



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MANEJO DE ARCHIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD ESSALUD, 2022

**Línea de investigación:
Gestión Empresarial**

**Tesis para optar el Título Profesional en Administración Pública y Gestión
Social**

Autora

López Álvarez, Ivette Melissa

Asesor

Zavala Sheen, Elmo Ramon

ORCID: 0000-0002-8862-5878

Jurado

Picón Chavez, Hernan

Barrenechea Romero, Alberto

Riveros Cuellar, Alipio

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MANEJO DE ARCHIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD EsSALUD, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

hemeroteca.unad.edu.co

Fuente de Internet

1%

7

issuu.com

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

10

ciencia.lasalle.edu.co

Fuente de Internet

<1%

11

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

www.eumed.net



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MANEJO DE ARCHIVOS
DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD ESSALUD, 2022**

Línea de investigación

Gestion Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional en Administración Pública y Gestión Social

Autora

López Álvarez, Ivette Melissa

Asesor

Zavala Sheen, Elmo Ramon

ORCID: 0000-0002-8862-5878

Jurado

Picón Chavez, Hernan

Barrenechea Romero, Alberto

Riveros Cuellar, Alipio

Lima - Perú

2026

ÍNDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes	18
1.3. Objetivos	21
1.4. Justificación.....	22
1.5. Hipótesis.....	24
II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	25
III. MÉTODO.....	51
3.1. Tipo de investigación	51
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	52
3.3. Variables.....	52
3.4. Población y muestra	56
3.5. Instrumentos	57
3.6. Procedimientos	59
3.7. Análisis de datos.....	59
3.8. Consideraciones éticas	63
IV. RESULTADOS.....	65
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	93
VI. CONCLUSIONES.....	98

VII.	RECOMENDACIONES.....	100
VIII.	REFERENCIAS	102
IX.	ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable: Gestión documental	54
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable: Manejo de archivo.	55
Tabla 3 Validez del instrumento mediante juicio de expertos.	58
Tabla 4 Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.	59
Tabla 5 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov	61
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión documental	62
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad de la variable Manejo de archivos.	63
Tabla 8 Distribución porcentual de la gestión documental	65
Tabla 9 Distribución porcentual de la incorporación de documentos en archivos	66
Tabla 10 Distribución porcentual del registro de documentos en archivos	67
Tabla 11 Distribución porcentual de la clasificación de documentos en archivos.	69
Tabla 12 Distribución porcentual de almacenamiento de documentos en archivos	70
Tabla 13 Distribución porcentual de acceso de documentos en archivos.	71
Tabla 14 Distribución porcentual de trazabilidad de documentos en archivos	73
Tabla 15 Distribución porcentual de disposición de documentos en archivos	74
Tabla 16 Distribución porcentual del manejo de archivos.	75
Tabla 17 Distribución porcentual de la organización documental.	77
Tabla 18 Distribución porcentual de la descripción documental.	78
Tabla 19 Distribución porcentual de la conservación documental	79
Tabla 20 Distribución porcentual de los servicios archivísticos.	81
Tabla 21 Correlación entre la gestión documental y el manejo de archivos	82
Tabla 22 Correlación entre la incorporación de documentos y el manejo de archivos.	84
Tabla 23 Correlación entre el registro de documentos y el manejo de archivos	85
Tabla 24 Correlación entre la clasificación de documentos y el manejo de archivos.	86

Tabla 25 Correlación entre el almacenamiento de documentos y el manejo de archivos	88
Tabla 26 Correlación entre el acceso a documentos y el manejo de archivos	89
Tabla 27 Correlación entre la trazabilidad de documentos y el manejo de archivos.....	90
Tabla 28 Correlación entre la disponibilidad de documentos y el manejo de archivos	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la Prueba de Normalidad.....	62
Figura 2 Distribución porcentual de la gestión documental de EsSalud	65
Figura 3 Distribución porcentual de la incorporación de documentos en archivos	66
Figura 4 Distribución porcentual del registro de documentos en archivos.....	68
Figura 5 Distribución porcentual de la clasificación de documentos en archivos	69
Figura 6 Distribución porcentual de almacenamiento de documentos en archivos.....	70
Figura 7 Distribución porcentual de acceso de documentos en archivos	72
Figura 8 Distribución porcentual de trazabilidad de documentos en archivos	73
Figura 9 Distribución porcentual de disposición de documentos en archivos.....	74
Figura 10 Distribución porcentual del manejo de archivos	76
Figura 11 Distribución porcentual de la organización documental	77
Figura 12 Distribución porcentual de la descripción documental	78
Figura 13 Distribución porcentual de la conservación documental.....	80
Figura 14 Distribución porcentual de los servicios archivísticos	81

RESUMEN

La presente investigación, de enfoque cuantitativo, tipo básico, y diseño no experimental, de corte transversal, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión documental en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra de 109 servidores de la Secretaría General. Los resultados descriptivos revelan que la gestión documental en EsSalud es percibida como "baja" por el 73.4% de los encuestados. De manera similar, el manejo de archivos es considerado "deficiente" por un 75% de los participantes, lo que indica serias deficiencias en ambos procesos. El análisis inferencial, mediante una regresión logística multinomial, demostró que el modelo predictivo tiene un ajuste moderado y significativo. En efecto, el nivel de significancia del modelo ($p=0.000$) es inferior al umbral de 0,05, lo que confirma que la gestión documental incide de manera significativa en el manejo de archivos. Además, el Pseudo R^2 de Nagelkerke indica que la variable "gestión documental" explica el 53.9% de la variabilidad en el manejo de archivos. Por lo tanto, se concluye que la gestión documental es un factor determinante para el adecuado manejo de archivos en la institución.

Palabras clave: Gestión documental, Manejo de archivos, Eficiencia administrativa, Fiabilidad, Toma de decisiones

ABSTRACT

This research, with a quantitative approach, basic type, and a non-experimental, cross-sectional design, had as its main objective to determine the incidence of document management on file handling at the Social Health Insurance (EsSalud), 2022. To this end, a survey was applied to a sample of 109 employees from the General Secretariat. The descriptive results reveal that document management at EsSalud is perceived as "low" by 73.4% of the respondents. Similarly, file handling is considered "deficient" by 75% of the participants, indicating serious deficiencies in both processes. The inferential analysis, using a multinomial logistic regression, demonstrated that the predictive model has a moderate and significant fit. Indeed, the model's significance level ($p=0.000$) is below the 0.05 threshold, which confirms that document management significantly impacts file handling. Furthermore, the Nagelkerke Pseudo R^2 indicates that the "document management" variable explains 53.9% of the variability in file handling. Therefore, it is concluded that document management is a determining factor for the proper handling of institutional files.

Keywords: Document management, File handling, Administrative efficiency, Reliability, Decision-making.

I. INTRODUCCIÓN

Representa un eje clave la gestión documental como parte de la operatividad de cualquier entidad, ya que los documentos no solo sirven como evidencia de las acciones, sino que también contienen información valiosa para la toma de decisiones. Aunque la gestión documental ha evolucionado significativamente a lo largo de la historia, desde métodos manuales hasta sistemas informáticos avanzados, su implementación sigue siendo un desafío en muchas entidades, especialmente en el sector público peruano.

A nivel nacional, a pesar de los esfuerzos por modernizar el sistema documental a través de iniciativas como el Modelo de Gestión Documental y la Plataforma Digital de Gestión Documental, persisten deficiencias significativas. La falta de un sistema integral y la dispersión en el manejo de archivos han generado problemas como la desorganización, el extravío de datos y los retrasos en los trámites, lo que repercute directamente en la eficiencia operativa.

Esta investigación, en este contexto, tiene por objetivo determinar la influencia de la administración documental en la gestión de archivos del Seguro Social de Salud (EsSalud) durante el año 2022. Para ello, se ha evaluado cómo los servidores de la institución manejan la información, identificando las causas subyacentes de los problemas existentes. Por lo tanto, el objetivo es proponer estrategias y recomendaciones que optimicen el acceso, el orden y la conservación de los registros documentales.

El estudio se justifica desde un enfoque teórico, ya que busca diagnosticar la situación en el Archivo Central de EsSalud utilizando instrumentos de investigación que podrían servir de modelo para otras instituciones. Asimismo, en el ámbito metodológico, se analiza la relación entre ambas variables para comprobar el grado de conocimiento de los funcionarios y su impacto en la calidad del servicio. Finalmente, este trabajo aspira a contribuir al establecimiento de políticas y procedimientos que mejoren el desempeño personal y

profesional de los servidores, lo que permitirá una atención más eficiente a la población asegurada.

1.1. Descripción y formulación del problema

La actividad diaria de cualquier organización conlleva la generación y recepción de documentos que constituyen evidencia de sus acciones. Más allá de su valor probatorio, estos documentos son portadores de información crucial. Esta información puede traducirse en conocimiento útil para la entidad. Sin embargo, para aprovechar estos valores, un sistema robusto de administración documental resulta indispensable.

El valor probatorio de los documentos está estrechamente ligado a la capacidad de acreditar la observancia de los procesos fijados por la entidad, que deben estar alineados no solo con la normativa interna, sino también con el marco regulatorio que rige su sector y los procesos transversales. Este marco legal incluye leyes, jurisprudencia y regulaciones que afectan tanto a la organización en su conjunto como a cada uno de sus sectores específicos (Valderrama, 2016).

Los documentos desempeñan un papel crucial al respaldar la actividad diaria de la organización y demostrar su cumplimiento normativo y su buena gestión en diversas áreas. La gestión documental representa un desafío generalizado en muchas organizaciones, ya que los documentos generados y recibidos son fundamentales como evidencia de las operaciones y albergan información relevante para sustentar decisiones bien fundamentadas. Sin embargo, la falta de un sistema adecuado de gestión documental puede obstaculizar la eficacia operativa y la capacidad de tomar decisiones efectivas (Mercado, 2016).

Es esencial reconocer que la gestión documental constituye un elemento esencial dentro de los procedimientos, prestaciones y modelos de gestión de toda organización. En muchos casos, está estrechamente relacionada con la actividad principal de la organización. La gestión documental facilita la organización, almacenamiento y recuperación eficiente de la

información, para el desempeño óptimo de la organización, resulta esencial. No obstante, la gestión de abundante documentación puede representar un desafío considerable, especialmente cuando se carece de los recursos tecnológicos adecuados o del personal capacitado para llevar a cabo esta tarea.

A lo largo de la historia, la gestión documental ha evolucionado significativamente, desde métodos manuales como el lápiz y papel hasta sistemas informáticos avanzados. Anteriormente, esta labor era responsabilidad exclusiva de administradores, archivadores y bibliotecarios, quienes llevaban registros manuales de documentos. Con el tiempo, surgieron herramientas como soportes magnéticos y sistemas de codificación, mejorando el control de la información. La introducción de computadoras marcó un cambio radical, extendiendo la práctica de gestión documental a empresas y sectores públicos y privados.

En la actualidad, existen diversas herramientas y programas que permiten gestionar eficientemente la información, tanto en formato físico como digital, facilitando el acceso instantáneo y minimizando el riesgo de pérdidas. No solo regulan los circuitos de trabajo, sino que estas herramientas también gestionan los documentos administrativos, extraen información de bases de datos y facilitan búsquedas avanzadas para una rápida localización de datos necesarios.

Asimismo, el amalgamamiento documental con las transacciones ofrece un panorama completo del proceso de negocio, sin importar su origen o formato. Esto asegura la coherencia y consistencia en el manejo de la información, identificando claramente a las personas involucradas en cada etapa del proceso, tanto dentro como fuera de la organización.

A nivel nacional, se han realizado esfuerzos notables que permiten asegurar el aprovechamiento correcto de la información, empleando aplicaciones de administración documental y proteger el patrimonio histórico de las organizaciones, así como el bienestar de

la comunidad. A fin de favorecer la adopción de decisiones posteriores, se busca asegurar que la documentación sea accesible, útil, difundida y localizada de manera eficaz y coherente.

Sin embargo, en el contexto peruano, la gestión documental se ha mostrado como uno de los aspectos menos eficientes en el ámbito estatal. La práctica de procesar y almacenar documentos físicos conlleva riesgos significativos, como la pérdida de documentos, falta de evidencia en conflictos legales, repetición de tareas, demoras en la tramitación de asuntos y gastos descontrolados en suministros.

Conscientes de la necesidad de modernizar el sistema documental y administrativo a nivel nacional, en 2017 se estableció el Modelo de Gestión Documental mediante la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI. Al definir los componentes y procesos requeridos para su aplicación, este modelo hace posible que las entidades interconecten sus sistemas de trámite documentario mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PCM, 2022).

La introducción de la Plataforma Digital de Gestión Documental - Cero Papel, respaldada por la Presidencia del Consejo de Ministros, busca mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los servicios públicos, promoviendo el desarrollo profesional y facilitando la interacción con la ciudadanía (Barrial, 2017).

Cabe señalar que, el manejo de archivos es esencial para entidades públicas y privadas, respaldando actividades, siendo fuentes de información y respaldando procesos legales. Aunque han evolucionado, su importancia sigue siendo crucial, aunque el acceso amplio aumenta el riesgo de deterioro sin prácticas adecuadas. En Perú, se reconoce la necesidad de implementar instrumentos archivísticos bajo el Archivo General de la Nación (AGN), que emite normas para la conservación y administración de documentos, modernizando los archivos y mejorando la gestión de la información (MINCUL, 2022).

Por lo tanto, el manejo de archivos es crucial actualmente, ya que los instrumentos archivísticos homogenizan y esquematizan los mecanismos de administración documentaria, proporcionando valía a la documentación. Dichos mecanismos permiten un control adecuado y permiten acceder a la información. No obstante, muchas entidades descuidan este aspecto, lo que resulta en archivos desorganizados. Es necesario que las instituciones implementen mejoras utilizando los instrumentos archivísticos del AGN y desarrollen lineamientos y procesos que faciliten el acceso y uso de la información.

En este marco, la gestión de documentos se vuelve un elemento decisivo para el rendimiento operativo y la toma de decisiones efectivas en organizaciones a nivel internacional. Pese a los progresos tecnológicos y las iniciativas realizadas por desarrollar programas de gestión documental, todavía persisten retos vinculados a la puesta en práctica eficaz de estos sistemas y la capacitación del personal.

En consecuencia, se llevará a cabo una investigación para analizar cómo los colaboradores de EsSalud manejan la información generada en sus actividades, teniendo en cuenta su formación y los recursos disponibles. Con base en los resultados alcanzados, se propondrán sugerencias con el fin de implementar cambios significativos que potencien la gestión de archivos y contribuyan al avance de la institución. Gracias a este procedimiento, se podrán identificar las causas subyacentes de las dificultades en la gestión de archivos y en la administración documental en EsSalud, conllevando a proponer estrategias y acciones para mejorar la eficacia y eficiencia en el acceso, organización y conservación de la información documental en dicha institución.

1.1.1. Formulación del problema

EsSalud es la principal institución pública de seguridad social en salud del Perú. Su compromiso radica en brindar una atención integral a la población asegurada, ofreciendo servicios que abarcan desde la prevención hasta la rehabilitación, así como prestaciones

económicas y sociales en materia de salud. Su misión es mejorar el bienestar de los asegurados peruanos a través de una atención médica de calidad.

Actualmente, EsSalud opera una red extensa distribuidos en todo el territorio peruano, contabilizándose 400 establecimientos de salud, incluyendo hospitales generales, policlínicos y centros especializados para atender tanto a la población asegurada como a quienes no tienen seguro médico. También administra Centros Especializados de Rehabilitación Profesional (CERP) y Centros del Adulto Mayor (CAM) (EsSalud, 2021).

EsSalud se enfoca en brindar servicios comunitarios con base en principios de eficiencia, eficacia y autonomía administrativa, lo que implica implementar metodologías de gestión e innovación institucional. Desde 2013, el Archivo Central se encarga de administrar documentos para mejorar la gestión documental en la Sede Central, con el fin de garantizar su conservación según la normativa archivística nacional y facilitando su acceso para fortalecer la gestión institucional.

El Archivo Central de EsSalud, supervisado por la Oficina de Servicios de la Información, dependiente de la Secretaría General, es el encargado de organizar, conservar y permitir el acceso a los documentos de las distintas áreas de la sede central, funcionando como el Órgano de Administración de Archivos del Seguro Social de Salud.

Actualmente, el Archivo Central de EsSalud viene ejecutando diversas acciones destinadas a optimizar la conservación documental. Estas iniciativas abarcan desde la aplicación de tecnologías de la información hasta el estricto cumplimiento de la normativa del AGN. Además, se han desarrollado una serie de instrumentos de gestión, como directivas, manuales de procedimientos y planes anuales, para garantizar que los archivos del Seguro Social de Salud se gestionen de manera eficiente.

No obstante, pese a estos esfuerzos, persisten desafíos significativos en el control de la información organizacional. La gestión documental se ve afectada por la dispersión del control,

con cada departamento organizando la documentación de forma independiente. Esta falta de coordinación resulta en una desorganización en el archivo y desperdicio de tiempo al localizar información pertinente.

Por otro lado, el Archivo Central de EsSalud se enfrenta a problemas como la acumulación excesiva de documentos, la falta de un criterio técnico uniforme para la organización de la documentación y la escasa comunicación entre departamentos.

Del mismo modo, la inexistencia de un sistema integral de administración documental, obsolescencia tecnológica y políticas claras para manejar eficazmente el volumen y la diversidad de documentos contribuyen a la desorganización de la información, complicando la exploración y rescate de documentos esenciales para las actividades diarias de la institución, representando un desafío significativo en cuanto a eficiencia operativa y calidad de servicios de salud.

Además, aunque el Programa de Control de Documentos Archivísticos del Seguro Social de Salud establece pautas para la custodia de expedientes según su valoración temporal o permanente, la ausencia de un entorno físico apropiado en el Archivo Central ha generado condiciones adversas para la conservación de la información. Problemas como la falta de iluminación, ventilación deficiente y la presencia de humedad, polvo y plagas obstaculizan la ubicación rápida de la información requerida, repercutiendo en la gestión documental en EsSalud

Es preciso señalar que, la documentación en EsSalud abarca tanto expedientes médicos, registros contables, contratos y documentos administrativos en formato físico, como informes médicos digitalizados, correos electrónicos y registros de citas en formato virtual. Aunque se intenta gestionar esta diversidad de documentos a través de herramientas digitales, la falta de infraestructura tecnológica y procesos eficientes dificultan el proceso.

El volumen de documentación es abrumador, con miles de expedientes médicos generados diariamente, lo que sobrecarga a los trabajadores responsables de la gestión documental. Sin embargo, la falta de capacitación específica y recursos tecnológicos adecuados dificultan su labor y afectan la calidad del servicio.

Además, se ha observado que tanto los archivos físicos como virtuales se generan de forma independiente en cada área, sin inventarios o registros documentales que describan o controlen los tipos de documentos producidos. Esta falta de coordinación ha dado lugar a la acumulación masiva de expedientes dañados y desordenados, lo que obstaculiza un tránsito ágil de la información, afectando la planificación de actividades preventivas y correctivas en materia de gestión documental.

La situación expuesta evidencia que, pese a que se mantiene el compromiso de una atención completa a las necesidades de la población asegurada, la gestión documental en EsSalud enfrenta desafíos que complican la organización y conservación de la información.

Por ende, esta investigación procura reconocer los factores de fondo que originan las dificultades en la gestión documental y el manejo de archivos en la institución. Su objetivo es proponer estrategias y recomendaciones que mejoren la eficiencia y efectividad en el acceso, organización y preservación de la información documental.

Para respaldar teóricamente este estudio, se han consultado a expertos reconocidos dentro del ámbito de la gestión documental y la administración archivística. Entre ellos, destaca Michael Roper, autor del libro *Records Management: Theory and Practice*. Roper es una referencia esencial en la gestión de documentos y sus contribuciones son fundamentales para entender los principios y prácticas que podrían aplicarse en el contexto de EsSalud.

La Teoría de la Gestión Documental de Roper comprende dimensiones como la generación, clasificación, recuperación, conservación y disposición final de los documentos. Esta teoría será aplicada al caso de EsSalud, enfocándose en cómo administrar de manera

eficiente los documentos durante todo su ciclo de vida, asegurando su disponibilidad, autenticidad, integridad y conservación.

Además, se ha tomado en cuenta el trabajo de Helen Forde y John Nugent, autores de Records Management, quienes aportan valiosas perspectivas sobre la gestión de documentos en entornos organizacionales. Su experiencia en la administración de archivos puede ofrecer insights relevantes para optimizar la gestión documental en instituciones estatales como EsSalud.

Forde y Nugent, reconocidos por su expertise en la gestión de documentos y archivos, se apoyan en la Teoría de la Organización para analizar cómo las estructuras organizativas afectan la gestión documental. Este enfoque reconoce la influencia de la burocracia y otros factores organizativos en la gestión de documentos.

Al citar y referenciar las obras de estos autores, se busca respaldar la investigación con un marco teórico sólido. Este respaldo teórico permitirá desarrollar una tesis rigurosa que explore a fondo la gestión documental en EsSalud y proponga medidas concretas para optimizarla

Problema general

¿Cuál es la incidencia que produce la gestión documental en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

Problemas específicos

a. ¿Cuál es la incidencia de la incorporación del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

b. ¿Cuál es la incidencia del registro del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

c. ¿Cuál es la incidencia de la clasificación del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

d. ¿Cuál es la incidencia del almacenamiento del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

e. ¿Cuál es la incidencia del acceso del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

f. ¿Cuál es la incidencia de la trazabilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

g. ¿Cuál es la incidencia de la disponibilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Sierra et al. (2020) presentaron su estudio: “Gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en Cartagena de Indias”. La investigación describe el proceso de gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en empresas del sector turístico de Cartagena de Indias, bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo, con 35 empresas y un cuestionario de 18 ítems (confiabilidad 0.92). Los resultados evidencian que muchas empresas tienen problemas en sus procesos tributarios ligados al comercio electrónico por una gestión ineficiente de la información y los documentos de respaldo. Cerca de la mitad afirma que “siempre” o “casi siempre” respalda documentalmente sus operaciones, pero un 30 % solo lo hace “a veces” y una minoría no lo realiza. Además, el 32 % del personal desconoce los instrumentos que deben integrarse a la gestión documental y otro 32 % no conoce el uso ni las ventajas de herramientas tecnológicas como Docuware. Finalmente, se observa un uso limitado de la firma electrónica, ya que el 28 % señala que solo “a veces” la emplea para autenticar documentos.

Hidalgo (2020) presentó su estudio: “Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos”,

resaltando la importancia de implementar un modelo de gestión documental electrónica en entidades públicas y privadas con función pública, a partir de una metodología cualitativa desarrollada en cuatro fases: diagnóstico, planeación (modelado en BPMN), diseño de un prototipo en Mockups y evaluación de su usabilidad. Para ello, se trabajó con seis colaboradores de la empresa Movilidad Futura S.A.S., aplicando el Formato de Diagnóstico Integral de Archivos del Archivo General de la Nación, lo que permitió conocer los procesos de gestión de documentos físicos y electrónicos, el uso de instrumentos archivísticos, la digitalización y el empleo del sistema Orfeo. Los resultados muestran que el 70 % de los encuestados indica que sí se llevan a cabo los procesos de gestión documental; además, el área de gestión documental registra un mayor nivel de capacitación (80 %), por ser la responsable del archivo. Esta misma área aplica en un 70 % los instrumentos archivísticos, mientras que las demás no superan el 50 %, lo que evidencia un cumplimiento insuficiente. Asimismo, se constató el uso del sistema de información Orfeo, con un 80 % de utilización en gestión documental y 70 % en atención al ciudadano, siendo menos frecuente en las otras áreas. Del mismo modo, se identificó que el área de atención al ciudadano es la que más realiza procesos de digitalización (80 %), dado que el sistema Orfeo lo exige para la radicación de documentos. Por su parte, el área de gestión documental, debido a su responsabilidad sobre la información, elabora alrededor del 50 % de los inventarios documentales electrónicos en una base de datos en Excel; las demás áreas lo hacen en porcentajes muy bajos. Con base en este diagnóstico, se plantea el modelamiento del procedimiento con BPMN y el diseño de un prototipo de gestión documental electrónica que administre los documentos desde su generación hasta su disposición final. Se concluye que dicho modelo, sustentado en la metodología BPM, contribuye a articular las políticas gubernamentales con los procesos internos, optimizar los trámites administrativos, reducir tiempos y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Ávalos et al. (2021) presentaron su investigación titulada: “Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020”. La investigación, de naturaleza aplicada y basada en un diseño no experimental descriptivo correlacional, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (2020). La población estuvo conformada por 120 trabajadores y se trabajó con una muestra no probabilística de 50 participantes. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert. Entre los resultados se identificó que el 46 % de los trabajadores calificó los procesos técnicos archivísticos como normales y el 48 % evaluó la gestión documental como eficiente. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.636, evidenciando una correlación positiva fuerte, con un nivel de significancia bilateral de 0.000.

En su investigación descriptivo–propositiva titulada “Estudio del manejo de archivo institucional y su incidencia en el proceso administrativo de la Unidad Educativa “Cotacachi” del Cantón Cotacachi provincia de Imbabura durante el año lectivo 2016 – 2017”, Benavides (2017) analizó la gestión del archivo institucional y su incidencia en el proceso administrativo de la Unidad Educativa “Cotacachi” (2016–2017), trabajando con 60 funcionarios (10 directivos, 10 administrativos y 40 docentes), mediante método de campo y encuestas. Los resultados revelaron que el 30 % advirtió que la ausencia de un archivo estructurado provoca pérdida de documentos y el 50 % señaló la necesidad de mayor interés en la organización documental. A su vez, el 48 % sostuvo que un sistema de archivo bien organizado facilita las actividades institucionales y mejora el clima laboral, mientras que otro 50 % afirmó que se requiere un archivo físico. El 47 % consideró que conocer el manejo adecuado del archivo

optimiza el servicio y el tiempo de trabajadores y usuarios; el 67 % resaltó la importancia de contar con un ambiente y una estructura apropiada para la documentación; y el 75 % sostuvo que los documentos deben evaluarse rigurosamente según su tiempo de reposo. Además, el 47 % percibió ineficiencia en la atención al usuario y el 63 % señaló la carencia de una estructura adecuada de conservación documental. En síntesis, el 83 % de los encuestados coincidió en que un manual de procedimientos para la conservación de archivos constituiría una solución viable frente a la problemática detectada.

Cabanaconza (2017) llevó a cabo el estudio titulado “Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016”, trabajando con una población censal de 44 funcionarios administrativos (100 %) de la OGAR del SIS. La investigación se enmarcó en un diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional básico, y utilizó cuestionarios validados como instrumentos para medir los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental. Al aplicar el coeficiente Rho de Spearman, se comprobó la existencia de una relación significativa entre ambas variables, obteniéndose un coeficiente de 0,731 y un nivel de significación de 0,000, inferior a 0,05. De acuerdo con Bisquerra, estos valores corresponden a una correlación de nivel alto, lo que confirma la hipótesis planteada sobre la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia que produce la gestión documental en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022

Objetivos específicos

a. Determinar la incidencia de la incorporación del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

- b. Determinar la incidencia del registro del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.
- c. Determinar la incidencia de la clasificación del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.
- d. Determinar la incidencia del almacenamiento del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.
- e. Determinar la incidencia del acceso del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.
- f. Determinar la incidencia de la trazabilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.
- g. Determinar la incidencia de la disponibilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

1.4. Justificación

Como eje transversal de la gestión pública, la administración documental y el manejo de archivos garantizan el acceso a la información que sirve de fundamento a la transparencia.

En ese sentido, desde un enfoque teórico, a través de la siguiente investigación se pretende diagnosticar el estado de estos aspectos en el Archivo Central de EsSalud, para lo cual se utilizarán algunos instrumentos de investigación que podrán servir como referente para otras entidades gubernamentales que presentan fallas y fragilidades en la organización de sus archivos; de esta manera se les podrá ayudar positivamente a la eficiencia y eficacia de la gestión de la información a través de las propuestas para la solución de los requerimientos en este ámbito.

Como complemento, se reunirán referentes teóricos y conceptuales en materia de gestión documental y administración de archivos, destinados a incrementar la solidez y sostenibilidad de las teorías que fundamentarán la investigación; es decir, en el caso de la

variable gestión documental, su fundamento teórico se basa en la perspectiva socio-crítica, al estar relacionada con las relaciones humanas que se establecen durante la tramitación administrativa. En esa misma línea, la gestión de archivos se apoya en la teoría del ciclo vital de los documentos.

Por consiguiente, se pretende ampliar los conocimientos en este aspecto los cuales servirán para futuras investigaciones. Cabe señalar que este estudio constituirá un antecedente para próximos trabajos de esta naturaleza a realizarse referente a estos temas, como también las recomendaciones según se estime conveniente.

A nivel práctico, esta investigación pretende que los resultados y recomendaciones de esta investigación estén a disposición de las entidades que consideren ponerlas en práctica o ejecución con la finalidad de generar decisiones adecuadas en materia de gestión documental y manejo de archivos, de esta manera tener una gestión de calidad.

Metodológicamente, se elaboraron instrumentos de medición para la gestión administrativa y el manejo de archivos, los cuales fueron validados y sometidos a pruebas de confiabilidad antes de aplicarse a la muestra; además, la investigación cuenta con el respaldo de las autoridades, quienes brindaron las facilidades necesarias para su ejecución.

El análisis de la información permitió determinar los principales factores que afectan la eficiencia y eficacia de la gestión documental y del manejo de archivos en el Archivo Central de EsSalud, ofreciendo así un marco referencial para plantear sugerencias que mejoren los métodos y técnicas empleados en el área de archivo.

De igual modo, el estudio permitió evaluar el nivel de conocimientos de los funcionarios sobre estos aspectos y su incidencia en la atención brindada a las demandas de los usuarios internos y externos.

Este estudio, finalmente, se orienta a la formulación de políticas y procedimientos para la gestión del archivo en el Archivo Central de EsSalud, constituyéndose en un aporte al

desempeño personal y profesional de los servidores que trabajan para atender oportunamente las necesidades de la ciudadanía.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión documental incide significativamente en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

Hipótesis específicas

a. La incorporación del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

b. El registro del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

c. La clasificación del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

d. El almacenamiento del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

e. El acceso del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

f. La trazabilidad del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.

g. La disponibilidad del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

El resguardo, ordenamiento y disponibilidad de la información son aspectos fundamentales que dependen en gran medida de una gestión documental adecuada en cualquier entidad. En el caso de EsSalud, una institución dedicada a ofrecer atención de salud integral a sus asegurados, la gestión efectiva de documentos y archivos cobra especial importancia. No obstante, EsSalud enfrenta desafíos notables en este ámbito, impactando en la eficiencia y efectividad con que se administran sus archivos.

Mediante esta tesis se propone examinar el impacto de la gestión documental en la administración de archivos en EsSalud. Este trabajo tiene como finalidad detectar los orígenes profundos de los desafíos en la gestión documental, ofrecer estrategias y recomendaciones para su mejora, y establecer un marco teórico que respalde de manera sólida el análisis realizado.

Para ello, se ha consultado con autores destacados en gestión documental, administración de archivos quienes se han basado en la teoría de la gestión documental, así como en el planteamiento teórico organizacional. Especialmente, se tomarán en cuenta las contribuciones de Michael Roper, Helen Forde y John Nugent, cuyas perspectivas proporcionarán conocimientos para comprender y potenciar la gestión documental en EsSalud.

Con esta investigación, se aspira a fortalecer la gestión documental en EsSalud, fomentando prácticas que aseguren el acceso, organización, integridad y preservación de la información documental. Esto no solo beneficiará a la institución sino también a la población asegurada.

En ese sentido, en el siguiente contenido se desarrolla los fundamentos teóricos que respaldan esta investigación, abordando teorías, conceptos y enfoques esenciales que orientarán el análisis y las propuestas presentadas.

2.1.1. Teoría de la gestión documental

Este modelo teórico abarca los principios, prácticas y conjunto de procedimientos relacionados con la generación, organización, resguardo, búsqueda y eliminación de documentos durante su ciclo de vida. Además, acoge diversos aspectos, desde la forma en que se crea y clasifica la documentación, hasta cómo se garantiza su integridad, autenticidad y accesibilidad a lo largo del tiempo (Peña et al., 2020).

Esta teoría se enfoca en garantizar que los documentos y los datos documentados sean accesibles, auténticos, íntegros y adecuadamente conservados. De este modo, pueden atender los requerimientos informativos de las entidades y alineados a los requerimientos normativos, regulatorios y operativos. Además, se busca que la información esté disponible cuando se requiera, se preserve en óptimas condiciones y se pueda recuperar de manera eficiente (Arciniegas, 2023).

Michael Roper es un autor reconocido dentro del sector documentario, cuyo libro *Records Management: Theory and Practice*, es una referencia fundamental en este ámbito. Roper ha realizado importantes contribuciones a la práctica y teoría de la administración de registros y elementos documentales. Su enfoque en la gestión documental se basa en proporcionar un marco teórico sólido que abarque desde los fundamentos básicos hasta las prácticas más avanzadas en el campo. Roper proporciona un marco conceptual sólido que abarca los fundamentos de la gestión documental, incluyendo los principios básicos, los enfoques metodológicos y los mecanismos en la gestión registral y documental.

Como se ha mencionado, la Teoría de la gestión documental es un ámbito interdisciplinario que engloba una serie de principios, prácticas y directrices dirigidas a la gestión integral de documentos a lo largo de su ciclo de vida. Esta teoría ha surgido como respuesta a los retos que plantea la gestión de la creciente cantidad de información producida y conservada en organizaciones de diversa índole, tanto del ámbito público como privado. Su

correcta aplicación contribuye a optimizar el desempeño operativo y favorecer la adopción de decisiones fundamentadas, asegurar el cumplimiento legal y velar por que, en las organizaciones, la información se mantenga íntegra y disponible de manera permanente (Roper, 2000).

Inicialmente, los principios fundamentales de esta teoría se centran en aspectos clave como la generación, ordenamiento, conservación y disposición documental. La creación se refiere al acto de producir documentos de manera estructurada, asegurando su autenticidad y validez desde su origen. La organización implica la clasificación y etiquetado sistemático de documentos para facilitar su localización y consulta. La preservación se orienta a conservar los documentos en condiciones óptimas, asegurando su integridad y durabilidad. Por último, la disposición se encarga de la correcta eliminación o archivo de documentos, siguiendo políticas y normativas que avalan la integridad y privacidad de la información (Suárez y García, 2021).

En cuanto a las tecnologías y sistemas empleados para gestionar documentos, se disponen de herramientas como la Gestión Electrónica de Documentos (GED), que utiliza plataformas digitales para almacenar, organizar y recuperar documentos, simplificando la gestión en entornos digitales. Por otra parte, los Sistemas de Gestión de Contenidos (CMS) posibilitan la generación, organización y difusión documental y contenido digital en medios web. Además, la tecnología Blockchain emerge como una solución que proporciona trazabilidad y seguridad para la gestión documental, garantizando la autenticidad e integridad de los documentos (Balboa y Medina, 2021).

Teniendo un enfoque normativo y regulativo, las organizaciones deben adherirse a leyes y normas que establecen directrices para conservar y disponer elementos documentales. Especialmente relevantes son las normativas como la ISO 15489, que define principios y directrices a nivel internacional para la gestión de documentos (Díaz et al., 2022).

También, el impacto organizacional de una gestión documental eficiente es significativo. Favorece la adopción de decisiones al ofrecer información precisa y actualizada, optimiza los procesos internos al agilizar la búsqueda y acceso a la información, y permite demostrar el cumplimiento de requisitos legales y regulatorios, facilitando auditorías internas y externas. Del mismo modo, el adiestramiento y la preparación del personal en los fundamentos y procedimientos de la gestión documental es esencial para garantizar su correcta implementación y seguimiento en la organización (Díaz et al., 2021).

Roper se convierte en una referencia fundamental para entender la Teoría de la gestión documental, ya que aborda temas clave como la clasificación y puesta en marcha de sistemas de administración documental y la ordenación de los documentos, la preservación digital, la seguridad de la información, entre otros. Además, destaca la gestión documental como un componente esencial de la gobernanza de la información en las organizaciones.

2.1.2. Teoría de la organización

La teoría organizacional se enfoca en estudiar las estructuras, procesos, culturas y conductas al interior de las entidades, con la finalidad de comprender cómo funcionan y cómo pueden ser mejoradas con el propósito de lograr sus objetivos de forma eficiente y eficaz. Esta teoría abarca una amplia gama de enfoques y perspectivas que buscan explicar y predecir el comportamiento organizacional, entre ellas la comunicación, el ejercicio del liderazgo y la adopción de decisiones, la estructura organizativa, entre otros aspectos (Sosa et al., 2022).

La Teoría de la organización ha sido fundamental para comprender cómo las estructuras organizativas afectan la gestión documental y el manejo archivístico. Uno de los teóricos más influyentes en este campo es Max Weber, quien desarrolló conceptos clave relacionados con la burocracia y la jerarquía organizacional. Este modelo teórico, con sus diferentes enfoques y teorías, proporciona herramientas conceptuales para analizar y comprender cómo las

estructuras organizativas influyen en la gestión de documentos y el manejo archivístico en distintos contextos y entornos organizativos (Forde y Nugen, 2015).

Max Weber propuso como una forma ideal de organización un esquema jerárquico, normas y mecanismos, división del trabajo, y una clara definición de roles y responsabilidades. Estas características tienen implicaciones directas en la gestión de documentos y el manejo archivístico, ya que establecen un marco organizativo que afecta la generación, preservación, acceso y disponibilidad documental y registral (Forde y Nugen, 2015).

Según Weber, estas características proporcionan un sistema ordenado y eficiente para gestionar los recursos y las actividades organizativas, incluyendo la gestión de la información y los registros. Sin embargo, también puede presentar desafíos en términos de rigidez, burocratización excesiva, pudiendo incidir en la forma en que se enfoca la gestión documental y la administración de archivos es la resistencia a la transformación dentro de una organización. Además de Weber, otros teóricos y expertos en gestión de la información y archivos han contribuido con sus ideas y enfoques para entender cómo las estructuras organizativas y este modelo teórico impactan en la administración de documentos (Forde y Nugen, 2015).

La aplicación de la teoría organizacional al ámbito de la gestión documentaria y el manejo archivístico se enfoca en entender la interacción y la influencia mutua de diversos componentes organizativos en la eficacia vinculada a la administración documental y archivística. Esta visión se enriquece con conceptos de gestión, teoría de sistemas, tecnología informática y métodos archivísticos, formando un enfoque unificado y coherente (Camilo y Castro, 2020).

En las dimensiones organizacionales, la estructura de una organización desempeña un rol fundamental. Una estructura bien definida simplifica la asignación de roles y responsabilidades en la gestión documental. Además, la cultura organizacional, que incluye valores, principios y reglas, influye en el valor y la dirección que se da a la gestión documental.

Una cultura que enfatiza la transparencia, la integridad y la eficiencia favorece la adopción de prácticas sólidas en este campo. Los procesos internos, desde la generación hasta la disposición de documentos, y la incorporación de tecnologías, como sistemas informáticos, son fundamentales para mejorar y modernizar la gestión documental (Arguello et al., 2020).

Desde una perspectiva de los desafíos y soluciones en la gestión documental, las organizaciones enfrentan problemas como el exceso de información, la capacitación insuficiente del personal, la resistencia al cambio y la adaptación a nuevas tecnologías. Para enfrentar estos desafíos, es esencial establecer políticas claras de gestión documental, ofrecer capacitación al equipo, promover una cultura que valore la gestión eficiente de la información y adoptar tecnologías apropiadas (Sosa et al., 2022).

Finalmente, los beneficios de una gestión documental eficiente en la organización se manifiestan en una mayor eficiencia operativa, una toma de decisiones más informada, el cumplimiento de las regulaciones y una imagen institucional más sólida ante los interesados. Por consiguiente, la teoría organizacional enfocada en la gestión documental y el manejo de archivos brinda un marco teórico sólido para comprender y abordar los desafíos de la gestión documental en las organizaciones. Al combinar conceptos de gestión, teoría de sistemas, tecnología y prácticas archivísticas, esta teoría ofrece herramientas y tácticas para mejorar la eficiencia, transparencia y cumplimiento en la gestión documental, favoreciendo así el éxito organizacional (Castillo et al., 2021).

En ese sentido, Helen Forde y John Nugent, reconocidos por su trabajo vinculados con la gestión documental y archivística, basan su enfoque en la Teoría Organizacional para analizar cómo las estructuras organizativas afectan la gestión documental. Ambos autores se centran en cómo las organizaciones diseñan sus sistemas y procesos para administrar datos y elementos documentales, y de qué manera estos sistemas y procesos pueden influir en la eficacia de la gestión documental.

En su trabajo, Forde y Nugent exploran de qué manera el esquema organizativo, la cultura organizacional, el liderazgo y otros aspectos de la Teoría Organizacional pueden afectar la administración documental y archivística. Además, reconocen que las organizaciones son sistemas complejos con múltiples factores que interactúan entre sí, y que la gestión documental debe ser entendida dentro de este contexto más amplio, utilizando esta teoría como base para analizar y mejorar la gestión documental dentro de las organizaciones. Su trabajo conjunto ofrece una perspectiva valiosa para entender cómo las estructuras, procesos y culturas organizativas influyen en la gestión de documentos y archivos, y cómo se pueden implementar mejoras en este ámbito.

2.2. El documento

Originalmente, el documento se entendía como un medio de enseñanza, dado que su denominación deriva del verbo latino *docere* (“enseñar”); no obstante, su sentido ha evolucionado. En la actualidad, la noción de documento se relaciona de forma directa con disciplinas como la documentación, la archivística, la bibliografía y la biblioteconomía, entre las principales (Moncayo, 2018).

La transparencia, la participación y la colaboración en un gobierno abierto se apoyan en los documentos, que representan su fundamento esencial. Para valorar el impacto de los programas, mejorar los procesos de trabajo y compartir conocimientos entre las diversas instancias del gobierno, pueden emplearse documentos gestionados de manera adecuada. Al proteger los derechos e intereses de la ciudadanía, los documentos permiten también exigir responsabilidad a los funcionarios por sus actos; por su parte, los documentos permanentes conservan y testimonian la historia de los países (García-Morales, 2013).

Resulta relevante señalar que en todos los casos se manifiesta como prueba o constancia de un hecho. El estudio del concepto de documento se plantea desde dos enfoques:

2.2.1. *Perspectiva antropológica cultural*

En esta parte el documento se lo concibe como una herramienta inventada por los seres humanos con el propósito de conservar datos, información, sensaciones, percepciones, emociones que trasciendan el recuerdo humano y puedan, así, transmitirse de generación en generación.

Bajo este enfoque, el documento se entiende como una técnica de prolongación del ser humano y, al mismo tiempo, como expresión de la tendencia humana a registrar, conservar, difundir y transmitir ideas, información en general y sensaciones; En tanto evidencia del nacimiento de la escritura, el documento materializa este invento y actúa como medio de traslado del mundo de las ideas al mundo de las formas. Además, resulta fundamental en la administración pública y se erige como soporte donde se acumulan y registran los conocimientos que conforman la cultura (Alonso, 2018).

2.2.2. *Perspectiva histórica-jurídica*

En este enfoque, el documento hace posible conocer o “ver” los hechos, dado que en la antigüedad los redactores eran los mismos actores de los acontecimientos, quienes transcribían lo que habían percibido sensorialmente (Alonso, 2018).

En este marco, los documentos se consideran una representación de los sucesos históricos y se les otorga una categoría probatoria más alta que a los testimonios orales; Al mantener la fidelidad de los hechos, satisface la necesidad de narrar los acontecimientos sin distorsionarlos y, al mismo tiempo, posee la capacidad de incidir en el futuro en función de cómo se interpreten los sucesos pasados que el documento da a conocer.

2.3. Archivo

Constituye uno o más conjuntos de documentos (independientemente de su fecha, forma o soporte material) acumulados de forma natural por una persona o institución pública o privada a lo largo de su gestión, y preservados en ese mismo orden para que sirvan como

testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia (Fernández, 2015).

Se entiende por archivo al conjunto de documentos, sin importar su formato ni soporte material, que una persona o institución pública o privada reúne de forma natural durante el ejercicio de su gestión y preserva con técnicas determinadas, con el propósito de que funcionen como testimonio e información para el productor, para los ciudadanos y como fuente histórica (Joza y Gómez, 2017).

Asimismo, se entiende el archivo como el espacio destinado al resguardo y conservación de los documentos generados y recibidos por la organización. Esto exige documentar justificadamente lo que se hace, cumplir lo previsto en los planes y metas y demostrar, mediante documentos, lo realizado, a fin de valorar el cumplimiento de los objetivos y establecer parámetros de progreso en la mejora y la calidad (Crespo, 2019).

En efecto, el archivo reúne la documentación generada y recibida por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, como evidencia de sus actividades, con el propósito de brindar servicio a la ciudadanía mediante la custodia e información de sus derechos e intereses y de fomentar la investigación y el desarrollo cultural (Joza y Gómez, 2017)

Si bien la tarea central de los archiveros consiste en establecer parámetros que aseguren registros fidedignos y auténticos, se admite que los criterios de evaluación de esa fiabilidad y autenticidad son creaciones humanas, configuradas por determinados contextos históricos y culturales. En consecuencia, el valor de los documentos trasciende su función de mera evidencia confiable entendida en términos tradicionales (Intriago y Villavicencio, 2019).

Un documento de archivo es, por tanto, un objeto de información que deja constancia de actos o transacciones de la sociedad y que, en consecuencia, presenta una naturaleza funcional y probatoria que le confiere valor administrativo y patrimonial (Del Castillo y Mena, 2011).

Los archivos, como evidencia de la actuación pública y privada de las organizaciones, son una fuente esencial para el conocimiento histórico. Primero respaldan la gestión administrativa y luego la investigación y la cultura, siempre que exista una gestión archivística adecuada que garantice el cuidado y la preservación del patrimonio documental.

Entendida como administración archivística, la gestión de archivos se realiza a través de un software que ofrece a los usuarios la posibilidad de acceder a la información, controlarla, compartir su flujo con otros usuarios y asegurar su protección y seguridad (Loor et al., 2021).

Al respecto, Paredes y Escobar (2014) sostuvieron que:

La gestión archivística fundamenta los diferentes procesos que ameritan aplicarse a los documentos que ingresan en un archivo producto del quehacer de las organizaciones y acontecimientos de entornos sociales, su objetivo principal se rige por la capacidad de consolidar los preceptos técnicos para la organización y posterior localización de la información registrada en los documentos indistintamente cual sea su soporte: impresos, digitales, audiovisuales, etc. (p. 155)

El archivo es el conjunto de documentos reunidos y conservados por una persona o entidad en el ejercicio de sus funciones, que sirven como evidencia e información para el productor, la ciudadanía y como fuente para la historia (Bateoja, 2017)

Estos espacios deben funcionar como centros dinámicos de información que salvaguarden el patrimonio de una organización, y ya no como simples depósitos de papeles carentes de criterios técnicos de clasificación, orden y conservación.

En conclusión, un documento de archivo es una manifestación testimonial producida, recibida y acumulada de forma automática y espontánea, en cualquier tiempo, lengua, formato o soporte, y que debe mantener un carácter auténtico, objetivo e imparcial.

El archivo está integrado por documentos, estructura organizativa y prestación de servicios, componentes que se articulan entre sí con independencia de su valor administrativo.

Por ello, es esencial conservar y registrar todos los documentos en las empresas, organizaciones e instituciones, pues constituyen la memoria de su gestión. Esto hace necesario aplicar principios archivísticos que aseguren una organización eficiente y una recuperación rápida de la información cuando se requiera (Cruz, 2011).

2.3.1. Clasifican de los archivos

Los archivos se clasifican en función de su uso, grado de utilización y frecuencia de consulta de la siguiente manera (Cruz, 2011):

Archivos activos o de gestión: Estos contienen documentos que, aunque ya están archivados, se consultan con regularidad. Generalmente, su vigencia abarca un año desde su último uso o consulta.

Archivos semiactivos o intermedios: Estos archivos albergan documentos que provienen de los archivos activos. Aunque su consulta se realiza con menor frecuencia, todavía son relevantes por razones legales o administrativas. Su conservación permanente o eliminación se decide tras haber concluido su utilidad operativa.

Archivos inactivos: Recogen documentos que han perdido su valor operativo, pero conservan importancia histórica, política o documental. Estos archivos contribuyen a la memoria institucional y su información puede ser valiosa para investigaciones científicas.

Por otra parte, de acuerdo con el ciclo de vida o las diferentes etapas de los documentos, es posible distinguir:

Archivos de cinco o seis años: se ubican en la primera edad del documento; son archivos de gestión o de oficina que se conservan mientras dura su tramitación o hasta que su consulta se hace menos frecuente.

Archivos de diez años: estos se consideran igualmente de primera edad del documento y se guardan en los archivos centrales, las unidades que concentran y conservan la documentación de las diversas áreas o dependencias institucionales.

Archivos de entre quince y treinta años: Representan la segunda edad del documento y se conocen como archivos intermedios. Resguardan información considerada relevante y de alto valor por la entidad. Estos documentos provienen de archivos centrales y son el paso previo antes de su traslado al archivo histórico.

Archivos indefinidamente: Corresponden a la tercera edad del documento y son los archivos históricos o fondos documentales. Estos archivos preservan la memoria de las actividades y procesos de la institución a lo largo del tiempo.

2.4. Gestión documental

La formación de un archivo tiene su punto de partida en la elaboración y el registro de documentos, los cuales, desde los albores de la gestión pública, han sido una necesidad constante de los Estados y el sustento fundamental de las tareas administrativas (Ledesma-Ramos, 2022).

Según la Norma ISO 15489-1, corresponde a la gestión documental, como campo de la administración, supervisar de forma eficiente y sistemática la creación, recepción, conservación, utilización, disposición y preservación de los registros, asegurando que contengan y protejan la evidencia y la información vinculada con las operaciones y actividades de la organización (Santovenia y Cañedo, 2019).

Mediante diversas tecnologías y procedimientos, la gestión documental se encarga de la captura, el resguardo y la recuperación de documentos, con el fin de optimizar la organización de la información a lo largo de su ciclo de vida (Galor, 2018)

La gestión documental abarca la incorporación, custodia y localización de documentos mediante el uso de tecnologías y métodos que permiten perfeccionar la organización de la información durante todo el ciclo de vida de estos (Díaz y Gonzáles, 2020).

En síntesis, es un conjunto de normas y prácticas para gestionar el flujo de documentos en la organización, facilitar la recuperación de información, definir su tiempo de conservación,

eliminar los que ya no son útiles y preservar de forma permanente los de mayor valor, bajo criterios de racionalidad y economía.

En las empresas y organizaciones, la gestión documental forma parte del sistema de información, el cual se diseña para almacenar y recuperar documentos, proteger la información generada y asegurar su autenticidad y validez probatoria ante eventuales controversias (Aranda y García, 2023)

En la gestión documental, los espacios físicos de preservación y conservación de archivos implican definir y aplicar acciones y medidas para garantizar el adecuado acceso, uso, mantenimiento y resguardo de los documentos.

En la gestión de archivos se debe priorizar la prevención y atención frente a desastres (inundaciones, deslizamientos, sismos, etc.), el mantenimiento de las instalaciones para evitar niveles elevados de humedad, el control de plagas en las áreas de depósito y la protección de la información en distintos medios y soportes (plataformas informáticas, CD-ROM, discos duros, memorias USB, entre otros) (Aranda y García, 2023).

Además, el sistema de gestión de documentos debe asegurar la interoperabilidad, tanto entre diversas Administraciones públicas como con el propio portal de transparencia de la entidad. Mediante el uso de metadatos específicos, se posibilita una difusión sistemática y potencialmente automatizada de la información sometida a publicidad activa, así como de cualquier otro contenido que la organización decida publicar en dicho portal (Zambrano et al., 2021).

La principal ventaja de esta interoperabilidad reside en la posibilidad de acceder directamente a la fuente original de la información, es decir, al propio documento, evitando el riesgo que implica difundir documentos modificados, datos fuera de contexto o información que no pueda verificarse (Thurston, 2015).

La implementación de un sistema de gestión documental brinda numerosas ventajas: reduce la manipulación y el almacenamiento de documentos en soporte papel, disminuye los costos asociados a su elaboración, conservación y mantenimiento, y facilita el acceso, la recuperación y el aprovechamiento de la información en toda la organización. Asimismo, dinamiza los procesos de trabajo, incrementa la productividad, optimiza el uso de recursos y del espacio físico, acelera el flujo de información hacia los usuarios, fortalece la toma de decisiones y el registro de las actuaciones de la empresa, proporciona respaldo frente a posibles acciones legales y favorece la conservación histórica de los documentos (Suárez y García, 2021).

A través de la gestión documental, la administración aplica un conjunto de métodos y procedimientos para crear, recibir, utilizar y conservar la información necesaria, que da cuenta de las actividades realizadas, puede mantenerse en el tiempo y asegura la eficiencia y eficacia de sus operaciones (Peña et al., 2020).

En el contexto actual, la administración pública enfrenta una creciente demanda de competitividad, atención ciudadana, eficiencia y eficacia en sus operaciones. La adopción de un modelo de gestión documental se presenta como una estrategia esencial que ofrece múltiples beneficios: (i) Seguridad: Minimiza el riesgo de extravío de documentos importantes. (ii) Eficiencia operativa: Permite ahorrar tiempo, espacio y recursos financieros. (iii) Agilidad: Reduce significativamente el tiempo de consulta de los documentos. (iv) Accesibilidad: Los documentos electrónicos son más fáciles de buscar y recuperar, potenciando la productividad. (v) Mejora institucional: Contribuye al fortalecimiento de la institución al optimizar sus procesos y ofrecer un mejor servicio al ciudadano (Pérez et al., 2021).

Los beneficios de aplicar un modelo de gestión documental se manifestarán en la satisfacción y percepción del ciudadano, mediante servicios de información más eficientes, procesos de trámite más rápidos y menores costos.

La gestión documental comprende el conjunto de principios, métodos y conocimientos aplicados al manejo de los documentos desde su creación hasta su conservación definitiva, e incorpora tareas esenciales como la clasificación, organización, ubicación, descripción, transferencia, identificación, valoración, selección y eliminación de estos (Bonal y Ortego, 2019).

La gestión documental viene siendo reconocida por la alta dirección como un componente estratégico, equiparable a áreas como recursos humanos o contabilidad, con metas, procedimientos y mecanismos de aseguramiento de la calidad propios. Sin embargo, todavía no se le otorga la atención necesaria para desplegar todas las acciones que demanda, pues implica contar con personal formado en normativa, gestión de la calidad, buenas prácticas e innovación, además de una inversión considerable de tiempo y recursos financieros (Díaz et al., 2021)

La gestión documental se concibe, en líneas generales, como el conjunto de acciones fundamentales en cualquier entidad para organizar y supervisar su fondo documentario, asegurando que esté disponible y sea provechoso para la toma de decisiones. Al ofrecer información veraz y oportuna a la alta dirección, se convierte en un soporte imprescindible para el desempeño eficiente de sus funciones (Borrás, 2021).

La gestión documental constituye una actividad transversal que incide en la totalidad de los procesos de la entidad y, en consecuencia, debe ser atendida con prioridad por la máxima dirección. Al estar orientada al uso estratégico de los documentos y de la información que estos resguardan, coadyuva al incremento de la calidad, la eficacia y el rendimiento económico de las operaciones organizacionales (Ruiz et al., 2016).

Por otro lado, la gestión documental se posiciona como una función indispensable dentro de las organizaciones. Esta debe llevarse a cabo con un riguroso control en cuanto a la calidad de la información y el manejo de los registros. La eficacia en estos aspectos determina

en gran medida la utilidad de la información almacenada para la toma de decisiones y la dirección de los procesos organizacionales. Por consiguiente, al integrar las diversas concepciones propuestas por diferentes estudios. En este sentido, la gestión documental se define como una actividad que permea toda la organización, siendo parte integral de las funciones administrativas y gerenciales. Su implementación adecuada contribuye al desempeño económico, la eficiencia y la transparencia organizacional, respaldando activamente la toma de decisiones (Bodes y Ruiz, 2020).

En la gestión documental, se identifica la interacción sinérgica de cinco elementos fundamentales: (i) Documentos: Creación, recepción y uso en los procesos organizacionales. (ii) Aspectos normativos: Consideración del marco regulatorio y políticas vigentes en la gestión documental. (iii) Aspectos metodológicos: Aplicación de procedimientos técnicos y cumplimiento de estándares establecidos. (iv) Análisis de riesgos: Protección y seguridad en el acceso a la información. (v) Tecnología: Uso de herramientas tecnológicas que facilitan y optimizan la gestión documental (Soria y Díaz, 2020).

Entre las principales herramientas para la gestión documental se encuentran, en software propietario, SharePoint, Documentum y Quipux, y en software libre sobre Linux, Nuxeo, Alfresco y Athento. Todas estas soluciones permiten realizar de forma digital procesos como la organización, el registro, el almacenamiento, la recuperación y la difusión de documentos (Cerna et al., 2022).

La gestión documental en organizaciones públicas y privadas puede potenciarse mediante la adopción de normas y buenas prácticas, como la ISO/IEC 15489:2005. Esta disposición fija lineamientos y exigencias fundamentales para la generación y conservación de documentos de forma ordenada y sistemática, en concordancia con las políticas y metas institucionales, articulando la gestión de documentos con el enfoque por procesos y con los sistemas de gestión de la calidad (Portillo, 2020).

Por consiguiente, la gestión documental se refiere al conjunto de métodos y procedimientos destinados a administrar de manera adecuada el flujo de datos e información que se genera en las organizaciones. Esta visión sustenta la presente investigación al poner de manifiesto la necesidad de establecer lineamientos estratégicos que, ante el nuevo contexto sociocultural, optimicen la eficiencia en el tratamiento de los archivos, facilitando su recuperación oportuna y la definición de los plazos para su conservación, eliminación o preservación definitiva.

2.4.1. Elementos del proceso de gestión documental

Para poner en marcha un modelo de gestión documental, es indispensable, en primer término, reconocer todos los tipos de documentos implicados, así como su estado, grado de complejidad y formato, ya se trate de archivos físicos, documentos digitalizados, documentos creados en entorno digital, impresos a partir de soportes electrónicos o registrados en bases de datos.

Para comenzar la implementación de un modelo de gestión documental, resulta fundamental jerarquizar la información más relevante, organizar y estructurar los documentos, y establecer permisos de acceso, tipos de formatos, control de versiones, mecanismos de respaldo y pautas de preservación. Del mismo modo, es necesario contar con una clasificación funcional, una nomenclatura homogénea, un manual de procedimientos, la asignación de responsables y la integración de la gestión documental con las demás áreas de la organización, de modo que se evidencien beneficios tangibles en el corto plazo (Casadesús, 2019).

Estos elementos constituyen pasos iniciales que deben considerarse al comenzar su implementación, pues son claves para facilitar, más adelante, una planificación y un diseño flexibles, dinámicos y adaptables a futuros cambios.

El siguiente paso implica seleccionar una herramienta tecnológica que facilite la implementación de la gestión documental. Esta herramienta debe cumplir con una serie de

características esenciales: (i) Escalabilidad: Capacidad para adaptarse al crecimiento y las necesidades cambiantes de la organización. (ii) Integración: Compatible con otros sistemas, como web, fax, correo electrónico, bases de datos, entre otros. (iii) Almacenamiento masivo: Capacidad para almacenar una gran cantidad de documentos de manera eficiente. (iv) Accesibilidad: Interfaz de usuario intuitiva y accesible para cualquier usuario. (v) Recuperación rápida: Funcionalidades que permitan una rápida localización y recuperación de la documentación. (vi) Importación de documentos: Sistemas que faciliten la importación de documentos de diversas fuentes. (vii) Categorización: Herramientas que permitan categorizar y organizar la documentación de forma efectiva. (viii) Anotaciones: Posibilidad de realizar anotaciones y comentarios en los documentos. (ix) Reconocimiento óptico de caracteres (OCR): Integración con tecnologías OCR para digitalizar y reconocer texto en documentos escaneados. (x) Formato de archivo: Capacidad para gestionar y visualizar diversos formatos de archivo, incluyendo texto, imagen y sonido. (xi) Acceso simultáneo: Permitir el acceso de varios usuarios al mismo tiempo, garantizando la colaboración y el trabajo en equipo. (xii) Seguridad: Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos y documentos almacenados (Sáenz, 2019).

La actualidad y trascendencia de la gestión documental se reflejan en la norma ISO 15489, 2001, que establece directrices para la administración, preservación y resguardo de los documentos. Dicha norma señala que las organizaciones deben producir documentos auténticos, confiables y operativos, que sirvan de soporte a sus actividades, aseguren su continuidad, posibiliten el acatamiento de la normativa vigente y sustenten la asunción de responsabilidades.

La familia de normas ISO 30300 e ISO 30301 consolida el enfoque de los sistemas de gestión de documentos, al precisar sus fundamentos, terminología y requisitos. En este contexto, la gestión documental se concibe como el ámbito de la administración organizacional

responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, conservación, uso, disposición y preservación de los documentos, garantizando la captura y resguardo de la evidencia y de la información sobre las transacciones y actividades de la entidad, teniendo como núcleo u objeto principal el documento de archivo.

2.4.2. Dimensiones de la variable gestión documental

Basándose en las contribuciones de expertos en gestión documental, como Michael Roper, quienes han profundizado en la teoría de esta disciplina, y tomando como referencia la Norma ISO 15489, se han identificado siete dimensiones fundamentales relacionadas con los procesos en la gestión documental:

2.4.2.1. Incorporación de documentos. Los procedimientos de gestión de documentos deben especificar la forma en que estos se integran al sistema, desde su selección hasta su archivo o digitalización, asumiendo con responsabilidad la tarea de recepción, ya que de ello dependerán su tramitación y seguimiento. La incorporación tiene por finalidad relacionar cada documento con su emisor y el contexto en que fue generado, situarlo dentro del sistema de gestión y enlazarlo con otros documentos afines (Alonso et al., 2007).

2.4.2.2. Registro del documento. El registro tiene como finalidad oficializar el ingreso de un documento al sistema, otorgándole un código único y una breve descripción que facilite su localización posterior. Este procedimiento debe efectuarse en el momento mismo de su incorporación y antes de cualquier otra gestión, ya sea de manera manual o de forma automática en plataformas electrónicas. Registrar cada documento resulta esencial, ya que, si no queda consignado, es como si nunca hubiera ingresado, lo que deriva en extravíos y ausencia de control o seguimiento (Alonso et al., 2007).

2.4.2.3. Clasificación del documento. La clasificación implica asignar a cada documento un lugar específico dentro de un esquema o cuadro de clasificación codificado, de acuerdo con la actividad de la organización a la que sirve de evidencia y respetando los

principios de procedencia y mantenimiento del orden original. Este sistema representa las funciones y procesos de la institución, facilita la localización y el control de los documentos, y demanda que el personal archive cada pieza documental en el sitio que le corresponde para garantizar una gestión ordenada y eficaz (Alonso et al., 2007).

2.4.2.4. Almacenamiento del documento. Este proceso tiene como finalidad mantener y resguardar los documentos, asegurando su autenticidad, confiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo requerido, en concordancia con la Norma ISO 15489, que establece su conservación en ambientes seguros. Para ello, es imprescindible controlar las condiciones de almacenamiento y manipulación, atendiendo a las propiedades físicas y químicas de los soportes, a fin de prevenir accesos indebidos, deterioro, extravío, robos o siniestros; lo que a su vez exige contar con personal responsable y áreas de acceso restringido únicamente a personas autorizadas (Alonso et al., 2007).

2.4.2.5. Acceso del documento. El acceso a los documentos debe estar claramente normado, precisando quién está autorizado para crear, revisar, modificar o suprimir información y bajo qué condiciones, de acuerdo con la legislación vigente (sobre privacidad, seguridad, transparencia, entre otros) y con las exigencias de confidencialidad de la organización. Para ello, es indispensable contar con lineamientos formales y disposiciones internas que determinen derechos, limitaciones y plazos de acceso, con el propósito de resguardar la documentación sensible y evitar extravíos, daños o sustracciones (Alonso et al., 2007)

2.4.2.6. Trazabilidad del documento. Resulta imprescindible controlar el uso y la circulación de los documentos para garantizar que solo los usuarios autorizados ejecuten las acciones permitidas y que dichos documentos puedan ubicarse siempre que se necesiten. Este seguimiento o trazabilidad permite conservar un registro de auditoría de todas las operaciones (registro, clasificación, archivo, acceso, migración y disposición), evitar extravíos y vigilar que

los documentos no permanezcan por periodos excesivos en una misma área, asegurando así un manejo adecuado a lo largo de todo su ciclo de vida (Alonso et al., 2007)

2.4.2.7. Disposición del documento. La disposición de los documentos se lleva a cabo una vez cumplido su periodo de conservación, aplicando lo establecido en el cronograma respectivo (eliminación, conservación definitiva o traslado a otro sistema archivístico). Esta etapa final de la gestión documental debe ejecutarse únicamente con la autorización correspondiente y después de comprobar que el documento ya no resulta necesario para la organización, que no tiene gestiones pendientes y que no está relacionado con procesos judiciales o investigaciones en los que pueda requerirse como medio probatorio (Alonso et al., 2007).

2.5. Manejo de archivo

La naturaleza esencial de cualquier archivo radica en su capacidad de prestar un servicio y ofrecer funcionalidad. Archivar no solo implica la custodia de documentos, sino también garantizar su disponibilidad para ser recuperados y utilizados. Un archivo desempeña diversas funciones clave: administrativa, al facilitar la gestión; científica, al requerir un tratamiento técnico; cultural, al servir como un depósito de identidades; educativa, al promover la libertad de acceso; e informativa, al ser un repositorio de conocimiento social (Intriago y Villavicencio, 2019).

En toda organización, es fundamental que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente. Para lograrlo, es preciso que los documentos y la información bajo su responsabilidad estén organizados y registrados adecuadamente. Esto garantiza que la información sea accesible inmediata y eficazmente (Díaz y Mena, 2022).

El archivo comprende, por un lado, el conjunto de documentos reunidos por una persona o institución, sin importar su antigüedad, formato o soporte material, y, por otro, el espacio físico o contenedor destinado a su guarda y protección, durante el curso de su actividad.

Además, el archivo abarca los métodos y técnicas utilizados para organizar esta información (Sánchez, 2014).

La eficiencia de un archivo se evalúa por la calidad y disponibilidad de la información que proporciona. Por lo tanto, es fundamental que las personas encargadas de su administración posean el perfil adecuado para ello. Asimismo, es necesario asignar recursos suficientes y adecuados para asegurar que las tareas relacionadas con la gestión del archivo se realicen de manera efectiva.

El manejo de archivos es la disciplina responsable de analizar y administrar los archivos, supervisando el ciclo de vida de los documentos desde su creación o recepción hasta su destino definitivo. Su propósito comprende la preservación, clasificación, organización y descripción de los fondos documentales, entendidos como documentos que constituyen evidencia material de hechos o actos llevados a cabo (AGN, 2021).

Las funciones archivísticas abarcan el conjunto de procesos requeridos para administrar los documentos desde su creación hasta su destino final. No se limitan a su recopilación y resguardo, sino que implican también el control de la producción documental, su conservación tanto material como funcional, así como la oferta de servicios de difusión y un acceso rápido y oportuno a la información (Caimari, 2020)

En resumen, la gestión de archivos constituye la base de los distintos procedimientos aplicados a los documentos producidos por las organizaciones y su contexto social, con la finalidad de ordenar y hacer más sencilla la posterior ubicación de la información contenida en ellos, independientemente del soporte en que se encuentren (papel, digital, audiovisual, entre otros).

El manejo de archivos comprende las operaciones propias de la archivística que hacen posible el tratamiento técnico de los documentos en sus diferentes etapas. Mediante la aplicación de una práctica metodológica a la documentación, se busca favorecer la organización,

preservación, recuperación y acceso inmediato a la información, de modo que el usuario pueda utilizarla de manera oportuna para diversos fines (Palma, 2021)

En concordancia con lo expuesto, puede afirmarse que el manejo de archivos consiste en el conjunto de operaciones técnicas que posibilitan el tratamiento de la documentación desde su ordenamiento hasta su conservación o descarte, respetando en todo momento su ciclo de vida.

2.5.1. *Procesos que integra el manejo de archivos*

Los procesos del manejo de archivos abarcan un conjunto de actividades que han de ejecutarse de forma sistemática desde la generación o incorporación de la documentación hasta su ordenamiento y conservación, con el propósito de garantizar el funcionamiento eficaz del archivo y facilitar la recuperación posterior de la información (Ramírez, 2022).

Los principios esenciales de las técnicas archivísticas comprenden la clasificación, el ordenamiento, la descripción, la elaboración de instrumentos de control documental, así como la selección y preservación de los documentos. Su implementación está condicionada por la tipología, las series y los soportes documentales, y se adapta al contexto y a las particularidades propias de cada documento (Ladrón, 2020).

2.5.2. *Dimensiones de manejo de archivos*

Basándose en las contribuciones de expertos en manejo de archivos, como Helen Forde y John Nugent, quienes han profundizado en la teoría de la organización, y tomando como referencia las normas generales del Sistema Nacional de Archivos aprobado por RJ N° 073-85/AGN, las cuales son ejecutadas a fin de conseguir un eficiente manejo archivístico en toda institución, se han identificado cuatro dimensiones fundamentales relacionadas con los procesos en materia archivística.

2.5.2.1. Organización documental. La organización documental consiste en reunir y estructurar jerárquicamente los documentos de un fondo determinado, desde lo general

hasta lo particular, respetando siempre los principios de procedencia y de mantenimiento del orden original (Forde y Nugen, 2015).

De acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos, la organización documental constituye un procedimiento técnico archivístico que implica ejecutar diversas acciones dirigidas a clasificar, ordenar y asignar signaturas a la documentación de una entidad (Forde y Nugen, 2015)

En esta etapa es necesario identificar las series y subseries documentales a través de tres acciones fundamentales. En primer lugar, la clasificación, que consiste en reunir los documentos en grupos siguiendo la estructura orgánica de la institución. En segundo término, el ordenamiento, que implica organizar cada conjunto de documentos de acuerdo con un criterio determinado, ya sea alfabético, numérico, cronológico u otro que resulte pertinente. Finalmente, la signatura, que supone asignar a cada documento símbolos o códigos que permitan su identificación precisa dentro del sistema (Cabanaconza, 2017)

En el proceso técnico archivístico, la organización documental constituye la etapa en la que los documentos acumulados y conservados se estructuran de modo que cada uno sea ubicado en el lugar que le corresponde, integrándose de forma coherente en un conjunto orgánico (Forde y Nugen, 2015).

El primer concepto del Sistema Nacional de Archivos plantea una perspectiva más amplia de la organización documental al contemplar tres acciones principales, mientras que el segundo se concentra en que, una vez que los documentos ingresan al Archivo Central, deben ser organizados según la unidad orgánica a la que pertenecen, preservando su procedencia y el orden inicial en que fueron producidos (Forde y Nugen, 2015).

El Manual del Archivero del AGN, señala las siguientes acciones (Navarro, 2023):

- **Clasificación documental.**

La clasificación documental consiste en dividir la documentación en grupos y posibles subgrupos, teniendo en cuenta las funciones, la estructura orgánica de la institución y, en algunos casos, los asuntos o materias. Es una operación intelectual que organiza jerárquicamente los documentos en clases, respetando siempre el principio de procedencia (Forde y Nugen, 2015).

- **Ordenamiento documental.**

El ordenamiento documental consiste en vincular y disponer las piezas de cada grupo según un sistema único y coherente (alfabético, numérico, alfanumérico o cronológico) que permita una secuencia lógica de los documentos. Es un proceso que sigue a la clasificación y, aunque a veces se confunda con ella, se trata de acciones distintas, pero estrechamente relacionadas, ya que primero se clasifica y luego se ordena. A través del ordenamiento se articulan los documentos dentro de cada serie o agrupación, respetando el principio de orden original y la estructura propia de la documentación, de modo que su localización y consulta resulten claras y sistemáticas (Forde y Nugen, 2015).

- **Asignación de identificación de documentos.**

La signatura consiste en asignar a cada documento un código o clave de identificación, relacionado con la unidad orgánica, la serie documental u otros criterios, compuesto por letras, números o por la combinación de ambos.

2.5.2.2. Descripción documental. Se refiere al procedimiento archivístico que consiste en examinar, reconocer y definir los distintos aspectos internos y externos de la documentación, con el fin de elaborar los instrumentos de descripción (Forde y Nugen, 2015).

La descripción documental es una fase del proceso archivístico que, mediante instrumentos como inventarios y registros, ofrece información precisa sobre el contenido, contexto y características de los documentos y sus agrupaciones, con el propósito de controlar

los fondos y facilitar el acceso y la recuperación de la información por parte de los usuarios (Navarro, 2023).

2.5.2.3. Conservación documental. La conservación documental es un proceso archivístico orientado a preservar la integridad física y el contenido de los documentos mediante medidas de prevención y, cuando es necesario, de restauración. Su finalidad es prolongar la vida útil de los documentos, asegurando su autenticidad, integridad y confiabilidad frente a daños físicos, agentes biológicos o posibles siniestros (Forde y Nugen, 2015).

2.5.2.4. Servicios archivísticos. El servicio de referencia y acceso documental es el proceso mediante el cual los archivos ponen a disposición de usuarios internos y externos los documentos de la entidad, permitiendo su consulta, lectura, búsqueda, préstamo o copia. Su propósito es facilitar el acceso a la información mediante distintas modalidades, como el préstamo temporal de documentos o la revisión directa en el archivo sin retiro del material (Forde y Nugen, 2015).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio se caracteriza como una investigación de tipo básica, ya que su propósito central es ampliar y profundizar el acervo de conocimientos científicos existentes, sin tener propósitos aplicativos inmediatos. Se orienta hacia la resolución de un problema teórico con el fin de contribuir al crecimiento intelectual (Pereyra, 2020).

El enfoque metodológico adoptado es cuantitativo, caracterizado por la realización de conteos numéricos y el empleo de métodos matemáticos. Este enfoque se aplica mediante procesos organizados secuencialmente para validar suposiciones (Barbosa et al., 2020).

En cuanto al alcance de la investigación, es descriptivo, lo que implica la especificación de propiedades, conceptos, variables o hechos en un contexto determinado. Se recopila información sobre las variables para describirlas o caracterizarlas (Zacarías y Supo, 2020).

Además, se empleó un diseño correlacional causal. Este tipo de diseño permite entender cómo se comporta una variable en función del comportamiento de otras variables relacionadas. Se analizan las relaciones entre dos o más variables para evaluar la correlación causal (Guerrero y Guerrero, 2020).

En relación con el diseño de investigación, se trata de un estudio no experimental de corte transversal. Este diseño se centra en variables que tienen un lugar y tiempo específicos y no son manipuladas; se observan y analizan en su ambiente natural. La investigación transversal consiste en obtener información del objeto de estudio (población o muestra) en un único momento (Reyes, 2022).

Es relevante destacar que las investigaciones no experimentales no alteran las variables de estudio; simplemente las especifican, examinan, interpretan y pronostican. Este tipo de investigación observa o mide fenómenos y variables en su contexto natural para su análisis. Es

un enfoque sistemático y empírico en el que las variables independientes no se manipulan, ya que han ocurrido previamente (Rebollo y Ábalos, 2022).

En ese contexto, el diseño de la presente investigación se establece de la siguiente manera:

$$X \longrightarrow Y$$

$$M = O_X \quad r \quad O_Y$$

Donde:

M = Muestra de la población a estudiar

O_x = Observación de la variable Gestión Documental.

O_y = Observación de la variable Manejo de Archivos

r = Relación Causal entre las variables

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

Para el desarrollo de la siguiente investigación, se tuvo como unidad de análisis a la Secretaría General del Seguro Social de Salud (EsSalud) en el período 2022, ya que es el Órgano de Administración de Archivos, cuyo rol ejecuta a través de la Oficina de Servicios de Información.

3.3. **Variables**

3.3.1. ***Definición conceptual de la variable: Gestión documental***

La gestión documental es el conjunto de prácticas y técnicas que se encargan de administrar de manera sistemática y responsable la creación, almacenamiento, recuperación, preservación y disposición de registros en una organización, optimizando la organización de la información y asegurando su flujo eficiente y controlado. Esta gestión engloba un conjunto de actividades que facilitan el manejo eficiente del flujo documental, incluyendo actividades como la recuperación de información, establecimiento de plazos de conservación, eliminación de

documentos obsoletos y preservación indefinida de los más relevantes, siempre bajo principios de racionalización y economía (Roper, 2000).

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Manejo de archivos

El manejo de archivos es la disciplina encargada de analizar y administrar los archivos, supervisando el ciclo de vida de los documentos desde su creación o ingreso hasta su destino definitivo. Su propósito es preservar, clasificar, organizar y describir los fondos documentales, entendidos como documentos que representan evidencia material de hechos o actos llevados a cabo (AGN, 2021).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión documental

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Escala de valoración
Variable 1. Gestión documental	La gestión documental es el conjunto de prácticas y técnicas que se encargan de administrar de manera sistemática y responsable la creación, almacenamiento, recuperación, preservación y disposición de registros en una organización, optimizando la organización de la información y asegurando su flujo eficiente y controlado. Esta gestión engloba un conjunto de actividades que facilitan el manejo eficiente del flujo documental, incluyendo actividades como la recuperación de información, establecimiento de plazos de conservación, eliminación de documentos obsoletos y preservación indefinida de los más relevantes, siempre bajo principios de racionalización y economía (Roper, 2000).	Basándose en las contribuciones de expertos en gestión documental, como Michael Roper, quienes han profundizado en la teoría de esta disciplina, y tomando como referencia la Norma ISO 15489, se han identificado siete dimensiones fundamentales relacionadas con los procesos en la gestión documental. Además, estará conformado por 13 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert, cuyos resultados se procesarán a través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Incorporación del documento	• Identificación de documentos. • Relación entre documentos.	Escala Likert: Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre	Inicio Proceso Logrado
			Registro del documento	• Verificación de registros.		
			Clasificación del documento	• Existencia de clasificación. • Criterios de clasificación. • Número de registro.		
			Almacenamiento del documento	• Seguridad		
			Acceso del documento	• Accesibilidad del personal		
			Trazabilidad del documento	• Seguimiento. • Registro de acceso. • Cumplimiento normativo		
			Disposición del documento	• Políticas de disposición. • Métodos de eliminación.		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Manejo de archivo.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores	Niveles y rangos
Variable 2. Manejo de archivo	El manejo de archivos es la disciplina encargada de analizar y administrar los archivos, supervisando el ciclo de vida de los documentos desde su creación o ingreso hasta su destino definitivo. Su propósito es preservar, clasificar, organizar y describir los fondos documentales, entendidos como documentos que representan evidencia material de hechos o actos llevados a cabo (AGN, 2021).	A partir de los aportes de especialistas en manejo de archivos, como Helen Forde y John Nugent, y de las normas del Sistema Nacional de Archivos aplicadas para asegurar una gestión archivística eficiente, se han definido cuatro dimensiones clave vinculadas a los procesos archivísticos. Estas dimensiones se operacionalizan mediante 10 indicadores, que serán evaluados con una escala de Likert y analizados estadísticamente mediante el programa SPSS	Organización documental	• Ordenamiento • Asignación de identificación de los documentos	Escala Likert: 5 = Siempre (S) 4 = Casi siempre (CS) 3 = A veces (AV) 2 = Casi nunca (CN) 1 = Nunca (N)	Deficiente Moderado Eficiente
			Descripción documental	• Elaboración y redacción de un inventario descriptivo de los documentos. • Elaboración de mapas, esquemas u organizadores visuales de las diversas descripciones de los documentos		
			Conservación documental	• Actividades de limpieza del ambiente físico de los documentos. • Mantenimiento físico de los documentos. • Mantenimiento físico de los soportes de los documentos archivístico (fólderes, faster y grapas metálicas)		
			Servicios archivísticos	• Servicio de préstamo de los documentos. • Servicio de consulta de los documentos. • Servicios archivísticos mediante un sistema informático.		

3.4. Población y muestra

Para evaluar la gestión documental y el manejo de archivos, se ha considerado como población a 150 servidores de la Secretaría General del Seguro Social de Salud (EsSalud). Esta población se entiende como el conjunto de individuos o elementos que comparten determinadas características o criterios y que se encuentran en un ámbito específico para ser analizados (Nel, 2021).

3.4.1. Muestra

Para evaluar la gestión documental y el manejo de archivos, se empleó una fórmula de cálculo porcentual que permita determinar de manera adecuada el tamaño de la muestra. En este contexto, la muestra se entiende como un subconjunto de la población que conserva sus mismas características y propiedades (Nel, 2021). El número de participantes que integrarán dicha muestra se obtendrá mediante la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 150 servidores

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot 150)}{[0.05^2 \cdot (150 - 1)] + (1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = 109 \text{ Servidores}$$

Por consiguiente, la totalidad muestral para este estudio estuvo conformada por 109 servidores pertenecientes a la Secretaría General del Seguro Social de Salud (EsSalud).

3.4.2. Muestreo

En este estudio, dado que se pretende obtener resultados de naturaleza probabilística, se optó por utilizar un muestreo aleatorio simple para la selección de los participantes. Cabe señalar que el muestreo se concibe como el conjunto de procedimientos destinados a seleccionar o segmentar una parte de la población con base en ciertos criterios, mientras que el muestreo no probabilístico se sustenta en el criterio o juicio del investigador (Iglesias, 2021).

3.5. Instrumentos

La encuesta se utiliza como técnica de investigación social para indagar, explorar y recopilar información, mediante preguntas planteadas de forma directa o indirecta a los sujetos que conforman la unidad de análisis del estudio (Barbosa et al., 2020).

Para llevar a cabo la recolección de datos de manera coherente con los objetivos de la investigación, resulta indispensable diseñar un plan detallado que especifique los procedimientos adecuados para obtener la información. En este estudio, se aplicaron dos cuestionarios: uno dirigido a evaluar la gestión documental y otro orientado a medir el manejo de archivos (Barbosa et al., 2020).

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

El contenido de los instrumentos aplicados a la muestra de este estudio fue sometido a la técnica de juicio de expertos, mediante la cual investigadores especializados evaluaron su coherencia interna y otorgaron valor científico a cada uno de los ítems. De este modo, la validación de los instrumentos de medición de las variables brindó sustento científico a su aplicación, garantizando que su contenido fuera pertinente, relevante y comprensible, lo que a su vez permitió obtener resultados alineados con los objetivos de la investigación (Barbosa et

al., 2020). Este procedimiento quedó consignado en el certificado de validez del instrumento, presentado en la tabla siguiente:

Tabla 3

Validez del instrumento mediante juicio de expertos.

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Juez 1	(Metodólogo)	X	X
Juez 2	(Temático)	X	X
Juez 3	(Especialista)	X	X

Fuente: Barbosa et al. (2020).

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables

En el presente estudio se realizó una prueba piloto con una muestra reducida de la población, con el propósito de determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Los resultados de esta prueba se evaluaron mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y, de acuerdo con la escala establecida, los valores superiores a 0.70 indicaron que el instrumento es confiable para su aplicación. De este modo, se siguió un procedimiento riguroso para asegurar un nivel adecuado de fiabilidad en los instrumentos de medición y obtener resultados consistentes y acordes con los objetivos de la investigación (Rodríguez et al., 2021):

Tabla 4*Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.*

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Rodríguez et al. (2021).

3.6. Procedimientos

Para la recolección de datos del presente estudio, en primer lugar, se validaron los instrumentos de recogida de información en términos de confiabilidad y validez. Posteriormente, se gestionó la autorización y el respaldo de la entidad seleccionada como unidad de análisis y se procedió a aplicar los cuestionarios a los 109 servidores de la Secretaría General del Seguro Social de Salud (EsSalud) que integraron la muestra. Cada participante respondió el instrumento en aproximadamente 15 minutos, bajo la supervisión directa de la investigadora.

La información recabada se organizó inicialmente en el programa Microsoft Excel y, luego, se procesó estadísticamente mediante el software SPSS, lo que permitió obtener resultados descriptivos e inferenciales, así como los respectivos porcentajes. Con base en estos resultados, se desarrolló un análisis e interpretación detallados, presentando los hallazgos en tablas y gráficos que sustentaron las hipótesis planteadas. Finalmente, se formularon las conclusiones y se propusieron recomendaciones acordes con los objetivos de la investigación.

3.7. Análisis de datos

En este estudio se empleó el método hipotético-deductivo, el cual parte de la formulación de proposiciones sobre las variables en forma de hipótesis que, posteriormente,

son sometidas a contraste empírico para ser validadas, corroboradas o rechazadas; de ellas se derivan inferencias que se confrontan con la realidad (García, 2021). Para ejecutar de manera adecuada el proceso de recolección de datos, se recurrió al uso de diversas herramientas y plataformas tecnológicas.

Una vez obtenida la información mediante los instrumentos de medición de las variables, se realizó un procesamiento y análisis preliminar en Microsoft Excel 2019. Luego, para la elaboración de gráficos estadísticos y el cálculo de porcentajes, se utilizó el software SPSS v26 (Statistical Package for the Social Sciences), a través del cual se determinó la relación existente entre las variables “gestión documental” y “manejo de archivos”. Dado que los instrumentos operaron con una escala de medición ordinal, la información fue analizada, interpretada y presentada mediante tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

En cuanto a la contrastación de hipótesis, se aplicó una prueba de normalidad con el propósito de verificar la distribución de los datos y aportar evidencia respecto al cumplimiento de los objetivos de carácter correlacional–causal planteados. Esta prueba constituye un procedimiento estadístico fundamental en el que se formulan dos hipótesis excluyentes: la hipótesis nula (H_0), que sostiene que los datos se ajustan a una distribución normal, y la hipótesis alternativa (H_1), que plantea que los datos no siguen dicha distribución. La tarea del investigador consiste, entonces, en determinar, a partir de la evidencia empírica, cuál de ambas hipótesis encuentra respaldo.

Tabla 5*Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

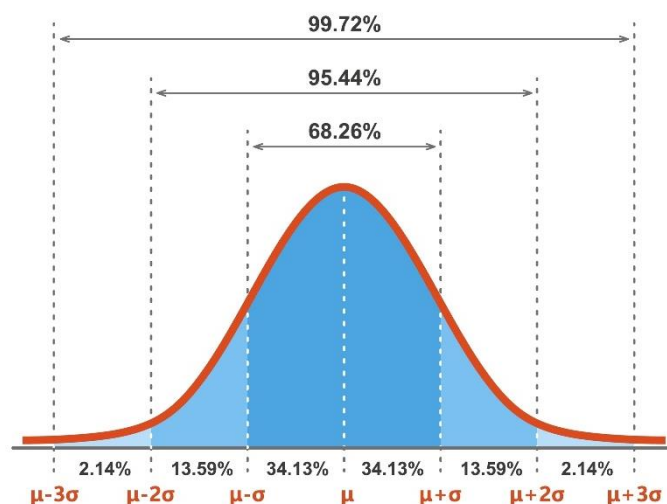
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	,156	109	,214	,778	109	,046
Manejo de archivos	,193	109	,179	,896	109	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño muestral es de $n = 109$, es decir, superior a 50, la evaluación de la normalidad de los datos se realiza tomando como referencia el valor de significancia (Sig.) de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados se presentan en la tabla correspondiente para las variables “Gestión documental” y “Manejo de archivos”.

En la variable Gestión documental, el valor de significancia obtenido (Sig. = 0,214) es mayor que el nivel de 0,05, por lo que no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0); en consecuencia, se concluye que los datos de esta variable se ajustan a una distribución normal. De igual forma, en la variable Manejo de archivos el valor de significancia (Sig. = 0,179) también supera el umbral de 0,05, motivo por el cual se acepta la hipótesis nula y se infiere que sus datos igualmente siguen una distribución normal.

En consecuencia, al verificarse la normalidad en ambas variables, el análisis estadístico subsecuente debe realizarse mediante pruebas paramétricas. En este marco, la elección de una técnica de regresión como la regresión logística multinomial resulta adecuada cuando la variable dependiente es de tipo nominal y presenta tres o más categorías, lo que se corresponde con el planteamiento del estudio.

Figura 1*Resultados de la Prueba de Normalidad*

Para garantizar la fiabilidad de los instrumentos, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, buscando valores superiores a 0.70. Además, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad de la distribución de los datos. Se emplearon las pruebas estadísticas correspondientes para evaluar la relación entre las variables centrales del estudio.

Tabla 6*Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión documental*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	35

La Tabla 7 presenta los resultados de la prueba de fiabilidad para la variable "Gestión documental" utilizando el Alfa de Cronbach. El valor obtenido es de 0,896, que se considera muy bueno o excelente en la mayoría de los contextos de investigación social.

Dado que el valor es superior a 0,70, que es el umbral generalmente aceptado, se puede concluir que el conjunto de 35 ítems utilizados para medir la variable "Gestión documental" es

coherente internamente y, por lo tanto, la escala de medición es fiable. Esto significa que los ítems están midiendo el mismo constructo de manera consistente.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de la variable Manejo de archivos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	31

La Tabla 8 muestra que la variable "Manejo de archivos" tiene un Alfa de Cronbach de 0,892. Este valor indica una fiabilidad muy alta o excelente para la escala, ya que se encuentra muy por encima del umbral aceptado de 0,70. Esto quiere decir que los 31 ítems que componen la escala de "Manejo de archivos" miden de manera consistente el mismo constructo. En conclusión, la escala de medición utilizada es fiable.

Finalmente, se elaboraron las conclusiones y se propondrán recomendaciones alineadas con los objetivos de la investigación.

3.8. Consideraciones éticas

En esta investigación, los investigadores asumieron desde el inicio el compromiso de actuar con integridad y honestidad en todas las etapas del proceso, observando en todo momento los principios éticos y profesionales que rigen la actividad científica. En este marco, se garantizó el respeto a la autoría de las fuentes bibliográficas, citando correctamente a los autores e incorporando sus datos editoriales, así como atribuyendo las interpretaciones de las citas al autor de la tesis, de acuerdo con los criterios vigentes de autoría en trabajos académicos.

Asimismo, se aseguró plena transparencia respecto de la autoría de los instrumentos diseñados para la recolección de datos. Dichos instrumentos fueron sometidos a un proceso de

evaluación mediante juicio de expertos, considerado una fase esencial para su validación y un requisito metodológico que debe cumplirse antes de su aplicación en cualquier investigación.

En cuanto a los participantes, se les informó oportunamente sobre la naturaleza y los objetivos del estudio y se les solicitó su consentimiento informado, en concordancia con los principios éticos de la investigación. Antes de la administración de los cuestionarios, se explicó la finalidad y relevancia del trabajo, asegurándoles que la información recabada sería anónima y utilizada exclusivamente con propósitos científicos. Se garantizó la confidencialidad de sus respuestas y se les comunicó que los datos solo serían accesibles al equipo investigador, destacando la importancia de la reserva de la información. Del mismo modo, se respetó el derecho de los participantes a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello implicara consecuencia alguna para ellos.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados de la gestión documental de EsSalud

Tabla 8

Distribución porcentual de la gestión documental de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	80	73.4
	Moderado	22	20.2
	Alto	7	6.4
	Total	109	100,0

Figura 2

Distribución porcentual de la gestión documental de EsSalud



Los datos presentados revelan una percepción predominantemente negativa respecto a la gestión documental en EsSalud. La abrumadora mayoría de los encuestados, un 73.4%, califica la gestión como "baja", lo que evidencia deficiencias significativas en los procesos archivísticos. Estos resultados sugieren que la gestión documental en la institución no cumple con los estándares necesarios para asegurar un manejo eficiente y seguro de la información. La

insuficiencia en la gestión documental, como indica el alto porcentaje de respuestas "bajas", probablemente tiene un impacto directo en la accesibilidad, integridad y disponibilidad de los archivos, lo cual podría generar retrasos operativos y riesgos de pérdida de información crítica.

El porcentaje de encuestados que califica la gestión como "moderada" (20.2%) y "alta" (6.4%) es minoritario y no logra contrarrestar la tendencia principal, lo que refuerza la conclusión de que la problemática no es aislada, sino que afecta a la mayoría de las unidades analizadas. Esto indica la necesidad urgente de implementar mejoras para optimizar los procesos de archivo y la gestión de documentos, garantizando así un flujo de trabajo más eficiente y una mayor seguridad de la información institucional.

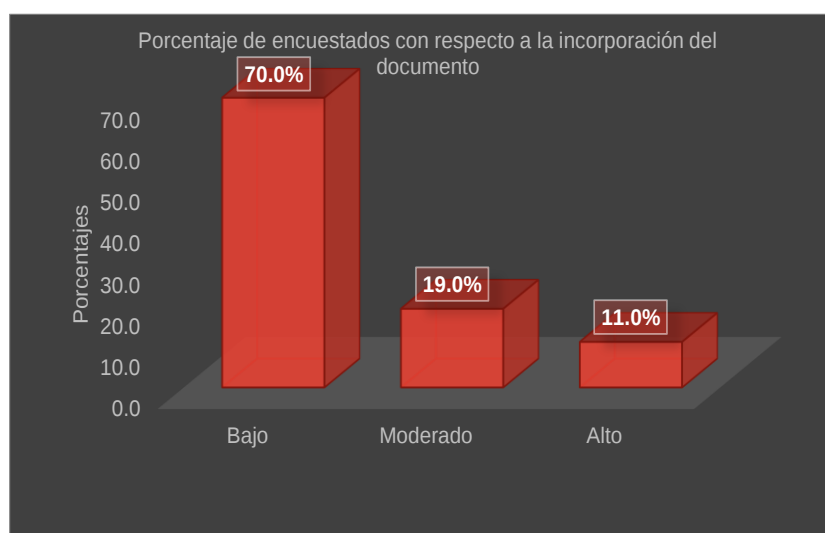
Tabla 9

Distribución porcentual de la incorporación de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	76	70.0
	Moderado	21	19.0
	Alto	12	11.0
Total		109	100,0

Figura 3

Distribución porcentual de la incorporación de documentos en archivos de EsSalud



Los resultados sobre la incorporación de documentos en los archivos de EsSalud, muestran una clara deficiencia en este proceso. Un contundente 70% de los encuestados percibe que la incorporación documental se encuentra en un nivel "bajo". Este hallazgo revela una problemática significativa: la mayoría de los documentos no están siendo integrados de manera formal, organizada y sistemática en los archivos de la institución.

Este resultado no solo indica un retraso en la formalización de prácticas archivísticas, sino que también sugiere que la información institucional podría estar dispersa o ser de difícil acceso. Solo el 19% de los participantes percibe un nivel "moderado", y un reducido 11% lo califica como "alto". Esta distribución porcentual muestra un sesgo marcado hacia la categoría baja, lo que subraya la necesidad crítica de implementar mejoras en los procesos de digitalización, clasificación e indización de documentos.

Estos datos indican que EsSalud enfrenta un desafío considerable en la gestión de sus archivos, particularmente en la fase de incorporación de documentos. Este problema podría afectar la eficiencia operativa y la toma de decisiones, al comprometer la integridad y la accesibilidad de la información.

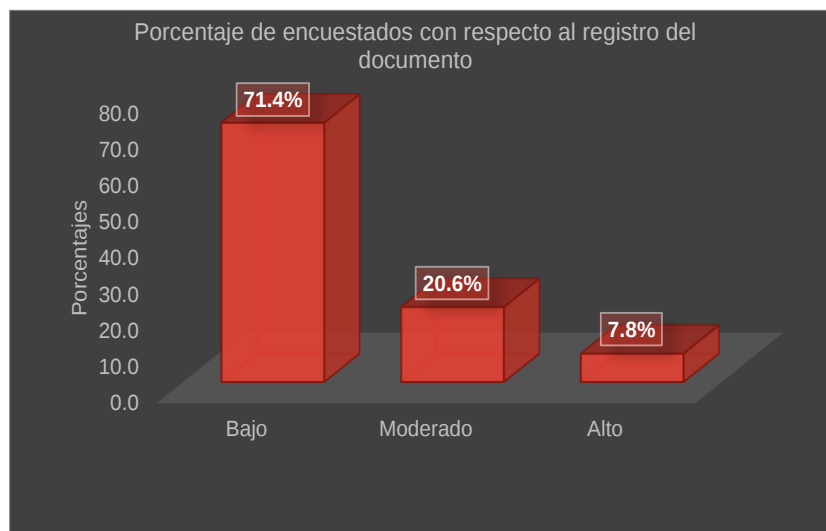
Tabla 10

Distribución porcentual del registro de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	78	71.4
	Moderado	22	20.6
	Alto	9	7.8
	Total	109	100,0

Figura 4

Distribución porcentual del registro de documentos en archivos de EsSalud



Los resultados sobre el registro de documentos revelan una problemática crítica en este proceso. La gran mayoría de los encuestados, un 71.4%, califica el registro documental en EsSalud como "bajo". Este dato es una clara señal de que los documentos no se están formalizando ni sistematizando adecuadamente al entrar en el sistema.

Un registro deficiente puede tener graves consecuencias, como la pérdida de documentos, la falta de control sobre la información y la dificultad para auditar procesos. Esto sugiere que la institución no está aplicando las medidas necesarias para asegurar la trazabilidad y la seguridad de sus archivos.

Solo un 20.6% de los participantes percibe un nivel "moderado", y un reducido 7.8% lo califica como "alto". Esta distribución, marcadamente sesgada hacia la categoría baja, demuestra que la falta de un registro adecuado es un problema generalizado en EsSalud. La conclusión es clara: la gestión documental en la institución, particularmente en la fase de

registro, necesita una intervención significativa para mejorar la eficiencia operativa y la seguridad de la información

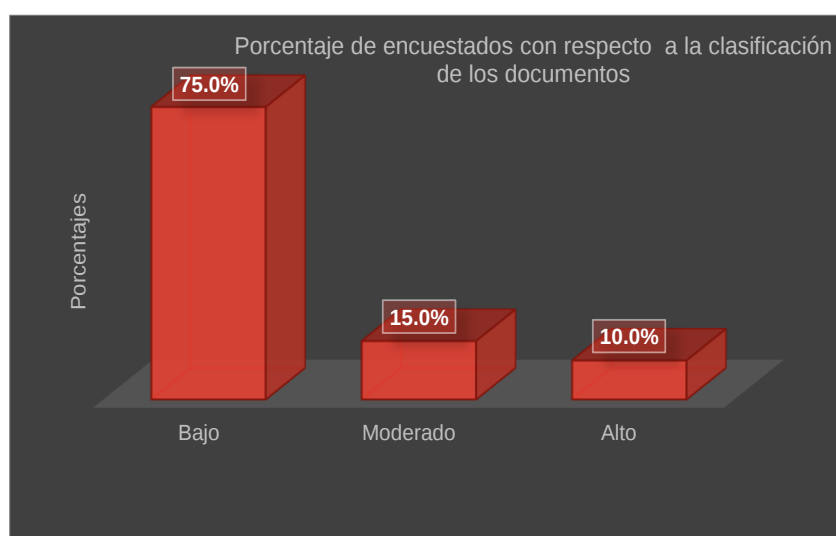
Tabla 11

Distribución porcentual de la clasificación de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	82	75.0
	Moderado	16	15.0
	Alto	11	10.0
	Total	109	100,0

Figura 5

Distribución porcentual de la clasificación de documentos en archivos de EsSalud



Los resultados revelan una problemática severa en la clasificación de documentos en EsSalud. Un abrumador 75% de los encuestados percibe este proceso como "bajo". Este hallazgo indica que la mayoría de los documentos no se organizan ni estandarizan adecuadamente, lo que provoca un desorden significativo y dificulta la búsqueda y el acceso a la información.

Una clasificación deficiente afecta la eficiencia operativa, y también pone en riesgo la integridad y la trazabilidad de los archivos. Por su parte, solo el 15% de los participantes considera que la clasificación es "moderada", mientras que un escaso 10% la evalúa como "alta". Está marcada tendencia hacia la categoría "baja" subraya la falta de protocolos claros y consistentes para organizar los archivos en toda la institución.

Estos resultados demuestran que EsSalud tiene un rezago considerable en la clasificación de documentos, un problema que debe abordarse con urgencia para mejorar la gestión documental.

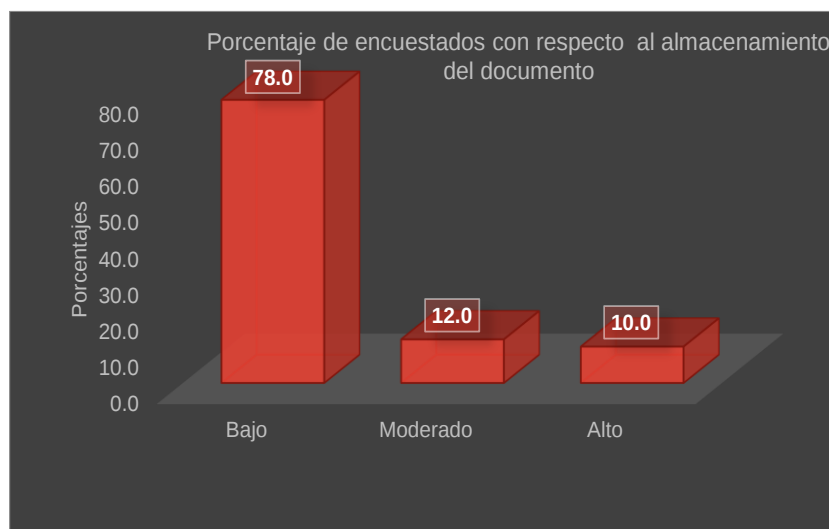
Tabla 12

Distribución porcentual de almacenamiento de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	85	78.0
	Moderado	13	12.0
	Alto	11	10.0
	Total	109	100,0

Figura 6

Distribución porcentual de almacenamiento de documentos en archivos de EsSalud



Los resultados evidencian una deficiencia crítica en el almacenamiento de documentos en EsSalud. Un contundente 78% de los encuestados califica este proceso como "bajo". Este hallazgo revela que la mayoría de los archivos se guardan de manera desorganizada, sin una clasificación o un control adecuados, lo que pone en riesgo la seguridad y la accesibilidad de la información.

Un almacenamiento deficiente puede provocar la pérdida de documentos, daños físicos a los archivos y una considerable pérdida de tiempo al buscar información necesaria. Solo un 12% de los participantes percibe un nivel "moderado" y un escaso 10% lo evalúa como "alto". Esta distribución, marcadamente sesgada hacia la categoría "baja", indica que la falta de protocolos formales y espacios adecuados para el almacenamiento de archivos es un problema generalizado en la institución.

En ese sentido, los resultados demuestran que EsSalud tiene un rezago significativo en el manejo de sus archivos, particularmente en la fase de almacenamiento. Mejorar este aspecto es crucial para optimizar la eficiencia operativa y garantizar un manejo seguro de la información.

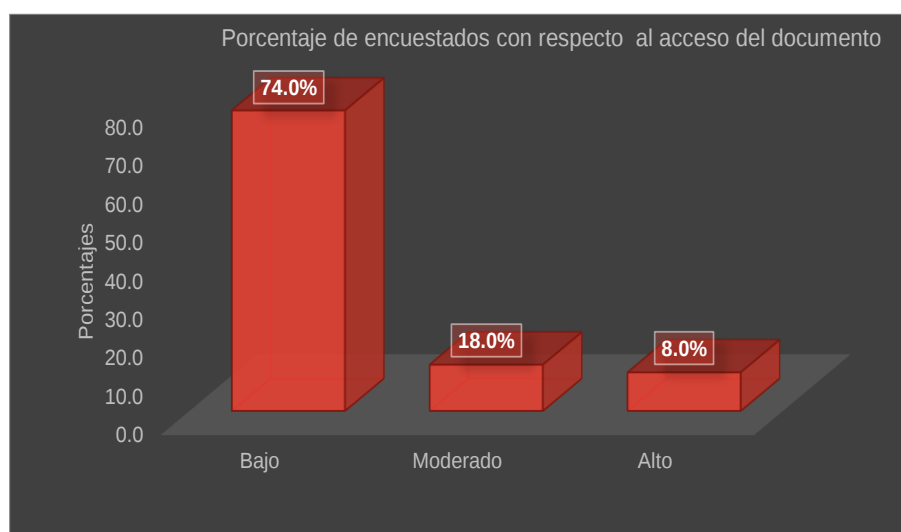
Tabla 13

Distribución porcentual de acceso de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	81	74.0
	Moderado	20	18.0
	Alto	9	8.0
	Total	109	100,0

Figura 7

Distribución porcentual de acceso de documentos en archivos de EsSalud



Estos resultados muestran las dificultades que enfrenta el personal para acceder a los documentos en EsSalud. La mayoría de los encuestados, un contundente 77%, califica el acceso a los archivos como "bajo". Este resultado indica que existen barreras significativas que limitan la capacidad de los empleados para encontrar y utilizar la información de manera rápida y eficiente.

Las limitaciones en el acceso a documentos pueden tener un impacto directo en la productividad y en la calidad del servicio. Un acceso deficiente a la información puede provocar demoras en la toma de decisiones y en la atención a los pacientes, lo que subraya la necesidad de un sistema de archivos más accesible.

Un 18% de los encuestados considera que el acceso es "moderado", y solo un 8% lo evalúa como "alto". La baja proporción de respuestas en estas categorías confirma que la problemática del acceso es generalizada y no se limita a áreas aisladas. Este patrón sugiere que EsSalud debe implementar soluciones para mejorar la localización y consulta de sus archivos.

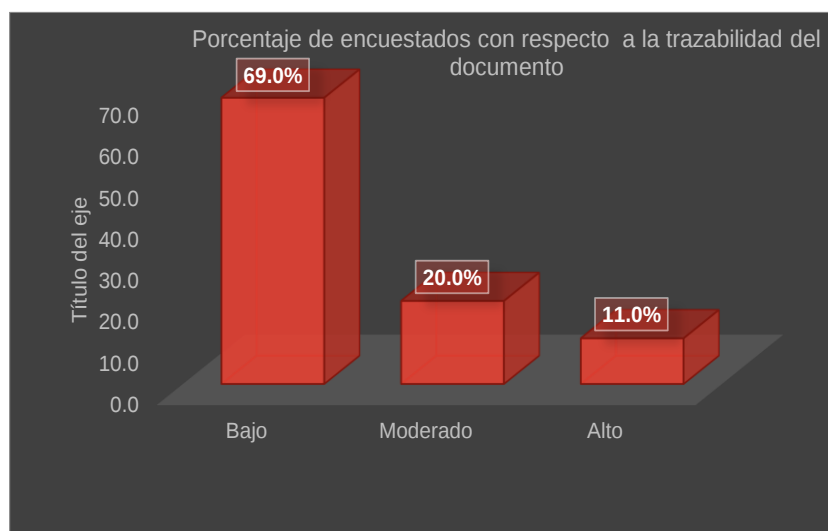
Tabla 14

Distribución porcentual de trazabilidad de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	75	69.0
	Moderado	22	20.0
	Alto	12	11.0
	Total	109	100,0

Figura 8

Distribución porcentual de trazabilidad de documentos en archivos de EsSalud



Los resultados evidencian una deficiencia considerable en la trazabilidad de los documentos en EsSalud. Un 69% de los encuestados califica este proceso como "bajo". Este resultado indica que a la mayoría de los documentos les falta un seguimiento adecuado, lo que dificulta saber su origen, su ubicación actual o los cambios que han sufrido a lo largo de su ciclo de vida.

La falta de trazabilidad puede poner en riesgo la integridad de la información, además de dificultar las auditorías y el cumplimiento de normativas. Sin un rastro claro, los errores o las modificaciones no autorizadas son difíciles de detectar. Por su parte, el 20% de los

participantes percibe una trazabilidad "moderada", y solo un 11% la considera "alta". Esta distribución, inclinada significativamente hacia la categoría "baja", resalta que la institución carece de los mecanismos necesarios para rastrear de manera eficiente el recorrido de sus documentos.

En conclusión, los datos sugieren que EsSalud debe implementar sistemas de seguimiento más robustos para garantizar la seguridad y la fiabilidad de sus archivos.

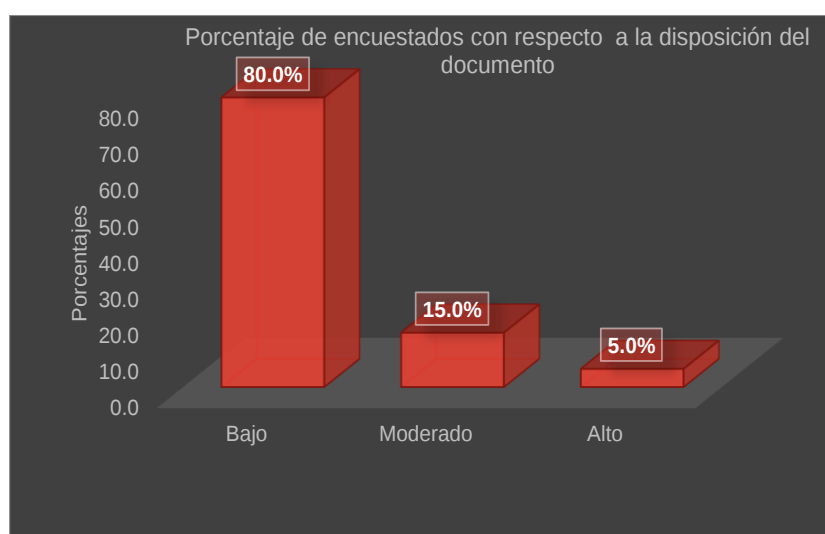
Tabla 15

Distribución porcentual de disposición de documentos en archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	87	80.0
	Moderado	16	15.0
	Alto	6	5.0
Total		109	100,0

Figura 9

Distribución porcentual de disposición de documentos en archivos de EsSalud



Los resultados muestran una problemática crítica en la disposición de documentos en EsSalud. Un abrumador 80% de los encuestados califica la disposición de los documentos como "baja". Este resultado indica que los documentos no están fácilmente disponibles para su consulta o uso, lo que genera importantes cuellos de botella en los flujos de trabajo.

Una baja disposición de los documentos puede tener un impacto directo en la eficiencia operativa y en la trazabilidad. Si el personal no puede acceder a la información de forma rápida y sencilla, los procesos se ralentizan y la toma de decisiones se ve comprometida. Solo un 15% de los participantes percibe una disposición "moderada", mientras que un escaso 5% la considera "alta". Esta distribución, marcadamente sesgada hacia la categoría "baja", subraya la urgencia de mejorar los sistemas de gestión de archivos.

Bajo esa premisa, los datos sugieren que EsSalud debe implementar sistemas más eficientes para la gestión y disposición de sus documentos, lo que no solo mejorará la productividad, sino que también asegurará un mejor cumplimiento normativo.

4.2. Descripción de los resultados del manejo de archivos de EsSalud

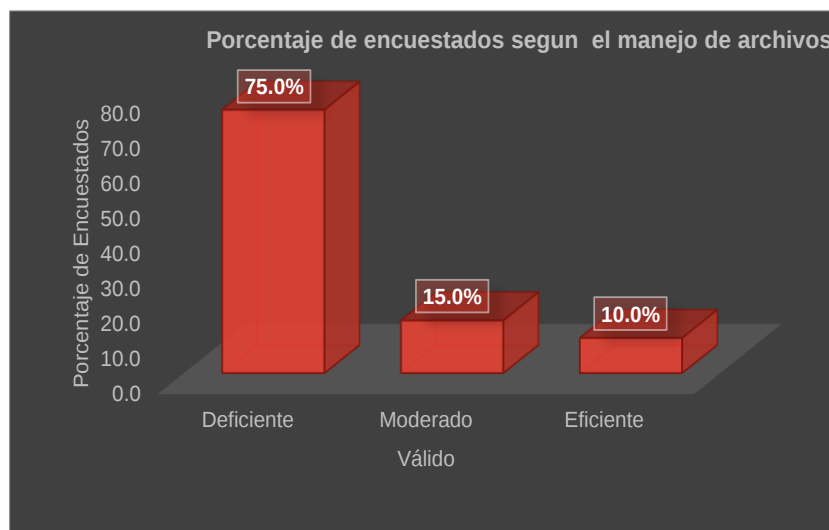
Tabla 16

Distribución porcentual del manejo de archivos de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	75.0
	Moderado	16	15.0
	Eficiente	11	10.0
	Total	109	100,0

Figura 10

Distribución porcentual del manejo de archivos de EsSalud



Se presentan un resultado contundente sobre el manejo de archivos en EsSalud, el cual se percibe como deficiente por la gran mayoría de los encuestados. Un 75% de los participantes califica este proceso como "deficiente", lo que indica una falta generalizada de protocolos y herramientas efectivas para la gestión documental. Este hallazgo es significativo, ya que resume las deficiencias encontradas en los análisis de los subprocesos previos, como la clasificación, el almacenamiento y el acceso.

La percepción de un manejo de archivos deficiente sugiere la existencia de cuellos de botella que ralentizan el flujo de trabajo, errores de clasificación que impiden la rápida localización de documentos y problemas de acceso que dificultan la consulta de información crucial. En contraste, solo el 15% de los encuestados considera que el manejo es "moderado", y un mínimo 10% lo percibe como "eficiente". Esta distribución, claramente sesgada hacia el nivel más bajo, refuerza la conclusión de que la gestión documental en EsSalud no cumple con los estándares necesarios para una operación eficiente.

Estos datos sugieren que la institución debe enfrentar desafíos sistémicos para mejorar el manejo de sus archivos, un paso crucial para optimizar sus operaciones y garantizar un mejor servicio.

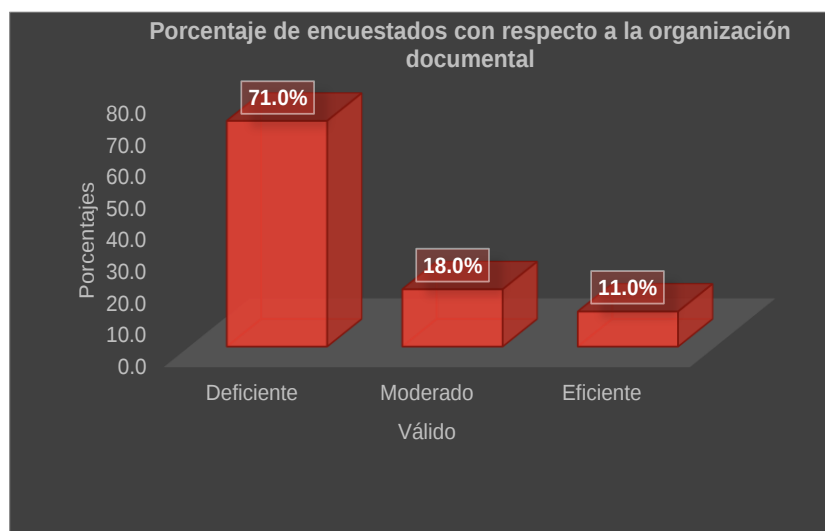
Tabla 17

Distribución porcentual de la organización documental de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	77	71.0
	Moderado	20	18.0
	Eficiente	12	11.0
	Total	109	100,0

Figura 11

Distribución porcentual de la organización documental de EsSalud



Los resultados muestran una clara percepción negativa sobre la organización documental en EsSalud. La mayoría de los encuestados, un 71%, la califica como "deficiente". Este hallazgo revela que la estructura y el orden de los documentos son insuficientes en la mayoría de las áreas evaluadas.

Una organización deficiente impacta directamente en la eficiencia operativa y en la integridad de los datos. Si los archivos no están bien organizados, es probable que se pierdan, se dañen o que el tiempo de búsqueda se incremente considerablemente. Solo el 18% de los participantes percibe una organización "moderada" y un escaso 11% la considera "eficiente". Esta distribución, sesgada hacia la categoría más baja, sugiere que las buenas prácticas de organización no están estandarizadas en toda la institución.

Estos datos indican que EsSalud debe realizar un diagnóstico detallado para identificar los puntos críticos y establecer procedimientos estandarizados que mejoren la organización de sus archivos y su gestión documental en general.

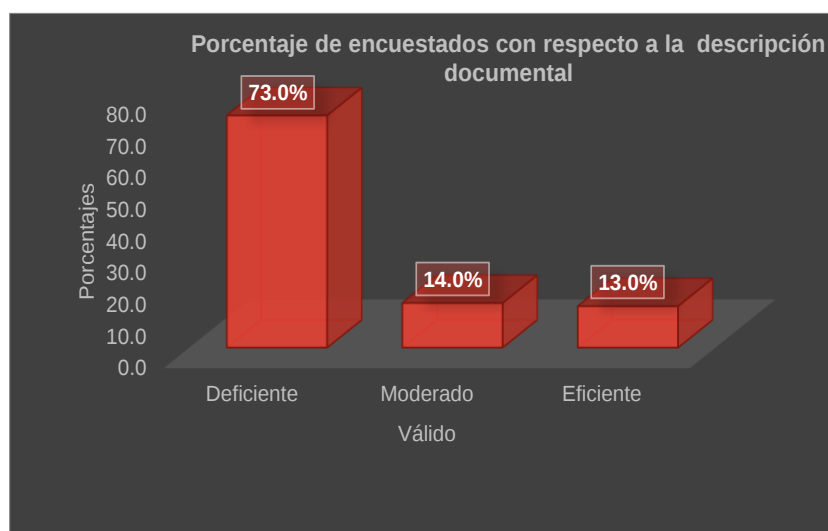
Tabla 18

Distribución porcentual de la descripción documental de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	80	73.0
	Moderado	15	14.0
	Eficiente	14	13.0
Total		109	100,0

Figura 12

Distribución porcentual de la descripción documental de EsSalud



Los resultados muestran una percepción sumamente negativa sobre la descripción documental en EsSalud. Un abrumador 73% de los encuestados califica este proceso como "deficiente". Este resultado indica una falta generalizada de estándares para catalogar los documentos, lo que probablemente genera confusiones, errores y dificulta la búsqueda de información precisa.

Una descripción documental deficiente compromete la integridad de los datos y la eficiencia operativa. Sin metadatos claros y precisos, es difícil saber qué información contiene un documento, cuándo se creó o a qué proceso pertenece. Este problema afecta directamente la capacidad de la organización para tomar decisiones informadas. Solo el 14% de los participantes percibe una descripción "moderada", y un 13% la considera "eficiente".

Los resultados demuestran que EsSalud debe implementar protocolos más rigurosos para la descripción de sus documentos, lo que no solo mejorará la calidad de la información, sino que también optimizará la gestión general de sus archivos.

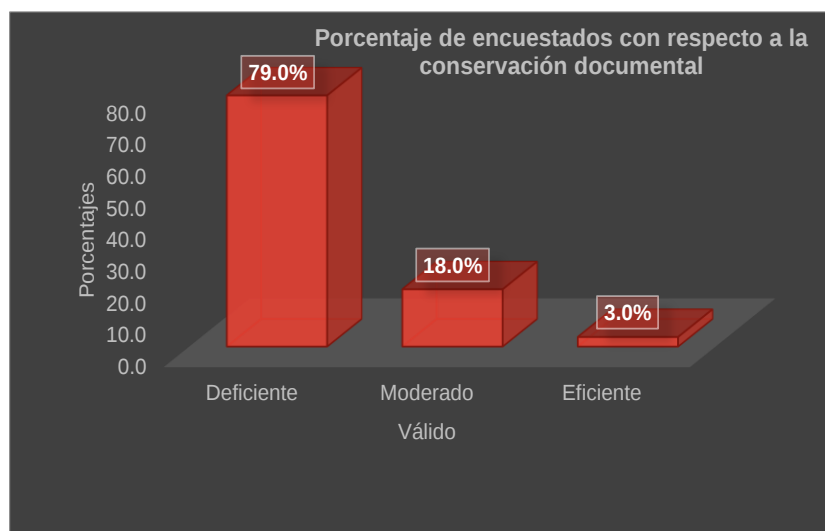
Tabla 19

Distribución porcentual de la conservación documental de EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	86	79.0
	Moderado	20	18.0
	Eficiente	3	3.0
	Total	109	100,0

Figura 13

Distribución porcentual de la conservación documental de EsSalud



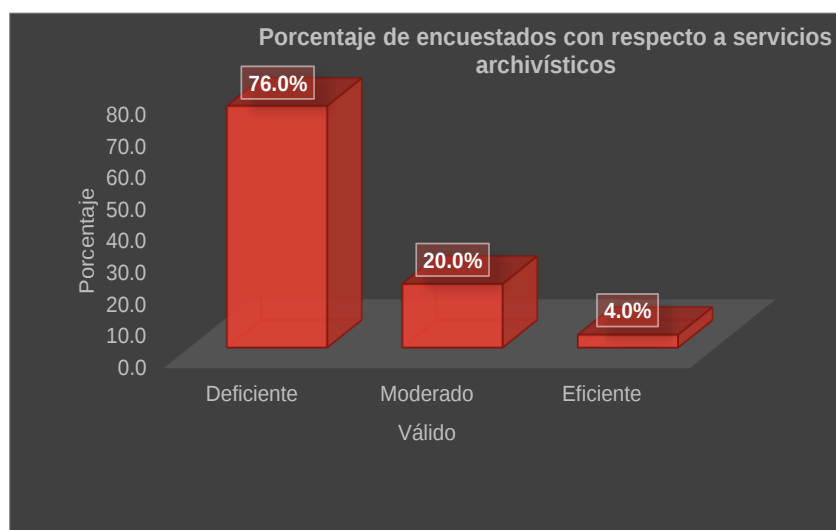
Los resultados revelan una percepción crítica sobre la conservación documental en EsSalud. La mayoría de los encuestados, un contundente 79%, califica este proceso como "Deficiente". Este hallazgo sugiere que la institución tiene carencias sustanciales en la preservación, el almacenamiento y la salvaguarda de sus documentos, lo que aumenta el riesgo de pérdida y deterioro.

Una conservación deficiente no solo afecta la integridad física de los archivos, sino que también dificulta el acceso a la información a largo plazo. La pérdida de documentos históricos o de valor legal podría tener graves consecuencias para la institución. Solo un 18% de los participantes percibe una conservación "Moderada", y un reducido 3% la considera "Eficiente".

Esta distribución, sesgada hacia la categoría más baja, indica que EsSalud debe implementar medidas urgentes para mejorar la protección y la preservación de sus archivos.

Tabla 20*Distribución porcentual de los servicios archivísticos de EsSalud*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	83	76.0
	Moderado	22	20.0
	Eficiente	4	4.0
Total		109	100,0

Figura 14*Distribución porcentual de los servicios archivísticos de EsSalud*

Los resultados muestran una percepción sumamente negativa de los servicios archivísticos en EsSalud. Un contundente 76% de los encuestados califica estos servicios como "Deficientes". Este hallazgo indica que la institución tiene serias falencias en la gestión y el acceso a sus archivos, lo que afecta directamente la calidad del servicio.

La percepción de servicios deficientes sugiere una serie de problemas, desde la falta de personal calificado hasta la carencia de herramientas y tecnologías adecuadas para una gestión documental eficiente. Estos problemas, a su vez, pueden generar cuellos de botella en los procesos, errores de clasificación y dificultades para el acceso a documentos. En contraste, solo

el 20% de los participantes considera que los servicios son "Moderados" y un escaso 4% los percibe como "Eficientes". Esta marcada concentración de respuestas en la categoría "Deficiente" refuerza la conclusión de que la gestión documental en EsSalud necesita una intervención urgente.

4.3. Prueba de hipótesis general

En el proceso de la prueba de hipótesis general, se propuso que la gestión documental no incide de manera significativa en el manejo de archivos de EsSalud (H_0). Sin embargo, al analizar los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró un valor de 0.941, lo que indica una correlación fuerte y positiva entre ambas variables. Este hallazgo, aunado a un valor de significancia de 0.000, inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha=0.05$), demuestra que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, los resultados confirman que la gestión documental incide de forma significativa y directa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 21

Correlación entre la gestión documental y el manejo de archivos en EsSalud

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	21,822	9,277	2	,000	Cox y Snell	,429
					Nagelkerke	,539
Final	12,545	9,277	2	,000	McFadden	,425

Los resultados muestran la regresión logística, un modelo predictivo que analiza la relación entre la gestión documental y el manejo de archivos en EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo tiene un ajuste moderado y significativo.

El nivel de significancia del modelo ($p = 0.000$) es notablemente inferior al umbral establecido de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0). En consecuencia, se confirma que la gestión documental incide de manera significativa en el manejo de archivos de EsSalud.

Para evaluar la capacidad explicativa del modelo, se utilizó el Pseudo R^2 de Nagelkerke, el cual indica que la variable "gestión documental" explica el 53.9% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje es sustancial y se considera un nivel razonable de explicación en el ámbito de las ciencias empresariales. Por lo tanto, se concluye que la gestión documental es un factor determinante y predictivo para un adecuado manejo de los archivos en la institución.

4.4. Prueba de hipótesis específica 1

En el análisis de la primera hipótesis específica, se buscó determinar si la incorporación de documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos de EsSalud (H_1). Para ello, se planteó la hipótesis nula (H_0) de que no existe tal incidencia. Sin embargo, los resultados del análisis inferencial revelaron que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor que el nivel de significancia del 0.05. Este hallazgo, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.887, que indica una relación fuerte y positiva, nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, los datos confirman que la incorporación de documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 22

Correlación y significancia entre la incorporación de documentos y el manejo de archivos.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	19,285				Cox y Snell	,406
					Nagelkerke	,503
Final	11,768	7,517	2	,000	McFadden	,418

Se presenta los resultados de la regresión logística para la primera hipótesis específica, donde se examina la incidencia de la incorporación de documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral establecido de 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y confirmar que la incorporación de documentos incide de forma significativa en el manejo de archivos.

Además, el valor del Pseudo R^2 de Nagelkerke, de 0.503, revela que la variable "incorporación de documentos" explica el 50.3% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje es sustancial y demuestra que la incorporación documental es un factor determinante para el manejo eficiente de los archivos de la institución.

4.5. Prueba de hipótesis específica 2

En el análisis de la segunda hipótesis específica, se evaluó si el registro de documentos incide significativamente en el manejo de archivos de EsSalud (H_1). La hipótesis nula (H_0) planteó que no existe tal incidencia. Sin embargo, al aplicar el análisis inferencial, los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, el cual es inferior al nivel de significancia de 0.05. Este hallazgo, en conjunto con un coeficiente de correlación de Spearman

de 0.849, que denota una relación fuerte y positiva, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, se determinó que el registro de documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 23

Correlación entre el registro de documentos y el manejo de archivos en EsSalud.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	25,105				Cox y Snell	,457
					Nagelkerke	,586
Final	11,974	13,131	4	,000	McFadden	,412

Se muestra los resultados de la regresión logística para la segunda hipótesis específica, que analiza la incidencia del registro de documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que el registro de documentos incide significativamente en el manejo de archivos de la institución.

Además, el valor del Pseudo R^2 de Nagelkerke de 0.586 indica que el registro documental explica un 58.6% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje es el más alto hasta ahora, lo que subraya la importancia crítica de este proceso. Un registro adecuado es fundamental para asegurar el control, la trazabilidad y la integridad de la

información, por lo que este resultado refuerza la necesidad de mejorar este aspecto de la gestión documental.

4.6. Prueba de hipótesis específica 3

En el análisis de la tercera hipótesis específica, se evaluó la incidencia de la clasificación de documentos en el manejo de archivos de EsSalud (H_1), partiendo de la hipótesis nula (H_0) de que no existía una relación significativa. No obstante, al analizar los resultados, se encontró un valor de significancia de 0.000, inferior al umbral de 0.05. Este hallazgo, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.912, que indica una relación fuerte y positiva, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). Los resultados, por lo tanto, confirman que la clasificación de documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 24

Correlación entre la clasificación de documentos y el manejo de archivos en EsSalud.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	23,227				Cox y Snell	,411
					Nagelkerke	,573
Final	12,225	12,881	2	,000	McFadden	,414

Se presenta los resultados de la regresión logística para la tercera hipótesis específica, que analiza la incidencia de la clasificación de documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la clasificación de documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos de la institución. En otras palabras, una clasificación adecuada es fundamental para un buen manejo de los archivos.

En términos de ajuste, el Pseudo R^2 de Nagelkerke de 0.573 indica que la clasificación documental explica un 57.3% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje demuestra la alta importancia de este proceso y resalta que una clasificación deficiente puede llevar a problemas de eficiencia y accesibilidad.

4.7. Prueba de hipótesis específica 4

En el análisis de la cuarta hipótesis específica, se evaluó si el almacenamiento del documento incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud (H_1), partiendo de la hipótesis nula (H_0) de que no existía una relación significativa. Sin embargo, los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, el cual es inferior al nivel de significancia del 0.05. Este hallazgo, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.887, que indica una relación fuerte y positiva, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, se determinó que el almacenamiento del documento incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 25

Correlación entre el almacenamiento de documentos y el manejo de archivos en EsSalud.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	35,630				Cox y Snell	,437
					Nagelkerke	,527
Final	11,768	23,886	2	,000	McFadden	,430

Se muestra los resultados de la regresión logística para la cuarta hipótesis específica, que examina la incidencia del almacenamiento de documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que el almacenamiento de documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos de la institución. En otras palabras, la forma en que se guardan los archivos es un factor clave para un manejo eficiente.

En cuanto al ajuste, el Pseudo R^2 de Nagelkerke, con un valor de 0.527, indica que el almacenamiento documental explica el 52.7% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje demuestra la importancia de contar con prácticas de almacenamiento adecuadas para garantizar la seguridad, el orden y la accesibilidad de la información.

4.8. Prueba de hipótesis específica 5

En el análisis de la quinta hipótesis específica, se evaluó si el acceso del documento incide significativamente en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud (H_1), partiendo de la hipótesis nula (H_0) de que no existía una relación significativa. Sin embargo, los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, el cual es inferior al nivel de

significancia de 0.05. Este hallazgo, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.885, que denota una relación fuerte y positiva, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, se determinó que el acceso a los documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 26

Correlación entre el acceso a documentos y el manejo de archivos en EsSalud.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	23,350				Cox y Snell	,471
					Nagelkerke	,572
Final	13,809	9,540	4	,000	McFadden	,468

Se muestran los resultados de la regresión logística para la quinta hipótesis específica, que analiza la incidencia del acceso a documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que el acceso a los documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos de la institución. En otras palabras, la facilidad con la que se pueden encontrar y utilizar los archivos es un factor crítico para su correcta gestión.

En términos de ajuste, el Pseudo R^2 de Nagelkerke de 0.572 indica que el acceso a documentos explica el 57.2% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje es

sustancial y demuestra que un acceso deficiente a los documentos puede generar importantes cuellos de botella y problemas de eficiencia en EsSalud.

4.9. Prueba de hipótesis específica 6

En el análisis de la sexta hipótesis específica, se evaluó si la trazabilidad del documento incide de forma significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud (H_1), partiendo de la hipótesis nula (H_0) de que no existía una relación significativa. Sin embargo, los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, el cual es inferior al nivel de significancia de 0.05. Este hallazgo, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.887, que denota una relación fuerte y positiva, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, se determinó que la trazabilidad de los documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 27

Correlación entre la trazabilidad de documentos y el manejo de archivos en EsSalud.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	32,598				Cox y Snell	,490
					Nagelkerke	,592
Final	12,376	20,221	2	,000	McFadden	,480

Se muestran los resultados de la regresión logística para la sexta hipótesis específica, que analiza la incidencia de la trazabilidad de los documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que la trazabilidad del documento incide de manera significativa en el manejo de archivos de la institución. En otras palabras, la capacidad de rastrear los documentos a lo largo de su ciclo de vida es fundamental para una gestión eficiente.

En cuanto al ajuste, el Pseudo R^2 de Nagelkerke de 0.592 indica que la trazabilidad documental explica el 59.2% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje es el más alto de todos los análisis específicos, lo que subraya su importancia crítica. Un sistema de trazabilidad robusto es clave para garantizar la seguridad, el control y la integridad de la información en EsSalud.

4.10. Prueba de hipótesis específica 7

En el análisis de la séptima hipótesis específica, se evaluó si la disponibilidad del documento incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud (H_1), partiendo de la hipótesis nula (H_0) de que no existía una relación significativa. Sin embargo, los resultados mostraron un valor de significancia de 0.000, el cual es inferior al nivel de significancia del 0.05. Este hallazgo, junto con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.888, que denota una relación fuerte y positiva, permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). En conclusión, se determinó que la disponibilidad de los documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud.

Tabla 28

Correlación entre la disponibilidad de documentos y el manejo de archivos en EsSalud.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Solo intersección	30,518				Cox y Snell	,485
					Nagelkerke	,581
Final	20,176	10,342	2	,000	McFadden	,483

Se muestran los resultados de la regresión logística para la séptima hipótesis específica, que analiza la incidencia de la disponibilidad de documentos en el manejo de archivos de EsSalud. Los hallazgos confirman que el modelo es predictivo y tiene un ajuste significativo.

El valor de significancia del modelo ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que la disponibilidad de los documentos incide de manera significativa en el manejo de archivos de la institución. En otras palabras, la facilidad con la que el personal puede acceder a los archivos es fundamental para una gestión eficiente y oportuna.

En términos de ajuste, el Pseudo R^2 de Nagelkerke de 0.581 indica que la disponibilidad documental explica el 58.1% de la variabilidad en el manejo de archivos. Este porcentaje es notable y subraya la importancia de contar con sistemas que permitan un acceso rápido y fiable a la información.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta una discusión estructurada que responde a los objetivos planteados, contrastando los resultados obtenidos en el estudio con antecedentes y con los hallazgos reportados en el estudio investigativo. Por otro lado, se enfatiza la incidencia de cada dimensión de la gestión documental en el manejo de archivos de EsSalud y tiene como objetivo responder a los objetivos específicos propuestos, contrastando los hallazgos obtenidos con los antecedentes relevantes y resaltando la incidencia de cada dimensión de la gestión documental en el manejo de archivos de EsSalud. En todos los análisis realizados se observó que la gestión documental y sus componentes inciden de manera estadísticamente significativa en el manejo de archivos de EsSalud ($p = 0.000$ en cada caso), y los porcentajes de variancia explicada (pseudo R^2) oscilan entre aproximadamente 50% y 60%, lo que se ubica en un rango moderado-alto para estudios de ciencias empresariales y gestión documental. En todos los modelos se rechaza la hipótesis nula, lo que respalda la contribución significativa de cada dimensión a la gestión de archivos. A continuación, se desarrolla la discusión por cada objetivo específico, integrando los antecedentes y contrastándolos con los hallazgos de la investigación.

En primer lugar, la incorporación de la dimensión correspondiente a la incorporación del documento muestra un ajuste significativo y explica alrededor del 50.3% de la variabilidad del manejo de archivos. Este resultado indica que la etapa inicial de ingreso de documentos, que abarca la calidad de la recepción y la introducción de metadatos básicos, ejerce una influencia considerable sobre la eficiencia y la precisión del ciclo de gestión documental. Al contrastar con el antecedente de Sierra et al. (2020), cuyo estudio en Cartagena de Indias destacó la gestión de la entrada de información como factor crítico para evitar cuellos de botella y errores en etapas posteriores, se observa una convergencia clara: las fallas o debilidades en la incorporación de documentos tienden a repercutir negativamente en las fases subsecuentes. El marco de Hidalgo (2020) también subraya la importancia de las fases iniciales en la gestión

documental electrónica dentro de procesos administrativos, lo que fortalece la interpretación de que la incorporación del documento es un punto de control estratégico. En términos de implicaciones para EsSalud, la evidencia sugiere que fortalecer los procesos de ingreso de documentos a través de la automatización de captura y la validación de metadatos obligatorios puede reducir retrabajos y mejorar la trazabilidad; la recomendación, por tanto, apunta a la capacitación del personal en verificación de metadatos, la estandarización de formatos de recepción y la definición de controles de calidad para la incorporación de documentos.

Para el objetivo específico 2, la incidencia del registro del documento se observa como un predictor significativo ($p = 0.000$) que explica aproximadamente el 58.6% de la variabilidad. Este hallazgo subraya la importancia de un registro detallado y consistente, ya que facilita la localización, el control de versiones y el cumplimiento regulatorio. En contraste con antecedentes nacionales citados por Ávalos et al. (2021), quienes muestran que la calidad del registro y la gestión documental se asocian con eficiencia en procesos archivísticos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, la evidencia actual mantiene esa línea y la amplía al contexto de EsSalud. Además, se observan paralelismos con los trabajos de Benavides (2017) y otros estudios que enfatizan la relevancia del registro para la gestión institucional. Las implicaciones apuntan a que un registro robusto facilita auditorías y trazabilidad, y se recomienda la implementación de metadatos obligatorios, un registro centralizado y controles automáticos para evitar registros incompletos. En esta línea, la construcción de un sistema de registro centralizado y la adopción de validaciones automáticas emergen como medidas prioritarias para fortalecer la gobernanza documental en EsSalud.

En cuanto al objetivo específico 3, la clasificación del documento se registra como una dimensión con efecto significativo ($p = 0.000$) que explica aproximadamente el 57.3% de la variabilidad en el manejo de archivos. Una clasificación adecuada facilita la organización, la recuperación y la adherencia a políticas de retención. La literatura nacional y regional, como

se observa en Cabanaconza (2017) y Ávalos et al. (2021), señala que la clasificación y el ordenamiento influyen de manera considerable en la eficiencia administrativa y la conservación de documentos; los hallazgos de EsSalud son consistentes con esa línea de evidencia, lo que refuerza la pertinencia de una taxonomía clara y estable. Las implicaciones señalan que una taxonomía estable y una gobernanza de clasificación bien definida reducen tiempos de búsqueda y fortalecen la gobernanza de documentos. Como recomendación, se propone diseñar y difundir una taxonomía estandarizada, combinada con formación continua y auditorías de clasificación, para asegurar la consistencia a lo largo del tiempo.

En el objetivo específico 4, la incidencia del almacenamiento del documento es significativa ($p = 0.000$) y explica aproximadamente el 52.7% de la variabilidad. Este resultado resalta la influencia de las condiciones de almacenamiento, tanto físicas como digitales, en la disponibilidad y la durabilidad de la información. Se subraya que el almacenamiento adecuado tiene impactos directos en la continuidad operativa y en la calidad del servicio al usuario. En la literatura de Hidalgo (2020), entre otros, se destaca la importancia de las prácticas de almacenamiento para la integridad y la disponibilidad de la información en entornos organizacionales. Las implicaciones apuntan a que el almacenamiento adecuado no solo protege la información, sino que también optimiza la experiencia del usuario y la eficiencia operativa. En términos de recomendaciones, se propone revisar políticas de almacenamiento, implementar respaldos y soluciones escalables, y considerar certificaciones de seguridad de la información para garantizar prácticas robustas y sostenibles.

Para el objetivo específico 5, el acceso al documento se presenta como una dimensión significativa ($p = 0.000$) que explica alrededor del 57.2% de la variabilidad. Un control de acceso eficaz mantiene un equilibrio entre disponibilidad y seguridad, favoreciendo la eficiencia operativa. Esto implica que un entorno de acceso bien gestionado reduce tiempos de atención, evita duplicidades y mejora la experiencia del usuario. En la literatura de gestión

documental y gobernanza de la información, el control de accesos basado en roles y la monitorización de accesos se destacan como prácticas recomendadas para lograr ese equilibrio. Se recomienda establecer permisos basados en roles, implementar monitoreo de accesos y medir tiempos de recuperación, incorporando controles de seguridad que no perjudiquen la facilidad de uso para el personal autorizado.

El objetivo específico 6 aborda la trazabilidad del documento, que demuestra el mayor poder explicativo ($p \approx 0.000$; $\sim 59.2\%$ de varianza). La trazabilidad es crucial para la responsabilidad, la detección de inconsistencias y el cumplimiento normativo. Un registro detallado de movimientos y acciones a lo largo del ciclo de vida del documento facilita la rendición de cuentas y la mejora continua. Las implicaciones señalan que la trazabilidad permite identificar cuellos de botella, errores recurrentes y áreas de mejora. Las recomendaciones consisten en implementar logs de eventos automáticos, auditorías regulares y mecanismos de reconciliación de movimientos documentales, fomentando una cultura de trazabilidad entre las áreas involucradas.

Para el objetivo específico 7, la disponibilidad del documento es significativa ($p = 0.000$) y explica aproximadamente el 58.1% de la variabilidad. Garantizar la disponibilidad incide de manera sustantiva en la continuidad operativa y en la capacidad de atención. Las implicaciones destacan que una disponibilidad rápida y confiable facilita la toma de decisiones y mejora la experiencia de servicio. Se recomienda diseñar acuerdos de nivel de servicio internos, invertir en redundancia y realizar simulacros de recuperación de desastres, además de monitorizar métricas de disponibilidad y tiempos de recuperación para asegurar la continuidad operativa.

Finalmente, en su sentido integrador, señala que los resultados muestran una consistencia conceptual: cada dimensión de la gestión documental aporta de forma significativa al manejo de archivos en EsSalud; la mayor robustez explicativa se observa en trazabilidad y

disponibilidad, seguidas de cerca por registro, acceso y clasificación. La incorporación y almacenamiento también resultan relevantes para el flujo documental. En términos de implicaciones estratégicas, la gestión documental debe abordarse de manera integral con un enfoque en trazabilidad, disponibilidad y control de acceso, sin perder de vista la calidad de ingreso, registro y clasificación. Las recomendaciones estratégicas deben priorizar intervenciones que fortalezcan trazabilidad y disponibilidad, complementadas por mejoras en ingreso, registro y clasificación; es fundamental alinear inversiones con indicadores de desempeño (KPIs) y establecer un marco de gobernanza documental que asegure continuidad y cumplimiento.

VI. CONCLUSIONES

- La inclusión de la variable global gestión documental en el modelo predictivo produce un ajuste estadísticamente significativo ($p = 0.000$) y explica aproximadamente el 53.9% de la variabilidad del manejo de archivos, según el pseudo R^2 . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión documental incide de manera significativa en el manejo de archivos de EsSalud.
- La dimensión incorporación del documento demuestra un ajuste significativo ($p = 0.000$) y explica cerca del 50.3% de la variabilidad en el manejo de archivos. Se rechaza la hipótesis nula, se concluye que la incorporación documental incide de manera significativa en el manejo de archivos de EsSalud.
- La dimensión del registro del documento es un predictor significativo ($p = 0.000$) que explica aproximadamente el 58.6% de la variabilidad del manejo de archivos. Se rechaza la hipótesis nula, evidenciando que el registro detallado contribuye de forma sustantiva en el manejo de archivos de EsSalud.
- La dimensión clasificación del documento presenta un efecto significativo ($p = 0.000$) y explica el 57.3% de la variabilidad. Se rechaza la hipótesis nula, indicando que una clasificación adecuada incide significativamente en el manejo de archivos de EsSalud.
- La dimensión almacenamiento del documento es estadísticamente significativa ($p = 0.000$) y explica el 52.7% de la variabilidad del manejo de archivos. Se rechaza la hipótesis nula, subrayando que el almacenamiento adecuado incide en la gestión de archivos de EsSalud.
- La dimensión acceso al documento es significativa ($p = 0.000$) y explica el 57.2% de la variabilidad. Se rechaza la hipótesis nula, evidenciando que el acceso bien gestionado incide en el manejo de archivos de EsSalud.

- La dimensión trazabilidad del documento muestra el mayor poder explicativo ($p = 0.000$) con un pseudo R^2 vecino al 59.2%. Se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la trazabilidad incide significativamente en el manejo de archivos de Essalud.
- La dimensión disponibilidad del documento es significativa ($p = 0.000$) y explica el 58.1% de la variabilidad. Se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que garantizar la disponibilidad de documentos incide significativamente en el manejo de archivos de Essalud.

VII. RECOMENDACIONES

- Adoptar una estrategia integrada de gestión documental que abarque procesos, políticas y tecnología, con indicadores claros de desempeño (tiempos de localización, precisión de metadatos, tasas de error) y seguimiento longitudinal.
- Establecer protocolos de ingreso y clasificación de documentos con metadatos obligatorios y una taxonomía estandarizada, acompañados de formación y auditorías periódicas.
- Fortalecer el registro y trazabilidad mediante un esquema de metadatos robusto y logs de eventos que permitan auditar movimientos y cambios a lo largo del ciclo de vida del documento.
- Mejorar el almacenamiento y la disponibilidad implementando políticas de almacenamiento seguro, backups, redundancia y pruebas regulares de recuperación, con certificaciones de seguridad de la información.
- Gestionar el acceso a la información con control de roles: definir permisos basados en necesidades operativas, monitorear accesos y medir tiempos de recuperación para equilibrar seguridad y disponibilidad.
- Influir en la cultura organizacional hacia la calidad documental: capacitaciones periódicas, concienciación sobre la importancia de la gestión documental y revisión continua de prácticas.
- Realizar evaluaciones de impacto y robustez: usar métodos de validación (bootstrap, validación cruzada) y análisis de efectos marginales para entender el tamaño práctico de cada dimensión.
- Incorporar análisis de costos y beneficios: estimar el retorno de las inversiones en gestión documental (reducción de tiempos, reducción de errores, cumplimiento normativo) para priorizar iniciativas.

- Desarrollar un plan de implementación gradual: priorizar dimensiones con mayor impacto (trazabilidad y disponibilidad) y complementarlas con almacenamiento y acceso, evitando cambios disruptivos.

VIII. REFERENCIAS

- Alonso, J. (2018). *La gestión documental como modelo de negocio*. [Tesis de maestría, Universidad de La Salle].
- Alonso, J., García-Alsina, M. y Lloveras, R. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 47, 41-70. <http://eprints.rclis.org/12263/>
- Archivo General de la Nación (2021). Gestión documental y administración de archivos en tiempos de COVID 19. *Boletín Del Archivo General de la Nación*, 9(09), 116-198. <https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/1991>
- Aranda, H. y García, C. (2023). Sistema de información para la gestión documental en una Facultad de Ingeniería. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 3(2), e521. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.521>
- Arciniegas, J. (2023). *Sistemas integrados de gestión. Bajo las normas ISO (1ra ed.)*. ECOE Ediciones.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de Empresas. Elementos Básicos*. Infinite Study.
- Ávalos, R., Escobal, A., y Ramírez, F. (2021). *Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali].
- Balboa, M. y Medina, G. (2021) Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxtlí*, 7, 1-23. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=615769609007>
- Barbosa, A., Mar, C., y Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Patria Educación.

- Barrial, A. (2017). *La capacitación en gestión documental para gestores de archivos de las entidades municipales en Pinar del Río*. [Tesis de maestría, Universidad de Pinar del Río].
- Bateoja, H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://bit.ly/3sMIuDG>
- Benavides, S. (2017). *Estudio del manejo de archivo institucional y su incidencia en el proceso administrativo de la Unidad Educativa “Cotacachi” del Cantón Cotacachi provincia de Imbabura durante el año lectivo 2016 – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte].
- Bodes, A. y Ruiz, M. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Economía y Desarrollo*, 163(1), e4. <https://acortar.link/gCgg6c>
- Bonal, J. y Ortego, M. (2019). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v34n85/2448-8321-ib-34-85-179.pdf>
- Borrás, J. (2021). *La planificación estratégica del servicio de archivo y gestión documental. Qué es y cómo se implementa*. Trea
- Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Caimari, L. (2020). El Momento Archivos. *Población & Sociedad*, 27(2), 222-233.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=386965647010>

- Camilo, L. y Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9–26.
<https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Cárdenas, M. (2004). *Manual de organización de documentos archivísticos*. Grupo Esperanza del Perú.
- Casadesús, A. (2019). *La Gestión del riesgo aplicada a la gestión de documentos y su impacto en la rendición de cuentas pública*. [Tesis de maestría, Universitat Autònoma de Barcelona]. <https://ddd.uab.cat/record/203533>
- Castillo, J., Mena, M. y Torres, D. (2021). Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión documental de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(1), e1640. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v32n1/2307-2113-ics-32-01-e1640.pdf>
- Cerna, Y. Delgado, J. y Salas, H. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Cisneros, R. (2019). *Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte*. [Tesis de maestría]. Universidad Tecnológica Israel.
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(4), e248.
<https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Cruz, M. (2012). *Archivística Gestión de Documentos y Administración de Archivos*. Alianza Editorial, S.A.

- Del Castillo, J., y Mena, M. (2011). La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 22(1), 47-59. <https://bit.ly/3a02GLF>
- Díaz, A. y Gonzáles, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(1), 70-85. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572763612007>
- Díaz, Y., Junco, T. y Ruíz, M. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378369433003>
- Díaz, A. y Mena, M. (2022). Política de gestión documental para la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. *Investigación bibliotecológica*, 36(92), 153-172 <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58565>.
- Díaz, A., Olivera, D. y Zamora, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, 47, 79-92. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.11515>
- EsSalud. (03 de marzo de 2021). *Seguro Social del Perú - EsSalud*. Secretaría de Gobierno y Transformación Digital: <https://bit.ly/3yRd3Mj>
- EsSalud. (2022). *Archivo central del Seguro Social de Salud EsSalud*. Seguro Social de Salud EsSalud: <https://bit.ly/3Lzw4FU>
- Fernández, F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Editorial Tutor formación.
- Fonseca, J., y Cecilia, O. (2011). La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas blandos. *Anales de*

- documentación: Revista de biblioteconomía y documentación*, 14(1), 1-17.
<https://bit.ly/3yPVkoE>
- Forde, H. y Nugen, J. (2015). *Records Management*. Facet Publishing.
- Galor. (04 de mayo de 2018). *Beneficios de implementar la gestión documental en las empresas*. Emprendices: <https://bit.ly/3MAHDO8>
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- García, M. (2011). El valor oculto de los documentos: razones de su gestión. *COMeIN*(4).
<https://doi.org/10.7238/c.n4.1111>
- García-Morales, E. (s.f.). Gestión de documentos en la e-administración. *Revista Española de Documentación Científica*, 36(4), ecl012. <https://bit.ly/3MJkLfm>
- Giraldo, M. (2009). Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(1), 31-45. <https://bit.ly/3Mvd1h2>
- Giraldo, Y., Román, G., y Quiroz, R. (2009). La biblioteca pública como ambiente educativo: un estudio en la Comuna 1 de Medellín. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(1), 47-84. <https://bit.ly/3wrM2xo>
- Guerreo, G., y Guerreo, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Patria Educación.
- Heredia, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Revista Códice*, 4(2), 43-50. <https://bit.ly/3LvJUce>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hidalgo, Y. (2020). Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos. *Wcdaly Cortés Algeciras*, 1(1). <https://doi.org/10.22490/ECBTI.3864>

- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica. Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- Intriago, G., y Villavicencio, J. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-12. <https://bit.ly/3lKvsmp>
- Jaén, L. (2006). *El sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos*. Universidad de Costa Rica.
- Joza, M., y Gómez, C. (2017). Gestión y digitalización de archivos administrativos: caso de estudio del Ministerio de Transporte y Obras Públicas zonal 4. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://bit.ly/38A7F5E>
- Ladrón, M. (2020). *Gestión de archivos*. MF0978. Editorial Tutor Formación.
- Ledesma-Ramos, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3), e14. <https://acortar.link/0XvGKe>
- Loor, K-. García, L. y Cobacango, J. (2021). Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso), Especial*, 120-129. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3780>
- Mármol, M. (2012). *Módulo de Técnicas de Documentación y Archivo*. .
- Mercado, B. (2016). Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. *Gestión y Tendencias*, 1(4), 10-15. <http://dx.doi.org/10.11565/gesten.v1i4.27>
- MINCUL. (2022). *Archivo General de la Nación. Información institucional*. Ministerio de Cultura: <https://bit.ly/384OuQZ>

- Moncayo, C. (2018). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que brinde el servicio de gestión documental en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Navarro, S. (2023). *Guía de Prevención sobre Riesgos Ocupacionales de Archivos basada en Legislación Nacional e Internacional*. Editorial Autores de Argentina.
- Nel, L. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo.
- Palma, P. (2021). Archivos digitales para historiadores: investigar en tiempos de pandemia. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 28(1), 293-300. <https://doi.org/10.1590/S0104-59702021000100015>
- Paredes, A., y Escobar, L. (2014). Lineamientos estratégicos para la gestión de archivos universitarios. *Multiciencias*, 14(2), 152-161. <https://bit.ly/38zeh4f>
- PCM. (08 de mayo de 2022). *Plataforma Digital de Gestión Documental*. El Estado peruano: <https://bit.ly/3yPAE02>
- Peña, G., Castro, M. y Álvarez, M. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 127-147. <https://doi.org/10.15332/24631140.5941>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L. y Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Portillo, F. (2020). *Diseño de un modelo de gestión documental para el área Administrativa de la empresa Metserc Ltda que garantice el Flujo, cuidado y control adecuado de los documentos*. [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. <https://acortar.link/DvfSCQ>

- Ramírez, E. (2022). *Propuesta de modelo de gestión de documentos electrónicos del hospital universitario Julio Méndez Barreneche*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/83
- Rebollo, P., y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Reyes, E. (2022). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Page Publishing, Incorporated.
- Rivas, J. (2004). Los archivos universitarios. El procesamiento de sus fondos documentales y la difusión de sus contenidos. *Revista reflexiones*. Vol. 83 no.1: 121-129., 83(1), 121-129. <https://bit.ly/3PA3ck0>
- Rodríguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
- Roper, M. (2000). *Records Management: Theory and Practice*. Facet Publishing.
- Ruiz-González, M., Sánchez-Vignau, B., y Bodes-Bas, A. (2016). MOPIGD: Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4(2), 52-68. <https://bit.ly/3Npy1G1>
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.
- Sáenz, A. (2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 42(1), 87-97. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a09>
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enl@ce Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50.
- Santovenia, J., y Cañedo, R. (2006). Norma UNE-ISO 15489-1: una guía para la gestión de los documentos de archivos. *ACIMED*, 14(5). <https://bit.ly/3NsHEng>

- Sierra, J., Martínez, C., y Ethel, S. (2020). Gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en Cartagena de Indias. *Memoria Universitaria*, 3(1), 1-11. <https://bit.ly/3lqcroV>
- Soria, K. y Díaz, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157-164. <https://acortar.link/fM8Lfi>
- Suárez, C. y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6(1), 92-105. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>
- Thurston, A. (2015). *Right to Information. Managing Records and Information for Transparent, Accountable, and Inclusive Governance in the Digital Era: Lessons from Nordic Countries*. The World Bank.
- Valderrama, J. (2016). La gestión de documentos como estrategia empresarial. *AENOR: Revista de la normalización y la certificación*(315), 26-29. <https://bit.ly/3G0bQnx>
- Zacarías, H., y Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud y las ciencias sociales*. Amazon Digital Services LLC - Kdp.
- Zambrano, I., Quindemil, E. y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso), Especial*, 108-116. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia:

Título: Incidencia de la gestión documental en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	METODOLOGÍA
Problema General ¿Cuál es la incidencia que produce la gestión documental en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problemas Específicos Problema específico 1: ¿Cuál es la incidencia de la incorporación del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problema específico 2: ¿Cuál es la incidencia del registro del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problema específico 3: ¿Cuál es la incidencia de la clasificación del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problema específico 4: ¿Cuál	Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión documental en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022 Objetivos Específicos Objetivo específico 1: Determinar la incidencia de la incorporación del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Objetivo específico 2: Determinar la incidencia del registro del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Objetivo específico 3: Determinar la incidencia de la clasificación del documento en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.	Hipótesis General La gestión documental incide significativamente en el manejo de archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Hipótesis específicas Hipótesis específica 1: La incorporación del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Hipótesis específica 2: El registro del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Hipótesis específica 3: La clasificación del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022.	V1= Gestión de documental Basándose en las contribuciones de expertos en gestión documental, como Michael Roper, quienes han profundizado en la teoría de esta disciplina, y tomando como referencia la Norma ISO 15489, se han identificado siete dimensiones fundamentales relacionadas con los procesos en la gestión documental. Además, estará conformado por 13 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert, cuyos resultados se procesarán a	Incorporación del documento Registro del documento Clasificación del documento Almacenamiento del documento Acceso del documento Trazabilidad del documento	- Identificación de documentos. - Relación entre documentos. - Verificación de registros. - Existencia de clasificación. - Criterios de clasificación. - Número de registro. - Seguridad - Accesibilidad del personal - Seguimiento. - Registro de acceso - Cumplimiento normativo	1-5 6-10 11-16 17-24 25-28 29-32	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) Inicio Proceso Logrado	Enfoque: cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental, de corte transversal. Nivel: Descriptivo correlacional causal Población: 150 Muestra: 109 Técnica. Encuesta Instrumentos. Cuestionarios Estadísticas: SPSS V26 Análisis descriptivo: distribución de frecuencias, diagrama de Barras Análisis inferencial: Prueba de Regresión logística Multinomial.

es la incidencia del almacenamiento del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problema específico 5: ¿Cuál es la incidencia del acceso del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problema específico 6: ¿Cuál es la incidencia de la trazabilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022? Problema específico 7: ¿Cuál es la incidencia de la disponibilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022?	Objetivo específico 4: Determinar la incidencia del almacenamiento del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Objetivo específico 5: Determinar la incidencia del acceso del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Objetivo específico 6: Determinar la incidencia de la trazabilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Objetivo específico 7: Determinar la incidencia de la disponibilidad del documento en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022	Hipótesis específica 4: El almacenamiento del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Hipótesis específica 5: El acceso del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Hipótesis específica 6: La trazabilidad del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022. Hipótesis específica 7: La disponibilidad del documento incide significativamente en el manejo de los archivos del del Seguro Social de Salud EsSalud, 2022	través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Disposición del documento	- Políticas de disposición - Métodos de eliminación	33-35	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) Deficiente Moderado Eficiente	
			V2= Manejo de archivo Basándose en las contribuciones de expertos en manejo de archivos, como Helen Forde y John Nugent, quienes han profundizado en la teoría de la organización, y tomando como referencia las normas generales del Sistema Nacional de Archivos, las cuales son ejecutadas a fin de conseguir un eficiente manejo archivístico en toda institución, se han identificado cuatro dimensiones fundamentales relacionadas con los procesos en materia archivística. Además, está conformado por 10 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert,	Organización documental	- Ordenamiento - Asignación de identificación de los documentos	1-9		
				Descripción documental	- Elaboración y redacción de un inventario descriptivo de los documentos. - Elaboración de mapas, esquemas u organizadores visuales de las diversas descripciones de los documentos	10-16		
				Conservación documental	- Actividades de limpieza del ambiente físico de los documentos. - Mantenimiento físico de los documentos. - Mantenimiento físico de los soportes de los documentos archivístico (fólder, faster y grapas metálicas)	17-27		
				Servicios archivísticos	- Servicio de préstamo de los documentos. - Servicio de consulta de los documentos. - Servicios archivísticos mediante un	28-31		

			cuyos resultados se procesarán a través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS		sistema informático.			
--	--	--	--	--	----------------------	--	--	--

Anexo B: Instrumentos

Estimado servidor

La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información relevante para conocer los niveles de la gestión documental y manejo de archivos de todas las unidades pertenecientes a la Secretaría General de EsSalud. Lee detenidamente cada una de las propuestas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X).

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo le pedimos sinceridad en las respuestas.

1. Nunca

2. Casi Nunca

3. A veces

4. Casi Siempre

5. Siempre

Nº	V1: GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: INCORPORACIÓN DEL DOCUMENTO						
1	Los documentos son identificados como parte de la gestión documental.					
2	Los documentos forman parte de las series documentales que administra la unidad encargada					
3	Los documentos se relacionan con la organización y los asuntos de la Unidad a la que perteneces					
4	Los flujos de recepción de documentos están adecuadamente definidos					
5	Existe un control de entrega de los documentos a las dependencias					
D2: REGISTRO DEL DOCUMENTO						
6	Todos los documentos se encuentran debidamente registrados					
7	Utiliza un sistema para el registro de los documentos					
8	Existe un sistema que le permite recuperar documentos mediante datos clave					
9	La institución cuenta con un software que permite la administración digital de los documentos					
10	Se hace un seguimiento a las solicitudes pendientes					
D3 CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO						
11	La unidad de labora cuenta con un cuadro de clasificación					

9	Se realiza un registro de los archivos					
10	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación					
11	Se tiene una pequeña descripción por carpetas					
12	Se codifica la documentación recepcionada					
13	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria					
14	Identifica, analiza y valora con criterio la documentación					
15	Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos					
D₃ CONSERVACIÓN DOCUMENTAL						
16	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria					
17	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación					
18	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso					
19	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes					
20	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento					
21	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos					
22	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones					
23	Se han adecuado condiciones técnicas, funcionales, para salvaguardar la información documental de sus archivos					
24	Para su desempeño laboral, se les ha facilitado representaciones gráficas de los procesos para dinamizar sus actividades					
25	protege sus documentos retirando los agentes dañinos del soporte papel del documento, (grapas y faster metálicos) antes de enviarlo al archivo de gestión					

26	Implementa medidas de preservación y restauración					
D4: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS						
27	Los usuarios hacen uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación					
28	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas					
29	Cuenta con una base de datos para la organización de la información					
30	Pone a disposición de los usuarios la documentación con fines de información.					

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

Primer experto evaluador

Nº	VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: INCORPORACIÓN DEL DOCUMENTO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los documentos son identificados como parte de la gestión documental.	X		X		X		
2	Los documentos forman parte de las series documentales que administra la unidad encargada	X		X		X		
3	Los documentos se relacionan con la organización y los asuntos de la Unidad a la que perteneces	X		X		X		
4	Los flujos de recepción de documentos están adecuadamente definidos	X		X		X		
5	Existe un control de entrega de los documentos a las dependencias	X		X		X		
D2: REGISTRO DEL DOCUMENTO								
6	Todos los documentos se encuentran debidamente registrados	X		X		X		
7	Utiliza un sistema para el registro de los documentos	X		X		X		
8	Existe un sistema que le permite recuperar documentos mediante datos clave	X		X		X		
9	La institución cuenta con un software que permite la administración digital de los documentos	X		X		X		
10	Se hace un seguimiento a las solicitudes pendientes	X		X		X		
D3: CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO								
11	La unidad donde labora cuenta con un cuadro de clasificación	X		X		X		
12	Existen criterios para el adecuado registro de los documentos y expedientes.	X		X		X		
13	Los documentos y expedientes que se reciben en mesa de partes, se les otorga un número de registro.	X		X		X		
14	Realiza ordenamiento de los documentos	X		X		X		
15	Existen procedimientos de sistematización para la clasificación por códigos de los documentos.	X		X		X		
16	La búsqueda de documentos se realiza de manera sistematizada	X		X		X		
D4: ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO								
17	Los espacios de almacenamiento se encuentran custodiados en soportes e inmobiliarios que resultan suficientes y que garantizan las mínimas condiciones de conservación.	X		X		X		
18	Existen formatos y estándares mínimos en el caso de documentos digitales y electrónicos, que se crean en el área	X		X		X		
19	Los documentos impresos almacenados con anterioridad le resultan fácil encontrar	X		X		X		
20	La institución cuenta con un servidor para el almacenamiento de los documentos electrónicos	X		X		X		

21	Se han clasificado, ordenado, depurado, almacenado y valorado los documentos acumulados	X		X		X		
22	Tienen diferentes tipos de unidades de almacenamiento teniendo en cuenta los tiempos de retención y disposición final de las series documental	X		X		X		
23	Cuenta con un Plan de Emergencia y atención de desastres para material documental	X		X		X		
24	Se cuenta con sistemas de seguridad en los espacios donde se custodian las series documentales	X		X		X		
D5. ACCESO DEL DOCUMENTO								
25	Las personas que tienen acceso al ambiente donde se custodian los documentos son: a) El personal de archivo b) El personal de mantenimiento y limpieza c) jefes de área y funcionarios de la institución	X		X		X		
26	Se realiza un seguimiento periódicamente de los legajos	X		X		X		
27	La institución cuenta con modelo de gestión documental digital	X		X		X		
28	Existe algún sistema de control de préstamo de documentos	X		X		X		
D6: TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO								
29	La institución cuenta con un sistema de seguimiento documental o de gestión de actividades.	X		X		X		
30	La institución cuenta con bases de datos que evidencian la ubicación topográfica, el estado de préstamo de los legajos a los colaboradores de la institución.	X		X		X		
31	Existe una política documentada para salvaguardar la información	X		X		X		
32	Se han realizado eliminaciones de series documentales	X		X		X		
D7: DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO								
33	La unidad encargada ejecuta una planificación estratégicos con la finalidad de preservar los expedientes.	X		X		X		
34	Elaboran registro de documentos de más de cinco años para pasarlo al archivo central	X		X		X		
35	Las unidades de almacenamiento son las adecuadas para archivos de gestión (cajas, carpetas, otros)	X		X		X		
VARIABLE 2: MANEJO DE ARCHIVOS		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Realiza ordenamiento de los documentos	X		X		X		
2	Realiza una clasificación de los documentos	X		X		X		
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden	X		X		X		
4	Se ha aplicado procedimientos archivísticos para el adecuado manejo de archivos fijos	X		X		X		

5	Se les ha capacitado en temas de organización de archivos	X		X		X		
6	Conoce con exactitud los procedimientos en relación a recepción, ordenación, clasificación y distribución de los documentos	X		X		X		
7	Los requerimientos técnicos, funcionales, de infraestructura y normativas, se alinean al manejo de sus archivos administrativos para las consultas	X		X		X		
8	Conoce las Directivas de la institución para el Préstamo de documentos	X		X		X		
D2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								
9	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
10	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
11	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	X		X		X		
12	Se codifica la documentación recepcionada	X		X		X		
13	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
14	Identifica, analiza y valora con criterio la documentación	X		X		X		
15	Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos	X		X		X		
D3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL								
16	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
17	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
18	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
19	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes	X		X		X		
20	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento	X		X		X		
21	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos	X		X		X		
22	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones	X		X		X		
23	Se han adecuado condiciones técnicas, funcionales, para salvaguardar la información documental de sus archivos	X		X		X		
24	Para su desempeño laboral, se les ha facilitado representaciones gráficas de los procesos para dinamizar sus actividades	X		X		X		
25	protege sus documentos retirando los agentes dañinos del soporte papel del documento, (grapas y faster metálicos) antes de enviarlo al archivo de gestión	X		X		X		
26	Implementa medidas de preservación y restauración	X		X		X		

D4: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS							
27	Los usuarios hacen uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	X		X		X	
28	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas	X		X		X	
29	Cuenta con una base de datos para la organización de la información	X		X		X	
30	Pone a disposición de los usuarios la documentación con fines de información.	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

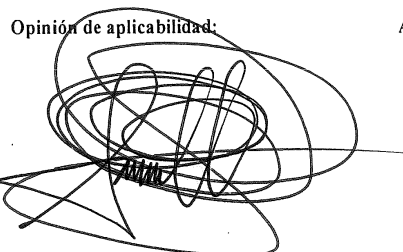
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐



Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

Lima, 15 de 05 de 2025

Antonio Santisteban Fulgencio.
Administración.

Segundo experto evaluador

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL		PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: INCORPORACIÓN DEL DOCUMENTO		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los documentos son identificados como parte de la gestión documental.		X		X		X		
2	Los documentos forman parte de las series documentales que administra la unidad encargada		X		X		X		
3	Los documentos se relacionan con la organización y los asuntos de la Unidad a la que perteneces		X		X		X		
4	Los flujos de recepción de documentos están adecuadamente definidos		X		X		X		
5	Existe un control de entrega de los documentos a las dependencias		X		X		X		
D2: REGISTRO DEL DOCUMENTO									
6	Todos los documentos se encuentran debidamente registrados		X		X		X		
7	Utiliza un sistema para el registro de los documentos		X		X		X		
8	Existe un sistema que le permite recuperar documentos mediante datos clave		X		X		X		
9	La institución cuenta con un software que permite la administración digital de los documentos		X		X		X		
10	Se hace un seguimiento a las solicitudes pendientes		X		X		X		
D3: CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO									
11	La unidad donde labora cuenta con un cuadro de clasificación		X		X		X		
12	Existen criterios para el adecuado registro de los documentos y expedientes.		X		X		X		
13	Los documentos y expedientes que se reciben en mesa de partes, se les otorga un número de registro.		X		X		X		
14	Realiza ordenamiento de los documentos		X		X		X		
15	Existen procedimientos de sistematización para la clasificación por códigos de los documentos.		X		X		X		
16	La búsqueda de documentos se realiza de manera sistematizada		X		X		X		
D4: ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO									
17	Los espacios de almacenamiento se encuentran custodiados en soportes e inmobiliarios que resultan suficientes y que garantizan las mínimas condiciones de conservación.		X		X		X		
18	Existen formatos y estándares mínimos en el caso de documentos digitales y electrónicos, que se crean en el área		X		X		X		
19	Los documentos impresos almacenados con anterioridad le resultan fácil encontrar		X		X		X		
20	La institución cuenta con un servidor para el almacenamiento de los documentos electrónicos		X		X		X		

21	Se han clasificado, ordenado, depurado, almacenado y valorado los documentos acumulados	X		X		X		
22	Tienen diferentes tipos de unidades de almacenamiento teniendo en cuenta los tiempos de retención y disposición final de las series documental	X		X		X		
23	Cuenta con un Plan de Emergencia y atención de desastres para material documental	X		X		X		
24	Se cuenta con sistemas de seguridad en los espacios donde se custodian las series documentales	X		X		X		
D5. ACCESO DEL DOCUMENTO								
25	Las personas que tienen acceso al ambiente donde se custodian los documentos son: a) El personal de archivo b) El personal de mantenimiento y limpieza c) jefes de área y funcionarios de la institución	X		X		X		
26	Se realiza un seguimiento periódicamente de los legajos	X		X		X		
27	La institución cuenta con modelo de gestión documental digital	X		X		X		
28	Existe algún sistema de control de préstamo de documentos	X		X		X		
D6: TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO								
29	La institución cuenta con un sistema de seguimiento documental o de gestión de actividades.	X		X		X		
30	La institución cuenta con bases de datos que evidencian la ubicación topográfica, el estado de préstamo de los legajos a los colaboradores de la institución.	X		X		X		
31	Existe una política documentada para salvaguardar la información	X		X		X		
32	Se han realizado eliminaciones de series documentales	X		X		X		
D7: DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO								
33	La unidad encargada ejecuta una planificación estratégicos con la finalidad de preservar los expedientes.	X		X		X		
34	Elaboran registro de documentos de más de cinco años para pasarlo al archivo central	X		X		X		
35	Las unidades de almacenamiento son las adecuadas para archivos de gestión (cajas, carpetas, otros	X		X		X		
VARIABLE 2: MANEJO DE ARCHIVOS		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA¹		CLARIDAD²		SUGERENCIA
D1: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Realiza ordenamiento de los documentos	X		X		X		
2	Realiza una clasificación de los documentos	X		X		X		
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden	X		X		X		
4	Se ha aplicado procedimientos archivísticos para el adecuado manejo de archivos fijos	X		X		X		

5	Se les ha capacitado en temas de organización de archivos	X		X		X		
6	Conoce con exactitud los procedimientos en relación a recepción, ordenación, clasificación y distribución de los documentos	X		X		X		
7	Los requerimientos técnicos, funcionales, de infraestructura y normativas, se alinean al manejo de sus archivos administrativos para las consultas	X		X		X		
8	Conoce las Directivas de la institución para el Préstamo de documentos	X		X		X		
D2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								
9	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
10	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
11	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	X		X		X		
12	Se codifica la documentación recepcionada	X		X		X		
13	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
14	Identifica, analiza y valora con criterio la documentación	X		X		X		
15	Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos	X		X		X		
D3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL								
16	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
17	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
18	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
19	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes	X		X		X		
20	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento	X		X		X		
21	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos	X		X		X		
22	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones	X		X		X		
23	Se han adecuado condiciones técnicas, funcionales, para salvaguardar la información documental de sus archivos	X		X		X		
24	Para su desempeño laboral, se les ha facilitado representaciones gráficas de los procesos para dinamizar sus actividades	X		X		X		
25	protege sus documentos retirando los agentes dañinos del soporte papel del documento, (grapas y faster metálicos) antes de enviarlo al archivo de gestión	X		X		X		
26	Implementa medidas de preservación y restauración	X		X		X		

6	Conoce con exactitud los procedimientos en relación a recepción, ordenación, clasificación y distribución de los documentos	X		X		X		
7	Los requerimientos técnicos, funcionales, de infraestructura y normativas, se alinean al manejo de sus archivos administrativos para las consultas	X		X		X		
8	Conoce las Directivas de la institución para el Préstamo de documentos	X		X		X		
D2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								
9	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
10	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
11	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	X		X		X		
12	Se codifica la documentación recepcionada	X		X		X		
13	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
14	Identifica, analiza y valora con criterio la documentación	X		X		X		
15	Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos	X		X		X		
D3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL								
16	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
17	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
18	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
19	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes	X		X		X		
20	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento	X		X		X		
21	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos	X		X		X		
22	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones	X		X		X		
23	Se han adecuado condiciones técnicas, funcionales, para salvaguardar la información documental de sus archivos	X		X		X		
24	Para su desempeño laboral, se les ha facilitado representaciones gráficas de los procesos para dinamizar sus actividades	X		X		X		
25	protege sus documentos retirando los agentes dañinos del soporte papel del documento, (grapas y faster metálicos) antes de enviarlo al archivo de gestión	X		X		X		
26	Implementa medidas de preservación y restauración	X		X		X		

D4: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS							
27	Los usuarios hacen uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	X		X		X	
28	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas	X		X		X	
29	Cuenta con una base de datos para la organización de la información	X		X		X	
30	Pone a disposición de los usuarios la documentación con fines de información.	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

☒

Aplicable después de
corregir

☐

No aplicable

☐

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Lima, 22 de mayo de 2025

Especialidad del evaluador:

Blanca Huamani Gerardo
Administración

Tercer experto evaluador

Nº	VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: INCORPORACIÓN DEL DOCUMENTO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los documentos son identificados como parte de la gestión documental.	X		X		X		
2	Los documentos forman parte de las series documentales que administra la unidad encargada	X		X		X		
3	Los documentos se relacionan con la organización y los asuntos de la Unidad a la que perteneces	X		X		X		
4	Los flujos de recepción de documentos están adecuadamente definidos	X		X		X		
5	Existe un control de entrega de los documentos a las dependencias	X		X		X		
	D2: REGISTRO DEL DOCUMENTO							
6	Todos los documentos se encuentran debidamente registrados	X		X		X		
7	Utiliza un sistema para el registro de los documentos	X		X		X		
8	Existe un sistema que le permite recuperar documentos mediante datos clave	X		X		X		
9	La institución cuenta con un software que permite la administración digital de los documentos	X		X		X		
10	Se hace un seguimiento a las solicitudes pendientes	X		X		X		
	D3: CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO							
11	La unidad donde labora cuenta con un cuadro de clasificación	X		X		X		
12	Existen criterios para el adecuado registro de los documentos y expedientes.	X		X		X		
13	Los documentos y expedientes que se reciben en mesa de partes, se les otorga un número de registro.	X		X		X		
14	Realiza ordenamiento de los documentos	X		X		X		
15	Existen procedimientos de sistematización para la clasificación por códigos de los documentos.	X		X		X		
16	La búsqueda de documentos se realiza de manera sistematizada	X		X		X		
	D4: ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO							
17	Los espacios de almacenamiento se encuentran custodiados en soportes e inmobiliarios que resultan suficientes y que garantizan las mínimas condiciones de conservación.	X		X		X		
18	Existen formatos y estándares mínimos en el caso de documentos digitales y electrónicos, que se crean en el área	X		X		X		
19	Los documentos impresos almacenados con anterioridad le resultan fácil encontrar	X		X		X		
20	La institución cuenta con un servidor para el almacenamiento de los documentos electrónicos	X		X		X		

21	Se han clasificado, ordenado, depurado, almacenado y valorado los documentos acumulados	X		X		X		
22	Tienen diferentes tipos de unidades de almacenamiento teniendo en cuenta los tiempos de retención y disposición final de las series documental	X		X		X		
23	Cuenta con un Plan de Emergencia y atención de desastres para material documental	X		X		X		
24	Se cuenta con sistemas de seguridad en los espacios donde se custodian las series documentales	X		X		X		
D5. ACCESO DEL DOCUMENTO								
25	Las personas que tienen acceso al ambiente donde se custodian los documentos son: a) El personal de archivo b) El personal de mantenimiento y limpieza c) jefes de área y funcionarios de la institución	X		X		X		
26	Se realiza un seguimiento periódicamente de los legajos	X		X		X		
27	La institución cuenta con modelo de gestión documental digital	X		X		X		
28	Existe algún sistema de control de préstamo de documentos	X		X		X		
D6: TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO								
29	La institución cuenta con un sistema de seguimiento documental o de gestión de actividades.	X		X		X		
30	La institución cuenta con bases de datos que evidencian la ubicación topográfica, el estado de préstamo de los legajos a los colaboradores de la institución.	X		X		X		
31	Existe una política documentada para salvaguardar la información	X		X		X		
32	Se han realizado eliminaciones de series documentales	X		X		X		
D7: DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO								
33	La unidad encargada ejecuta una planificación estratégicos con la finalidad de preservar los expedientes.	X		X		X		
34	Elaboran registro de documentos de más de cinco años para pasarlo al archivo central	X		X		X		
35	Las unidades de almacenamiento son las adecuadas para archivos de gestión (cajas, carpetas, otros	X		X		X		
VARIABLE 2: MANEJO DE ARCHIVOS		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Realiza ordenamiento de los documentos	X		X		X		
2	Realiza una clasificación de los documentos	X		X		X		
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden	X		X		X		
4	Se ha aplicado procedimientos archivísticos para el adecuado manejo de archivos fijos	X		X		X		

5	Se les ha capacitado en temas de organización de archivos	X		X		X		
6	Conoce con exactitud los procedimientos en relación a recepción, ordenación, clasificación y distribución de los documentos	X		X		X		
7	Los requerimientos técnicos, funcionales, de infraestructura y normativas, se alinean al manejo de sus archivos administrativos para las consultas	X		X		X		
8	Conoce las Directivas de la institución para el Préstamo de documentos	X		X		X		
D2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								
9	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
10	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
11	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	X		X		X		
12	Se codifica la documentación recepcionada	X		X		X		
13	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
14	Identifica, analiza y valora con criterio la documentación	X		X		X		
15	Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos	X		X		X		
D3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL								
16	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
17	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
18	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
19	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes	X		X		X		
20	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento	X		X		X		
21	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos	X		X		X		
22	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones	X		X		X		
23	Se han adecuado condiciones técnicas, funcionales, para salvaguardar la información documental de sus archivos	X		X		X		
24	Para su desempeño laboral, se les ha facilitado representaciones gráficas de los procesos para dinamizar sus actividades	X		X		X		
25	protege sus documentos retirando los agentes dañinos del soporte papel del documento, (grapas y faster metálicos) antes de enviarlo al archivo de gestión	X		X		X		
26	Implementa medidas de preservación y restauración	X		X		X		

6	Conoce con exactitud los procedimientos en relación a recepción, ordenación, clasificación y distribución de los documentos	X		X		X		
7	Los requerimientos técnicos, funcionales, de infraestructura y normativas, se alinean al manejo de sus archivos administrativos para las consultas	X		X		X		
8	Conoce las Directivas de la institución para el Préstamo de documentos	X		X		X		
D2: DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								
9	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
10	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
11	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	X		X		X		
12	Se codifica la documentación recepcionada	X		X		X		
13	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
14	Identifica, analiza y valora con criterio la documentación	X		X		X		
15	Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos	X		X		X		
D3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL								
16	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
17	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
18	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
19	Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes	X		X		X		
20	Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento	X		X		X		
21	Se plantean estrategias para la conservación de los mismos	X		X		X		
22	Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones	X		X		X		
23	Se han adecuado condiciones técnicas, funcionales, para salvaguardar la información documental de sus archivos	X		X		X		
24	Para su desempeño laboral, se les ha facilitado representaciones gráficas de los procesos para dinamizar sus actividades	X		X		X		
25	protege sus documentos retirando los agentes dañinos del soporte papel del documento, (grapas y faster metálicos) antes de enviarlo al archivo de gestión	X		X		X		
26	Implementa medidas de preservación y restauración	X		X		X		

D4: SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS							
27	Los usuarios hacen uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	X		X		X	
28	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas	X		X		X	
29	Cuenta con una base de datos para la organización de la información	X		X		X	
30	Pone a disposición de los usuarios la documentación con fines de información.	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

☒

Aplicable después de
corregir

☐

No aplicable

☐

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

Lima, 15 de 05 de 2025

Roque Cárdenas Aguilar A.
CCAAAd.

Anexo D: Base de datos

GESTIÓN DOCUMENTAL																																			
INCORPORACIÓN DEL DOCUMENTO					REGISTRO DEL DOCUMENTO					CLASIFICACION DEL DOCUMENTO						ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO								ACCESO AL DOCUMENTO				TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO				DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	1	5	5	5	
4	4	3	3	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	1	3	3	3	4	5	3	4	1	1	4	3	4	5	1	3	3	5	3	5	5	
5	5	4	4	4	4	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	1	4	5	4	3	5	4	3	3	4	2	4	4	4	5	2	4	1	4	3	4	3	4	4	3	
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	1	5	5	5	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	2	4	4	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	
5	5	5	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	3	4	
3	4	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	
5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	
3	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	4	5	5	5	
3	4	5	4	3	4	3	2	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	3	5	3	3	2	4	4	5	5	5	
3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	
5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	
3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	
3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	

5	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	2	5	2	2	2	2	5	4	5	4
5	5	4	4	5	5	5	2	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	5	4	5	2	3	5	4	5	4
3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	2	4	3	4
3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	3	2	4	3	3	4	5	3	5	3	3	2	2	5	3	4	3
5	5	4	4	2	4	2	2	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	3	5	2	3	3	2	5	3	4	4
5	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	3	3	3	3	5	2	4	2	4	3	2	3	5	3	5	3	3	2	2	5	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3
3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4
5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	
3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3
5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5
5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5
5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	3
5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4
5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
5	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2
2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4
5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3
5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3
3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3
5	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3
5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4
5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4
3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4
5	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	5	2	5	2	2	3	2	4	4	5	5
3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	4	3	2	5	3	3	3	4	4	3	4	5	2	5	2	3	3	2	5	4	4	4

5	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	3	4	3	2	4	5	4	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	5	5	3	5	4	4	3	3	2
3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4
3	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4
5	4	5	3	2	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

GESTIÓN DOCUMENTAL																																		
INCORPORACIÓN DEL DOCUMENTO					REGISTRO DEL DOCUMENTO					CLASIFICACION DEL DOCUMENTO						ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO								ACCESO AL DOCUMENTO				TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO				DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	1	5	5	5
4	4	3	3	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	1	3	3	3	4	5	3	4	1	1	4	3	4	5	1	3	3	5	3	5	5
5	5	4	4	4	4	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	1	4	5	4	3	5	4	3	3	4	2	4	4	4	5	2	4	1	4	3	4	3	4	4	3
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	1	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	2	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4
5	5	5	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	3	4
3	4	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5
5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4
3	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	4	5	5	5
3	4	5	4	3	4	3	2	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	2	4	4	5	5
3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5
3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	4

MANEJO DE ARCHIVOS																	
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL									DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								C
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5
5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5
4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3
4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	2	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	4
4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4
4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5

ANEJO DE ARCHIVOS																															
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL									DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								CONSERVACIÓN DOCUMENTAL										SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	V
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	1	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	2	3	5	2	3	5	4
4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	4	4	3	5	2	4	5	3	3	5	3	3	5	3	4
4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4

Anexo E: Confiabilidad

Para la variable independiente (Gestión Documental)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	109	100.0
	Total	109	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	35

Confiabilidad para la variable dependiente (Manejo de archivos)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	109	100.0
	Total	109	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	31