aquellos involucrados en el quehacer público interesados en la elaboración de los documentos de gestión de la administración pública, considerando Reglamento de organización y funciones, Manual de organización y funciones, Cuadro de asignación de personal, presupuesto analítico de personal, texto único de procedimientos administrativos y manual de procedimientos administrativos (Vera, 2012).
- **EMISIÓN:** Su emisor debe ser un órgano administrativo que actúa en el ejercicio de sus competencias. Pese a la gran trascendencia que los actos del ciudadano tienen en la actividad administrativa -sus solicitudes, alegaciones o recursos inician e impulsan los procedimientos- no pueden considerarse documentos administrativos, ya que carecen del elemento subjetivo que acabamos de definir: ser emitidos por



una autoridad pública en el ejercicio de sus potestades. (Dirección general de la función pública y calidad de los servicios., 2015)

- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** La administración de documentos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivista la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. Se entiende por documento a toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los organismos y reparticiones del Sector Público Nacional, como resultado de sus actividades (Sistema Nacional de Archivos, 1985).
- **GESTIÓN DOCUMENTARIA:** Es la utilización de un sistema de administración de documentos en una organización está reduciendo la necesidad de manejar, guardar y recobrar documentación, todo para reducir los costos en el proceso de almacenamiento y mantenimiento de esa documentación para obtener un mejor acceso cuando sea necesario al tomar esta documentación. (Meneses, 2019)
- **GESTIÓN:** La gestión (o Management) es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Aunque resulte paradójico, los directivos no desarrollan trabajo en el sentido ordinario de la palabra; lo que hacen es realizar para la organización cinco funciones y, al hacerlo, representan tres importantes papeles y aplican tras tantas capacidades primordiales.
- **INTEGRACIÓN:** La entidad integra el modelo de gestión documental a su gestión estratégica desde una perspectiva sistemática, satisfaciendo los requisitos de gestión de documentos de os diferentes procesos y sistemas de gestión implementados en la entidad (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 7)
- **LIDERAZGO:** La máxima autoridad de identidad debe mostrar el liderazgo y compromiso respecto a la implementación y mantenimiento del modelo de gestión documental en la entidad, dirigiendo este proceso mediante políticas, objetivos y acciones que aseguren la disponibilidad de los recursos necesarios para su implementación, operación, mantenimiento y mejora continua (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, págs. 7 -8)



- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** “Documento con las instrucciones, los procedimientos y las herramientas relacionados con la gestión documental de la organización” (Russo, 2009, pág. 93).
- **MAPA DE DOCUMENTOS:** “Inventario de documentos donde se describen el detalle y las características de cada documento” (Russo, 2009, pág. 93).
- **MEJORA CONTINUA:** La supervivencia, revisión y mejora continua del desempeño del modelo de gestión documental permite identificar oportunidades que contribuyan aumentar la eficacia y eficiencia de procesos de la entidad (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 7)
- **METADATOS:** “Datos sobre un documento electrónico que permiten identificarlo y registra sus características a largo plazo” (Russo, 2009, pág. 93).
- **NORMATIVAS:** “Apoyan el trabajo de un profesional de la información a la hora de llevar a cabo un proyecto de gestión documental” (Russo, 2009, pág.23).
- **PERJUICIO:** Es una antipatía basada en una generalización inflexible y errónea, que puede ser sentida o expresada, dirigida hacia un grupo como totalidad o hacia un individuo por ser miembro de un grupo (Allport, 1954)
- **RECEPCIÓN:** La inclusión de un documento es un conjunto predeterminado de acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos. Este proceso sitúa el documento en el contexto de la acción que debería tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2006).
- **REGISTRO:** “Es una manera de formalizar la incorporación de un documento en un sistema de Gestión de documentos, pueden registrarse en más de un nivel de agrupación dentro del sistema de gestión” (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008,pág.14).
Se entiende como función archivística la gestión de los documentos en soporte papel y electrónico desde su elaboración hasta su disposición final.
- **SEGURIDAD:** “Los documentos, con independencia de su forma, estructura y soporte, contienen información relevante para la entidad, motivo por el cual debe ser gestionado como cualquier otro acto valioso, asegurando su integridad,



disponibilidad y confidencialidad” (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág. 7)

- **SELECCIÓN DOCUMENTAL:** La selección es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales de cada entidad para predeterminar sus periodos de extensión, en base a los cuales se formulara al programa de control de documentos. El programa de control de documentos es un instrumento que contiene los plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de todas las series documentales de la entidad (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008).
- **SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS:** “Es un proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información. Prestará servicios archivísticos a través de las modalidades de lectura, consulta, búsqueda, préstamo, etc., de los documentos que custodia” (Alberto, Garcia, & Lloverias, 2008, pág. 8).
- **SOFTWARE:** Es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. (Merino, 2009)
- **TRAMITE:** Designa de la acción y al efecto del verbo tramitar, está compuesto por los pasos necesarios a un resultado, aplicándose en general tal denominación a las gestiones burocráticas o papeleos innecesarios para obtener una respuesta de la Administración Pública, los tramites deben ser los mismos para todos, para no violar la igualdad jurídica (Presidencia de consejo de Ministros, 2017, pág.7).
- **TRANSPARENCIA Y APERTURA DE DATOS:** La implementación de un modelo de gestión documental contribuye a que las entidades cuenten con documentos fiables que evidencien el desarrollo de sus actividades, promoviendo la transparencia y apertura de datos en sus actos en forma clara, abierta y precisa.
- **SATISFACCIÓN:** “Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (Sanguesa, 2006, pág. 156).



2.6. Variable

2.6.1. Variable

La administración de documentos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivista la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. Se entiende por documento a toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los organismos y reparticiones del Sector Público Nacional, como resultado de sus actividades (Sistema Nacional de Archivos, 1985).

2.6.2. Conceptualización de la variable

Título de investigación: “Gestión documental en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020”

Tabla 1
Conceptualización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL	La administración de documentos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivista la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. Se entiende por documento a toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los	RECEPCIÓN	La inclusión de un documento es un conjunto predeterminado de acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos. Este proceso sitúa el documento en el contexto de la acción que debería tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2006)
		EMISIÓN	Su emisor debe ser un órgano administrativo que actúa en el ejercicio de sus competencias. Pese a la gran trascendencia que los actos del ciudadano tienen en la actividad administrativa -sus solicitudes, alegaciones o recursos inician e impulsan los procedimientos- no pueden considerarse documentos administrativos, ya que carecen del elemento subjetivo que acabamos de definir: ser emitidos por una autoridad pública en el ejercicio de sus potestades (Dirección general de la función pública y calidad de los servicios., 2015).
		ARCHIVO	Se entiende como función archivística la gestión de los documentos en soporte papel y electrónico desde su elaboración hasta su disposición final. Denominamos archivo al conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos. Destaquemos en esta definición su característica de conjunto orgánico, es decir, los documentos son el resultado de un proceso natural fruto siempre de unas funciones, en el caso que nos ocupa de unas funciones administrativas encaminadas al servicio público (Fernandez, 1999)



	organismos y reparticiones del Sector Público Nacional, como resultado de sus actividades (Sistema Nacional de Archivos, 1985)	DESPACHO	Tomando como base los lineamientos de gestión documental del (Ministerio de Cultura, 2019) en el Modelo de gestión documental, nos dice que el despacho es parte del proceso donde los documentos emitidos se distribuyen, estos documentos deben estar completos, es decir, si se deben adjuntar anexos estos deben estar incorporados al expediente, el documento debe estar firmado por quien lo emite, debe existir coincidencia del expediente con los anexos, antecedentes, sin excepciones. Los documentos emitidos y los documentos digitalizados se distribuyen a través del Sistema de Gestión Documental, se debe verificar que el destinatario interno cuente con un acceso activo al Sistema de Gestión Documental. El envío debe incluir el documento principal y los documentos anexos que se referencias o se mencionan en el documento.
--	--	----------	--

Fuente: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015)

2.6.3. Operacionalización de la variable

Título de investigación: “Gestión documental en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020”

Tabla 2
Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DOCUMENTAL	RECEPCIÓN	Puntos de recepción de documentos.
		Documentos electrónicos.
		Documentos en soporte papel.
		Horario de atención.
		Revisión y verificación de documentos.
		Derivación de documentos.
		Criterios para el “cargo de recepción”.
		Herramienta(s) informática(s).
	EMISIÓN	Documentos en formato electrónico.
		Formatos para los tipos de documentos.
		Emisión de documentos en los plazos establecidos.
	ARCHIVO	Procesos archivísticos.
		Valoración de los documentos.
		Conservación de los documentos electrónicos.
DESPACHO	Garantía que los documentos lleguen a su destino.	
	Control de los documentos despachados.	

Fuente: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015)



CAPÍTULO III:

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Alcance de la investigación

La presente investigación fue de alcance descriptivo porque buscó especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. (Hernandez, 2014).

Consistió en describir la realidad de la gestión documental en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.2. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernandez, 2014)

Los diseños de investigación transectorial o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población de estudio

La población motivo de estudio de la investigación, estuvo formada por 30 servidores de la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo– Cusco (integrado por las unidades orgánicas de contabilidad, tesorería, abastecimiento y almacén, personal, control patrimonial)



Para Selltiz, “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Selltiz, 1980 citado por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), así mismo Hernández, Fernández, & Baptista, nos indica que no siempre se tiene una muestra, “las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos”, por ende, nuestra investigación al tener 30 servidores tomamos toda la población para el estudio.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Para la siguiente investigación utilizamos como técnica la encuesta que según (Tamayo & Tamayo, 2008) “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

3.4.2. Instrumento

Para la siguiente investigación utilizamos un cuestionario que Según (Tamayo & Tamayo, 2008) “contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

Para describir la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020, se encuestaron a 30 servidores, en el que se considera 26 ítems distribuidos de la siguiente manera:



Tabla 3
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión documental	Recepción	Puntos de recepción de documentos	1, 2
		Documentos electrónicos.	3, 4
		Herramienta(s) informática(s).	5, 6
		Documento en soporte papel	7, 8
		Horario de atención	9
		Revisión y verificación de documentos.	10, 11, 12
		Derivación de documentos.	13
		Criterios para el cargo de recepción	14
	Emisión	Documento en formato electrónico	15, 16
		Formatos para los documentos	17
	Archivo	Emisión de documentos en los plazos establecidos.	18
		Procesos archivísticos	19
		Valoración de los documentos	20
		Conservación de los documentos electrónicos	21, 22
Despacho	Garantía que los documentos lleguen a su destino	23	
	Control de los documentos despachados	24, 25, 26	

Fuente: Elaboración propia

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

Tabla 4
Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,66	Malo
1,67 – 2,33	Regular
2,33 – 3,00	Bueno

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Confiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital



de San Jerónimo- 2020. 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 5
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.842	26

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.842 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

3.6. Plan de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación utilizamos la hoja de cálculo Excel en su versión (v21.0) que se caracteriza por ser un software de hojas de cálculo, utilizado en tareas financieras y contables. Es de aplicación para cualquier fórmula matemática y lógica, y también se utilizó el programa IBM SPSS Statistics en su versión 22.0, que es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado.



CAPÍTULO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados respecto al objetivo específico

Para describir la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020, se describe las dimensiones: recepción, emisión, archivo y despacho. Los resultados se presentan a continuación:

4.1.1. Recepción

El objetivo es describir la recepción documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión recepción

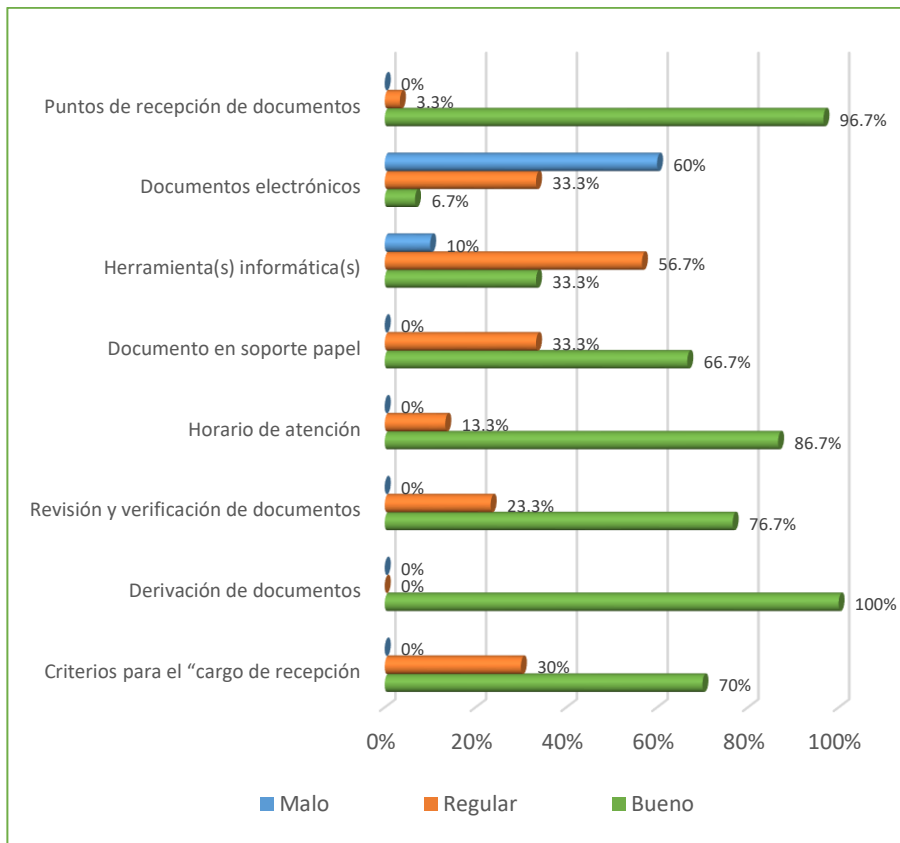
Tabla 6
Indicadores de la dimensión recepción

	Puntos de recepción de documentos		Documentos electrónicos		Herramientas informáticas		Documento en soporte papel		Horario de atención		Revisión y verificación de documentos		Derivación de documentos		Criterios para el cargo de recepción	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Malo	0	0,0%	18	60,0%	3	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	1	3,3%	10	33,3%	17	56,7%	10	33,3%	4	13,3%	7	23,3%	0	0,0%	9	30,0%
Bueno	29	96,7%	2	6,7%	10	33,3%	20	66,7%	26	86,7%	23	76,7%	30	100,0%	21	70,0%
	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 7
Indicadores de la dimensión recepción



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- Del total de encuestados el 96,70% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que los puntos de recepción de los documentos son buenos, mientras que el 3,30% indican que son regulares y el 0% manifiestan que son malos, esto se debe a que existen puntos establecidos para la recepción en cada unidad orgánica, además se registra el ingreso y salida de documentos.
- Se observa que el 60% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que el manejo de los documentos electrónicos es malo, mientras que el 33,30% manifiestan que se realizan de manera regular y el 6,70% que son buenos, debido a que el trámite de los documentos no se realiza mediante los sistemas informáticos de gestión documental ni se hace uso de estos.



- El 56,70% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que los empleos de las herramientas informáticas son buenos, mientras que el 33,30% mencionan que es regular y el 10% que es malo, debido a que usualmente no se hace uso de firmas digitales y cotidianamente no se asegura la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos.
- Del total de encuestados el 66,70% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que la documentación en soporte papel es buena, así como el 33,30% que es regular, finalmente el 0% es malo debido a que sí se hace uso de los documentos en soporte papel y regularmente los documentos recibidos al interior de las unidades orgánicas son digitalizados.
- El 86,70% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que el horario de atención es bueno, el 13,30% que es regular y el 0% que es malo, ya que se establece criterios y horarios de atención para la recepción de documentos.
- En cuanto a la revisión y verificación de documentos se aprecia que el 76,70% de los servidores encuestados indican que es buena, el 23,30% indican que es regular y el 0% indica que es malo esto se debe a que la revisión, verificación, clasificación y si se diera el caso, la rectificación de los documentos recibidos se dan de manera eficiente.
- Los resultados para derivación de documentos, muestran que un 100% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo manifiestan que es buena, debido a que los documentos se derivan a las respectivas unidades orgánicas.
- El 70% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que los criterios para el cargo de recepción son buenos, el 30% que son regulares y el 0% que son malos, esto se debe a que los documentos son recibidos indicando el nombre de la organización, número de registro, fecha y hora de recepción, número de hojas, anexos y nombre del recepcionista.



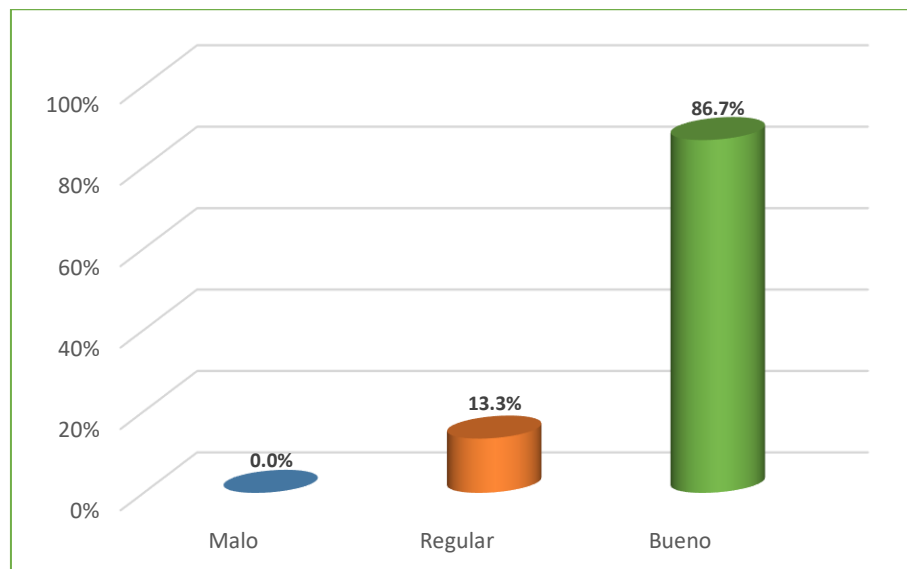
B. Resultados de la dimensión recepción

Tabla 7
Recepción

	f	%
Malo	0	0,0%
Regular	4	13,3%
Bueno	26	86,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8
Recepción



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 86,70% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indica que la recepción es buena, solo el 13,30% que es regular y el 0% que es malo, esto se debe a que los documentos tras su creación o recepción, participan en las operaciones de dicha organización, lo que genera la incorporación de los documentos.



C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión recepción

Tabla 8

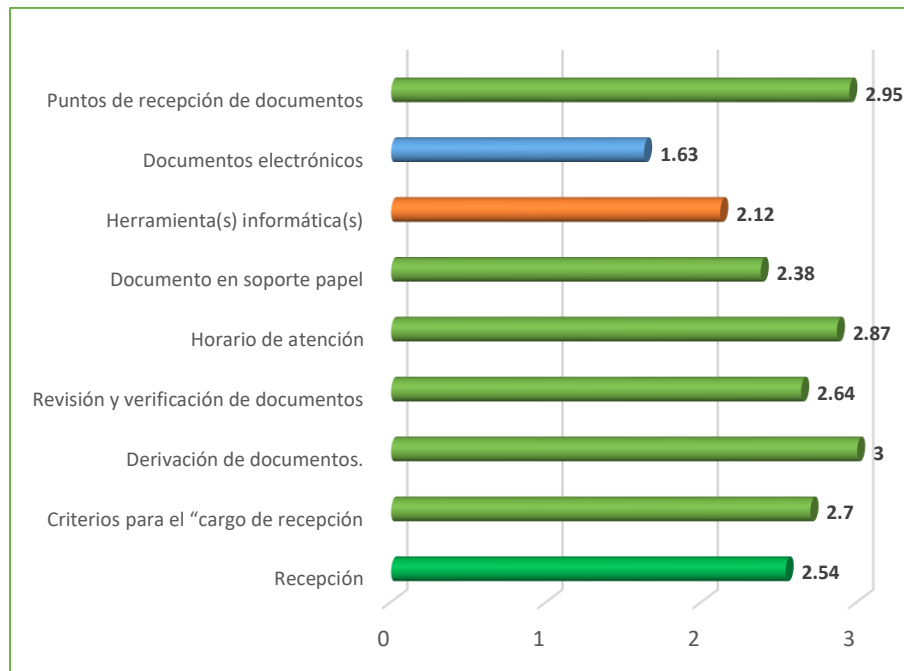
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión recepción

	Promedio	Interpretación
Puntos de recepción de documentos	2,95	Bueno
Documentos electrónicos	1,63	Malo
Herramienta(s) informática(s)	2,12	Regular
Documento en soporte papel	2,38	Bueno
Horario de atención	2,87	Bueno
Revisión y verificación de documentos	2,64	Bueno
Derivación de documentos.	3,00	Bueno
Criterios para el "cargo de recepción	2,70	Bueno
Recepción	2,54	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión recepción



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- Los resultados reflejan en cuanto a los puntos de recepción de documentos un nivel bueno con un valor promedio de 2.95, evidenciando que gran parte de los servidores manifiestan que se cuenta con puntos de recepción establecidos.
- De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que el uso de documentos electrónicos es malo con un valor promedio de 1.63, el cual refleja que los servidores no hacen uso de los sistemas o aplicaciones de gestión documental.
- El indicador herramientas informáticas presenta un nivel regular con un promedio de 2.12 el cual demuestra que los servidores regularmente hacen uso de las firmas digitales, ya que estos tienen la misma validez legal que los documentos manuscritos.
- Los resultados en el indicador documentos en soporte papel presentan un nivel bueno con un valor promedio de 2.38, lo que demuestra que los servidores cumplen con procedimientos netamente manuales.
- De acuerdo a los resultados se puede ver que el horario de atención presenta un nivel bueno con un promedio de 2.87 lo que demuestra que los servidores asisten en una jornada ordinaria de trabajo establecido de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
- El indicador revisión y verificación de documentos muestra un nivel bueno con un valor promedio de 2.64 lo que indica que los servidores revisan y verifican los documentos recibidos al interior de la organización y aquellos recibidos de otras organizaciones.
- Los resultados en cuanto a la derivación de documentos presentan un nivel bueno con un promedio de 3.00, reflejando así que la mayor parte de servidores los cumplen con derivar los documentos a las correspondientes unidades orgánicas.
- Los criterios para el cargo de recepción muestran un nivel bueno con un promedio de 2.70 lo que indica que los servidores consignan para ello como mínimo los requerimientos establecidos por la organización.
- Es así que la dimensión recepción tiene un nivel bueno con un promedio de 2.54 lo que indica que los servidores reciben todo documento que siga el debido proceso.



4.1.2. Emisión

El objetivo describir la emisión de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.

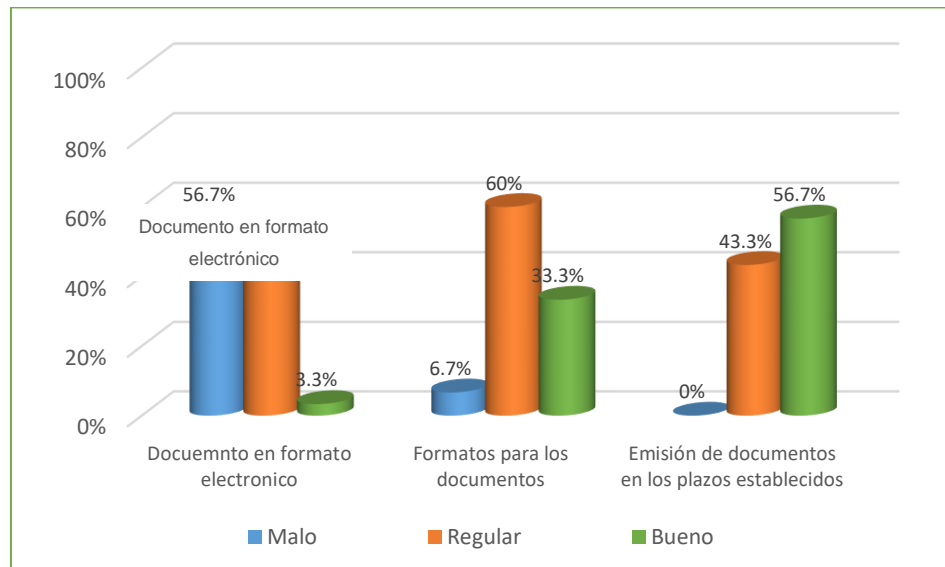
A. Resultados de los indicadores de la dimensión emisión

Tabla 9
Indicadores de la dimensión emisión

	Documento en formato electrónico		Formatos para los documentos		Emisión de documentos en los plazos	
	f	%	F	%	f	%
Malo	17	56,7%	2	6,7%	0	0,0%
Regular	12	40,0%	18	60,0%	13	43,3%
Bueno	1	3,3%	10	33,3%	17	56,7%
Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10
Indicadores de la dimensión emisión



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- De acuerdo a los resultados del indicador emisión se observa que los documentos en formato electrónico con un 56,70% es malo, un 40% regular y un 3,30% bueno, esto se da por que los servidores no tienen conocimiento respecto al uso de los formatos electrónicos.
- El indicador formatos para los documentos, con un 60% regular, 33,30% bueno y un 6,70% malo, es debido a que los servidores si hacen en la mayoría de veces uso de un formato establecido para cada proceso.
- En la emisión de los documentos en los plazos establecidos, nos indica que el 56,70% es bueno, el 43,30% es regular, y un 0% es malo, ya que los servidores llevan a cabo la actividad en el tiempo oportuno.

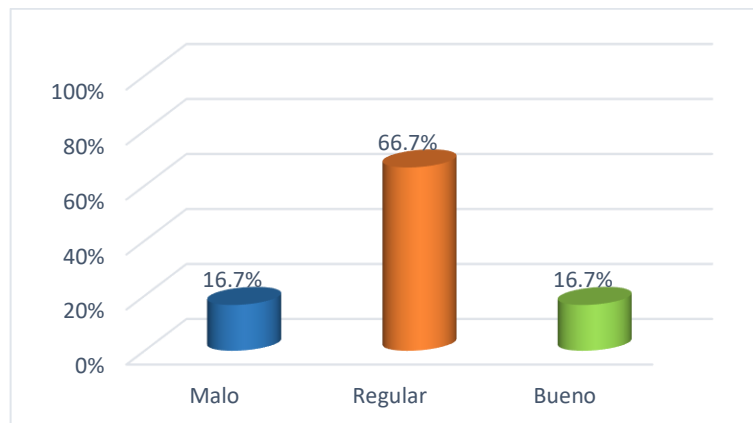
B. Resultados de la dimensión emisión

Tabla 10
Emisión

	F	%
Malo	5	16,7%
Regular	20	66,7%
Bueno	5	16,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11
Emisión



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- En la dimensión Emisión nos indica que el 66,70% es regular, el 16,70% es bueno al igual que el 16,70% que es malo, indicando así los servidores que regularmente los documentos recibidos tienden a generar una respuesta que será emitida a las unidades orgánicas.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión emisión

Tabla 11

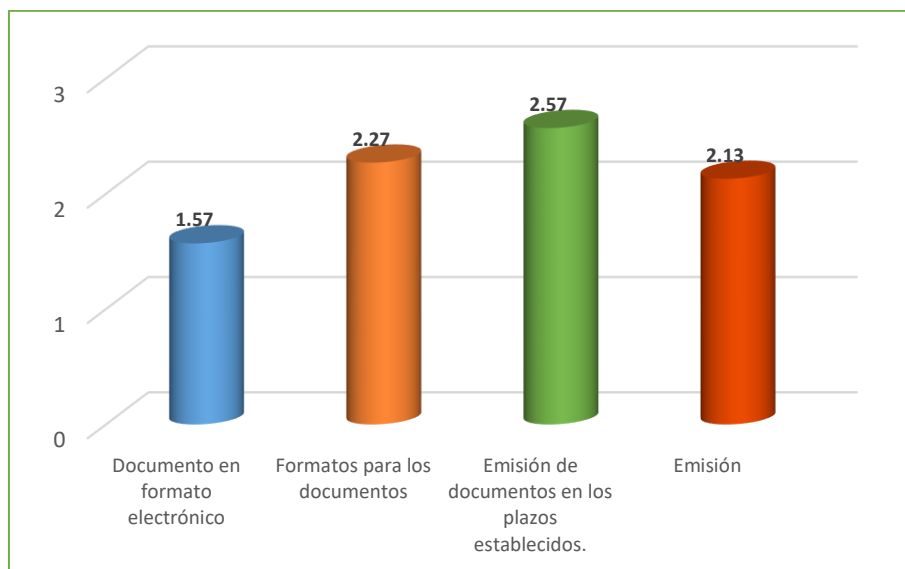
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión emisión

	Promedio	Interpretación
Documento en formato electrónico	1,57	Malo
Formatos para los documentos	2,27	Regular
Emisión de documentos en los plazos establecidos.	2,57	Bueno
Emisión	2,13	Regular

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión emisión



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- Los resultados reflejan en cuanto a documentos en formato electrónico un promedio de 1.57 lo cual nos indica que es un nivel malo.
- De acuerdo al indicador formatos para los documentos con un promedio de 2.27 refleja un nivel regular.
- Los resultados de emisión de documentos en los plazos establecidos nos muestran un promedio de 2.57 siendo un nivel bueno.
- En la dimensión emisión muestran un promedio total de 2.13 con un nivel regular.

4.1.3. Archivo

El objetivo es describir el archivo de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.

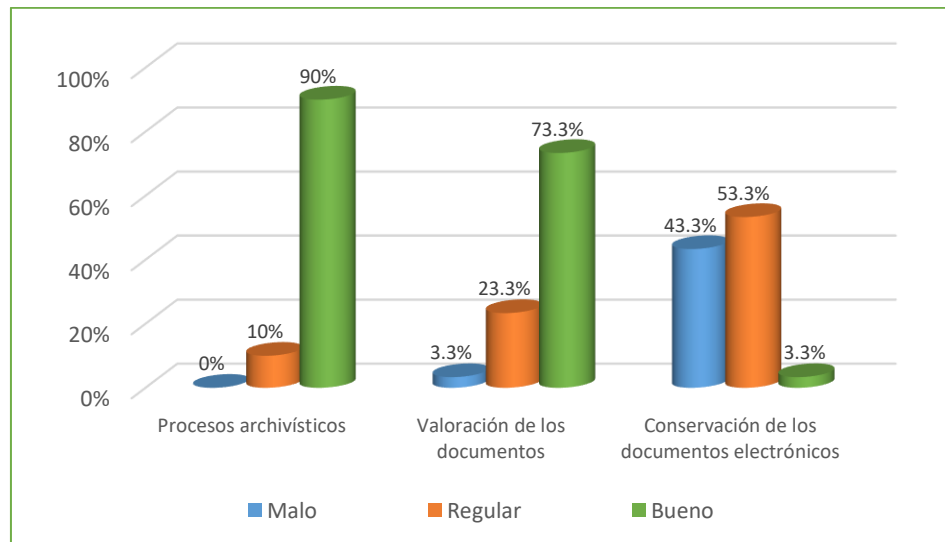
A. Resultados de los indicadores de la dimensión archivo

Tabla 12
Indicadores de la dimensión archivo

	Procesos archivísticos		Valoración de los documentos		Conservación de los documentos electrónicos	
	f	%	f	%	f	f
Malo	0	0,0%	1	3,3%	13	43,3%
Regular	3	10,0%	7	23,3%	16	53,3%
Bueno	27	90,0%	22	73,3%	1	3,3%
Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura
Indicadores de la dimensión archivo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 90% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que los procesos archivísticos son buenos, el 10% que son regulares y el 0% que son malos, ya que mayoritariamente cumplen con la organización, descripción, selección y conservación de documentos
- Del total de encuestados el 73,30% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que la valoración de los documentos es buena, el 23,30% que es regular y el 3,30% que es malo, ya que se determina el valor del documento de forma permanente o temporal según corresponda.
- Se observa que el 53,30% de los servidores de la Gerencia de administración de la Municipalidad de San Jerónimo indican que la conservación de los documentos electrónicos es regular, el 43,30% es malo y el 3,30% que es bueno, indicando que al no tener conocimiento ni aplicar el uso de documentación electrónica, no hay mucha facilidad respecto al acceso y recuperación de los documentos archivados.



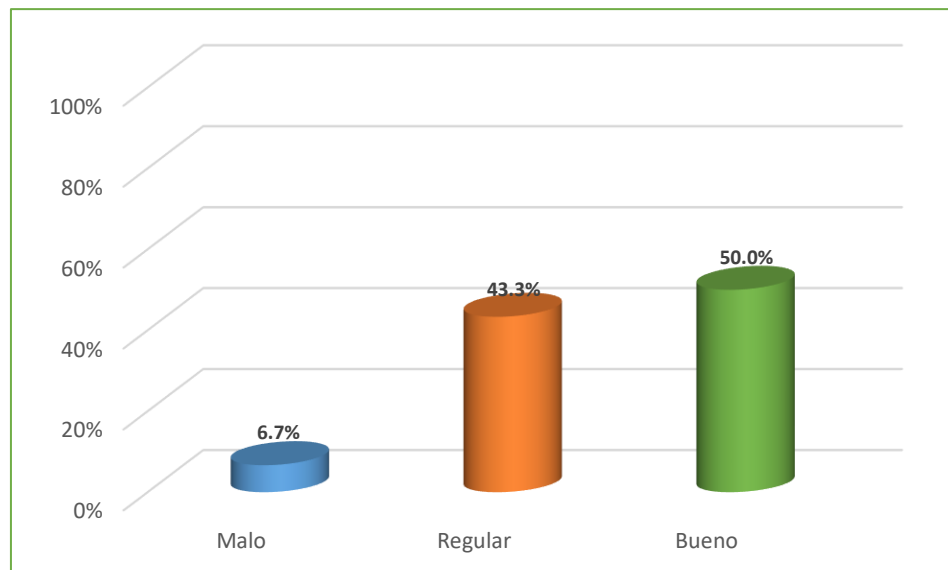
B. Resultados de la dimensión archivo

Tabla 13
Archivo

	F	%
Malo	2	6,7%
Regular	13	43,3%
Bueno	15	50,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14
Archivo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En el indicador archivo se tiene un 50% como bueno, 43,30% como regular y 6,70% como malo, los servidores indican que si se realiza el proceso archivístico en su mayoría en soporte papel.



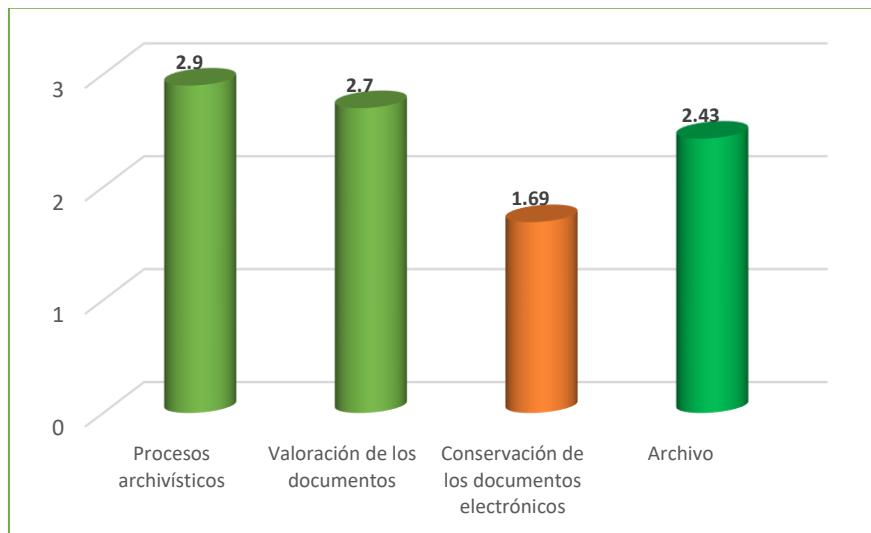
C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión archivo

Tabla 14
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión archivo

	Promedio	Interpretación
Procesos archivísticos	2,90	Bueno
Valoración de los documentos	2,70	Bueno
Conservación de los documentos electrónicos	1,69	Regular
Archivo	2,43	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Figura 15
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión archivo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- Los resultados reflejan en cuanto a los procesos archivísticos, con un valor promedio de 2.90, evidenciando que gran parte de los servidores siguen el debido proceso archivístico.
- De acuerdo a los resultados se puede apreciar que la valoración de los documentos es buena con un promedio de 2.70, el cual refleja que los servidores



establecen los lineamientos para determinar el valor permanente o temporal del documento.

- El indicador conservación de los documentos electrónicos, presenta un nivel regular con un promedio de 1.69, el cual demuestra que los servidores dificultan la accesibilidad y recuperación de los expedientes electrónicos.
- Como resultado en la dimensión archivo, presenta un nivel bueno con un valor promedio de 2.43, lo que demuestra que los servidores archivan todo documento en su mayoría soporte papel.

4.1.4. Despacho

El objetivo describir el despacho de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión despacho

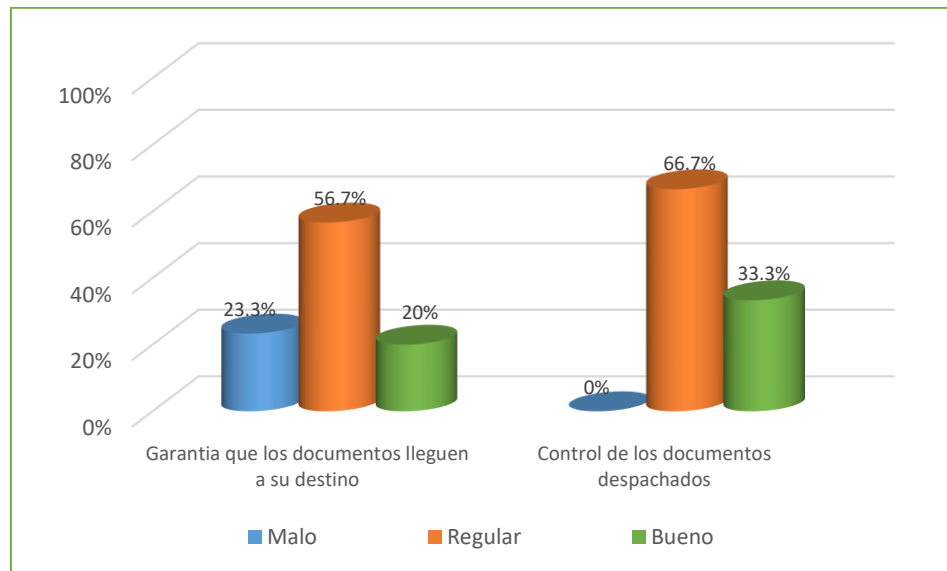
Tabla 15
Indicadores de la dimensión despacho

	Garantía que los documentos lleguen a su destino		Control de los documentos despachados	
	f	%	f	%
Malo	7	23,3%	0	0,0%
Regular	17	56,7%	20	66,7%
Bueno	6	20,0%	10	33,3%
Total	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 16
Indicadores de la dimensión despacho



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- Respecto al indicador garantía que los documentos lleguen a su destino, con un 56,70% regular, 23,30% malo y un 20% bueno, los servidores indican que ellos establecen actividades que permiten garantizar que dichos documentos en soporte papel lleguen a su respectiva unidad orgánica, mientras que al no hacer uso de herramientas informáticas no existe garantía que los documentos en el soporte electrónico lleguen a su destino.
- En cuanto al control de los documentos despachados, con un 66,70% regular, 33,30% bueno y un 0% malo, los servidores manifiestan que ejercen un regular control de los documentos despachados manualmente que permiten verificar su recepción, al contrario de las automatizadas, ya que no se aplican.



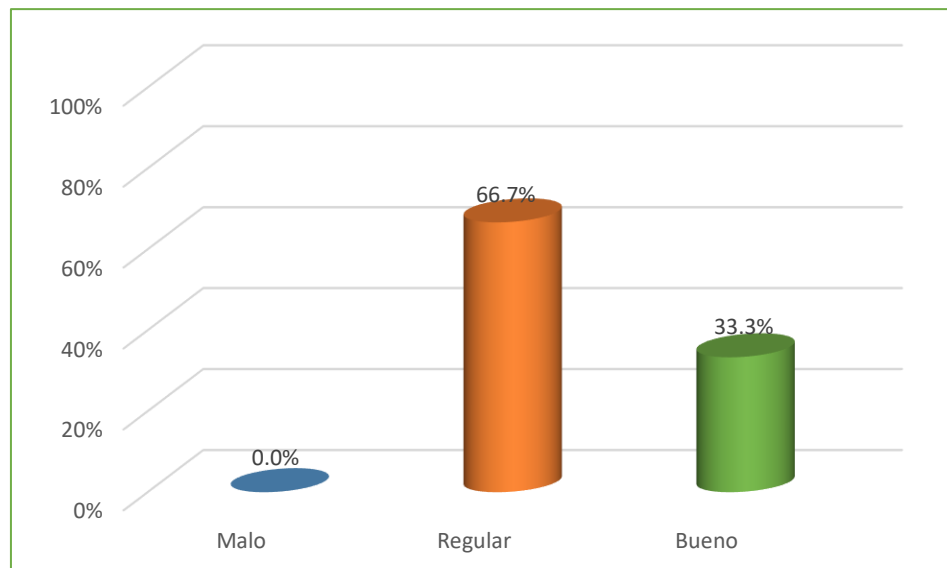
B. Resultados de la dimensión despacho

Tabla 16
Despacho

	F	%
Malo	0	0,0%
Regular	20	66,7%
Bueno	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17
Despacho



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En la dimensión despacho nos da como resultado un 66,70% regular, un 33,30% bueno, y un 0% malo dándonos a conocer que dichos documentos regularmente eran firmados por quienes lo emiten, de tal manera que los documentos emitidos no se distribuyen en su totalidad a las unidades orgánicas correspondientes, a la par que no existe la total coincidencia entre los expedientes y los anexos.



C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho

Tabla 17

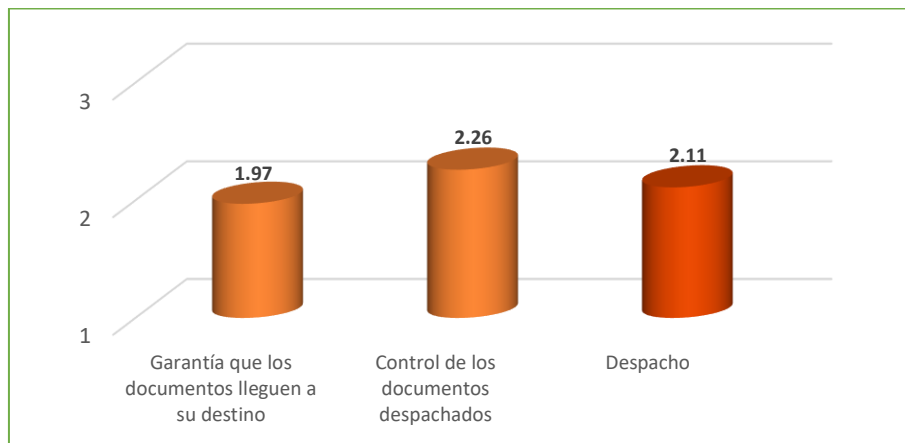
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho

	Promedio	Interpretación
Garantía que los documentos lleguen a su destino	1,97	Regular
Control de los documentos despachados	2,26	Regular
Despacho	2,11	Regular

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- Los resultados reflejan, en cuanto a la garantía que los documentos lleguen a su destino, con un nivel regular con un valor promedio de 1.97, evidenciando que los servidores regularmente hacen que los documentos lleguen a su unidad orgánica con anexos incluidos.
- Los resultados en el indicador control de los documentos despachados, presentan un nivel regular con un valor promedio de 2.26, lo que demuestra que los servidores regularmente permiten la verificación de su recepción.
- Por lo tanto, la dimensión despacho, muestra un nivel regular con un valor promedio de 2.11 lo que indica que los servidores regularmente adjuntan anexos y estos se incorporan al expediente completo.



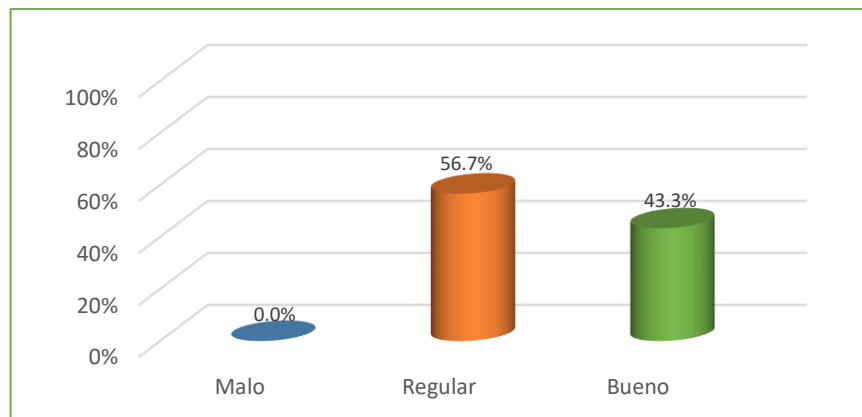
4.2. Resultado respecto al objetivo general

Tabla 18
Gestión documental

	f	%
Malo	0	0,0%
Regular	17	56,7%
Bueno	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19
Gestión documental



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En los resultados de la variable gestión documental muestra un 56,70% regular, un 43,30% bueno y un 0% malo, reflejando que los servidores realizan el conjunto de actividades permitiendo coordinar y controlar en ocasiones los aspectos relacionados al proceso de la gestión documental.



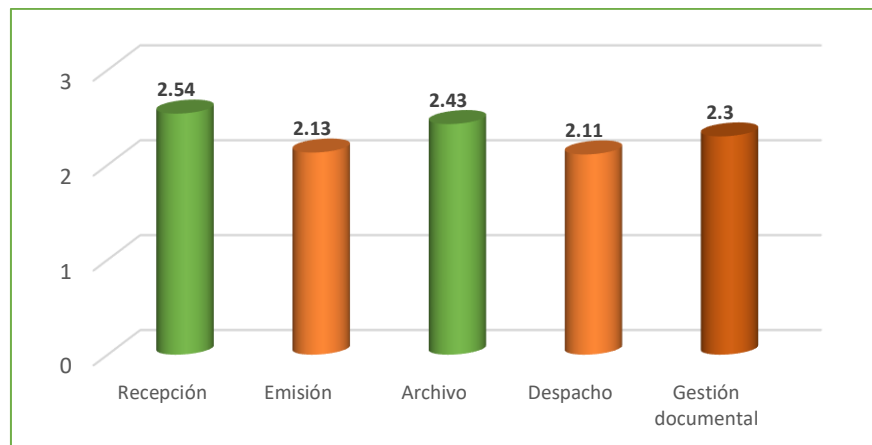
A. Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental

Tabla 19
Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental

	Promedio	Interpretación
Recepción	2,54	Bueno
Emisión	2,13	Regular
Archivo	2,43	Bueno
Despacho	2,11	Regular
Gestión documental	2,30	Regular

Fuente: Elaboración propia

Figura 20
Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión documental



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El resultado de recepción es un promedio de 2.54, lo que indica un nivel bueno, los servidores realizan el proceso de recepción sin problemas mayores.
- Respecto a la dimensión emisión con un promedio de 2.13, refleja un nivel regular, los servidores realizan generalmente el proceso de emisión.
- Los resultados de archivo con un promedio de 2.43, demuestran un nivel bueno, los servidores indican que realizan el proceso archivístico de forma adecuada.



- Un 2.11 de promedio refleja que la dimensión despacho cuenta con un nivel regular, los servidores carecen de efectividad respecto a este proceso.
- En la gestión documental da como resultado un promedio de 2.30 dando a entender que tiene un nivel regular, los servidores no realizan de manera correcta todo el proceso de gestión documental, puesto que se les dificulta la aplicación electrónica.



CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020, para lo cual se obtuvo información, mediante la aplicación de un cuestionario a los servidores de dicha institución, lo que permitió cumplir los objetivos planteados en cuanto a describir la gestión documental y sus dimensiones: recepción, emisión, archivo y despacho.

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación permitió constatar que la gestión documental es un elemento importante para los servidores y los intereses de la Gerencia de Administración, un mal proceso puede ocasionar descontento en los ciudadanos del Distrito de San Jerónimo, y de esta manera afectar al personal.

En los resultados de la variable gestión documental adquiere un valor de 2,30 es decir 56,70% lo que califica como regular, reflejando que los servidores realizan el conjunto de actividades permitiendo coordinar y controlar en ocasiones los aspectos relacionados al proceso de la gestión documental, con lo cual el proceso necesita mejoras fundamentales en aspectos técnicos que contribuyan a tener un adecuado sistema de gestión documental, en tanto un 43,30% lo califica como bueno ya que si existen herramientas y reglamentos que orientan al personal a trabajar de manera óptima en cuanto se refiere a documentación y un 0% malo, lo que nos hace pensar que si por una parte existen los medios para tener todo en perfecto proceso, nuestro problema observado sigue latente y quizás no está siendo propiamente palpable, debido al temor de los mismos servidores por dar una respuesta real y que tomen represalias contra estos mismos.

5.2. Limitaciones del estudio

La investigación llegó al objetivo propuesto, pero en el desarrollo del informe final tuvo limitantes, entre las más resaltantes se encuentran:



- Cambio del gerente de administración lo que dificultó el permiso para la aplicación de las encuestas a todo el personal de la Gerencia de administración. Para reparar este punto, nos presentamos ante el nuevo gerente, ingresamos un formato único de trámite para que se pueda retomar la aplicación de las encuestas con total normalidad y protocolos de bioseguridad.
- Limitada predisposición de algunos servidores al momento de pedir su apoyo para la aplicación de las encuestas. Lo que fue solucionado al tener en cuenta los horarios y aforo más accesible para mayor comodidad de los servidores.
- Recelo de la información brindada por parte de los servidores, ya que creían que sería de conocimiento de sus jefes. En su momento se hizo las aclaraciones que tanto la aplicación de las encuestas, así, como las respuestas eran totalmente anónimas.

5.2.1. Respeto al trabajo de campo

La investigación llegó al objetivo propuesto, pero en el desarrollo del informe final tuvo limitantes en el trabajo de campo, entre las más resaltantes se encuentran:

- Escases de tiempo por parte de los servidores para la aplicación del cuestionario ya que tienen horarios de trabajo presencial y remoto. Para lo cual, elaboramos una encuesta lo más entendible posible de tal manera que no demoren mayor tiempo del estimado.
- Distintos horarios por protocolos de bioseguridad en las oficinas pertenecientes a la Gerencia de Administración, lo que dificultó realizar la encuesta en un solo día. Esto fue remediado, regresando a las unidades orgánicas nuevamente en distintas oportunidades, para poder aplicar la encuesta a todos los servidores.

5.2.2. Antecedentes de estudio

De los antecedentes considerados, se aprecia claramente en lo que respecta a (Prada, 2018) realizó la investigación intitulada “**Análisis de la Gestión Documental de la universidad andina del Cusco, sede Larapa**”; indica que la gestión documental para sus servidores necesita de mejoras sustanciales en



aspectos técnicos y legales que coadyuven a su eficiencia, ya que algunas unidades orgánicas realizan los procesos cumpliendo estándares mínimos que se ajustan a sus necesidades.

A partir de los hallazgos encontrados, se describe que la Gestión Documental percibida en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo es regular.

Estos resultados guardan relación con las dimensiones Emisión, Recepción, Archivo y Despacho, obteniendo así un promedio regular, de igual manera con la variable de estudio.

Es preciso aclarar que el presente trabajo registra un mínimo de antecedentes similares en función a las dimensiones utilizadas y en este caso se toma como referencia la teoría del Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310 del año 2017, en el cual se indica que el objetivo es Proporcionar un marco de referencia que permita a las organizaciones implementar y mantener un Modelo de Gestión Documental basado en componentes y procesos, identificando el suscriptor del documento, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como el intercambio de comunicaciones entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las organizaciones.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

El presente trabajo de investigación se realizó en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, teniendo como objetivo general describir la gestión documental en la misma gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020.

La teoría nos indica que, la administración de documentos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivista la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. Se entiende por documento a toda información registrada en cualquier soporte,



sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los organismos y reparticiones del Sector Público Nacional, como resultado de sus actividades (Sistema Nacional de Archivos, 1985).

En pocas palabras, un documento es toda información ingresada a la organización, este documento debe seguir una adecuada gestión documental desde su ingreso hasta tu atención, siguiendo principios, métodos y procedimientos; y de esta manera lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos.

En el estudio realizado a los servidores de la Municipalidad, se han obtenido los siguientes resultados, adquiere un valor de 2,30 es decir 56,70% lo que califica como regular, reflejando que no se lleva a cabo tal y conforme dispone el sistema nacional de archivos; en cuanto a la recepción indica que es buena, esto se debe a que los documentos luego de su ingreso o recepción, participan en las operaciones de dicha organización, lo que genera la incorporación de los documentos; en la dimensión emisión nos indica que es regular, es decir los documentos recibidos tienden a generar una respuesta que será emitida a las unidades orgánicas; en el indicador archivo califica como bueno, los servidores indican que si se realiza el proceso archivístico mayormente en soporte papel que en el electrónico, y en la dimensión despacho nos da como resultado regular, dándonos a conocer que dichos documentos regularmente eran firmados por quienes lo emiten, de tal manera que existe cierta coincidencia entre los expedientes y los anexos.

En esencia podemos decir que nuestro estudio tuvo un resultado regular por que como ya observamos anteriormente, desde el documento ingresado a la gerencia de administración; en la etapa de recepción, si coincide con la mayor parte de lo exigido en la teoría por ende tiene un resultado bueno; pero, no pasa lo mismo en la etapa de emisión ya que maneja un nivel regular; en el archivo es bueno, y en el despacho nuevamente es visible la incongruencia de la teoría y los hechos, dando como resultado regular; poniendo en evidencia que no se sigue enteramente los principios, métodos y procedimientos de la gestión documental, de esta manera no se logra una total y eficiente organización y funcionamiento de los archivos.



5.4. Implicancias del estudio

- Se alcanzó a conocer cómo es la gestión documental desde la perspectiva de los servidores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Se reconoció cuáles son los puntos más débiles en los cuales la Gerencia tiene que mejorar.
- Si la Gerencia quiere optimizar la Gestión Documental deberá tomar en cuenta las recomendaciones planteadas en la presente investigación y tendrá un efecto positivo en el manejo de los documentos.



CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado, se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la variable Gestión Documental esta adquiere un promedio de 2,30, que lo califica como regular, significa que, aunque se tenga la parte legal bien establecida; para los servidores, la gestión documental necesita de mejoras fundamentales en aspectos técnicos, dándose a entender que se maneja un básico conocimiento sobre la gestión documental, de esta manera se tienen dificultades en la aplicación tecnológica, lo que convierte al proceso en complicado y poco efectivo.
2. Respecto a la recepción de los documentos, se obtuvo un promedio de 2,54 es decir da como resultado bueno, esto se debe a que los documentos tras su creación y recepción, en gran medida siguen un proceso adecuado, o esto es lo que indican los servidores en sus encuestas; pero tengamos en cuenta que, debido a los cambios de gestión, y con el ingreso de nuevo personal que cuenta con poca experiencia en la gerencia de administración, en alguno de los casos no generan documentos digitalizados.
3. En cuanto se refiere a la emisión de los documentos, se adquiere un promedio de 2,13 calificando regular, los servidores indican que los documentos recibidos se emiten en soporte papel, con firma física y se tiene un formato aplicable para los tipos de documento (memorándum, informes y resoluciones); pero estos no siempre se emiten en el momento oportuno de acuerdo a los plazos establecidos a cargo del funcionario responsable de dicha actividad, ni haciendo uso de los medios y herramientas asignadas para tal fin.
4. Referente al archivo de los documentos, se adquiere un promedio de 2,43 de esta manera se considera bueno, los servidores indican que, si se realiza el proceso archivístico, pero solo en soporte papel, generando que la custodia y recuperación del documento no sea del todo eficaz.
5. Con respecto al despacho de los documentos, se obtiene un promedio de 2,11 se concluye que es regular, dándonos a conocer que dichos documentos en soporte papel mayormente cuentan con la firma de quienes lo emiten, y algunos documentos no son redactados o proveídos de manera correcta de tal manera que existe cierta coincidencia entre los expedientes y los anexos, mientras que en soporte electrónico no se hace uso de sistemas informáticos generándose una demora en el despacho.



RECOMENDACIONES

Luego de analizar y tomando en consideración los resultados y las conclusiones obtenidas en el presente trabajo de investigación, se propone las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Gerencia de Administración, sistematizar el proceso de Gestión documental, replantear el Manual de Procedimientos Administrativos y los flujogramas correspondientes para un manejo adecuado que se ajuste a las necesidades institucionales, también adquirir un software e impartir capacitaciones de su uso, de esta manera seguir el modelo ya establecido de una forma eficiente que impacte positivamente en la atención de los usuarios, y así estas mejoras perduren en el tiempo.
2. Se recomienda en cuanto a la recepción de los documentos, que la Gerencia de Administración debe tener en cuenta implementar un proceso de capacitación integral a todo servidor que tenga contacto con la gestión documental; teniendo un control de calidad sobre el manejo que se tiene del documento creado e ingresado; y de esta manera adoptar una política de inducción que indique al nuevo personal sin conocimiento previo sobre manejo de documentos como tendrá que seguir el proceso.
3. Se recomienda en cuanto a la emisión de los documentos que la Gerencia de Administración, debe implementar tablas de manejo y control documental, para así tener un control sobre el plazo en que los trámites son atendidos, y generar conciencia en los servidores sobre lo beneficioso que es hacer uso de medios y herramientas tecnológicas asignadas para este fin.
4. Se recomienda en cuanto al archivo de los documentos que la Gerencia de Administración, debe implementar y por ende brindar los conocimientos sobre la importancia del uso de las herramientas como los cuadros de clasificación, para evitar el retraso por pérdidas y equivocaciones.
5. Se recomienda en cuanto al despacho de los documentos que la Gerencia de Administración, debe incorporar en cada oficina la parte del Manual de Procedimientos administrativos que corresponda a la unidad orgánica, para que sirva como guía, a la par desarrollar un software para el manejo de documentación y así tenga un mejor resguardo y accesibilidad, de esta manera evitar la demora en la atención de los trámites.



BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, J., Garcia, M., & Lloverias, R. (2008). *La norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Revista de biblioteconomía.
- Allport, G. (1954). *The nature of prejudice*. Wesley: Reading M.A.
- Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer una tesis universitaria?* Cusco: Color Graf S.R.L.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Congreso de la república. (30 de Enero de 2002). Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. *Ley N°27658*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas. (2006). Información y documentación. Gestión de documentos. Informe técnico ISO/TR 15489-1. *Revista Española de documentación científica*, 87- 116.
- Dirección general de la función pública y calidad de los servicios. (2015). Los documentos administrativos. *Los documentos administrativos: conceptos, funciones y características, clasificación y características de los documentos administrativos, emitidos por la administración, estilo administrativo en la redacción de documentos*. Murcia, España: Escuela de formación e innovación Administración Pública.
- Fernandez, P. (1999). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada: CEMCI.
- Gerencia de planeamiento y presupuesto. (2016). *Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*. Cusco: Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Heredia, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Codice*, 8.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Industria Editorial Mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Malaverry, E. (2018). *Gestión documental en la UGEL de la Provincia Mariscal Ramón Castilla. Loreto*. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.



- Meneses, L. (2019). *Gestión documentaria y la productividad en la empresa de servicios, Andeco S.A.C.* Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Millar, L. (2003). *The Right to Information – the Right to Records The Relationship between Record Keeping, Access to Information, and Government Accountability.* Vancouver: Commonwealth Human Rights Initiative.
- Ministerio de Cultura. (09 de Mayo de 2019). Lineamientos de gestión documental en el ministerio de cultura. *Directiva N°002-2019-SG/MC.* Lima, Perú: Ministerio de cultura.
- Ministerio de Justicia y Derechos humanos. (25 de Enero de 2019). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. *Decreto supremo N° 004-2019-JUS.* Lima, Perú: Diario Oficial El peruano.
- Montejo, Á. (1997). *La clasificación de fondos archivísticos administrativos; Métodos de información.* España: Conselleria de Sanitat.
- Municipalidad Distrital de San Jerónimo. (2018). *Manual de procedimientos administrativos.* Cusco: Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Prada, O. (2018). *Análisis de la Gestión Documental de la universidad andina del Cusco, sede Larapa.* Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Presidencia de consejo de Ministros. (21 de Julio de 2017). Modelo de gestión documental. *Modelo de Gestión Documental en el marco del decreto legislativo N°1310.* Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano.
- Rios, N., & Moscoso, M. (2016). *La mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C - 2015.* Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones.* Barcelona: UOC.
- Sistema Nacional de Archivos. (31 de Mayo de 1985). Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional. *Normas técnicas del sistema nacional de archivos Resolución Jefatural N°. 073-85-AGN-J.* Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Sundic, T. (2007). Etapas de gestión documental y de procesos en las administraciones públicas. *Estrategia Financiera*, 65.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2008).
- Vera, M. (2012). *Documentos de gestión.* Lima: Pacifico editores S.A.C.



Yesica, R., & Ramos, J. (2017). *Sistema de gestión documental para la Oficina de Cooperación Nacional e Internacional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano - Puno.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

CUESTIONARIO

Buenos días. Señores trabajadores y/o servidores le agradecemos responder las siguientes preguntas que servirá para brindarnos información y desarrollar el tema de investigación intitulado “GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO- 2020” por lo cual agradecemos su colaboración, y garantizamos la reserva de su información.

Utilice la siguiente escala para responder:

1 = Nunca	2 = A veces	3 = Siempre
-----------	-------------	-------------

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Nunca	A veces	Siempre
RECEPCIÓN		1	2	3
1	¿Existen puntos establecidos para la recepción de los documentos?			
2	¿Existe registro de ingreso o salida de documento, (N° de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario)?			
3	¿Se realiza el trámite de los documentos a través de los sistemas informáticos de gestión documental?			
4	¿Se hace uso de los documentos electrónicos?			
5	¿Se hace uso de firmas digitales?			
6	¿Se asegura la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos?			
7	¿Se hace uso de los documentos en soporte papel?			
8	¿Los documentos recibidos en soporte papel son digitalizados?			
9	¿Se establecen criterios y horarios de atención para la recepción de documentos?			
10	¿Se da la revisión y verificación de los documentos recibidos al interior de la oficina?			
11	¿Se da la clasificación de los documentos recibidos?			
12	¿Se da la rectificación de errores en los documentos?			
13	¿Se derivan los documentos a las áreas respectivas?			



14	¿En el cargo de recepción se indica el nombre de la entidad, número de registro, fecha y hora de recepción, numero de hojas, anexos y nombre del recepcionista?			
EMISIÓN		1	2	3
15	¿Se generan los documentos en soporte electrónico?			
16	¿Se reduce las actividades en soporte papel, por soporte electrónico?			
17	¿Se establecen formatos aplicables para los tipos de documentos más usuales que gestiona la gerencia?			
18	¿Los documentos se emiten según un plazo establecido?			
ARCHIVO		1	2	3
19	¿Se realiza una organización, descripción, selección y conservación de documentos?			
20	¿Se da un valor determinado al documento (permanente o temporal)?			
21	¿Se implementan medidas para la conservación de los documentos electrónicos (copia de seguridad)?			
22	¿Se facilita la accesibilidad y recuperación de los documentos electrónicos?			
DESPACHO		1	2	3
23	¿Existe un control de los documentos despachados en soporte papel y electrónicos, que asegure la llegada a su destino?			
24	¿Se da un control de los documentos despachados, que permitan verificar su recepción?			
25	¿El sistema ayuda al seguimiento del trámite documentario?			
26	¿Se hace uso del flujograma establecido para atender las solicitudes de información remitidas por las unidades orgánicas a la gerencia de administración?			



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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: $\underline{X}_{max} = 3$

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

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

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	Malo
1,67 – 2,33	Regular
2,33 – 3,00	Bueno



Resultados de los ítems del cuestionario

		Nunca		A veces		Siempre	
		f	%	f	%	f	%
P1	¿Existen puntos establecidos para la recepción de los documentos?	0	0,0%	2	6,7%	28	93,3%
P2	¿Existe registro de ingreso o salida de documento, (N° de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario)?	0	0,0%	1	3,3%	29	96,7%
P3	¿Se realiza el trámite de los documentos a través de los sistemas informáticos de gestión documental?	6	20,0%	22	73,3%	2	6,7%
P4	¿Se hace uso de los documentos electrónicos?	18	60,0%	12	40,0%	0	0,0%
P5	¿Se hace uso de firmas digitales?	19	63,3%	11	36,7%	0	0,0%
P6	¿Se asegura la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos?	0	0,0%	4	13,3%	26	86,7%
P7	¿Se hace uso de los documentos en soporte papel?	0	0,0%	0	0,0%	30	100,0%
P8	¿Los documentos recibidos en soporte papel son digitalizados?	10	33,3%	17	56,7%	3	10,0%
P9	¿Se establecen criterios y horarios de atención para la recepción de documentos?	0	0,0%	4	13,3%	26	86,7%
P10	¿Se da la revisión y verificación de los documentos recibidos al interior de la oficina?	0	0,0%	5	16,7%	25	83,3%
P11	¿Se da la clasificación de los documentos recibidos?	0	0,0%	3	10,0%	27	90,0%
P12	¿Se da la rectificación de errores en los documentos?	2	6,7%	20	66,7%	8	26,7%
P13	¿Se derivan los documentos a las áreas respectivas?	0	0,0%	0	0,0%	30	100,0%
P14	¿En el cargo de recepción se indica el nombre de la entidad, número de registro, fecha y hora de recepción, número de hojas, anexos y nombre del recepcionista?	0	0,0%	9	30,0%	21	70,0%
P15	¿Se generan los documentos en soporte electrónico?	14	46,7%	15	50,0%	1	3,3%
P16	¿Se reduce las actividades en soporte papel, por soporte electrónico?	14	46,7%	15	50,0%	1	3,3%
P17	¿Se establecen formatos aplicables para los tipos de documentos más usuales que gestiona la gerencia?	2	6,7%	18	60,0%	10	33,3%
P18	¿Los documentos se emiten según un plazo establecido?	0	0,0%	13	43,3%	17	56,7%
P19	¿Se realiza una organización, descripción, selección y conservación de documentos?	0	0,0%	3	10,0%	27	90,0%
P20	¿Se da un valor determinado al documento (permanente o temporal)?	1	3,3%	7	23,3%	22	73,3%
P21	¿Se implementan medidas para la conservación de los documentos electrónicos (copia de seguridad)?	14	46,7%	15	50,0%	1	3,3%
P22	¿Se facilita la accesibilidad y recuperación de los documentos electrónicos?	13	43,3%	15	50,0%	2	6,7%



P23	¿Existe un control de los documentos despachados en soporte papel y electrónicos, que asegure la llegada a su destino?	7	23,3%	17	56,7%	6	20,0%
P24	¿Se da un control de los documentos despachados, que permitan verificar su recepción?	0	0,0%	7	23,3%	23	76,7%
P25	¿El sistema ayuda al seguimiento del trámite documentario?	4	13,3%	19	63,3%	7	23,3%
P26	¿Se hace uso del flujograma establecido para atender las solicitudes de información remitidas por las unidades orgánicas a la gerencia de administración?	4	13,3%	16	53,3%	10	33,3%



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO- 2020”.

Matriz de consistencia y coherencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Describir la gestión documental en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020. 	Variable de estudio: GESTIÓN DOCUMENTAL	RECEPCIÓN	Puntos de recepción de documentos. Documentos electrónicos. Documentos en soporte papel. Horario de atención. Revisión y verificación de documentos. Derivación de documentos. Criterios para el “cargo de recepción”. Herramienta(s) informática(s).	Tipo de investigación Básico Enfoque de la investigación Cuantitativo Diseño de la investigación No experimental
<ul style="list-style-type: none"> PROBLEMAS ESPECÍFICOS 	<ul style="list-style-type: none"> OBJETIVOS ESPECIFICOS 		EMISIÓN	Documentos en formato electrónico. Formatos para los tipos de documentos. Emisión de documentos en los plazos establecidos.	POBLACIÓN Y MUESTRA Población Administración de la Municipalidad de San Jerónimo Muestra 30 servidores Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento de investigación Cuestionario
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la recepción de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020? ¿Cómo es la emisión de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020? ¿Cómo es el archivo de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020? ¿Cómo es el despacho de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Describir la recepción de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020. Describir la emisión de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020. Describir el archivo de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020. Describir el despacho de documentos en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2020. 		ARCHIVO	Procesos archivísticos. Valoración de los documentos. Conservación de los documentos electrónicos.	
			DESPACHO	Garantía que los documentos lleguen a su destino. Control de los documentos despachados.	

Fuente: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015)



Matriz de instrumento para la recolección de datos

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO- 2020”.

Tabla 21

Matriz de instrumento de la variable Gestión documental

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	NÚMERO DE REACTIVOS	INDICADOR DE REACTIVOS	CRITERIO DE CALIFICACIÓN		
					Nunca	A veces	Siempre
RECEPCIÓN	Puntos de recepción de documentos.	55%	14	¿Existen puntos establecidos para la recepción de los documentos?			
	Documentos electrónicos.			¿Existe registro de ingreso o salida de documento, (n°de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario)?			
	Herramienta(s) informática(s).			¿Se realiza el trámite de los documentos a través de los sistemas informáticos de gestión documental?			
	Documentos en soporte papel.			¿Se hace uso de los documentos electrónicos?			
	Horario de atención			¿Se hace uso de firmas digitales?			
	Revisión y verificación de documentos.			¿Se asegura la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos?			
	Derivación de documentos.			¿Se hace uso de los documentos en soporte papel?			
	Revisión y verificación de documentos.			¿Los documentos recibidos en soporte papel son digitalizados?			
	Derivación de documentos.			¿Se establecen criterios y horarios de atención para la recepción de documentos?			
	Criterios para el “cargo de recepción			¿Se da la revisión y verificación de los documentos recibidos al interior de la oficina?			
EMISIÓN	Documentos en formato electrónico.	15%	4	¿Se da la clasificación de los documentos recibidos?			
	Formatos para los documentos.			¿Se da la rectificación de errores en los documentos?			
	Emisión de documentos en los plazos establecidos.			¿Se derivan los documentos a las áreas respectivas?			
	Emisión de documentos en los plazos establecidos.			¿Se recibe el documento indicando el nombre de la entidad, número de registro, fecha y hora de recepción, número de hojas, anexos y nombre del recepcionista?			
	¿Se generan los documentos en soporte electrónico?						
	¿Se reduce las actividades en soporte papel, por soporte electrónico?						
	¿Se establecen formatos aplicables para los tipos de documentos más usuales que gestiona la gerencia?						
	¿Los documentos se emiten en el momento en que se llevó a cabo la actividad o en un plazo establecido?						



ARCHIVO	Procesos archivísticos.	15%	4	¿Se realiza una organización, descripción, selección y conservación de documentos?			
	Valoración de los documentos.			¿Se da un determinando valor (permanente o temporal) del documento?			
	Conservación de los documentos electrónicos.			¿Se implementan medidas para la conservación de los documentos electrónicos?			
				¿Se facilita la accesibilidad y recuperación de los documentos electrónicos?			
DESPACHO	Garantía que los documentos lleguen a su destino.	15%	4	¿Existe un control en los documentos despachados en soporte papel, que asegure la llegada de estos mismos a su destino?			
	Control de los documentos despachados.			¿Se da un control de los documentos despachados, que permitan verificar su recepción?			
				¿El sistema ayuda al seguimiento del trámite documentario?			
SUMATORIA		100%	26	¿Se hace uso del flujograma establecido en la gestión documental de todo aquel documento que atiende a las solicitudes de información remitidos por las unidades orgánicas a la gerencia de administración?			

Fuente: (Canahuire, Endara, & Morante, 2015)



Manual de procedimientos administrativos- Gerencia de administración

Atención de solicitudes de información remitidos por las unidades orgánicas a la Gerencia de Administración



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - MAPRO

3. ATENCION DE SOLICITUDES DE INFORMACION REMITIDOS POR UNIDADES ORGANICAS A LA GERENCIA DE ADMINISTRACION CÓDIGO: GA-002

I. FINALIDAD

Dar respuesta adecuada a las solicitudes de opinión e informes solicitados por cualquier unidad orgánica de la Municipalidad Distrital San Jerónimo.

II. BASE LEGAL

) Ordenanza Municipal N° 010-2016-MDSJ-C de fecha 07 de Julio de 2016 que aprueba la modificación de la estructura orgánica, el reglamento de Organización y Funciones ROF y el Manual de Organización y Funciones MOF de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

III. REQUISITOS

) Requerimiento de opinión o informes solicitados por las diferentes instancias de la Municipalidad (Memorándums, informes, proveídos, etc.

IV. DURACIÓN

) 3 horas y 20 min

V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

N°	Unidad Orgánica:	Cargo:	Descripción de la acción:	Tiempo:
1	Unidad Orgánica	Técnico Administrativo	Remite a la Gerencia de Administración solicitudes de información u opinión especializada	5 min
2	Gerencia de Administración	Técnico Administrativo	Recepciona, registra y pone a despacho del Gerente	5 min
3	Gerencia de Administración	Gerente	Evalúa y deriva al profesional	5 min
4	Gerencia de Administración	Profesional	Analiza y elabora el proyecto de documento de respuesta y deriva al Gerente	2 horas
5	Gerencia de Administración	Gerente	Evalúa el contenido del documento, de ser positivo lo deriva a la Secretaria para el envío al área solicitante	1 hora
6	Gerencia de Administración	Técnico Administrativo	Asigna el número, registra y deriva al área solicitante	5 min

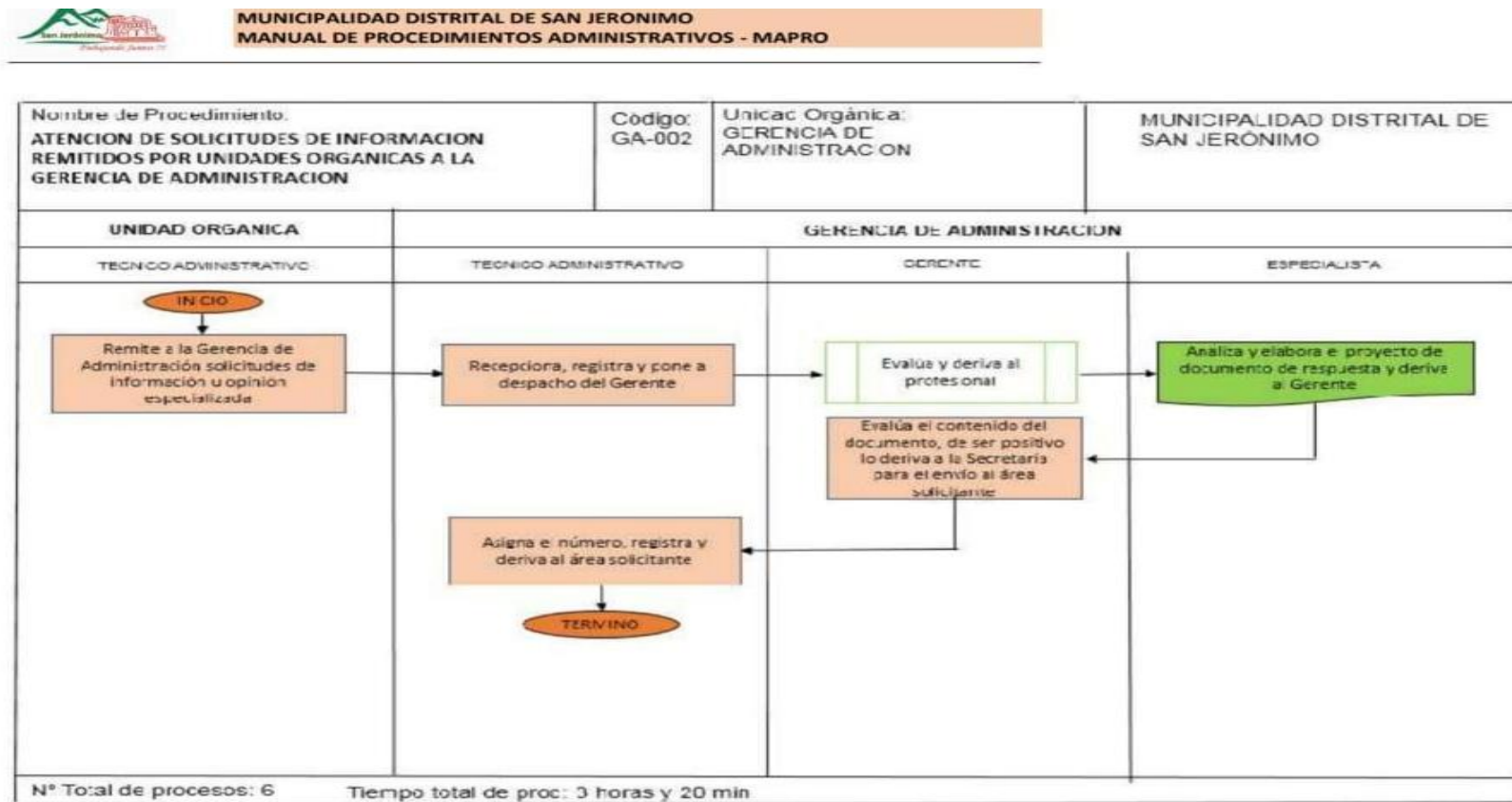
VI. FLUJOGRAMA

154

Fuente: (Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018)



Flujograma atención de solicitudes de información remitidos por las unidades orgánicas a la Gerencia de Administración



Autor: (Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018)