

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**GESTIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y SU INCIDENCIA EN EL  
SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL ARCHIVO CENTRAL  
CASO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS – 2019**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
JOSÉ MANUEL BUENO HERRERA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes logre llegar hasta aquí.

A mi esposa e hijos.

A mis hermanos y a todas aquellas personas que de una y otra forma, me han apoyado para alcanzar este primer logro importante en mi carrera profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme y ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: José Sixto y María Matilde, por ser los principales promotores de este sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi esposa Rosmery por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me impulsa a lograr mis objetivos.

A mis hijos Ariana y Benjamín, que son mi mayor fuente de motivación para salir adelante.

Y por supuesto a mis asesores Gustavo Zorrilla y Antonio Bravo por sus sugerencias, consejos y enseñanzas, el cual me sirvieron mucho para afinar este trabajo y mi querida Universidad Ricardo Palma por haberme formado profesionalmente.

## **Introducción**

La presente tesis titulada “Gestión de procesos técnicos archivísticos y su incidencia en el sistema de información en el archivo central. Caso del Programa Nacional Cuna Más – 2019, enmarcadas en la administración de la intervención de los archiveros con criterios técnicos, en el ámbito de la gestión de los documentos, para la selección de la documentación y el diseño de sistemas de clasificación que favorezcan la separación de los documentos con valor temporal, susceptibles por consiguiente de ser eliminados, de aquellos otros que tienen un valor permanente y que se deben transferir a los archivos.

En la actualidad se vuelve necesario para el normal desarrollo de las actividades realizadas en las instituciones públicas o privadas implementar un sistema de información para la gestión de archivos para los “procesos técnicos archivísticos” para que la documentación recibida o emitida tenga un adecuado manejo y no existan problemas en dichos procesos, dados que en la actualidad vienen provocando un inadecuado manejo y control de la demanda de la información, de la percepción de los servicios, de riesgos relacionados con las actividades, operaciones y activos de una organización, dando lugar a pérdidas, duplicación, acumulación, retraso, y mayor tiempo de búsqueda de los documentos, provocando malestar en el personal que labora en dichas Instituciones, al no satisfacer a los clientes.

El seguimiento de las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, se basa en los diferentes archivos de gestión, central e histórico, en los cuales existen procesos que incluyen diversos instrumentos que harán posible la organización de la documentación, es la forma en que se aborda el término de la gestión documental de una forma más explícita

para el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde que este es producido hasta su eliminación o conservación permanente.

El desarrollo de la investigación fue realizado en seis capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Estudio, donde se expone la situación problemática encontrada, formulándola en forma general y específica, estableciendo a la par sus respectivos objetivos general y específicos, justificándola y presentando el alcance y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico Conceptual, donde se reflejan los Antecedentes de la Investigación y Bases Teórico - Científicas.

Capítulo III: Hipótesis y Variables.

Capítulo IV: Método.

Capítulo V: Resultados acompañados de su respectiva discusión de lo encontrado.

Capítulo VI: Se presentan las conclusiones a que llego la investigación dando también sus respectivas recomendaciones. Además, se anota las respectivas referencias usadas en la investigación y se adjuntan los apéndices que detallan alguna información necesaria de ampliación.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Introducción.....	iv
Índice .....	vi
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>13</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO .....</b>	<b>13</b>
1.1.    Formulación del problema .....	13
1.1.1.    Problema general .....	15
1.1.2.    Problemas específicos.....	15
1.2.    Objetivos, General y Específicos .....	15
1.2.1.    Objetivo general .....	15
1.2.2.    Objetivos específicos.....	16
1.3.    Justificación e importancia del estudio .....	16
1.3.1.    Justificación del estudio.....	16
1.3.2.    Importancia del estudio .....	17
1.4.    Alcance y limitaciones .....	17
1.4.1.    Alcance del estudio.....	17
1.4.2.    Limitaciones del estudio .....	17
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>19</b>
2.1.    Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1.    Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2.    Antecedentes internacionales .....	21
2.2.    Bases teórico–científicas.....	23
2.2.1.    Gestión de procesos técnicos archivísticos.....	23
2.2.2.    Sistema de Información .....	32
2.3.    Definición de términos básicos .....	34

CAPÍTULO III .....	38
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	38
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos .....	38
3.1.1. Hipótesis general .....	38
3.1.2. Hipótesis específicas.....	38
3.2. Identificación de variables o unidades de análisis .....	38
3.3. Matriz lógica de consistencia.....	42
CAPÍTULO IV .....	43
MÉTODO .....	43
4.1. Tipo y método de investigación.....	43
4.2. Diseño específico de investigación.....	44
4.3. Población, Muestra o Participantes.....	44
4.3.1. Población .....	44
4.3.2. Muestra .....	45
4.4. Instrumentos de recogida de datos.....	46
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	47
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio.....	47
CAPÍTULO V.....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	48
5.1. Datos cuantitativos.....	48
5.2. Análisis de resultados .....	49
5.2.1. Estadística descriptiva .....	49
5.2.2. Estadística inferencial.....	57
5.3. Discusión de resultados.....	98
CAPÍTULO VI .....	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	101
6.1. Conclusiones .....	101
6.2. Recomendaciones .....	102
REFERENCIAS .....	104
APÉNDICE .....	108

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos.....	109
Apéndice B: Flujograma de los Procesos Técnicos Archivísticos.....	111
Apéndice C: Fotos de los Procesos Técnicos Archivísticos del Programa Nacional Cuna Más.....	117



## Lista de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización de la variable de estudio V1: Procesos Técnicos Archivísticos</i> .....	40
Tabla 2 <i>Matriz de Operacionalización de la variable de estudio V2: Sistemas de Información</i> .....	41
Tabla 3 <i>Matriz de Consistencia</i> .....	42
Tabla 4 <i>Distribución de la población</i> .....	45
Tabla 5 <i>Distribución de la muestra</i> .....	46
Tabla 6 <i>Resultado de alfa de Cronbach para los instrumentos de investigación</i> .....	48
Tabla 7 <i>Nivel de Proceso técnicos archivísticos</i> .....	49
Tabla 8 <i>Nivel del Estado actual de los Procesos técnicos archivísticos</i> .....	50
Tabla 9 <i>Nivel de la Implementación de los Procesos técnicos archivísticos</i> .....	51
Tabla 10 <i>Nivel de Control y mejora de los Procesos técnicos archivísticos</i> .....	52
Tabla 11 <i>Nivel de Sistema de Información</i> .....	53
Tabla 12 <i>Nivel de Demanda de Información del Sistema de Información</i> .....	54
Tabla 13 <i>Nivel de Percepción del Servicio del Sistema de Información</i> .....	55
Tabla 14 <i>Nivel de Riesgos y Mejora continua del Sistema de Información</i> .....	56
Tabla 15 <i>Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk</i> .....	57
Tabla 16 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis general</i> .....	58
Tabla 17 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis específica 1</i> .....	59
Tabla 18 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2</i> .....	60
Tabla 19 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis específica 3</i> .....	61
Tabla 20 <i>Conocimiento sobre la Ley N°27806</i> .....	62
Tabla 21 <i>Conocimiento sobre la Ley N°25323</i> .....	63
Tabla 22 <i>Conocimiento sobre los procesos técnicos archivísticos para su documentación</i> .....	64
Tabla 23 <i>Conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos</i> .....	65
Tabla 24 <i>Conocimiento sobre el estado actual del archivo central de la entidad</i> .....	66
Tabla 25 <i>Documentación ordenada se entregaría en los plazos establecidos</i> .....	67
Tabla 26 <i>Identificadas las series documentales que emite o recibe su área</i> .....	68
Tabla 27 <i>Realizar algún control o registro de la documentación emitida o recibida</i> .....	69
Tabla 28 <i>Conocimiento sobre el procedimiento de eliminación documentos de su área</i> ...	70
Tabla 29 <i>Tener cuenta que los documentos estén libres de material nocivo</i> .....	71

Tabla 30 <i>Tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios</i> .....	72
Tabla 31 <i>Documentación solicitada por usuarios externos, solicitada por vía web</i> .....	73
Tabla 32 <i>Propuesto iniciativas de mejora en los procesos del área</i> .....	74
Tabla 33 <i>Iniciativas de mejora en la calidad del servicio</i> .....	75
Tabla 34 <i>Contar con espacio necesario para custodiar la documentación emitida área</i> ...	76
Tabla 35 <i>Al ordenar la documentación, aplica Ud., algún proceso técnico archivístico</i> ...	77
Tabla 36 <i>Debe existir un mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados</i> ....	78
Tabla 37 <i>Debe de aplicar habilidades deductivas para aclarar alguna situación</i> .....	79
Tabla 38 <i>Deben de contar con algún soporte tecnológico que resguarde su información</i> .	80
Tabla 39 <i>Contar con una información ofrecida en la página web en forma correcta</i> .....	81
Tabla 40 <i>Actualizado o informado sobre los nuevos desarrollos informáticos</i> .....	82
Tabla 41 <i>Las experiencias para influir en mejorar su toma de decisión</i> .....	83
Tabla 42 <i>Reorganizadas el soporte informático según los recursos que cuenta la entidad</i>	84
Tabla 43 <i>Las dificultades de innovación presentada en los sistemas de información</i> .....	85
Tabla 44 <i>Tener conocimiento el plazo máximo entrega información a usuarios externos</i> .	86
Tabla 45 <i>Tener en cuenta siempre si se necesita tiempo extra para terminar sus labores</i> .	87
Tabla 46 <i>Hacer seguimiento deficiencias a través de su evaluación y corrección</i> .....	88
Tabla 47 <i>Deficiencias identificadas deben ser tratadas correctamente</i> .....	89
Tabla 48 <i>Implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo de su entidad</i> .....	90
Tabla 49 <i>Existir algún tipo de política de calidad en la entidad</i> .....	91
Tabla 50 <i>La entidad debe de realizar actividades de innovación cada 3 meses</i> .....	92
Tabla 51 <i>La innovación influiría positivamente en el desempeño del sistema</i> .....	93
Tabla 52 <i>Prever a corto plazo una implantarlo en el archivo de documentación</i> .....	94
Tabla 53 <i>Considera proyectos de idea de mejora para la entidad</i> .....	95
Tabla 54 <i>Actualizar siempre la calidad en referencia a los sistemas informáticos</i> .....	96
Tabla 55 <i>Implementarse indicadores claves de desempeño a medir y supervisar el rendimiento</i> .....	97

## Lista de figuras

<i>Figura 1. Procesos Técnicos Archivísticos</i> .....	32
<i>Figura 2. Sistemas de información</i> .....	33
<i>Figura 3. Distribución porcentual del nivel de Procesos Técnicos Archivísticos</i> .....	49
<i>Figura 4. Distribución porcentual del nivel del Estado actual de los “Procesos Técnicos Archivísticos”</i> .....	50
<i>Figura 5. Distribución porcentual del nivel de la Implementación de “Procesos Técnicos Archivísticos”</i> .....	51
<i>Figura 6. Distribución porcentual del nivel de Control y mejora de los “Procesos Técnicos Archivísticos”</i> .....	52
<i>Figura 7. Distribución porcentual del nivel de Sistema de Información</i> .....	53
<i>Figura 8. Distribución porcentual del nivel de Demanda de Información del Sistema de Información</i> .....	54
<i>Figura 9. Distribución porcentual del nivel de Percepción del Servicio del Sistema de Información</i> .....	55
<i>Figura 10. Distribución porcentual del nivel de Riesgos y Mejora continua del Sistema de Información</i> .....	56
<i>Figura 11. Conocimiento sobre la Ley N°27806</i> .....	62
<i>Figura 12. Conocimiento sobre la Ley N°25323</i> .....	63
<i>Figura 13. Conocimiento sobre los procesos técnicos archivísticos para documentación</i> .....	64
<i>Figura 14. Conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos</i> .....	65
<i>Figura 15. Conocimiento sobre el estado actual del archivo central de la entidad</i> .....	66
<i>Figura 16. Documentación ordenada se entregaría en los plazos establecidos</i> .....	67
<i>Figura 17. Identificadas las series documentales que emite o recibe su área</i> .....	68
<i>Figura 18. Realizar algún control o registro de la documentación emitida o recibida</i> .....	69
<i>Figura 19. Conocimiento sobre el procedimiento de eliminación de documentos del área</i> .....	70
<i>Figura 20. Tener cuenta que los documentos estén libres de material nocivo</i> .....	71
<i>Figura 12. Tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios</i> .....	72
<i>Figura 22. Documentación solicitada por usuarios externos, solicitada por vía web</i> .....	73
<i>Figura 22. Documentación solicitada por usuarios externos, solicitada por vía web</i> .....	73
<i>Figura 24. Propuesto iniciativas de mejora en los procesos del área</i> .....	74
<i>Figura 25. Iniciativas de mejora en la calidad del servicio</i> .....	75

<i>Figura 27. Contar con un espacio para custodiar la documentación emitida por su área</i>	76
<i>Figura 27. Al ordenar la documentación, aplica Ud., algún proceso técnico archivístico</i>	77
<i>Figura 28. Debe existir un mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados</i>	78
<i>Figura 29. Debe de aplicar habilidades deductivas para aclarar alguna situación</i>	79
<i>Figura 30. Deben de contar con algún soporte tecnológico que resguarde información</i>	80
<i>Figura 31. Contar con una información ofrecida en la página web en forma correcta</i>	81
<i>Figura 32. Actualizado o informado sobre los nuevos desarrollos informáticos</i>	82
<i>Figura 33. Las experiencias para influir en mejorar su toma de decisión</i>	83
<i>Figura 34. Reorganizadas el soporte informático según recursos que cuenta la entidad</i>	84
<i>Figura 35. Las dificultades en innovación presentada en los sistemas de información</i>	85
<i>Figura 36. Tener conocimiento plazo máximo entrega información a usuarios externos</i>	86
<i>Figura 37. Tener en cuenta siempre si se necesita tiempo extra para terminar labores</i>	87
<i>Figura 38. Hacer seguimiento deficiencias a través de su evaluación y corrección</i>	88
<i>Figura 39. Deficiencias identificadas deben ser tratadas correctamente</i>	89
<i>Figura 40. Implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo de su entidad</i>	90
<i>Figura 41. Existir algún tipo de política de calidad en la entidad</i>	91
<i>Figura 42. La entidad debe de realizar actividades de innovación cada 3 meses</i>	92
<i>Figura 43. La innovación influiría positivamente en el desempeño del sistema</i>	93
<i>Figura 44. Prever a corto plazo una implantarlo en el archivo de documentación</i>	94
<i>Figura 45. Considera proyectos de idea de mejora para la entidad</i>	95
<i>Figura 46. Actualizar siempre la calidad en referencia a los sistemas informáticos</i>	96
<i>Figura 47. Implementarse indicadores claves de desempeño a medir el rendimiento</i>	97

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la “Gestión de procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central. Caso del Programa Nacional Cuna Más – 2019”. Se usó una metodología de investigación de tipo descriptivo – correlacional, un método cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal. Se seleccionó una muestra de 30 trabajadores que corresponden a secretarías y apoyos de áreas administrativas que laboran en las diferentes oficinas del PNCM - 2019, usando un muestreo por conveniencia. Se usó como instrumentos dos cuestionarios siendo el primero sobre los “Procesos Técnicos Archivísticos” con 18 ítems en total, con tres (3) dimensiones del Estado actual, Implementación de procesos y Control y mejora de procesos y el segundo cuestionario de los Sistemas de Información con 18 ítems en total, con tres (3) dimensiones de Demanda de información, Percepción del servicio y Riesgos y mejora continua. Como conclusión se obtuvo que la gestión de Procesos Técnicos Archivísticos se relaciona significativamente y directamente proporcional ( $\rho=0.744$ ) con Sistemas de Información. Además, se estableció con respecto a las dimensiones de Estado actual ( $\rho= 0.698$ ), Implementación de procesos ( $\rho= 0.716$ ) y Control y mejora de procesos ( $\rho= 0.741$ ) de los Procesos Técnicos Archivísticos se relaciona significativamente y directamente proporcional con los Sistemas de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Palabras Claves: Sistema de Información, Procesos Técnicos Archivísticos, Programa Nacional Cuna Más.

## Abstract

The main objective of this research was to determine how the “management of technical archival processes affects the information system of the central archive. Case of the Cuna Más National Program - 2019”. A descriptive-correlational research methodology was used, a quantitative method, with a non-experimental cross-sectional design. A sample of 30 workers was selected, corresponding to secretaries and supports from administrative areas who work in the different PNCM offices - 2019, using a convenience sampling. Likert-type questionnaires have been used for the present investigation. The first on Technical Archival Processes with 18 items in total, with three (3) dimensions of the current State, Process Implementation and Process Control and Improvement, and the second questionnaire on Information Systems with 18 items in total, with three (3) dimensions of Information demand, Service perception and Risks and continuous improvement. It was concluded that the management of the Archival Technical Processes is significantly and directly proportional ( $\rho = 0.744$ ) related to Information Systems. In addition, it was established with respect to the dimensions of current State ( $\rho = 0.698$ ), Implementation of processes ( $\rho = 0.716$ ) and Control and improvement of processes ( $\rho = 0.741$ ) of the Technical Archival Processes, which is significantly and directly proportional to the Systems of Information of the central archive of the National Program Cuna Más - 2019.

**Key Words:** Information System, Archival Technical Processes, Cuna Más National Program.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO**

#### **1.1. Formulación del problema**

El mundo de hoy presenta nuevos métodos, herramientas y técnicas para los temas archivísticos, ya que nos encontramos en medio de todo el compendio de novedades que nos rodea y que a veces nos sumerge en el asombro, las necesidades son similares y la verdadera clave del éxito está en aplicar los conocimientos que la humanidad ha logrado compilar a través de los años en el uso de estas nuevas técnicas archivísticas que los tiempos actuales ponen a disposición.

Que, mediante Resolución Jefatural N°073-85-AGN-J, de fecha 31 de mayo de 1985 en su artículo N°1 aprueba las normas generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional, los cuales detallo a continuación:

(SNA.01) Administración de Archivos

(SNA.02) Organización de Documentos

(SNA.03) Descripción Documental

(SNA.04) Selección Documental

(SNA.05) Conservación de Documentos

(SNA.06) Servicios Archivísticos

Con un sistema de información, se mejora la productividad y el rendimiento, por lo cual es preferible desarrollar sistemas que brinden eficiencia y eficacia de la gestión de la información.

Es evidente que el uso inadecuado de las técnicas documentales en algunos archivos de las entidades públicas del país por digitalizar el desorden documental existente, nos ocasiona la idea de la rápida recuperación de los documentos obtenidos por medios

electrónicos, de tal modo que se convierta en la solución para los problemas de acceso a la información.

Sin embargo, este error lleva a graves consecuencias cuando los volúmenes de información, con un inadecuado tratamiento, se vuelven inmanejables hasta para los poderosos sistemas informáticos, ya sea porque se eliminan datos sin distinción, se limitan el acceso y la posibilidad de difundir la información que se debía custodiar.

En esos procesos, se debe de evitar la explosión documental originado por no contar con políticas, para la evaluación, selección y eliminación de la información desactualizada, en el afán de sustituir la abundante información en papel.

La presencia de un técnico en archivos, para la elaboración de los lineamientos, política, instructiva, va a orientar a normalizar los procesos de la gestión documental en su institución, para que guíe su administración durante todo su ciclo de vida, de manera que se influye en el uso del soporte electrónico, pero con las mismas reglas y confianza que se ha depositado durante años en los soportes tradicionales.

El sistema de información en el archivo central es idóneo que se aplique las técnicas archivísticas. Dicho estudio debe empezar desde el análisis del estado actual de estos documentos y culminar con la propuesta de las medidas correctivas para el mantenimiento y ordenación de los mismos.

Además, es evidente la urgencia de realizar una propuesta para el diseño de un sistema de archivo que utilice la tecnología de información como herramienta para la conservación, acceso y difusión, para las generaciones actuales y las futuras. Los alcances o métodos propuestos por este proyecto pueden usarse para el tratamiento de otras unidades o instituciones que administren planos y el uso de su contraparte en soporte electrónico.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el punto central alrededor del cual gira la presente investigación, es realizar una propuesta para aplicar los procesos técnicos



archivísticos que contribuyan en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

### **1.1.1. Problema general**

¿De qué manera los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera el estado actual de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?
- b) ¿De qué manera la implementación de procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?
- c) ¿De qué manera el control y mejora de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?

## **1.2. Objetivos, General y Específicos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar de qué manera el estado actual de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.
- b) Determinar de qué manera la implementación de procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.
- c) Determinar de qué manera el control y mejora de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

### **1.3. Justificación e importancia del estudio**

#### **1.3.1. Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica**

En el aspecto teórico la presente investigación es la utilización de teorías de los Sistemas de Información aplicadas al Proceso de Técnicas Archivísticas en el Archivo Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019. Además, la contribución de los aportes teóricos respecto a las variables de estudio, las cuales pueden servir como referencia a otros trabajos similares que se puedan presentar.

##### **Justificación practica**

Por el lado práctico es necesario e importante este estudio porque los resultados han de ayudar al Archivo Central del Programa Nacional Cunas Más y se pueda aplicar para que en la práctica sea efectiva del manejo de la administración, organización, descripción, selección, conservación y servicio documental.

### **Justificación metodológica**

Se justifica metodológicamente la presente investigación por presentar métodos de diseño de sistemas, para los procesos técnicos archivísticos y por lo tanto mejoren el sistema de información en el archivo central del Programa Nacional Cuna Más en el 2019.

#### **1.3.2. Importancia del estudio**

La presente investigación es importante porque proporciona la manera que tiene que efectuarse los procesos técnicos archivísticos de manera eficaz y poder así, mejorar el sistema de información en el Archivo Central del Programa Nacional Cunas Mas y de ser lo contrario no se estaría cumpliendo con las metas establecidas afectando directamente a la administración de los documentos de la entidad pública.

Por tal motivo es necesario realizar esta investigación que nos permita diseñar procesos técnicos archivísticos de documentos para que faciliten el buen manejo del archivo central del Programa Nacional Cuna Más y poder acceder a una menor información.

### **1.4. Alcance y limitaciones**

#### **1.4.1. Alcance del estudio**

El alcance de la investigación es establecer la contribución de los procesos técnicos archivísticos en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más - 2019.

#### **1.4.2. Limitaciones del estudio**

El presente trabajo de investigación presentó algunos inconvenientes limitantes, tales como el tiempo para reunir al personal encargado (Secretarias, Encargados de Archivos de Gestión y Archivo Central) del Programa Nacional Cuna Mas y por último el aspecto económico ya que se necesita diferentes recursos para continuar con la investigación tales

como, impresiones y copias, llamadas para coordinar reuniones entre otros. Sin embargo, estas limitaciones no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Vega (2019) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de información para la gestión de archivos de la unidad de Archivo Central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho”, tuvo como objetivo general diseñar un sistema de información que se relacione con la gestión de archivos de la unidad de archivo central que permita dar servicio a los usuarios con calidad. La investigación es aplicada, de método deductivo, el diseño es no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Para la variable 1: Sistema información se determinó dimensiones como: rapidez en la entrega de documentación, Seguridad de los archivos y accesibilidad; para la variable 2: Gestión de Archivos, las siguientes dimensiones: Satisfacción, Recaudación y Transparencia. Concluyo que el sistema de Información se relaciona significativamente existiendo una correlación positiva moderada directa ( $\rho=0,403$ ;  $p=0,000<0,05$ ) con la Gestión de Archivos. Además, las dimensiones de la rapidez en la entrega de la documentación y la accesibilidad a los archivos se relacionan significativamente existiendo una correlación positiva baja directa, mientras que la seguridad de los archivos no se relaciona significativamente y muy baja indirecta con la Gestión de Archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2018.

El aporte de Vega es mostrar con sus resultados que la gestión de procesos archivísticos se relaciona con el sistema de información en una unidad de Archivo Central de una Universidad, lo cual proporciona ciertas características como la rapidez en la entrega de la documentación y la accesibilidad a los archivos, con lo cual se proporcionan evidencias

que pueden ser aplicadas al Archivo Central de un Ministerio Público, específicamente para un programa, como el caso del Programa Nacional Cuna Más – 2019

Asencio (2018) en su tesis titulada “Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – Año 2018”, tuvo como objetivo general diagnosticar la gestión documental del archivo del Banco de la Nación. La metodología usada es de diseño no experimental. La muestra seleccionada fue los documentos de área de almacén de archivos del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 año 2018. Fueron dos técnicas utilizadas: La primera fue el análisis documental y el instrumento la ficha de análisis documental y la segunda fue la observación y el instrumento la Guía de Observación. Se concluyó que la gestión documental del archivo es deficiente. Del análisis de sus dimensiones se obtuvo que la dimensión administración documental se lleva de forma inadecuada por los resultados obtenidos de sus indicadores concluyendo que es deficiente; la dimensión documentación arrojó que existe series documentales que no están bien, de igual forma la búsqueda de documentos no se lleva de forma inadecuada por lo que se determina que la dimensión documentación es deficiente y la dimensión conservación documental denota que existen andamios en mal estado lo que perjudica la conservación asimismo se observó que los documentos son almacenados con agentes dañinos como grapas, ligas las cuales con el tiempo se derriten y causan daño a los documentos perjudicando su conservación por lo que se determina que la conservación documental es deficiente.

El aporte de Asencio a la investigación es mostrar que la situación actual de la gestión de archivos en un Banco en donde generalmente es deficiente, por lo cual se necesita realizar una gestión documental, para cambiar esta situación, lo cual, en la investigación, se comenzó con análisis de la situación de los documentos, para poder implementar procesos y realizar los controles y mejoras de los mismos.

Vásquez (2017) en su tesis titulada “La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016”, presentó como objetivo fijar la relación entre las variables de Gestión Documental (GD) y la Administración de Archivos (AA). La metodología fue cuantitativa, de tipo carácter descriptivo y explicativo, con diseño no experimental de tipo correlacional. La muestra seleccionada de 100 de 750 personas del programa, con un muestreo por conveniencia. Se concluyó la existencia de una relación positiva moderada, entre GD y la AA. Además, la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de la GD de producción y recepción, distribución y trámite de documentos cada uno de ellos con la AA en el programa de infraestructura educativa.

El aporte de Vásquez a la investigación, es que la administración de archivos, lo hizo para un Programa Nacional, demostrando que existe una relación entre la gestión documental y la administración de archivos, del Programa Nacional Cuna Más.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

París (2015) en su tesis titulada “Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I de España” tuvo como objetivo poner en relevancia el uso de la Gestión Documental (GD) para que las documentaciones cumplan en ser evidencia de las actividades realizadas y al mismo tiempo, ser la memoria de la universidad. La metodología usada es cualitativa, realizando el análisis método archivístico y la documentación procesada en la universidad, para luego elaborar un diseño del sistema de GD en el archivo general de la universidad. Concluyó que la GD contribuye a la mejora de la calidad del servicio. Además, los métodos tradicionales de tratamiento de la documentación no son suficientes por no tener un particular de los documentos en papel que

los diferencias de los documentos electrónicos. También, es necesario, un mayor nivel de control en la GD para garantizar la legitimidad, probidad, confianza de los documentos.

El aporte de París, es poner en relevancia a la Gestión Documental que se vienen aplicando en muchas empresas tanto públicas como privadas en España, para mejorar la calidad del servicio de un Archivo Central de una Universidad, mostrando que el éxito de una gestión archivística está en el control de la gestión de documental

Cevallos (2012) en su tesis titulada “Implementación y personalización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para la optimización de los procesos de gestión de trámites institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica. Aplicativo: Sistema de Gestión de documentos para la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica en Ecuador”, presento como objetivo general optimizar los procesos de gestión de trámites institucionales, mediante el sistema ORFEO. Se concluyó que, para el caso de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica, se requiere implementar un Sistema de GD en todos los procesos administrativos para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo. Además, ORFEO es un software libre con costos bajos, adaptable a los requerimientos propios de las instituciones, en lo que respecta al manejo de la GD en cualquier institución.

El aporte de Cevallos a la investigación es haber implementado una personalización del Sistema de Gestión Documental para su correcto funcionamiento, usando software de bajos costos y que puede ser aplicado a cualquier institución que maneje gran cantidad de información.

Campillo (2010) en “Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey”, tuvo como objetivo general desarrollar implementar dicho sistema, para la constructora. La metodología que se usó el



método analítico y documental. La muestra fue de 1,662 trabajadores de la constructora. Concluyó: La GD es un proceso que protege la gestión de documentos, brinda beneficios a las organizaciones porque permite el establecimiento del ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado y lógico, desde el momento en que se crean o se reciben hasta que son conservados o eliminados, en dependencia de las políticas que posea la institución. Además, en el proceso de gestión de documentos en las empresas se precisa de un buen análisis de la información documental, esta fase comprende principalmente la identificación y reconocimiento de los distintos tipos de documentos de la organización, así como un estudio preliminar de la misma.

El aporte de Campillo a la investigación, es mostrar mediante la creación de un Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo que mediante su identificación y reconocimiento se pueda almacenarlos o eliminarlos siguiendo un tratamiento ordenado, para su consulta.

## **2.2. Bases teórico–científicas**

### **2.2.1. Gestión de procesos técnicos archivísticos**

La gestión de procesos técnicos archivísticos es analizada en el contexto de la doctrina archivística, para lo cual es necesario conceptualizar los términos básicos que son parte de la gestión documental o de gestión de los procesos técnicos archivísticos

#### **Archivo:**

Para el diccionario de terminología archivística citado en Cárdenas (2011), se denomina archivo al “conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos” (p. 8).

Según el Glosario Archivístico se definió como archivo al:

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce ya los ciudadanos, o como fuentes de la historia (Manual de Gestión Documental para Pymes, 2018).

La palabra archivo, se asocia con todo aquello que esta amontonado de papeles, que permanece largos periodo de tiempos por años sin moverse y sin consulta. También archivo puede ser el lugar físico donde se aguardan los documentos, establecimiento que conserva y maneja la documentación o simplemente el papel que representa el documento.

Para la teoría archivísticas (teoría referenciada a las actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente), el concepto de archivo es: “el conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos por una persona física o jurídica, o entidad pública o privada, en el desarrollo de sus funciones o de su actividad” (Campillo, 2010).

El reconocimiento del papel que pueden tener los archivos en el marco de la denominada sociedad de la información, junto con el esfuerzo desplegado por el profesional de gestión de documentos, facilita el acceso de los ciudadanos a la información y promueve una mejora efectiva con la introducción de tecnologías de la información en el tratamiento documental

Con el avance tecnológico, también son conocidos como ficheros (file) que son una colección de información o datos relacionados entre sí, localizada o almacenada como una unidad en alguna parte de la computadora. Los archivos pueden ser “contrastados con Arrays y registros que es una colección de datos sirven para la entrada y salida a la computadora y son manejados con programas, lo que permite un manejo dinámico y por esto en un registro se deben especificar los campos, el número de elementos de un arrays (o arreglo), el número de caracteres en una cadena, más conocido como estructuras estáticas de archivos” (School University of Texas,, 2018)

Entre las principales características de los archivos se encuentran la independencia de las informaciones respecto de los programas, la información almacenada es permanente, el poder ser accedido por distintos programas en distintos momentos, la gran capacidad de almacenamiento, entre otros. Se pueden hacer archivos de datos en tamaños diversos, más grandes o pequeños, según se necesiten, pero con la condición que sea referenciado por su nombre.

Es necesario señalar que no todos los documentos según la disciplina archivística son archivos. Hasta el momento término documento archivístico se ha utilizado para referirnos al objeto informativo propio de los archivos, sin embargo, en la revisión de la literatura archivística suele encontrarse dos conceptos diferentes para el mismo propósito, el término de “registro” y “documento de archivo”.

Los registros incluyen todos los documentos generados por entidades públicas o privadas, corporativas o individuales, destinados a dejar constancia y dar fe de la acción de esas entidades en virtud de sus obligaciones legales o por la de trámites administrativos o de cualquier otra índole, documentos que son preservados por sus poseedores, como evidencia o testimonio de tales actuaciones y los documento de archivo son, de los documentos

anteriores, los que ameritan preservación permanente con fines de investigación y son depositados en instituciones archivísticas, debido a los valores secundarios que se les reconocen (Setién, 2007)

Entre las etapas que siguió la consideración del término archivo se encuentran en su ciclo de vida las siguientes:

a) El Archivo de oficina o gestión

Es considerada como la primera etapa en donde se crean y producen los documentos, que son “altamente consultado o requerido, se crean las unidades documentales (simples o compuestas) y es el momento en donde se generan series documentales (...) En esta primera etapa es importante para evitar pérdidas de información y reducir costos” (Cruz, 2006)

b) El Archivo Intermedio

Es la fase en donde es “importante incremento de actividades y posterior creación de documentación. La documentación no puede seguir en las oficinas por demasiado tiempo, ya sea por la baja la frecuencia de uso o porque el volumen almacenado se vuelve inmanejable” (Cruz, 2006).

c) Archivo Histórico

El archivo histórico es la documentación de carácter permanente constituyéndolo como “patrimonio documental histórico, siendo su principal enfoque es servir a la investigación y a la cultura. En este archivo no se realizan actividades de valoración, pues aquí llega sólo documentación que por algún valor dado llega a ser almacenada” (Cruz, 2006).

El tratamiento de los archivos desde su creación hasta su conservación o eliminación, trae consigo la realización de procesos técnicos en donde se deben realizarse procedimientos en orden para poder estar alineados con la teoría Archivística, tanto en empresas privadas, y más aún en empresas públicas.

### **Procesos Técnicos Archivísticos**

Los procesos técnicos son la secuencia que sigue en una oficina, desde que se empieza a generar documentos, que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad y cumplir con una determinada función. Cuando el número de documentos se incrementan, surge el problema de encontrarlos rápida y eficiente en el proceso de búsqueda.

Jaén (2007) señaló que los procesos técnicos archivísticos son:

Operaciones inherentes de la archivística que posibilita el tratamiento técnico de los documentos en sus diversas etapas. El objetivo del uso y/o manejo de éstas, es adecuar una práctica metodológica a la documentación que conlleven a la organización, conservación, recuperación y acceso de la información de manera inmediata, para los diversos propósitos que le sirvan al usuario (p. 93).

Se puede mencionar que los procesos técnicos archivísticos se originan en el cúmulo de procedimientos técnicos, los cuales siguen el método de la documentación que inicia en la organización y finaliza en la conservación o eliminación según sea el caso, de los mismos.

Gil (2010 citado en Changana, 2016, p.25) manifestó que, son “aquellos procesos que forman parte del quehacer de la función de la archivística en todas sus etapas, desde su creación, hasta su disposición final ya sea la conservación o eliminación”

La importancia de los procesos técnicos archivísticos es de ser una herramienta fundamental dentro de la organización documental para el servicio de administración, custodia de los documentos, así como de la información que se encuentra en ellos y dar pronta respuesta a los usuarios que lo solicitan (García, 2007, pág. 25)

De acuerdo a lo anterior se puede decir que los procesos técnicos archivísticos consisten en el conjunto de operaciones técnicas que permite el tratamiento de la documentación desde su organización hasta su conservación o eliminación respetando su ciclo de vida.

### **Gestión de los Procesos Técnicos Archivísticos**

El término gestión de los Procesos Técnicos Archivísticos o gestión del documental archivística, proviene de la norma ISO 15489 (International Standard on Records Management de 2001), la cual, la define como el “área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización” (ISO 15489-I, 2001)

Heredia (2016) indica que la Gestión de los Procesos Técnicos Archivísticos pretende:

Desde una etapa de creación y planificación, racionalizar la producción documental evitando los documentos innecesarios, por duplicados o por inútiles, y como consecuencia de la reducción de almacenamientos costosos y la eficacia en el uso y servicio de los documentos; anticipar la clasificación a partir del reconocimiento de las familias de funciones; identificar las series con definiciones propias; prever los elementos indispensables para la identificación de los documentos y su posterior representación; agilizar la tramitación administrativa y generalizar y rentabilizar el uso y utilidad de los documentos (p. 161).

No debe existir una gestión documental para los documentos administrativos y otra para los históricos; es un proceso continuo para todos ellos sostenido en el principio de las edades documentales.

En el Perú, el Instituto Nacional de Administración Pública, el Instituto Nacional de Planificación, la contraloría General de la República y el Ministerio de Justicia, remitieron la Resolución Jefatural N°073-85/AGN-J, para probar las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el sector público nacional, las cuales en su artículo No 1, que están compuestos por los sistemas de: Administración de Archivos, Organización de Documentos, Descripción Documental, Selección documental, Conservación de Documentos y obligatorio cumplimiento por todos los organismos y reparticiones del sector público nacional.

Por lo general los procesos técnicos archivísticos, cuentan con seis procedimientos que son:

**a) Administración de Archivos**

Es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los Archivos. Es función archivística la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. Sus objetivos son los siguientes:

- Determinar los principios de unidad, racionalidad y eficiencia en la administración de los archivos del Sector Público Nacional.
- Brindar servicios de información al Estado, a la ciudadanía y a la investigación.

**b) Organización de Documentos**

La organización de documentos es un proceso archivístico, que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones o procedimientos orientados a la clasificación, la ordenación y la asignación o codificación de los documentos de cada entidad.

**Clasificación**, es la acción de separar o dividir los documentos, respetando las unidades orgánicas.

**Ordenación**, es la acción de unir y relacionar los documentos por un sistema conveniente (alfabético, numérico, cronológico o mixto).

**Asignación**, es la acción de asignar al documento una codificación para su debida identificación.

Sus objetivos son los siguientes:

- Establecer criterios uniformes para la organización de los documentos en los archivos del Sector Público.
- Mantener organizada la documentación de manera integral y orgánica como producto de las actividades de la Administración Pública.
- Facilitar la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información.

### **c) Descripción Documental**

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

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

- Facilitar la localización de los documentos
- Garantizar el control del Patrimonio Documental
- Brindar un eficaz y eficiente servicio de información.



**d) Selección Documental**

Es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar sus períodos de retención, en base a los cuales se formulará el Programa de Control de Documentos. El Programa de Control de Documentos es un instrumento que contiene los plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de todas las series documentales de cada entidad. Sus objetivos son los siguientes:

- Garantizar la conservación de los documentos de valor permanente.
- Permitir la eliminación periódica de los documentos innecesarios.
- Programar la transferencia de documentos de acuerdo a su ciclo vital.
- Aprovechar y prever la disponibilidad de los recursos de espacio: equipo, material y personal de los archivos públicos.

**e) Conservación de Documentos**

Es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y del texto de los documentos de cada entidad a través de la implementación de medidas de preservación y restauración. Sus objetivos son los siguientes:

- Asegura la integridad física del documento.
- Garantiza la conservación del patrimonio documental de la nación.

**f) Servicios Archivísticos**

Es un proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información. Su objetivo es el siguiente:

- Satisfacer oportunamente la demanda de información de la entidad y del público usuario.

En el sector privado, estos procesos técnicos, siguen por lo general los mismos procedimientos en secuencia, distinguiéndose del sector público en algunos casos. En la Figura 1, se muestra los procesos técnicos archivísticos del Archivo Central del Seguro Social de Salud (ESSALUD) el cual genera dicho proceso con los documentos emitidos y/o recibidos por las distintas áreas de la entidad, con la finalidad de fortalecer su identidad y contribuir al funcionamiento institucional.



*Figura 1.* Procesos Técnicos Archivísticos

Fuente: Archivo Central del Seguro Social del Perú. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/archivo-central-del-seguro-social-de-salud-essalud-4/>

## 2.2.2. Sistema de Información

### Definición

Es un conjunto de elementos de personas, actividades o técnicas de trabajo, datos, recursos materiales en general (Papel, lápices, libros, carpetas, entre otras), orientados al tratamiento y administración de datos e información.

Los sistemas de Información dan soporte a las operaciones empresariales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a las personas la información que necesitan mediante el uso de las tecnologías de la información. Las empresas y, en general, cualquier organización, los utilizan como un elemento estratégico con el que innovar, competir y alcanzar sus objetivos en un entorno globalizado.

Los sistemas de información integran personas, procesos, datos y tecnología, y van más allá de los umbrales de la organización, para colaborar de formas más eficientes con proveedores, distribuidores y clientes.

Los sistemas de información comprenden los diferentes tipos de herramientas tecnológicas, que se han ido estandarizando recientemente y de tal forma fortalecer las relaciones con los clientes o la cadena de suministro hasta el comercio electrónico pasando por la gestión de procesos internos, la inteligencia de negocio y gestión del conocimiento o la ayuda a la toma de decisiones.



*Figura 2.* Sistemas de información

Fuente: Sistema de Información. Disponible en <https://es.slideshare.net/elicamargoalze/sistemas-de-informacin-gerencial-6834267>

La recolección y procesamiento de información, eran actividades manuales y solo con la llegada de la computadora, Internet, entre otros se han convertido en sistemas con recursos informáticos y de comunicación.

Hay que tener cuidado en usarlo de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, en parte porque en la mayoría de los casos los recursos materiales de un sistema de información están constituidos casi en su totalidad por sistemas informáticos.

Se podría decir entonces que los sistemas de información informáticos son una subclase o un subconjunto de los sistemas de información en general.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Acceso:**

Tipo de derecho que permite asignar determinados permisos a determinados usuarios o grupos, para acceder a ciertos archivos y/o directorios.

#### **Almacenamiento:**

Es el acto de almacenar los archivos en físicos (archivadores) o digitales (base de datos) para ser consultados en el futuro.

#### **Archivo:**

El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones

#### **Archivo central:**

Se define como una unidad que “administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, permanente e histórico que son transferidos por las diferentes oficinas de la Universidad Nacional de acuerdo con el informe de

valoración emitido por la Dirección General del Archivo Nacional, con el fin de brindar el servicio a los usuarios” (Laundo, 2012).

**Archivo digital:**

También denominado fichero, es una “unidad de datos o información almacenada en algún medio que puede ser utilizada por aplicaciones de la computadora. Cada archivo se diferencia del resto debido a que tiene un nombre propio y una extensión que lo identifica” (Laundo, 2012)

**Archivo de gestión:**

Son archivos de las oficinas que conservan la documentación todavía en trámite y aquella otra que, aun después de finalizado el procedimiento administrativo, está sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas.

**Archivo de oficina:**

Los archivos de oficina son “lugares donde se guarda y recopila en forma organizada los documentos de interés para la empresa. Cada oficina tiene una manera de clasificar sus expedientes, generalmente en función a ciertas necesidades de los usuarios” (Laundo, 2012).

**Digitalización:**

Es el proceso mediante el cual se puede “almacenar, administrar y consultar amplios volúmenes de documentos en imágenes digitales de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier empresa” (Laundo, 2012)

**Expediente:**

Es un documento en el cual se reúnen de manera cronológica y ordenada una serie de actuaciones y asimismo de documentación vinculada a un caso específico

**Gestión de documento:**

Es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante

técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia.

### **Procesos técnicos archivísticos:**

Es el tratamiento técnico de los documentos en sus diversas etapas. El objetivo del “uso y/o manejo de éstas, es adecuar una práctica metodológica a la documentación que conlleven a la organización, conservación, recuperación y acceso de la información de manera inmediata, para los diversos propósitos que le sirvan al usuario” (Jaén, 2006)

### **Registro:**

Es la acción que se refiere a almacenar o dejar constancia de algún tipo de documento relevante (Jaén, 2006).

### **Trámite:**

Es la “gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formalismos necesarios para resolver una cosa” (Jaén, 2006).

### **Sistema archivístico:**

Es la estructura sobre la que se “organiza el patrimonio documental de la Universidad en cuanto a su conservación, tratamiento y accesibilidad, de acuerdo con las etapas del ciclo de vida de la documentación y su nivel de utilización” (Asencio, 2018).

### **Sistema de archivo:**

Un sistema de archivos es “los métodos y estructuras de datos que un sistema operativo utiliza para seguir la pista de los archivos de un disco o partición; es decir, es la manera en la que se organizan los archivos en el disco” (Asencio, 2018)

### **Sistema de Información**

Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con “el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para

elevant el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones” (Peña, 2006).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Los Procesos Técnicos Archivísticos inciden significativamente en el Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) El estado actual de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019
- b) La implementación de procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019
- c) El control y mejora de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

#### **3.2. Identificación de variables o unidades de análisis**

##### **Variable Independiente (X): Procesos Técnicos Archivísticos**

Definición:

“Aquellas operaciones inherentes de la archivística que posibilita el tratamiento técnico de los documentos en sus diversas etapas. El objetivo del uso y/o manejo de éstas, es adecuar una práctica metodológica a la documentación que conlleven a la organización, conservación, recuperación y acceso de la información de manera inmediata, para los diversos propósitos que le sirvan al usuario” (Jaén, 2006, p. 93)



Dimensiones:

X1: Estado Actual

X2: Implementación de Procesos

X3: Control y Mejoras de Procesos

**Variable Dependiente (Y): Sistema de Información**

Definición: Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (Peña, 2006).

Dimensiones:

Y1: Demanda de Información

Y2: Percepción del Servicio

Y3: Riesgos y Mejora Continua

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable de estudio VI: Procesos Técnicos Archivísticos*

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Procesos Técnicos Archivísticos</p> <p>“Operaciones inherentes de la archivística que posibilita el tratamiento técnico de los documentos en sus diversas etapas. El uso y/o manejo de éstas, es adecuar una práctica metodológica a la documentación que conlleven a la organización, conservación, recuperación y acceso de la información de manera inmediata, para los diversos propósitos que le sirvan al usuario” (Jaén, 2006, p.93)</p>	<p>En esta definición conceptual las dimensiones de los Procesos Técnicos Archivísticos son los siguientes:</p> <p>X1: Estado Actual</p> <p>X2: Implementación de Procesos</p> <p>X3: Control y Mejoras de Procesos</p>	<p><b>Estado Actual:</b> Es el estado en el que se encuentran los sistemas de información existentes en el momento en el que se inicia su estudio.</p> <p><b>Implementación de Procesos:</b> Es un tema íntimamente ligado a la mejora de los productos que ofrecemos ya que son los procesos los que determinan los ciclos de producción o desarrollo con base en las especificaciones que cada producto o servicio demande.</p> <p><b>Control y Mejora de Procesos:</b> Es el análisis del proceso actual para la detección de actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos, con el objetivo de definir sus metas y objetivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normas Legales</li> <li>2. Procesos de Archivo</li> <li>3. Personal</li> <li>4. Organización y Descripción Documental</li> <li>5. Selección y Conservación Documental</li> <li>6. Servicios Archivísticos</li> <li>7. Identificación de Procesos Internos</li> <li>8. Limitaciones</li> <li>9. Evaluación de Capacidades</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable de estudio V2: Sistemas de Información*

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Sistema de Información</p> <p>Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (Peña, 2006).</p>	<p>En esta definición conceptual las dimensiones del Sistema de Información son los siguientes:</p> <p>Y1: Demanda de Información</p> <p>Y2: Percepción del Servicio</p> <p>Y3: Riesgos y Mejora Continua</p>	<p><b>Demanda de Información:</b> Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.</p> <p><b>Percepción del Servicio:</b> Se refiere a cómo valoran los clientes la calidad del servicio y su grado de satisfacción.</p> <p><b>Riesgos y Mejora Continua:</b> Es aquel que está orientado a identificar, evaluar y minimizar, entre otras cosas; todos los posibles riesgos relacionados con las actividades, operaciones y activos de una organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemas Interactivos</li> <li>2. Desarrollo de Capacidades</li> <li>3. Recursos Financieros</li> <li>4. Tiempo</li> <li>5. Efectividad</li> <li>6. Calidad Percibida</li> <li>7. Innovación</li> <li>8. Planificación</li> <li>9. Evaluación</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 3

*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>				
¿De qué manera los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?	Determinar de qué manera los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.	Los Procesos Técnicos Archivísticos inciden significativamente en el Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019	X: Procesos técnicos archivísticos (V.I.)	X1: Estado Actual X2: Implementación de Procesos	Nominal	El tipo de la investigación es descriptiva. El método que se aplicara en la investigación es cuantitativo. El diseño de investigación no experimental de corte transversal.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>				
¿De qué manera el estado actual de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?	Determinar de qué manera el estado actual de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019	El estado actual de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019		X3: Control y Mejoras de Procesos		<b>Población</b> Todos los trabajadores de la sede central del Programa Cuna Más, el cual asciende a 120 trabajadores.
¿De qué manera la implementación de procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?	Determinar de qué manera la implementación de procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019	La implementación de procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019	Y: Sistema de Información (V.D.)	Y1: Demanda de Información Y2: Percepción del Servicio Y3: Riesgos y Mejora Continua	Nominal	<b>Muestra</b> La muestra es no probabilística por conveniencia, es decir, se toma a la totalidad de la población la cual asciende a 30 trabajadores.
¿De qué manera el control y mejora de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019?	Determinar de qué manera el control y mejora de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019	El control y mejora de los procesos técnicos archivísticos inciden en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019				

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1. Tipo y método de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El tipo de la investigación es descriptiva, porque se detalla cada una de las variables de estudio con la característica principal de dar a conocer la realidad del problema. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Al respecto de las investigaciones de tipo descriptivo, Arias (2012) las define como:

Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación (p. 25).

##### **Método de investigación**

Es de método cuantitativo, porque la investigación se basa en datos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos. Además, que por medio de cuestionarios se podrá determinar la situación actual de los archivos de la Institución.

En los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que “la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen). Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 6)

## **4.2. Diseño específico de investigación**

El diseño de investigación no experimental de corte transversal.

Es Transversal porque los datos obtenidos han sido descritos e interpretados sin manipular en forma deliberada las variables en estudio, y de corte transversal porque fueron recolectados en un determinado periodo de tiempo.

Se trata de estudios en los que “se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152)

## **4.3. Población, Muestra o Participantes**

### **4.3.1. Población**

Monje (2011) define a la población de estudio de una investigación como: “El conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra (aquellos elementos del universo seleccionados) para ser sometidos a la observación” (p. 25)

La población para la investigación estará conformada por todos los trabajadores de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más, los cuales ascienden 120 trabajadores.

Tabla 4

*Distribución de la población*

UNIDAD ORGÁNICA	TOTAL
COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	2
DIRECCIÓN EJECUTIVA	5
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	5
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	23
UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	5
UNIDAD DE COMUNICACIONES	2
UNIDAD DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	18
UNIDAD DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	3
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	10
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	6
UNIDAD OPERATIVA DE ATENCIÓN INTEGRAL	20
UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN INTEGRAL	21
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.3.2. Muestra

En la presente investigación se empleó un “muestreo no probabilístico” por conveniencia, debido a que solo se tomaran en cuenta a los trabajadores que tengan manejo de archivos de las diferentes áreas dentro de la institución.

Galmés (2012) señalan que la muestra no probabilística se caracteriza: “Porque la elección de los elementos muestrales, no depende de la probabilidad; sino de causas relacionadas con las características consideradas por el investigador. La elección entre una muestra probabilística y una no probabilística se deberá basar en los objetivos de la investigación, el diseño (de acuerdo a las variables y/o categorías de la investigación) y el alcance de los aportes a ofrecer” (p. 16).

Con lo cual la muestra de estudio quedara conformada por un total de 30 trabajadores, los cuales tienen manejo de los archivos de las diferentes áreas de la institución.

Tabla 5

*Distribución de la muestra*

UNIDAD ORGÁNICA	TOTAL
COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	2
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	1
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	8
UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	2
UNIDAD DE COMUNICACIONES	1
UNIDAD DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3
UNIDAD DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	1
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	2
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2
UNIDAD OPERATIVA DE ATENCIÓN INTEGRAL	3
UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN INTEGRAL	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Instrumentos de recogida de datos

La técnica utilizada en la recolección de la información es el cuestionario o encuesta sobre el mismo tema de la investigación que se va a realizar.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) los cuestionarios o encuestas que una vez estandarizado o como orientación para preparar uno nuevo, sirven para “utilizar recolectar información valida a través de la opinión de los encuestados para establecer los objetivos o el contraste de las hipótesis” (p. 311).

Se diseñarán dos cuestionarios o encuestas para medir el nivel de Proceso Técnico Archivístico y el nivel de Sistema de Información. Los cuestionarios están estructurados de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables, en la cual se desarrollan una serie de preguntas en escala de Likert para cada indicador correspondiente a las dimensiones de las variables en estudio. Para la validación de los instrumentos de investigación se recurrirá al juicio de expertos.



#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El procedimiento para el análisis de la información es establecer el comportamiento de las variables involucradas en el estudio mediante la formación de una base de datos en Microsoft Excel 2013.

Para procesar los datos se usará el software SPSS 25, que permitirá obtener las estadísticas descriptivas con sus respectivas tablas de frecuencias y sus gráficos correspondientes. Además, para la comprobación de las hipótesis de la investigación se utilizarán las pruebas de correlación de Spearman que nos permitirán establecer la relación entre las variables de investigación.

#### **4.6. Procedimiento de ejecución del estudio**

Se solicitará un permiso formal al Director Ejecutivo de la entidad del Estado para encuestar a los colaboradores seleccionados en la muestra, es decir, para los trabajadores de áreas administrativas.

Se asegura al Director Ejecutivo y autoridades de la entidad que se seguirá con el código ético de las investigaciones según los estatutos de la Universidad Ricardo Palma, en la cual se guarda la confidencialidad de los datos y el uso solamente académico de los mismos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos cuantitativos

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de consistencia interna, en específico, el Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene una escala tipo Likert (politómica).

Con respecto a la utilización del método de alfa de Cronbach, Oviedo y Campo-Oviedo y Campos-Arias (2005) establecen que “el valor mínimo aceptable del coeficiente alfa de Cronbach es 0.70 y que mientras más se acerque a 1, se obtiene una mayor confiabilidad para los instrumentos” (p. 191).

Tabla 6

*Resultado de alfa de Cronbach para los instrumentos de investigación*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Procesos técnicos archivísticos	0.928	18
Sistema de información	0.918	18

Fuente: Elaboración propia

Los resultados del alfa de Cronbach para el cuestionario de “Procesos técnicos archivísticos” obtienen un coeficiente de 0.928 y para el cuestionario de “Sistema de información” obtienen un coeficiente de 0.918, los cuales superan el 0.7 establecido por Oviedo y Campo-Arias. Por lo tanto, se puede establecer que los instrumentos aplicados a la muestra de estudio son confiables para su uso.

## 5.2. Análisis de resultados

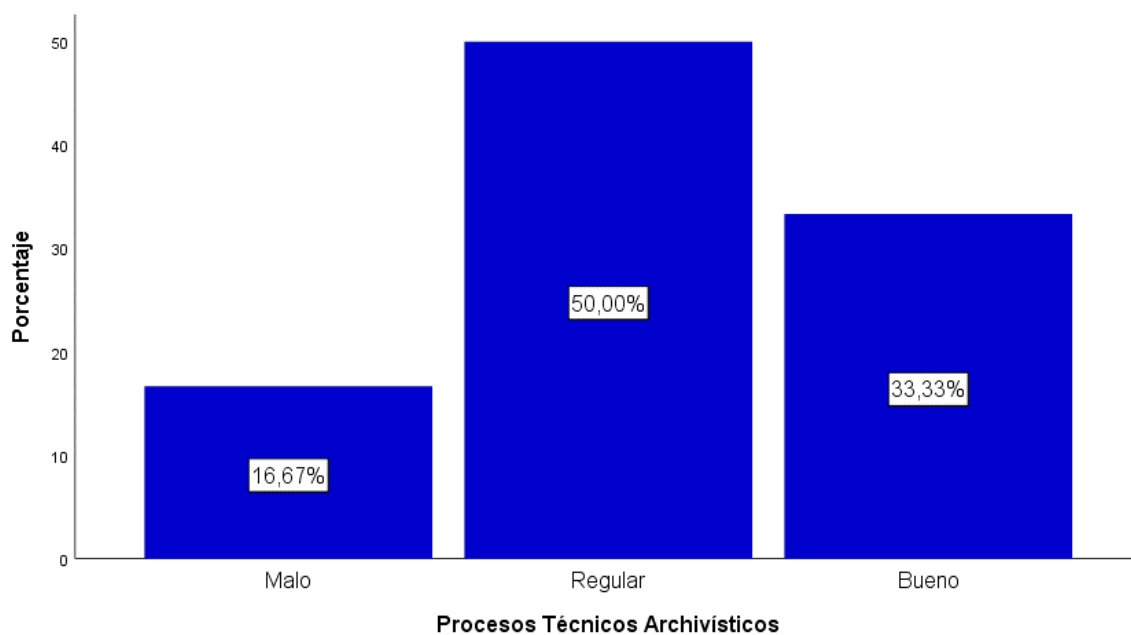
### 5.2.1. Estadística descriptiva

Tabla 7

*Nivel de Proceso técnicos archivísticos*

Procesos Técnicos Archivísticos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	16.7%
Regular	15	50.0%
Bueno	10	33.3%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3. Distribución porcentual del nivel de Procesos Técnicos Archivísticos*

Fuente: Elaboración propia

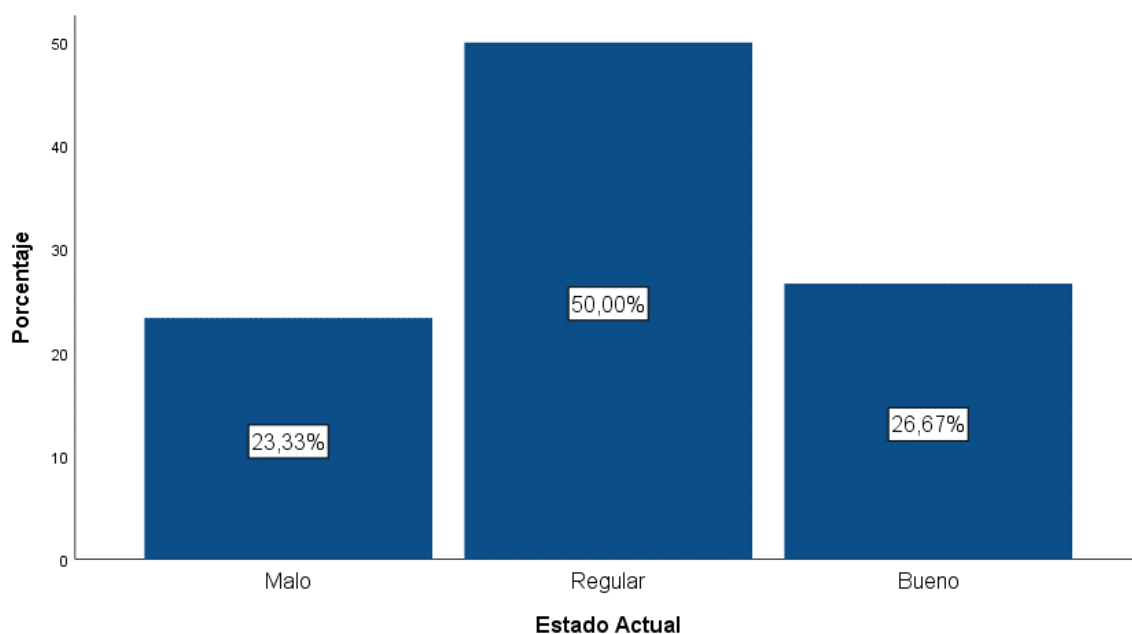
En lo relacionado al nivel de los Proceso técnico archivísticos del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 16.67% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 50% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 33% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Tabla 8

*Nivel del Estado actual de los Procesos técnicos archivísticos*

Estado Actual	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23.3%
Regular	15	50.0%
Bueno	8	26.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

*Figura 4. Distribución porcentual del nivel del Estado actual de los Procesos Técnicos Archivísticos*

Fuente: Elaboración propia

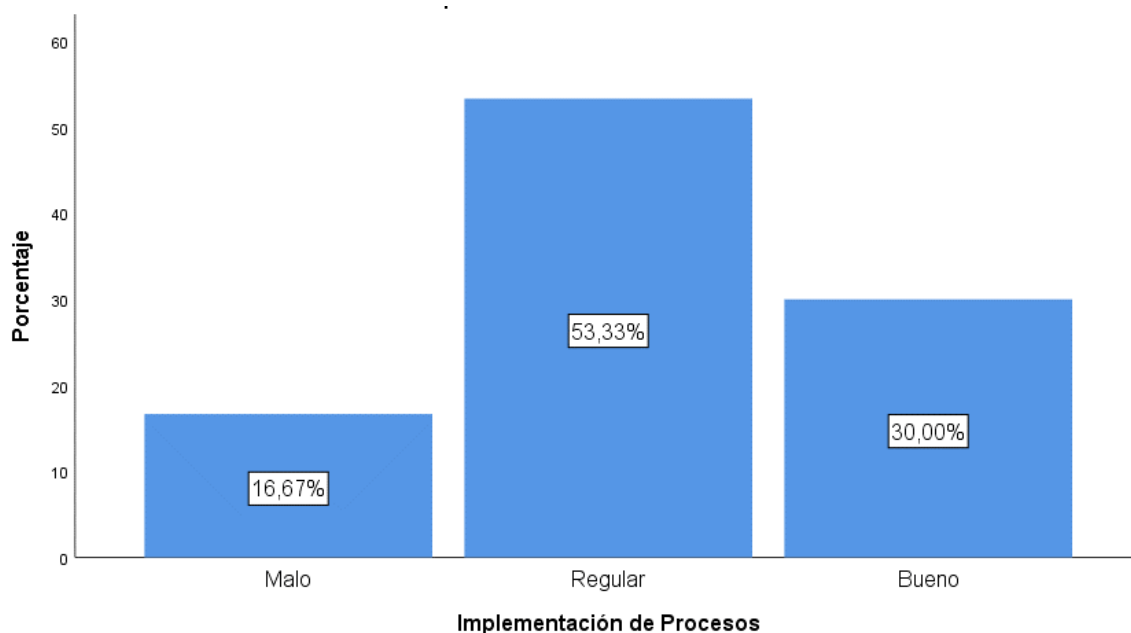
En lo relacionado al nivel del Estado actual de los Procesos técnicos archivísticos del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 23.33% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 50% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 26.67% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Tabla 9

*Nivel de la Implementación de los Procesos técnicos archivísticos*

Implementación de Procesos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	16.7%
Regular	16	53.3%
Bueno	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 5. Distribución porcentual del nivel de la Implementación de Procesos Técnicos Archivísticos*

Fuente: Elaboración propia

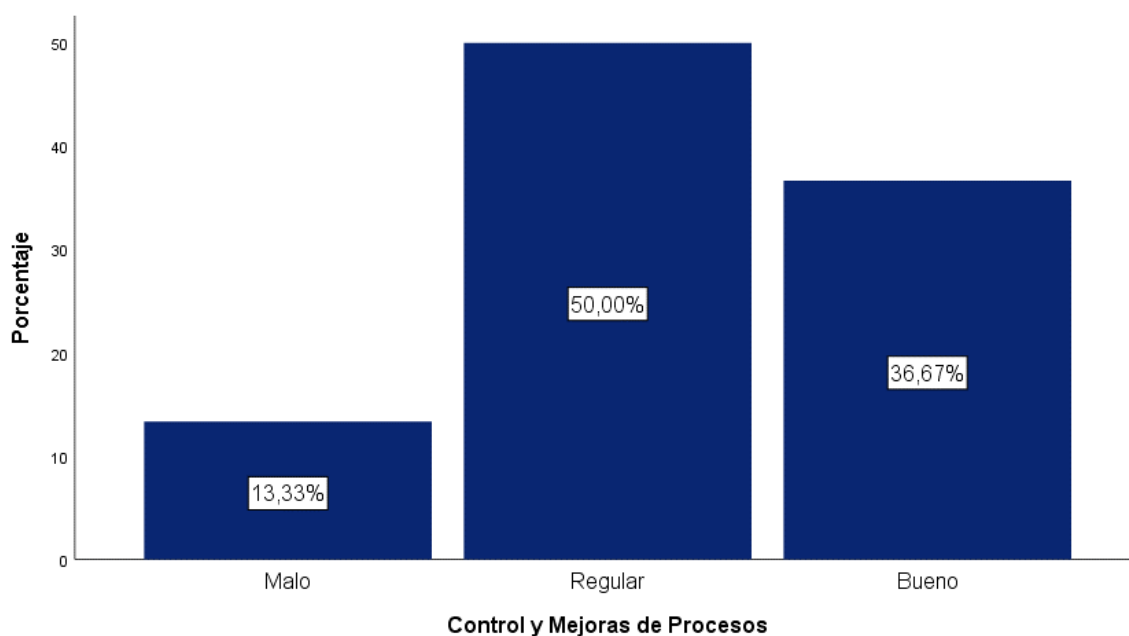
En lo relacionado al nivel de la Implementación de los Procesos técnicos archivísticos del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 16.67% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 53.33% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 30% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Tabla 10

*Nivel de Control y mejora de los Procesos técnicos archivísticos*

Control y Mejoras de Procesos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	13.3%
Regular	15	50.0%
Bueno	11	36.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

*Figura 6. Distribución porcentual del nivel de Control y mejora de los Procesos Técnicos Archivísticos*

Fuente: Elaboración propia

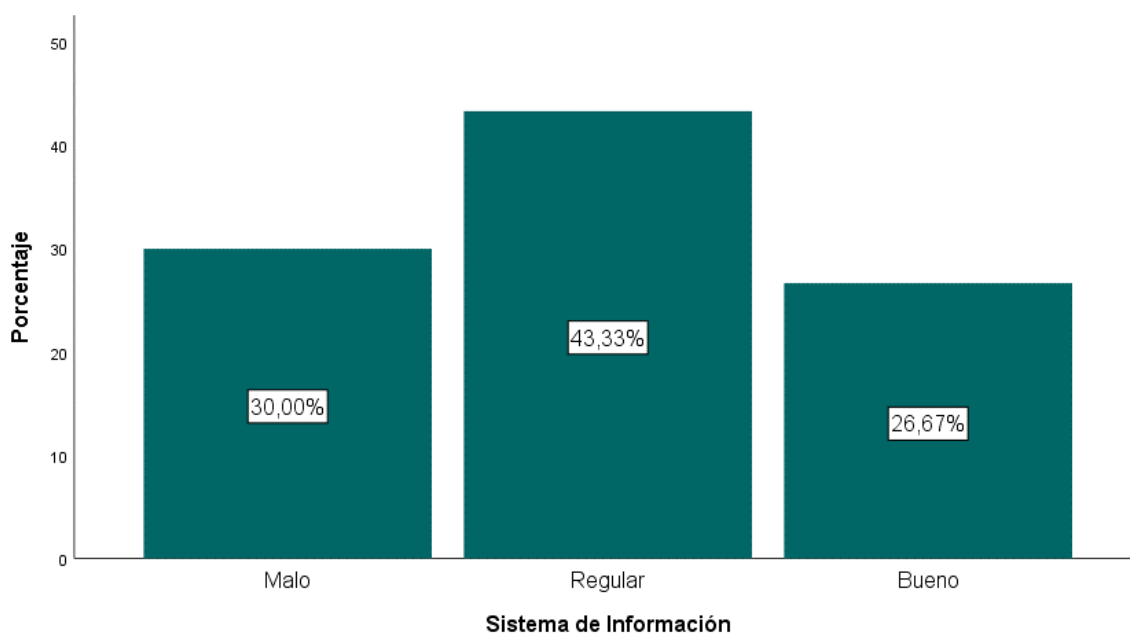
En lo relacionado al nivel de Control y mejoras de los Procesos técnicos archivísticos del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 13.33% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 50% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 36.67% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Tabla 11

*Nivel de Sistema de Información*

Sistema de Información	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30.0%
Regular	13	43.3%
Bueno	8	26.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

*Figura 7. Distribución porcentual del nivel de Sistema de Información*

Fuente: Elaboración propia

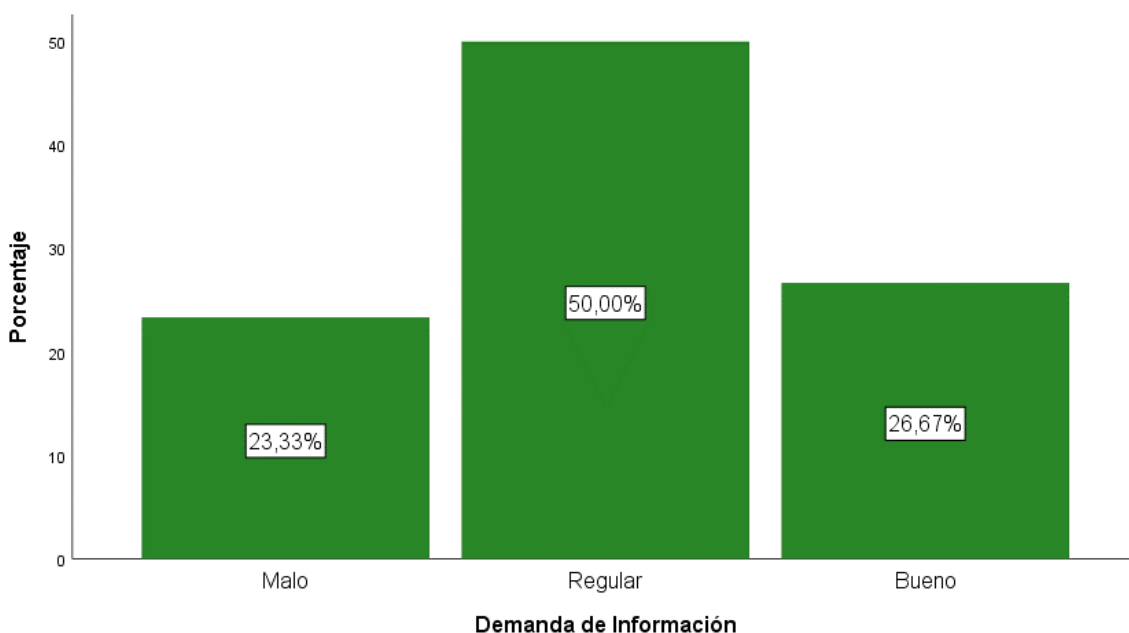
En lo relacionado al nivel del Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 30% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 43.33% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 26.67% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Tabla 12

*Nivel de Demanda de Información del Sistema de Información*

Demanda de Información	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23.3%
Regular	15	50.0%
Bueno	8	26.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

*Figura 8. Distribución porcentual del nivel de Demanda de Información del Sistema de Información*

Fuente: Elaboración propia

En lo relacionado al nivel de la Demanda de Información del Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 23.33% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 50% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 26.67% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

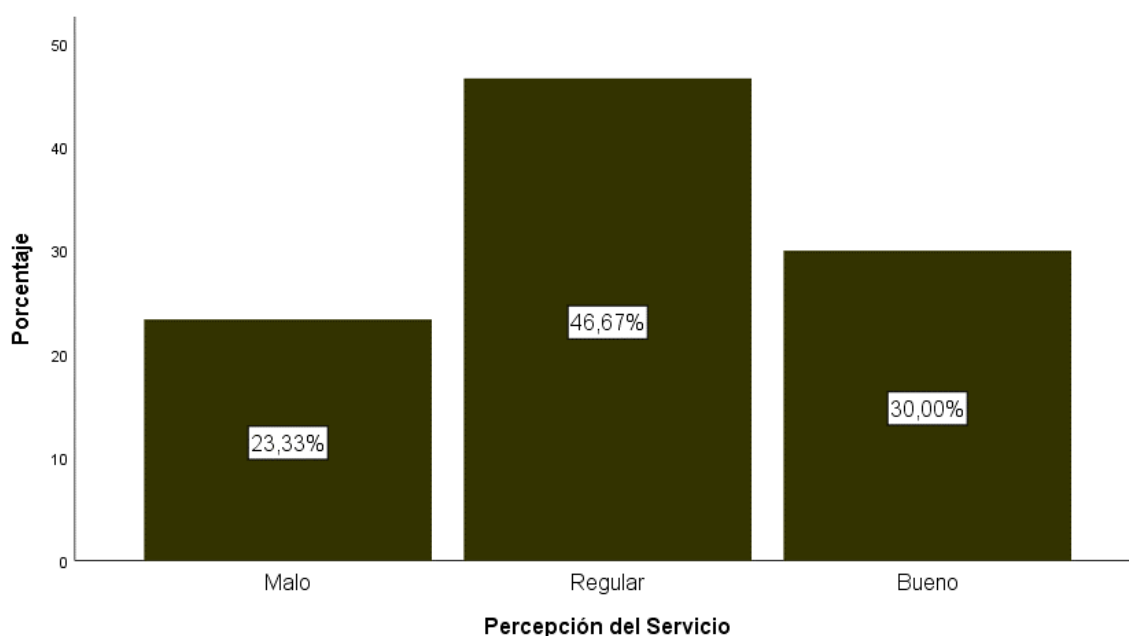


Tabla 13

*Nivel de Percepción del Servicio del Sistema de Información*

Percepción del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23.3%
Regular	14	46.7%
Bueno	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

*Figura 9.* Distribución porcentual del nivel de Percepción del Servicio del Sistema de Información

Fuente: Elaboración propia

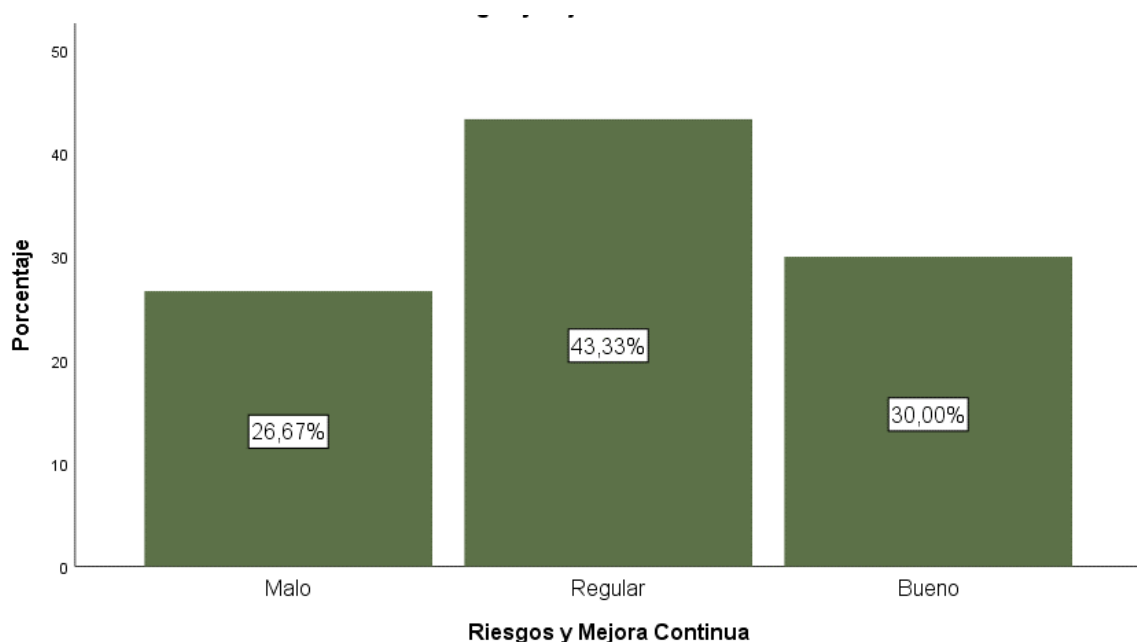
En lo relacionado al nivel de la Percepción del Servicio del Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 23.33% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 46.67% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 30% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

Tabla 14

*Nivel de Riesgos y Mejora continua del Sistema de Información*

Riesgos y Mejora Continua	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26.7%
Regular	13	43.3%
Bueno	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10.* Distribución porcentual del nivel de Riesgos y Mejora continua del Sistema de Información

Fuente: Elaboración propia

En lo relacionado al nivel de Riesgos y Mejora continua del Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más, tenemos que el 26.67% de los trabajadores manifiestan que es Malo, el 43.33% de los trabajadores manifiestan que es Regular y el 30% de los trabajadores manifiesta que es Bueno, en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más – 2019.

## 5.2.2. Estadística inferencial

### Prueba de Normalidad

H<sub>0</sub>: La distribución de las variables y dimensiones se ajustan a una distribución normal

H<sub>1</sub>: la distribución de las variables y dimensiones no se ajustan a una distribución normal

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

#### *Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk*

VARIABLES Y DIMENSIONES	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Procesos Técnicos Archivísticos	0.933	30	0.059
Estado Actual	0.976	30	0.709
Implementación de Procesos	0.963	30	0.358
Control y Mejoras de Procesos	0.901	30	0.009
Sistema de Información	0.877	30	0.002

Fuente: Elaboración propia

De los resultados de la prueba de Shapiro Wilk, se puede establecer que las variables Proceso técnicos archivísticos y sus dimensiones siguen una distribución normal ( $p > 0.05$ ), mientras que la variable Sistema de información no sigue una distribución normal ( $p < 0.05$ ). Con lo cual para probar las hipótesis de la investigación se tienen que utilizar la prueba de correlación de Pearson.

### Comprobación de la Hipótesis General

H<sub>0</sub>: Los Procesos Técnicos Archivísticos no inciden significativamente en el Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

H<sub>1</sub>: Los Procesos Técnicos Archivísticos inciden significativamente en el Sistema de Información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

*Prueba de Spearman para la hipótesis general*

		Procesos Técnicos Archivísticos	Sistema de Información
Rho de Spearman	Procesos Técnicos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Archivísticos	N	30
	Sistema de Información	Coeficiente de correlación	,744**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	30	

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba de Spearman ( $p < 0.05$ ) permite establecer que “existe relación significativa entre los Procesos técnicos archivísticos y el Sistema de Información en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más”. Además, según el coeficiente de correlación (0.744) se tiene una alta relación directamente proporcional, que cuando los niveles de procesos técnicos archivísticos mejoran, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

### Comprobación de la Hipótesis Especifica 1

H<sub>0</sub>: El estado actual de los procesos técnicos archivísticos no incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

H<sub>1</sub>: El estado actual de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

*Prueba de Spearman para la hipótesis especifica 1*

		Estado Actual	Sistema de Información
Rho de Spearman	Estado Actual	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,698**
		N	,000
Sistema de Información	Sistema de Información	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,698**
		N	,000

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba de Spearman ( $p < 0.05$ ) permite establecer que existe relación significativa entre el Estado actual de los Procesos técnicos archivísticos y el Sistema de Información en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más. Además, según el coeficiente de correlación (0.698) se tiene una moderada relación directamente proporcional, que cuando los niveles del estado actual de los procesos técnicos archivísticos mejoran, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

### Comprobación de la Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: La implementación de procesos técnicos archivísticos no incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

H<sub>1</sub>: La implementación de procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

*Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2*

			Implementación de Procesos	Sistema de Información
Rho de Spearman	Implementación de Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Sistema de Información	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba de Spearman ( $p < 0.05$ ) permite establecer que existe relación significativa entre la “Implementación de los Procesos técnicos archivísticos y el Sistema de Información en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más”. Además, según el coeficiente de correlación (0.716) se tiene una alta relación directamente proporcional, que cuando los niveles de la implementación de los procesos técnicos archivísticos mejoran, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

### Comprobación de la Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: El control y mejora de los procesos técnicos archivísticos no incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

H<sub>1</sub>: El control y mejora de los procesos técnicos archivísticos incide en el sistema de información del archivo central del Programa Nacional Cuna Más – 2019

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

*Prueba de Spearman para la hipótesis específica 3*

			Control y Mejoras de Procesos	Sistema de Información
Rho de Spearman	Control y Mejoras de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Sistema de Información	Sistema de Información	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba de Spearman ( $p < 0.05$ ) permite establecer que existe relación significativa entre el Control y mejora de los Procesos técnicos archivísticos y el Sistema de Información en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más. Además, según el coeficiente de correlación (0.741) se tiene una alta relación directamente proporcional, que cuando los niveles del control y mejora de los procesos técnicos archivísticos mejoran, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

## Variable: Procesos Técnicos Archivísticos

### Dimensión 1: Estado actual

#### 1. Se debe de tener conocimiento sobre la Ley N°27806

Tabla 20

Conocimiento sobre la Ley N°27806

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	6	20,0	20,0	33,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	20,0	20,0	53,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

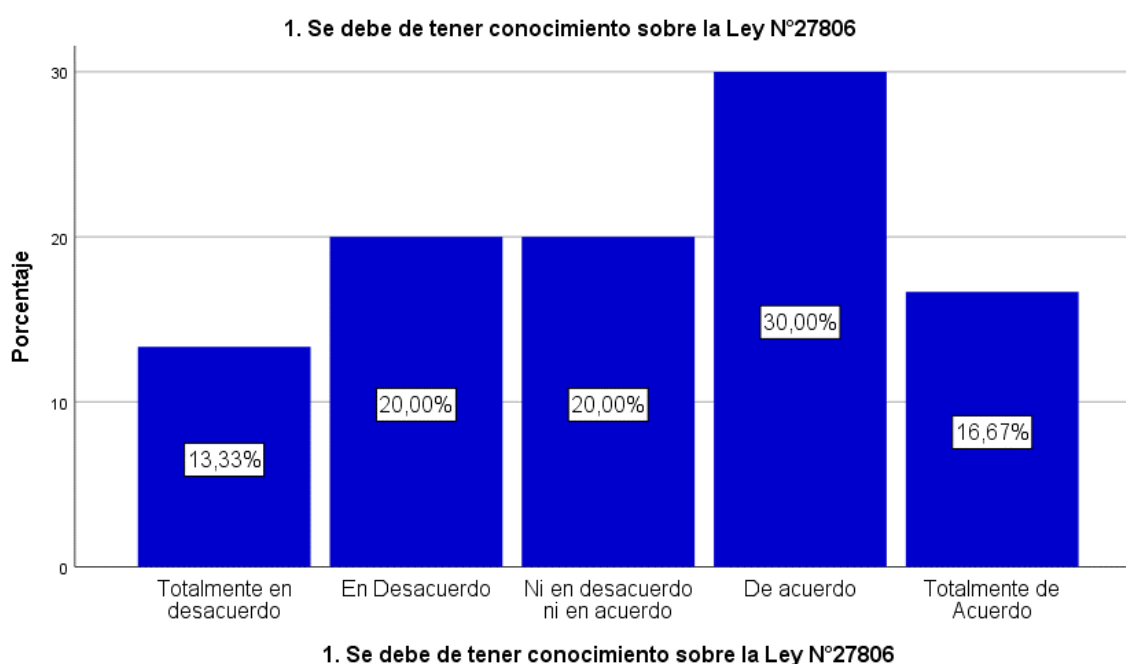


Figura 11. Conocimiento sobre la Ley N°27806

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 1, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 30% está de acuerdo y el 20% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que los trabajadores ven de manera favorable el conocimiento de la Ley N°27806.



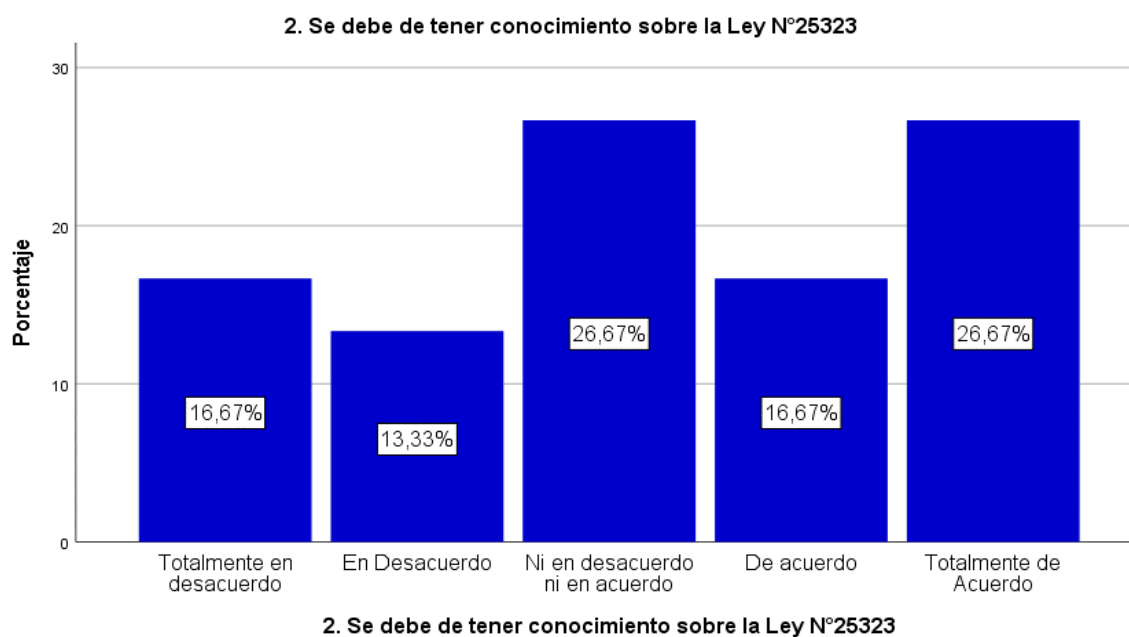
## 2. Se debe de tener conocimiento sobre la Ley N°25323

Tabla 21

*Conocimiento sobre la Ley N°25323*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En Desacuerdo	4	13,3	13,3	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	8	26,7	26,7	56,7
	De acuerdo	5	16,7	16,7	73,3
	Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 12. Conocimiento sobre la Ley N°27806*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 2, se puede observar que un 26.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 16.67% está de acuerdo y el 26.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que los trabajadores ven de manera favorable el conocimiento de la Ley N°25323.

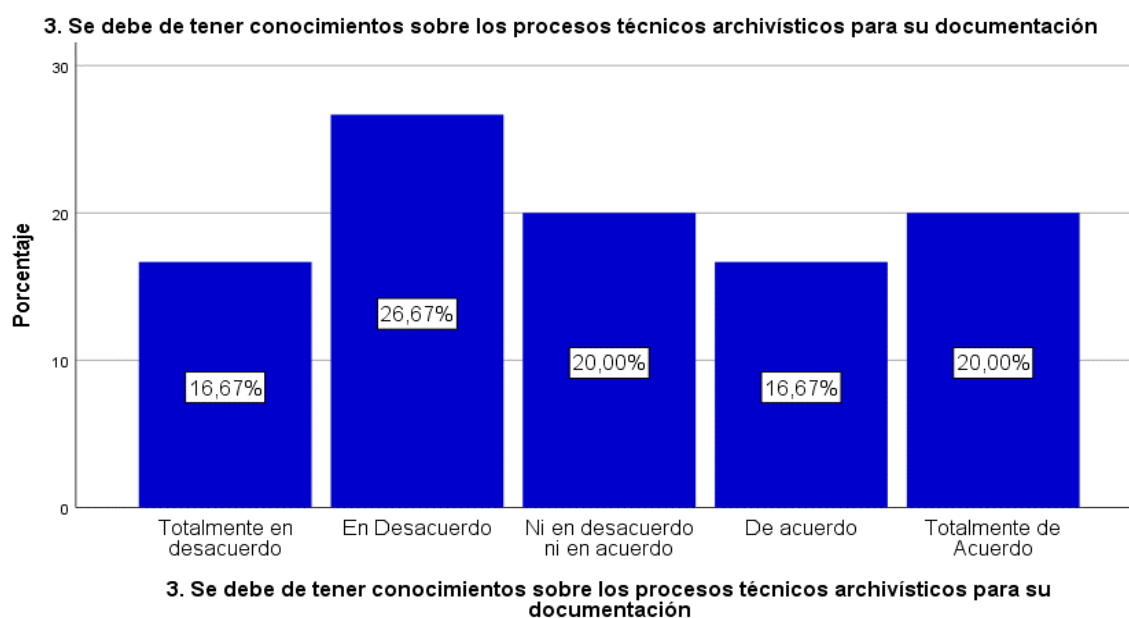
### 3. Se debe de tener conocimientos sobre los procesos técnicos archivísticos para su documentación

Tabla 22

*Conocimiento sobre los procesos técnicos archivísticos para su documentación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	43,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	20,0	20,0	63,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	80,0
	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13. Conocimiento sobre los procesos técnicos archivísticos para su documentación*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 3, se puede observar que un 20% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 16.67% está de acuerdo y el 20% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que los trabajadores ven de manera favorable el conocimiento de los procesos técnicos archivísticos.

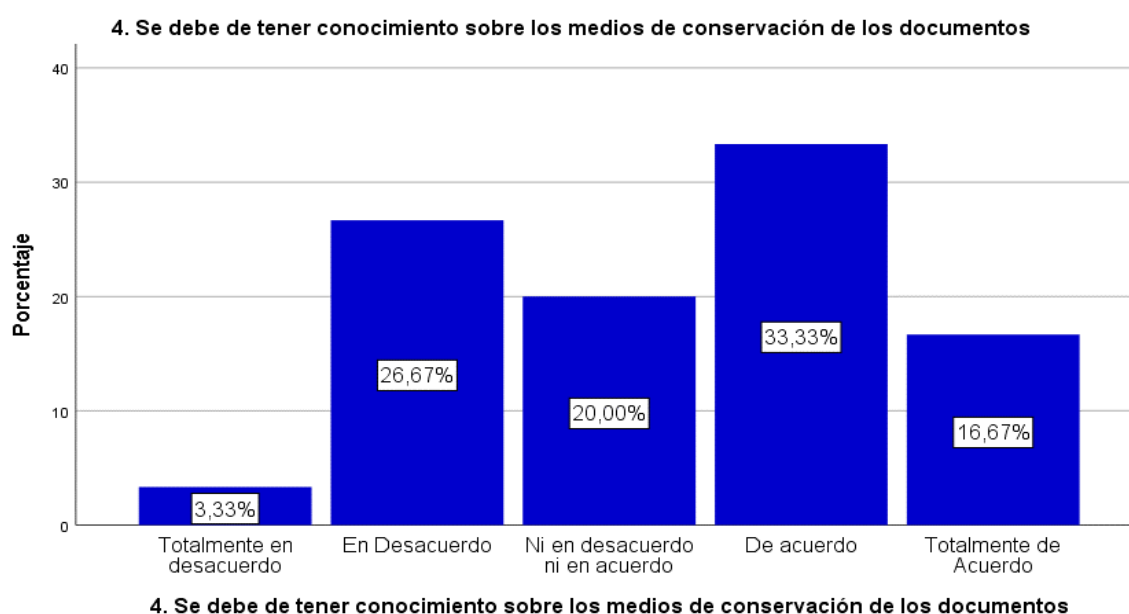
#### 4. Se debe de tener conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos

Tabla 23

*Conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	20,0	20,0	50,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 14. Conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 4, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 33.33% está de acuerdo y el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que los trabajadores ven de manera muy favorable tener conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos.

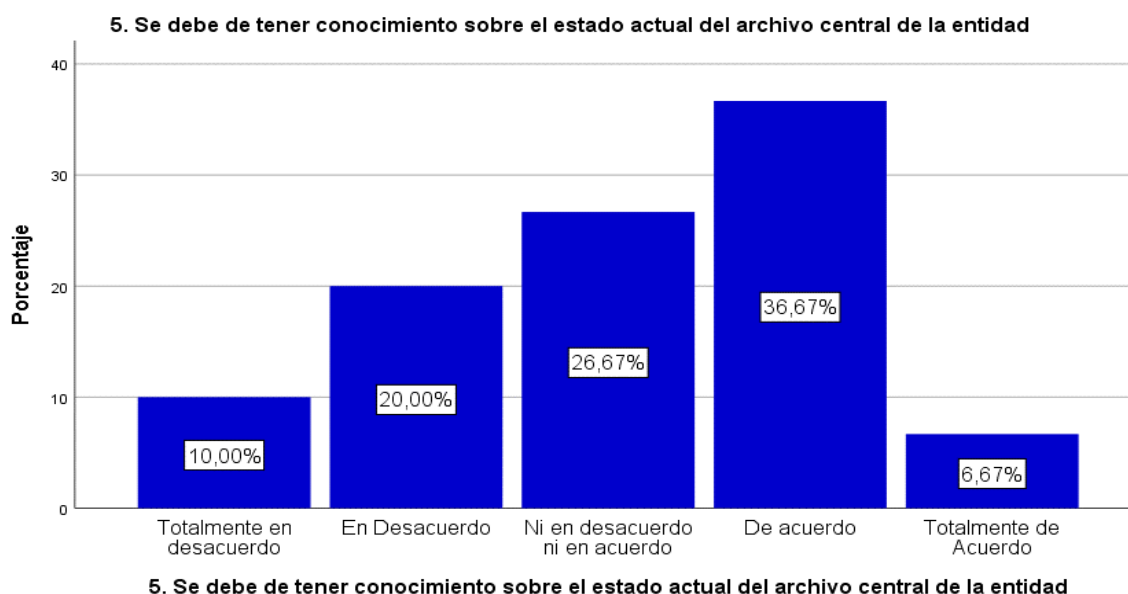
## 5. Se debe de tener conocimiento sobre el estado actual del archivo central de la entidad

Tabla 24

*Conocimiento sobre el estado actual del archivo central de la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	6	20,0	20,0	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	8	26,7	26,7	56,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	93,3
	Totalmente de Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15. Conocimiento sobre el estado actual del archivo central de la entidad*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 5, se puede observar que un 6.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 36.67% está de acuerdo y el 26.67% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que los trabajadores ven de manera favorable el tener conocimiento sobre el estado actual del archivo central

## 6. Cuando la documentación se encuentra ordenada se entregaría una información en los plazos establecidos

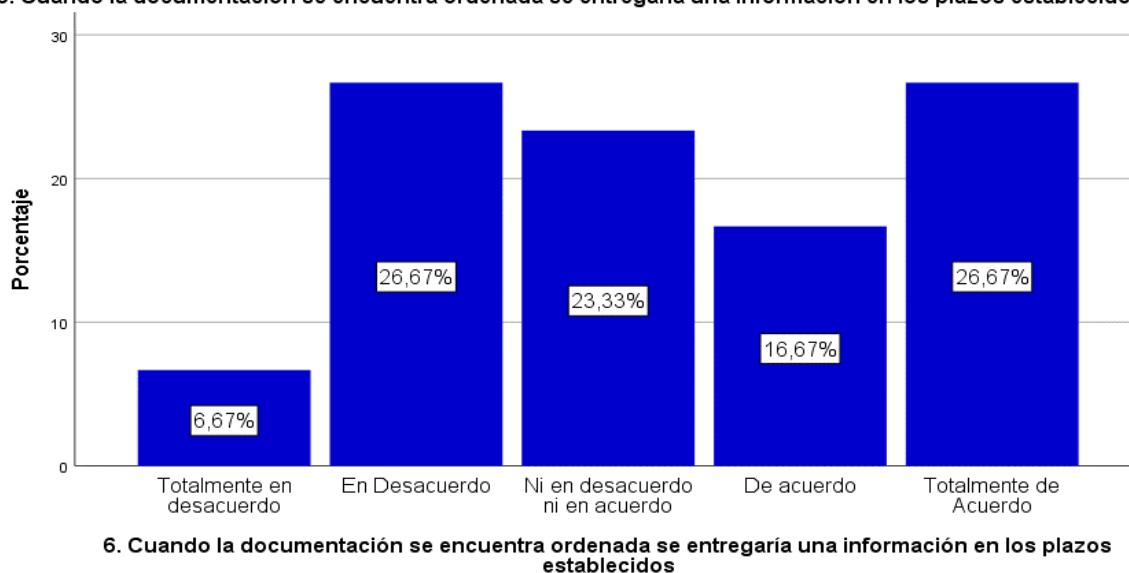
Tabla 25

*Documentación ordenada se entregaría en los plazos establecidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	33,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	23,3	23,3	56,7
	De acuerdo	5	16,7	16,7	73,3
	Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### 6. Cuando la documentación se encuentra ordenada se entregaría una información en los plazos establecidos



*Figura 16. Documentación ordenada se entregaría en los plazos establecidos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 6, se puede observar que un 26.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 16.67% está de acuerdo, el 23.33% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.3% está totalmente en desacuerdo. Esto nos muestra que, si la documentación se encuentra ordenada, será entregada en los plazos establecidos.

## Variable: Procesos Técnicos Archivísticos

### Dimensión 2: Implementación de Procesos

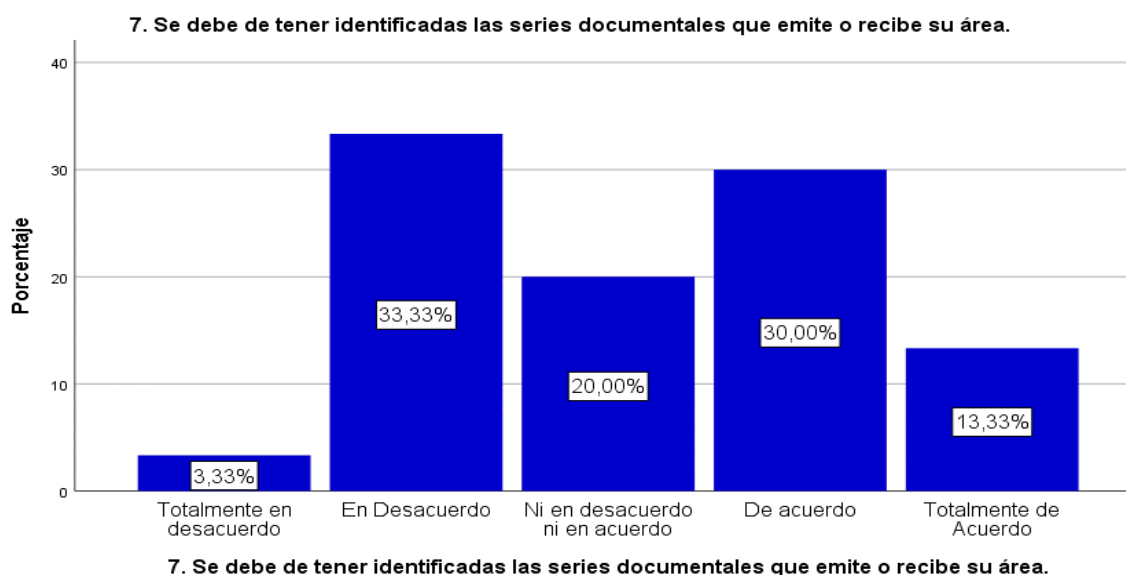
#### 7. Se debe de tener identificadas las series documentales que emite o recibe su área.

Tabla 26

*Identificadas las series documentales que emite o recibe su área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En Desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	20,0	20,0	56,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 17. Identificadas las series documentales que emite o recibe su área*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 7, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 30.00% está de acuerdo y el 20.00% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que las series documentales emitidas o recibidas si deben de estar identificadas.

## 8. Se debe de realizar algún control o registro de la documentación emitida o recibida

Tabla 27

*Realizar algún control o registro de la documentación emitida o recibida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	6	20,0	20,0	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	9	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

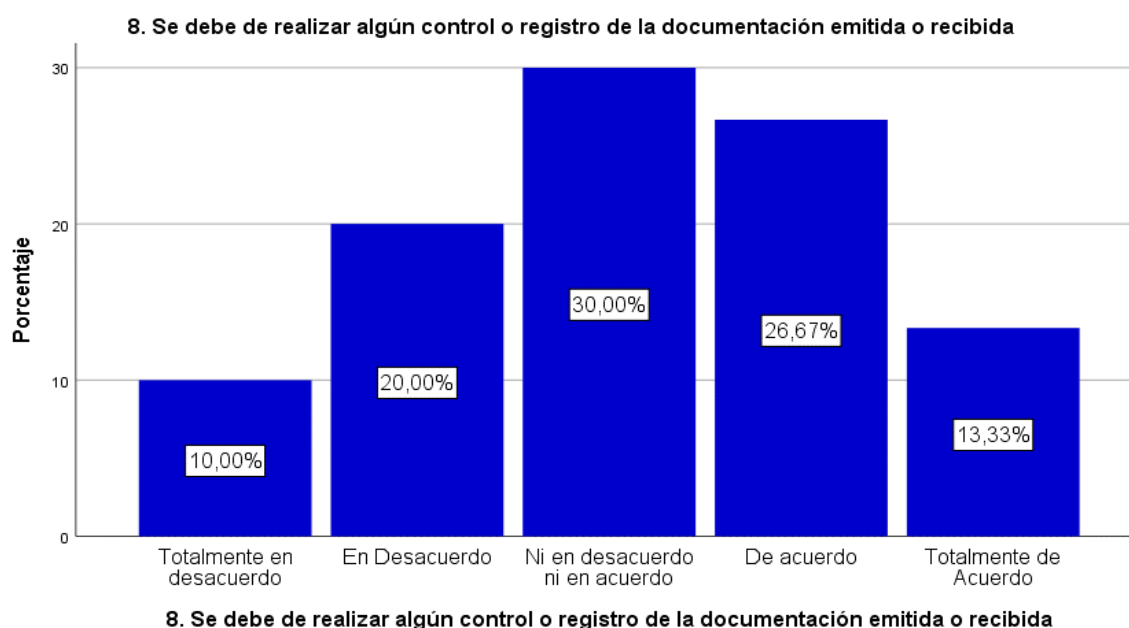


Figura 18. Realizar algún control o registro de la documentación emitida o recibida

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 8, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo y otro 26.67% está de acuerdo y el 30.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que si debe realizar control y registro de la documentación emitida o recibida.

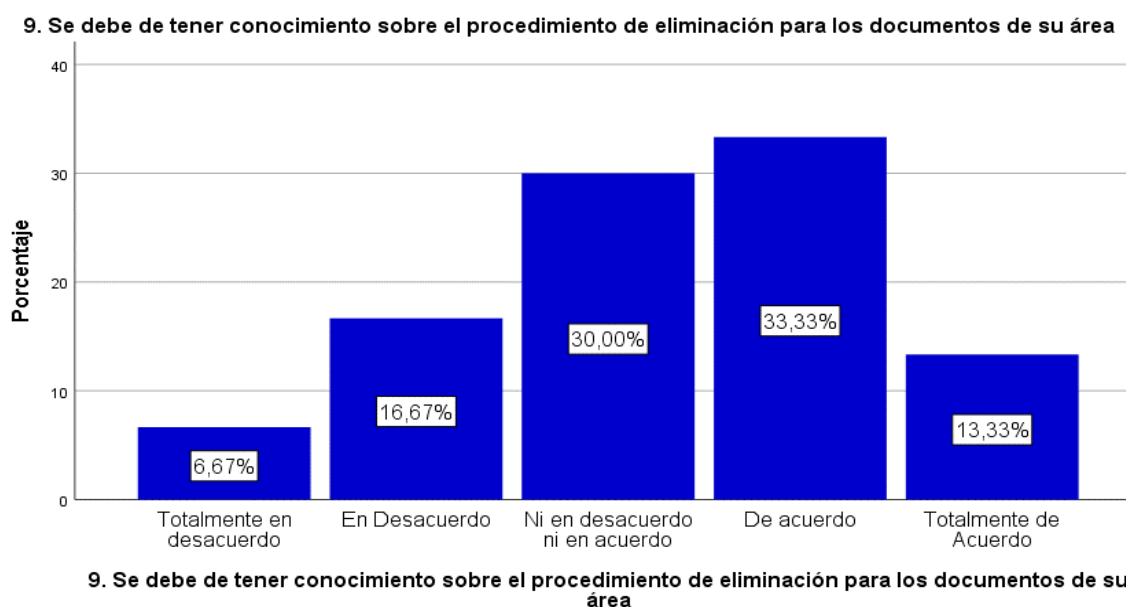
### 9. Se debe de tener conocimiento sobre el procedimiento de eliminación para los documentos de su área

Tabla 28

*Conocimiento sobre el procedimiento de eliminación para los documentos de su área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	5	16,7	16,7	23,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 19. Conocimiento sobre el procedimiento de eliminación de documentos del área*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 9, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 33.33% está de acuerdo, el 30.00% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.3% está en desacuerdo. Esto nos muestra que si hay que tener conocimiento sobre el procedimiento para la eliminación de documentos



**10. Se debe de tener cuenta que los documentos estén libres de material nocivo (grapas, fastenes, ligas, micas, clips y otros)**

Tabla 29

*Tener cuenta que los documentos estén libres de material nocivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	33,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	50,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	73,3
	Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

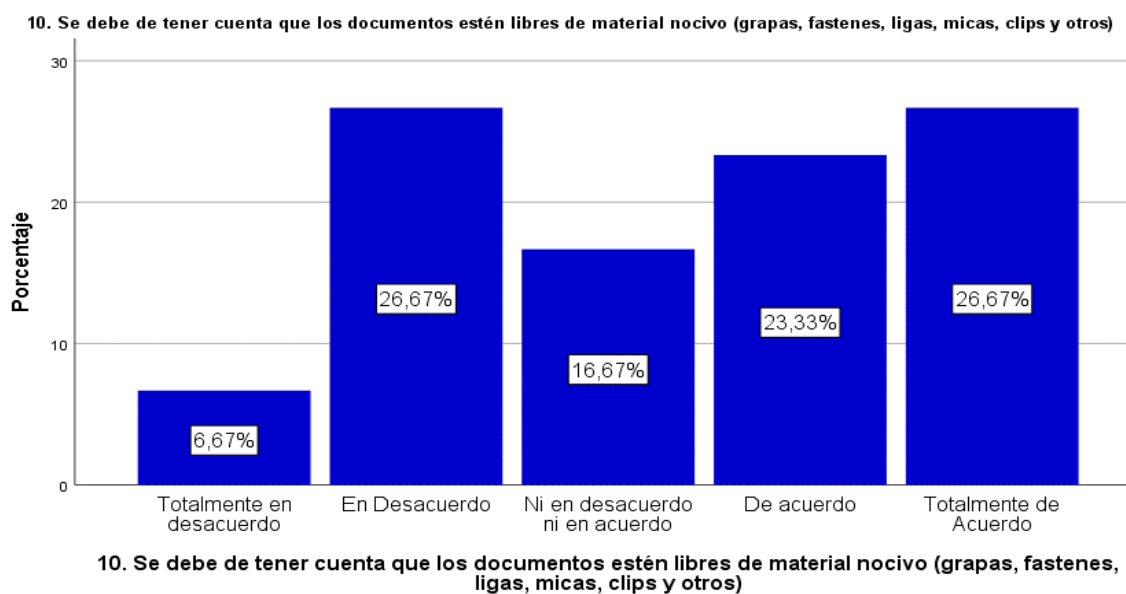


Figura 20. *Tener cuenta que los documentos estén libres de material nocivo*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 10, se puede observar que un 26.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 23.33% está de acuerdo, el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que la documentación, debe de estar libre de material nocivo

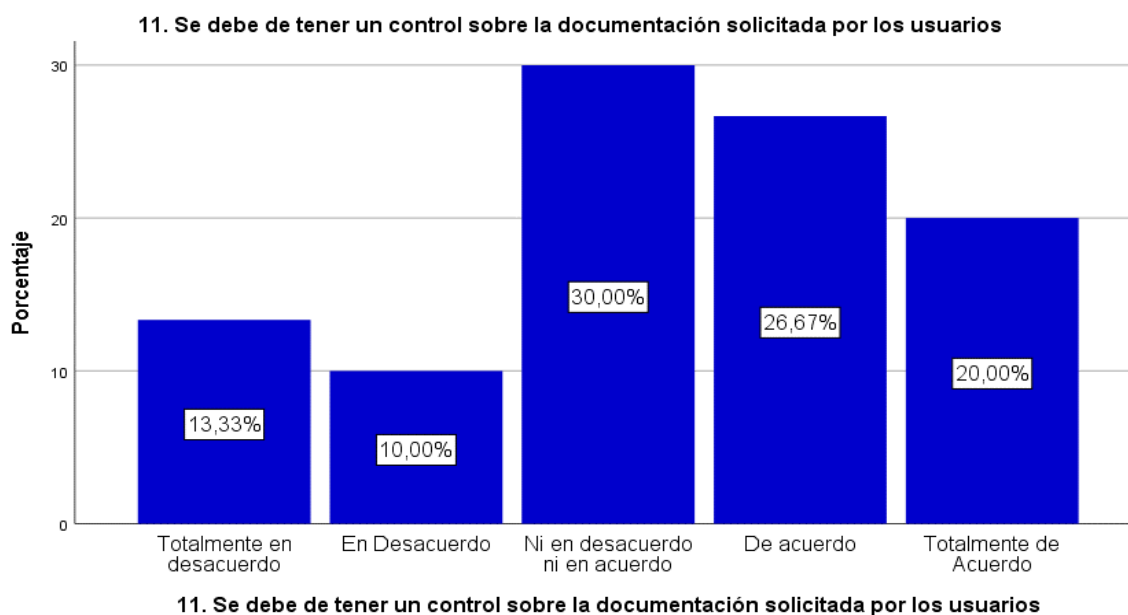
## 11. Se debe de tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios

Tabla 30

*Tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	3	10,0	10,0	23,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	80,0
	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 21. Tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 11, se puede observar que un 20.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 26.67% está de acuerdo y el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que si hay que tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios

## 12. La documentación solicitada por usuarios externos, puede ser solicitada por vía web

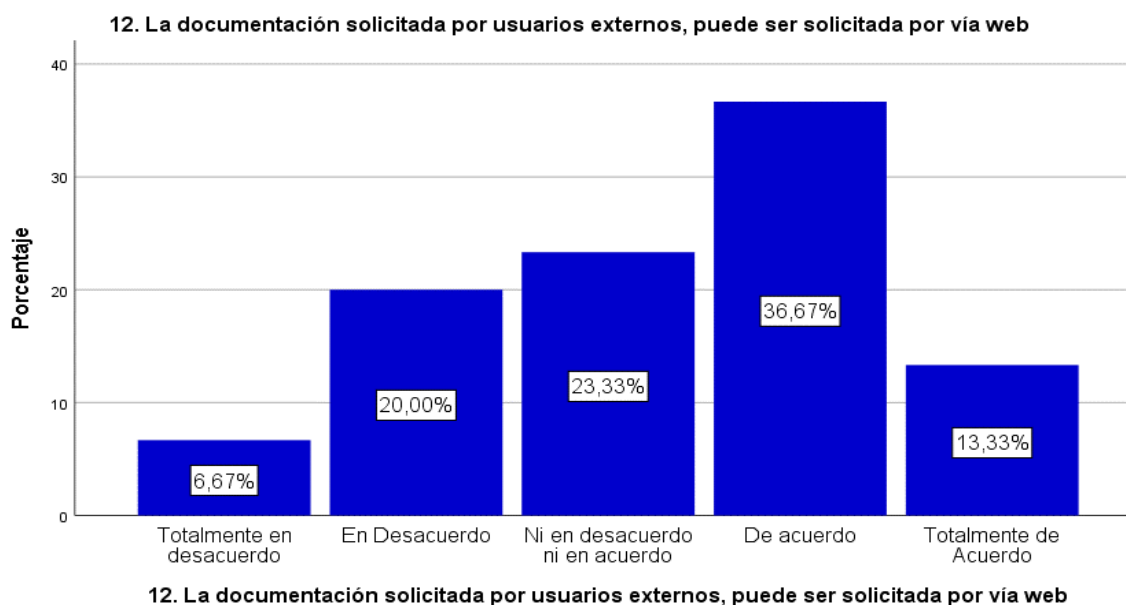
Tabla 31

*Documentación solicitada por usuarios externos, puede ser solicitada por vía web*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	6	20,0	20,0	26,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	23,3	23,3	50,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Figura 22. Documentación solicitada por usuarios externos, solicitada por vía web*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 23. Documentación solicitada por usuarios externos, solicitada por vía web*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 12, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 36.67% está de acuerdo y el 23.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que la documentación si puede ser solicitada por los usuarios vía web.

**Variable: Procesos Técnicos Archivísticos**

**Dimensión 3: Control y mejora de procesos**

**13. Se debe de haber propuesto iniciativas de mejora en los procesos del área**

Tabla 32

*Propuesto iniciativas de mejora en los procesos del área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	33,3	33,3	53,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	80,0
	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

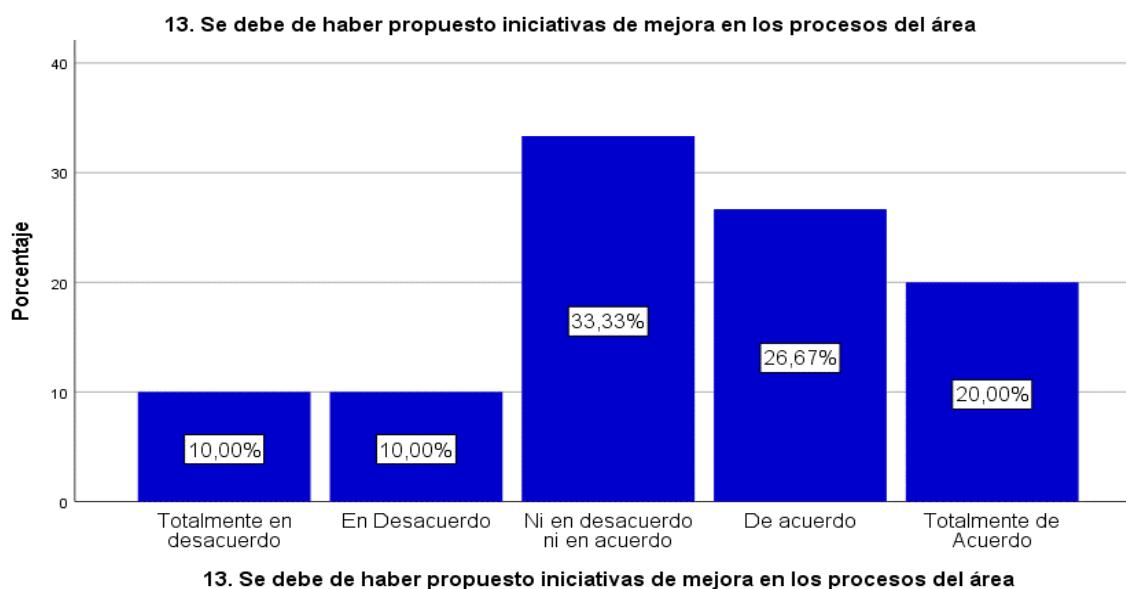


Figura 24. *Propuesto iniciativas de mejora en los procesos del área*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 13, se puede observar que un 20.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 26.67% está de acuerdo y el 33.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que si deben de mejorar los procesos del área

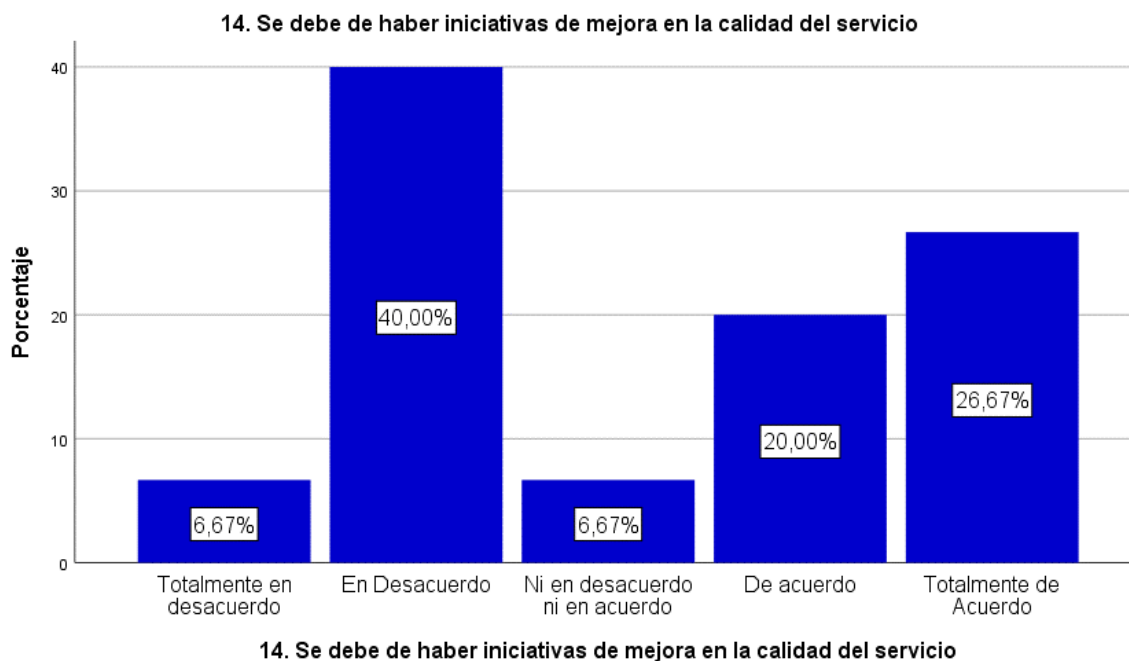
#### 14. Se debe de haber iniciativas de mejora en la calidad del servicio

Tabla 33

*Iniciativas de mejora en la calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	2	6,7	6,7	53,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	73,3
	Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 25. Iniciativas de mejora en la calidad del servicio*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 14, se puede observar que un 26.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 6.67% está de acuerdo y el 6.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que si debe de haber mejoras en la calidad del servicio.

### 15. Se debe de contar con un espacio necesario para custodiar la documentación emitida por su área

Tabla 34

Contar con un espacio necesario para custodiar la documentación emitida por su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	9	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	4	13,3	13,3	73,3
	Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

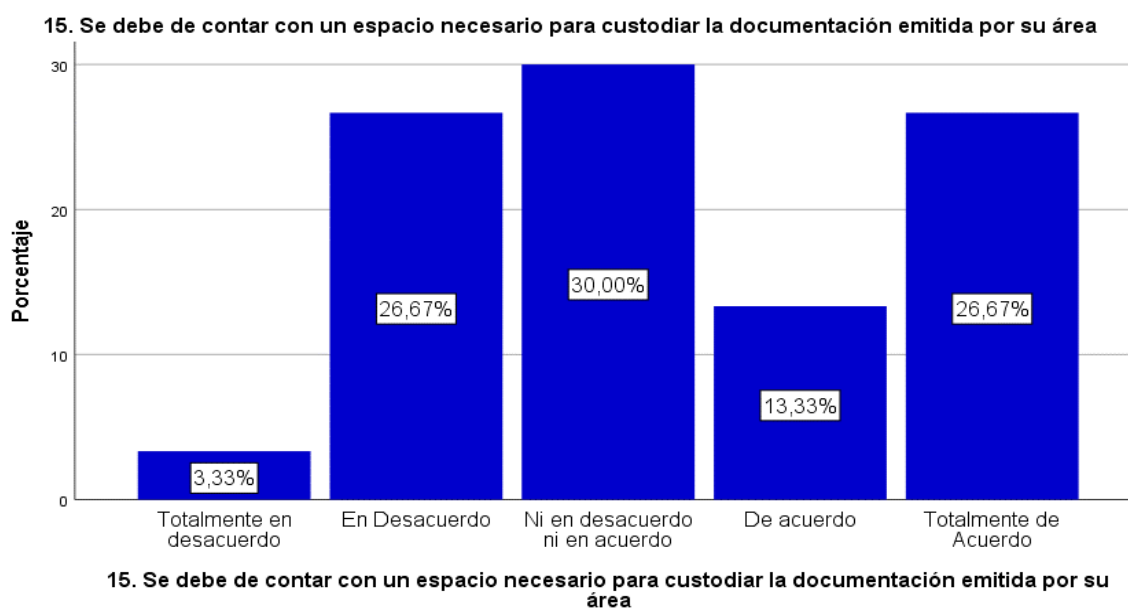


Figura 26. Contar con un espacio para custodiar la documentación emitida por su área

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 15, se puede observar que un 26.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 13.33% está de acuerdo y el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que la documentación si debe de tener un espacio necesario para su custodia

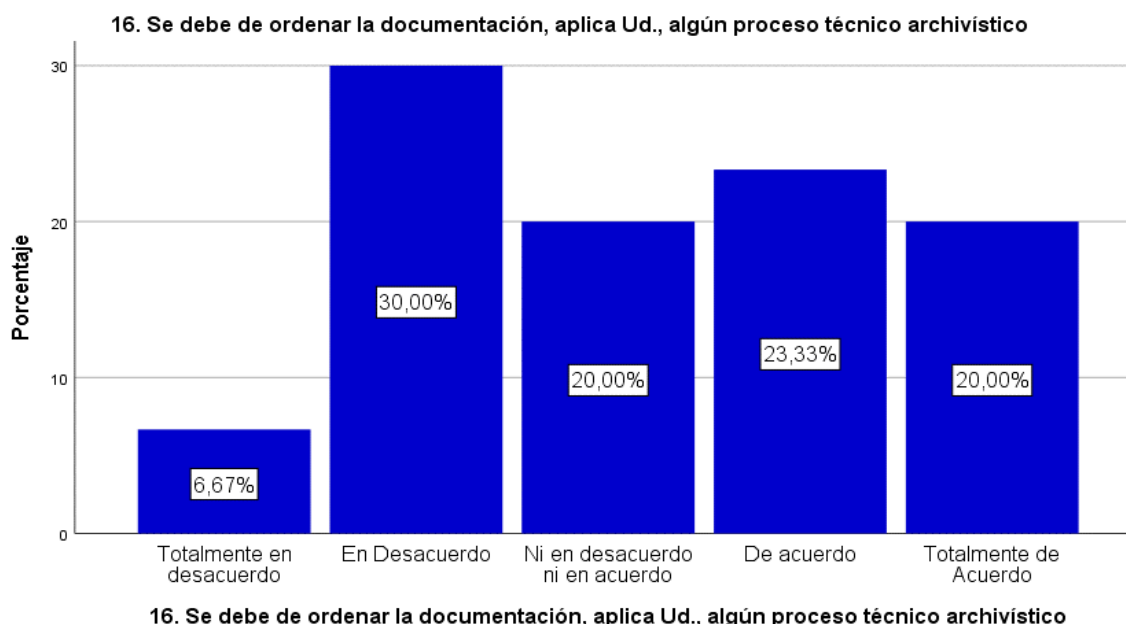
## 16. Se debe de ordenar la documentación, aplica Ud., algún proceso técnico archivístico

Tabla 35

*Al ordenar la documentación, aplica Ud., algún proceso técnico archivístico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	20,0	20,0	56,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	80,0
	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 27. Al ordenar la documentación, aplica Ud., algún proceso técnico archivístico*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 2, se puede observar que un 20.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23.33% está de acuerdo y el 20.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que se debe aplicar los procesos técnicos archivísticos, para ordenar la documentación

### 17. Debe de existir algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados

Tabla 36

Debe existir un mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	23,3	23,3	53,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

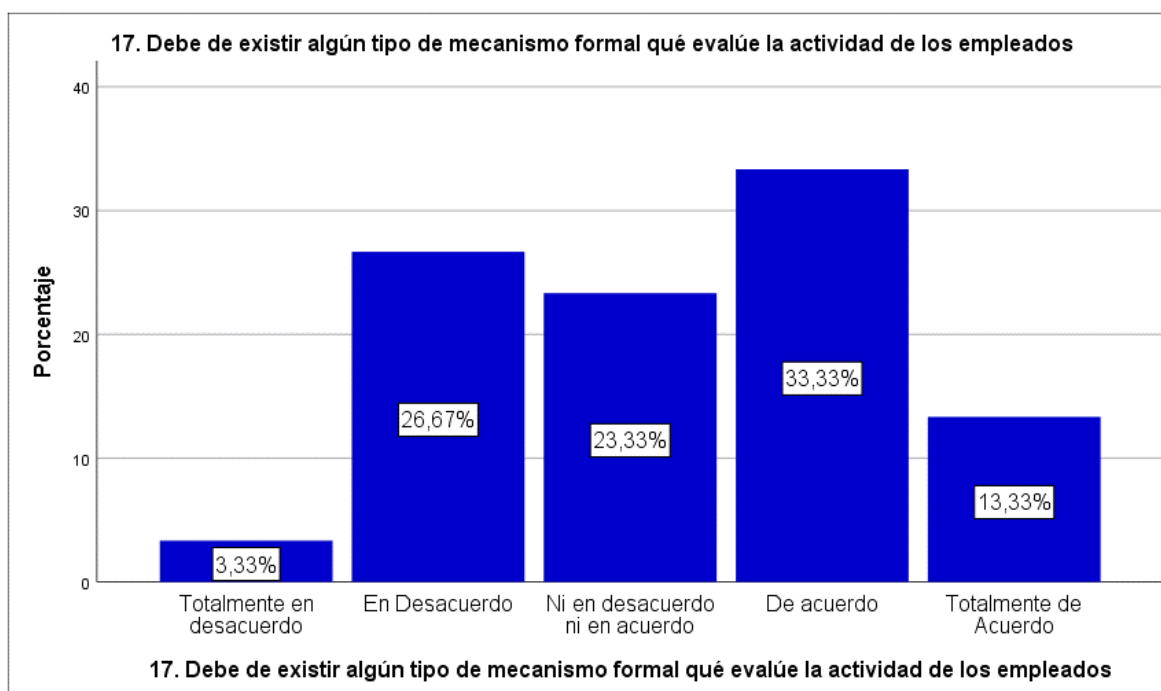


Figura 28. Debe existir un mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 17, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 33.33% está de acuerdo y el 23.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que si debe de haber una actividad que evalúe a los empleados.



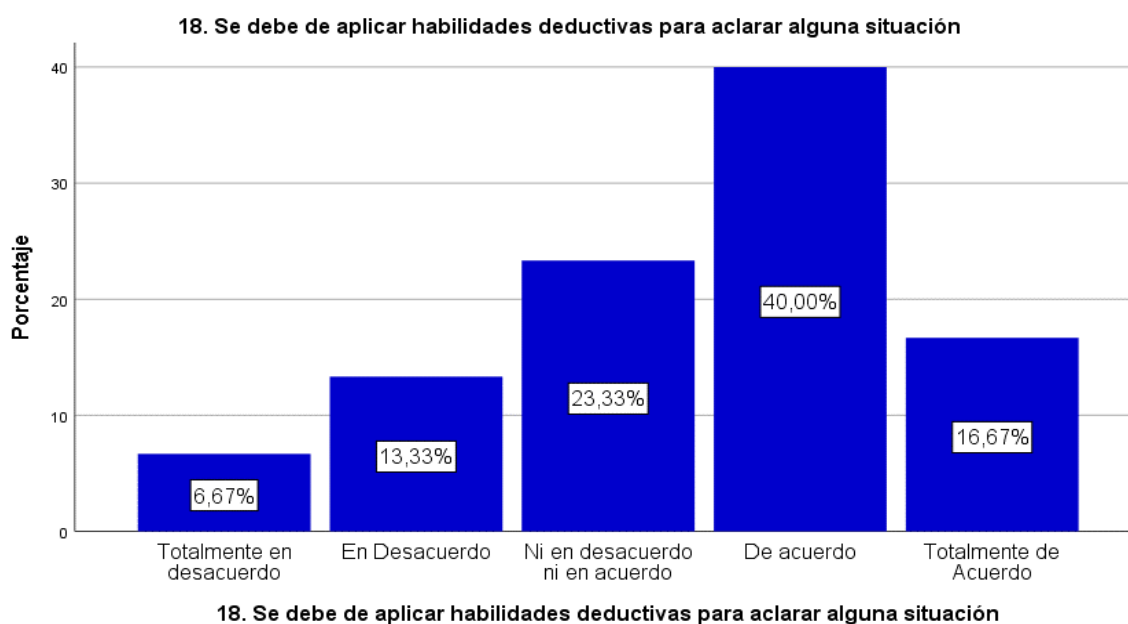
### 18. Se debe de aplicar habilidades deductivas para aclarar alguna situación

Tabla 37

*Debe de aplicar habilidades deductivas para aclarar alguna situación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	23,3	23,3	43,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 29. Debe de aplicar habilidades deductivas para aclarar alguna situación*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 18, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 40.00% está de acuerdo y el 23.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que, para aclarar situaciones, se debe de aplicar habilidades deductivas.

**Variable: Sistema de Información**

**Dimensión 1: Demanda de Información**

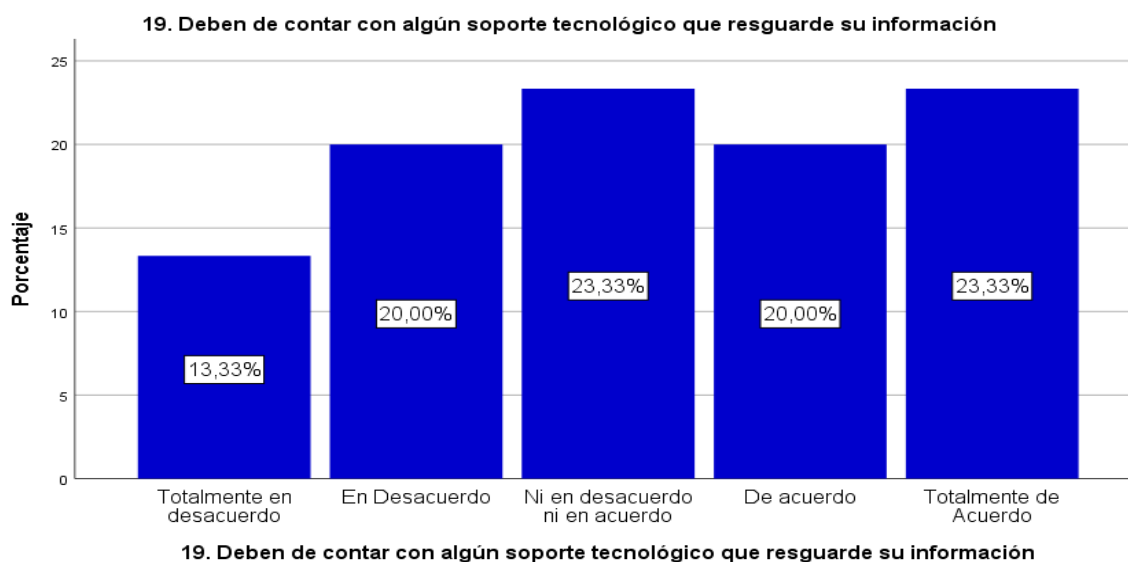
**19. Deben de contar con algún soporte tecnológico que resguarde su información**

Tabla 38

*Deben de contar con algún soporte tecnológico que resguarde su información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	6	20,0	20,0	33,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	23,3	23,3	56,7
	De acuerdo	6	20,0	20,0	76,7
	Totalmente de Acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 30. Deben de contar con algún soporte tecnológico que resguarde su información*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 19, se puede observar que un 23.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 20.00% está de acuerdo y el 23.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que es necesario contar con un soporte tecnológico para resguardar nuestra información

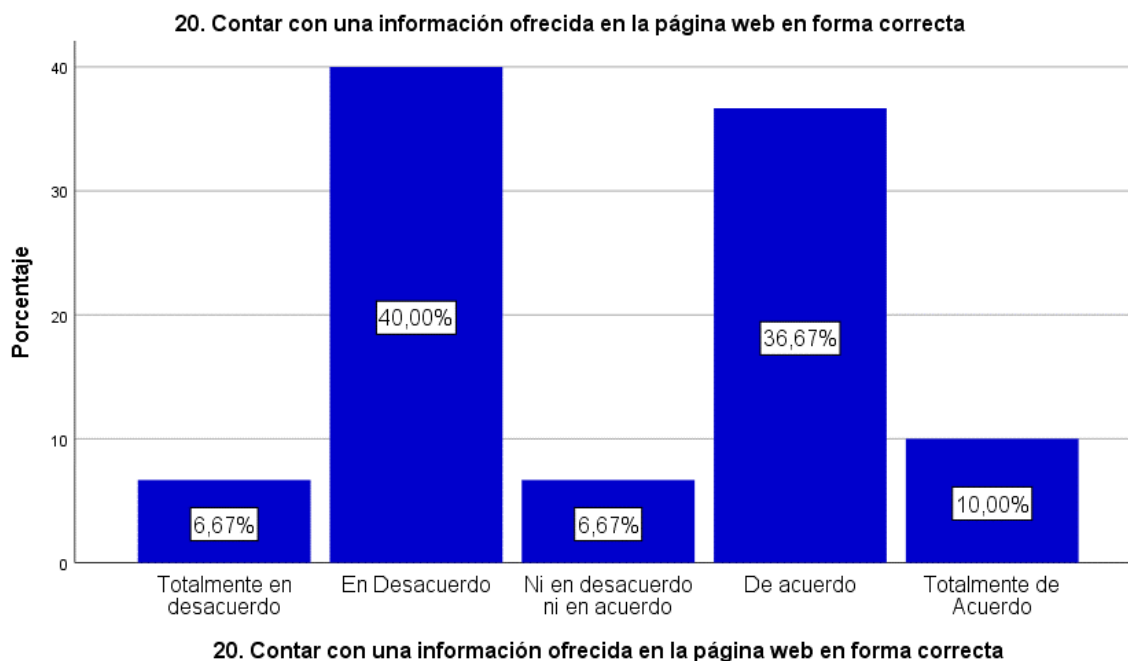
## 20. Contar con una información ofrecida en la página web en forma correcta

Tabla 39

*Contar con una información ofrecida en la página web en forma correcta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	2	6,7	6,7	53,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	Totalmente de Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 31. Contar con una información ofrecida en la página web en forma correcta*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 20, se puede observar que un 10.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 36.67% está de acuerdo y el 6.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que la información ofrecida en la web, debe ser la correcta.

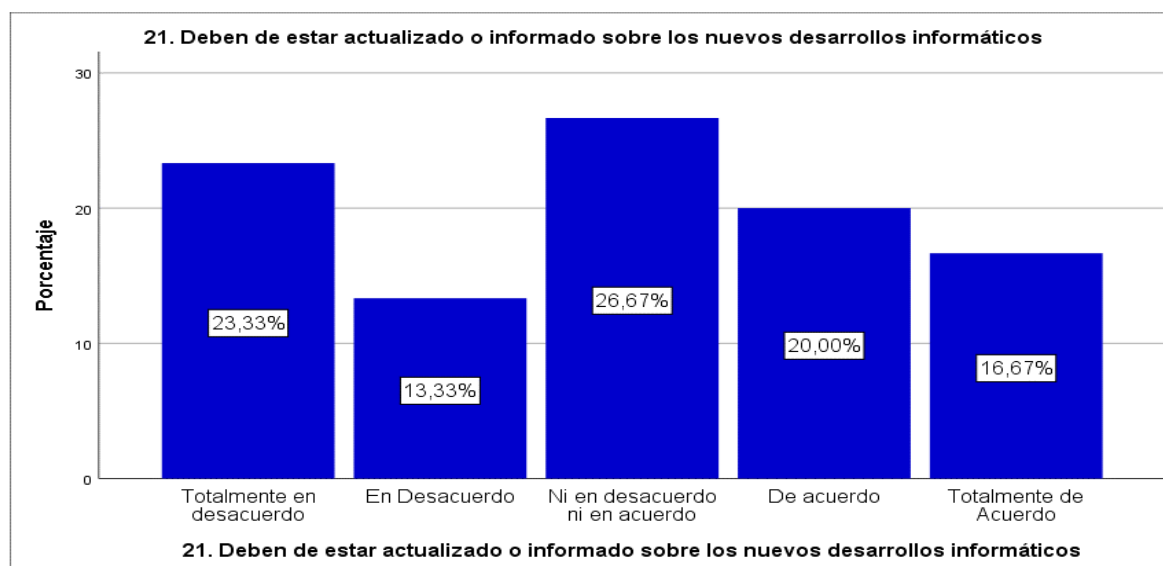
## 21. Deben de estar actualizado o informado sobre los nuevos desarrollos informáticos

Tabla 40

*Actualizado o informado sobre los nuevos desarrollos informáticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	En Desacuerdo	4	13,3	13,3	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	8	26,7	26,7	63,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 32. Actualizado o informado sobre los nuevos desarrollos informáticos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 21, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 20.00% está de acuerdo y el 26.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que hay que estar actualizado en los nuevos desarrollos informáticos.

## 22. Deben de incluir las experiencias para influir en mejorar su toma de decisión

Tabla 41

*Las experiencias para influir en mejorar su toma de decisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	40,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	20,0	20,0	60,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 33. Las experiencias para influir en mejorar su toma de decisión*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 22, se puede observar que un 10.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 30.00% está de acuerdo y el 20.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que las experiencias sean tomadas en cuenta para una futura toma de decisión.

### 23. Deben ser reorganizadas el soporte informático según los recursos que cuenta la entidad

Tabla 42

*Reorganizadas el soporte informático según los recursos que cuenta la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	13	43,3	43,3	53,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	2	6,7	6,7	60,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	Totalmente de Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 34. Reorganizadas el soporte informático según los recursos que cuenta la entidad*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 23, se puede observar que un 3.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 36.67% está de acuerdo y el 6.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que, si la entidad cuenta con recursos necesarios, tiene que reorganizar el sistema informático.

## 24. Deben de solucionarse las dificultades en temas de innovación presentada en los sistemas de información

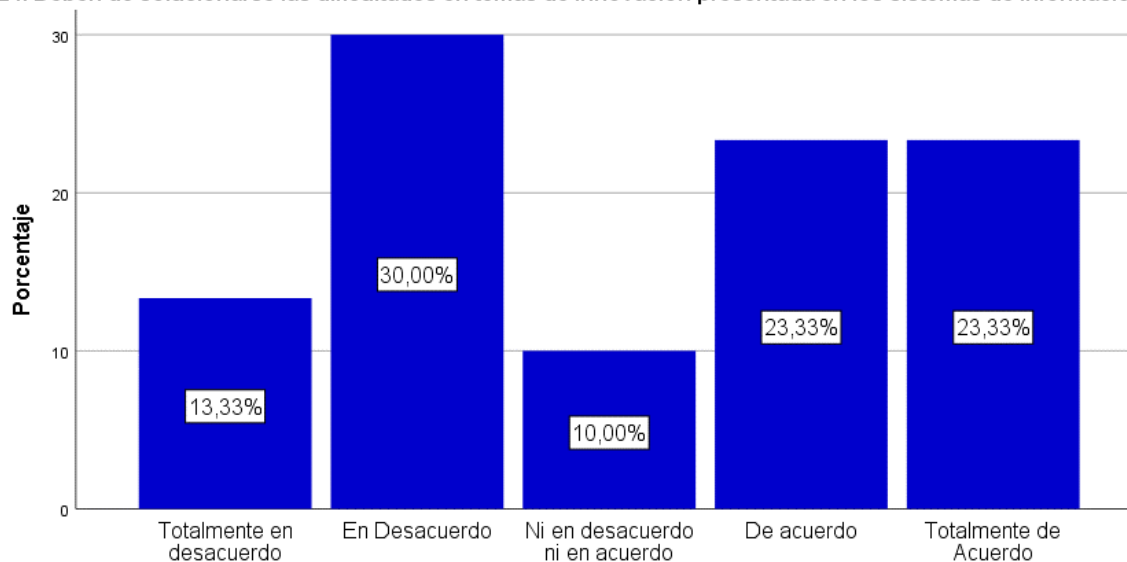
Tabla 43

*Las dificultades en temas de innovación presentada en los sistemas de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	9	30,0	30,0	43,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	3	10,0	10,0	53,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	76,7
	Totalmente de Acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### 24. Deben de solucionarse las dificultades en temas de innovación presentada en los sistemas de información



24. Deben de solucionarse las dificultades en temas de innovación presentada en los sistemas de información

*Figura 35. Las dificultades en innovación presentada en los sistemas de información*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 24, se puede observar que un 23.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23.33% está de acuerdo y el 10.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que hay que solucionar los problemas que existen en el sistema de información de la entidad.

**Variable: Sistema de Información**

**Dimensión 2: Percepción del Servicio**

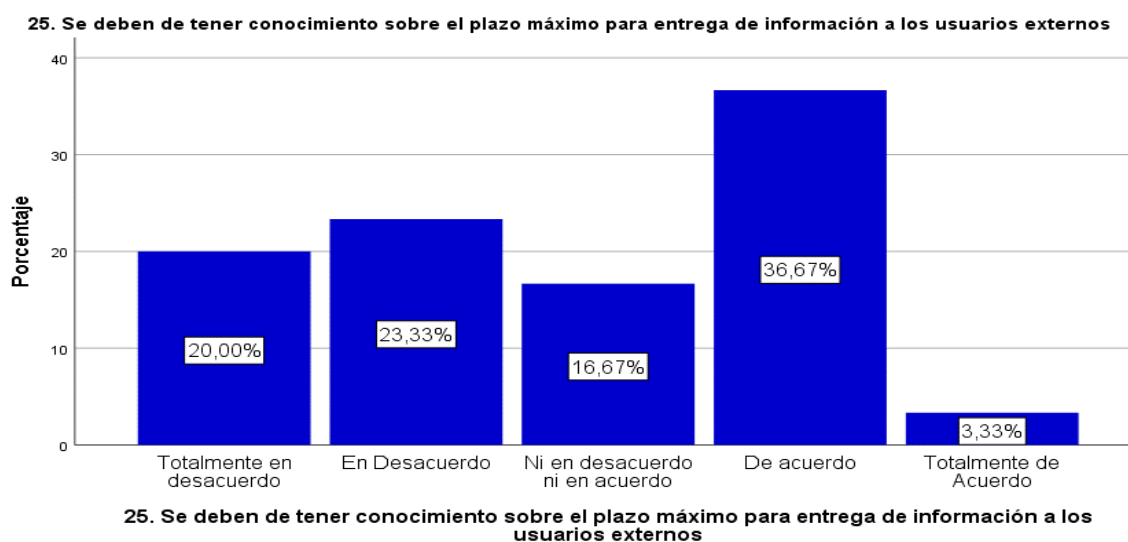
**25. Se deben de tener conocimiento sobre el plazo máximo para entrega de información a los usuarios externos**

Tabla 44

*Tener conocimiento el plazo máximo entrega de información a usuarios externos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	En Desacuerdo	7	23,3	23,3	43,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	60,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	Totalmente de Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 36. Tener conocimiento el plazo máximo entrega de información a usuarios externos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 25, se puede observar que un 3.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 36.67% está de acuerdo y el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que debemos de tener conocimiento sobre el plazo de entrega para la información solicitada



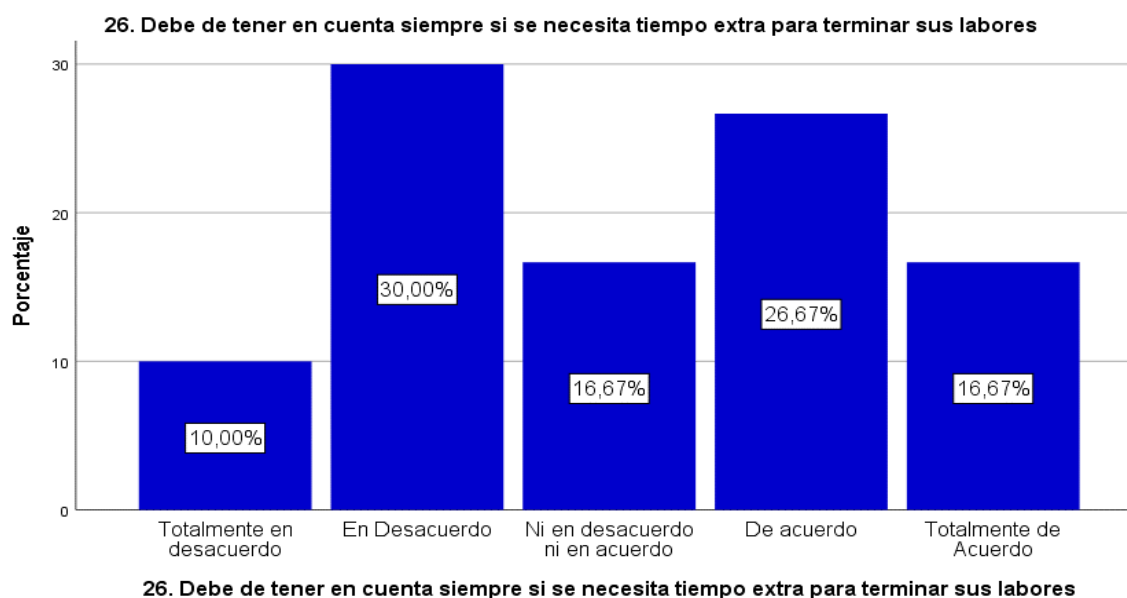
## 26. Debe de tener en cuenta siempre si se necesita tiempo extra para terminar sus labores

Tabla 45

*Tener en cuenta siempre si se necesita tiempo extra para terminar sus labores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	56,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 37. Tener en cuenta siempre si se necesita tiempo extra para terminar sus labores*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 26, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 26.67% está de acuerdo y el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que, para terminar nuestras labores, debemos de tener en cuenta los tiempos extras.

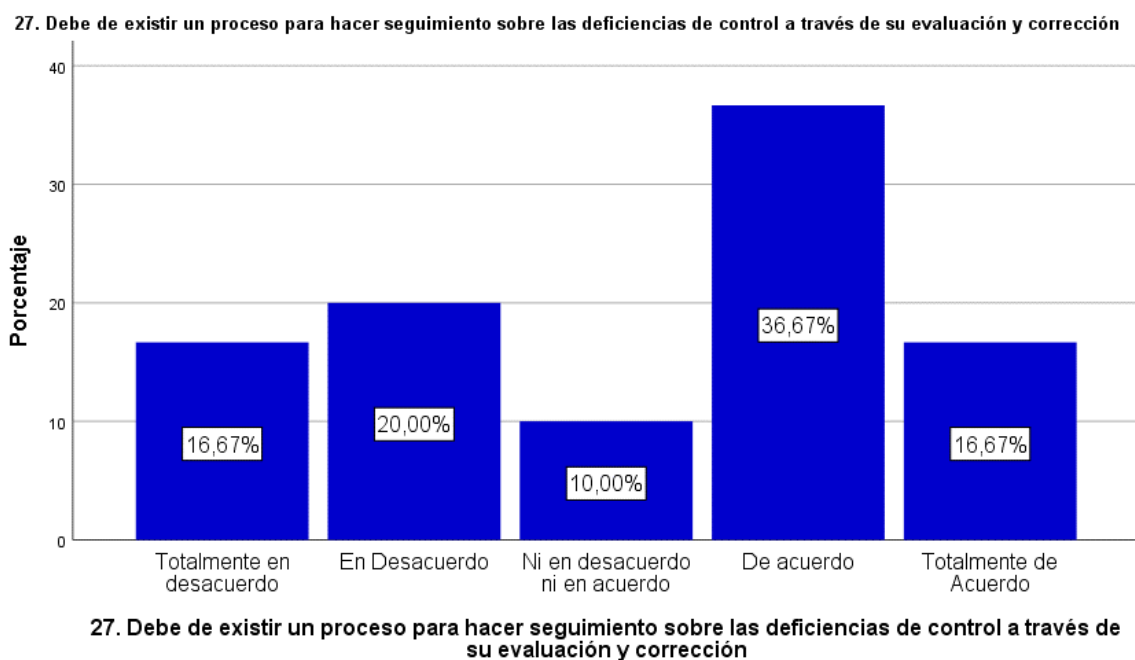
## 27. Debe de existir un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección

Tabla 46

*Hacer seguimiento deficiencias de control a través de su evaluación y corrección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En Desacuerdo	6	20,0	20,0	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	3	10,0	10,0	46,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 38. Hacer seguimiento deficiencias de control a través de su evaluación y corrección*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 27, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 36.67% está de acuerdo y el 10.003% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que, para terminar nuestras labores, debemos de hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección.

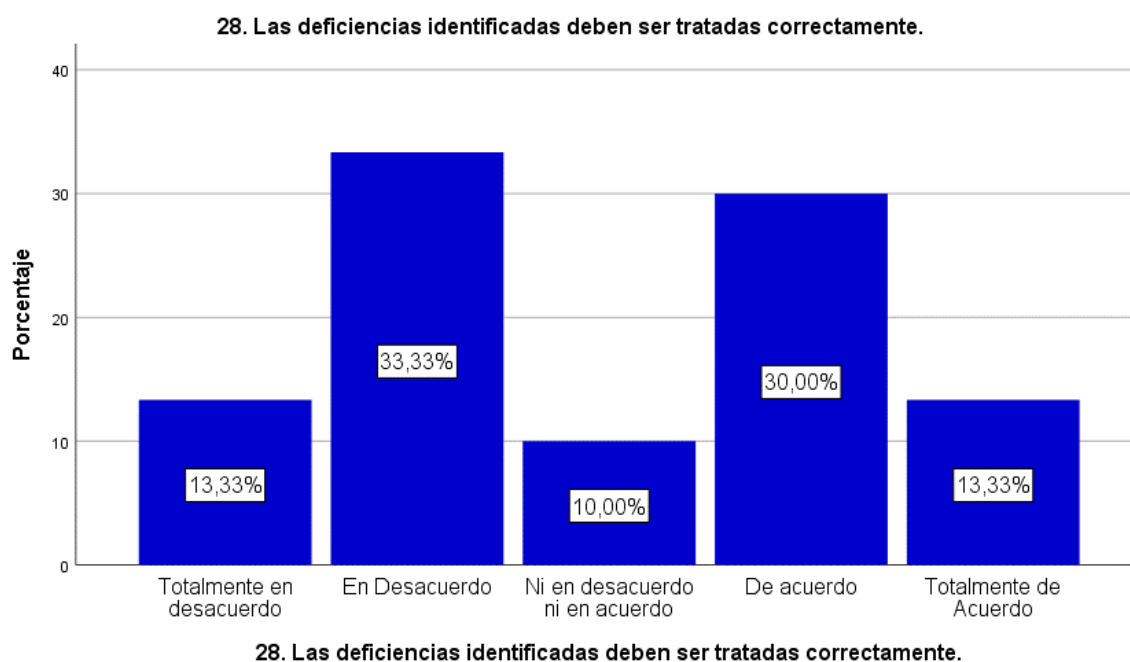
## 28. Las deficiencias identificadas deben ser tratadas correctamente.

Tabla 47

*Deficiencias identificadas deben ser tratadas correctamente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	3	10,0	10,0	56,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 39. Deficiencias identificadas deben ser tratadas correctamente*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 28, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 30.00% está de acuerdo y el 10.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que debemos de corregir las deficiencias encontradas.

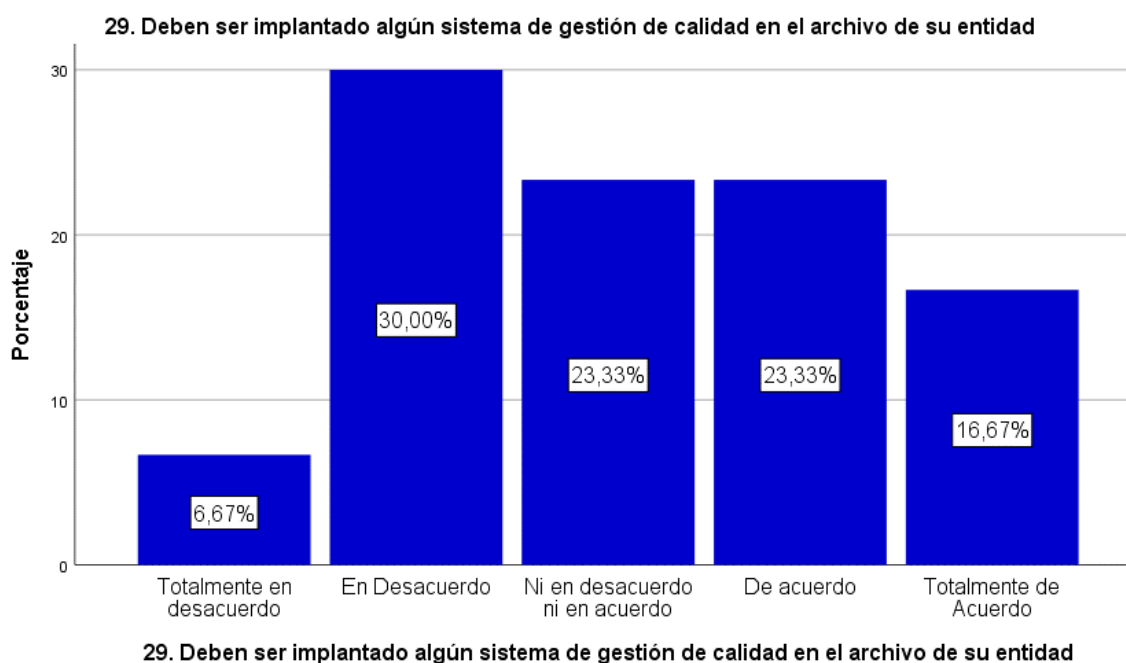
## 29. Deben ser implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo de su entidad

Tabla 48

*Implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo de su entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	23,3	23,3	60,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 40. Implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo de su entidad*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 29, se puede observar que un 46.7% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 50.0% está de acuerdo y el 3.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que debemos de tenerse en cuenta la calidad de la información brindada en el programa nacional.

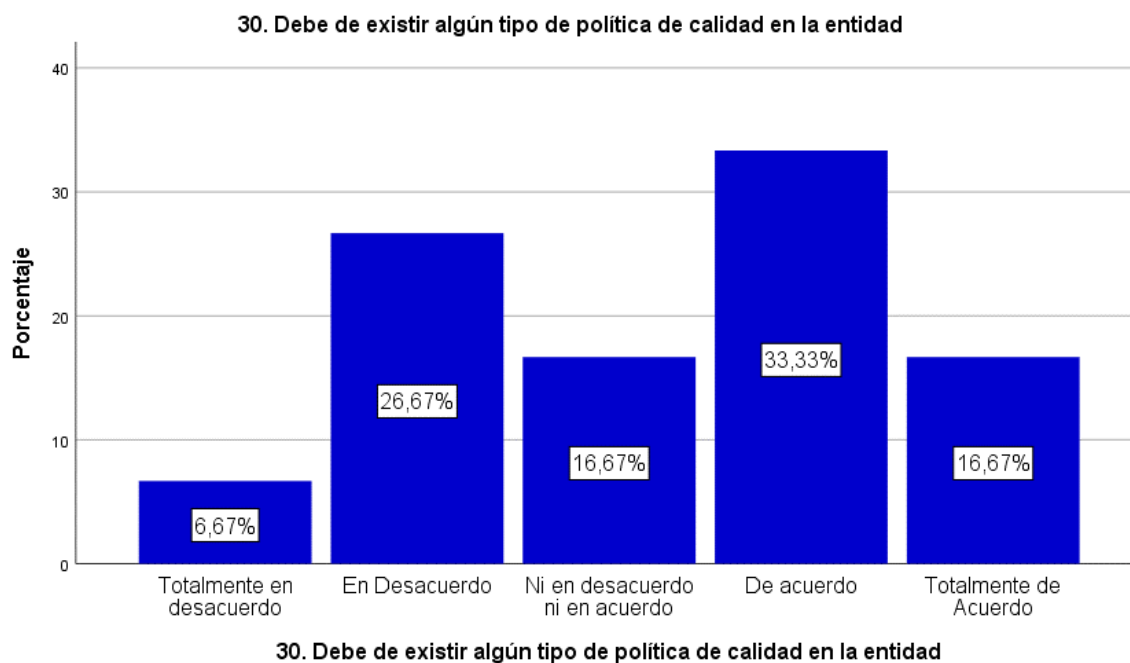
### 30. Debe de existir algún tipo de política de calidad en la entidad

Tabla 49

*Existir algún tipo de política de calidad en la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	33,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	50,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 41. Existir algún tipo de política de calidad en la entidad*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 30, se puede observar que un 16.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 33.33% está de acuerdo y el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que debe de existir un tipo de política en la entidad

**Variable: Sistema de Información**

**Dimensión 3: Riesgos y Mejora Continua**

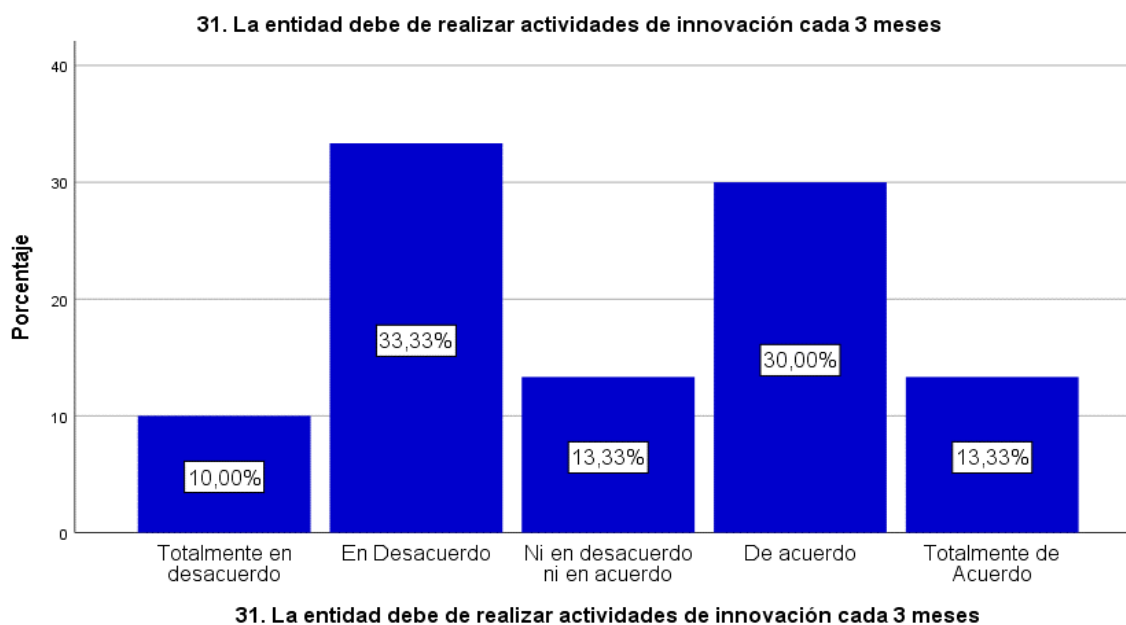
**31. La entidad debe de realizar actividades de innovación cada 3 meses**

Tabla 50

*La entidad debe de realizar actividades de innovación cada 3 meses*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	10	33,3	33,3	43,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	4	13,3	13,3	56,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 42. La entidad debe de realizar actividades de innovación cada 3 meses*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 31, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 30.00% está de acuerdo y el 13.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que cada 03 meses debe realizarse actividades de innovación.

### 32. La actividad de innovación influiría positivamente en el desempeño del sistema

Tabla 51

*La innovación influiría positivamente en el desempeño del sistema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	En Desacuerdo	8	26,7	26,7	46,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	3	10,0	10,0	56,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	80,0
	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

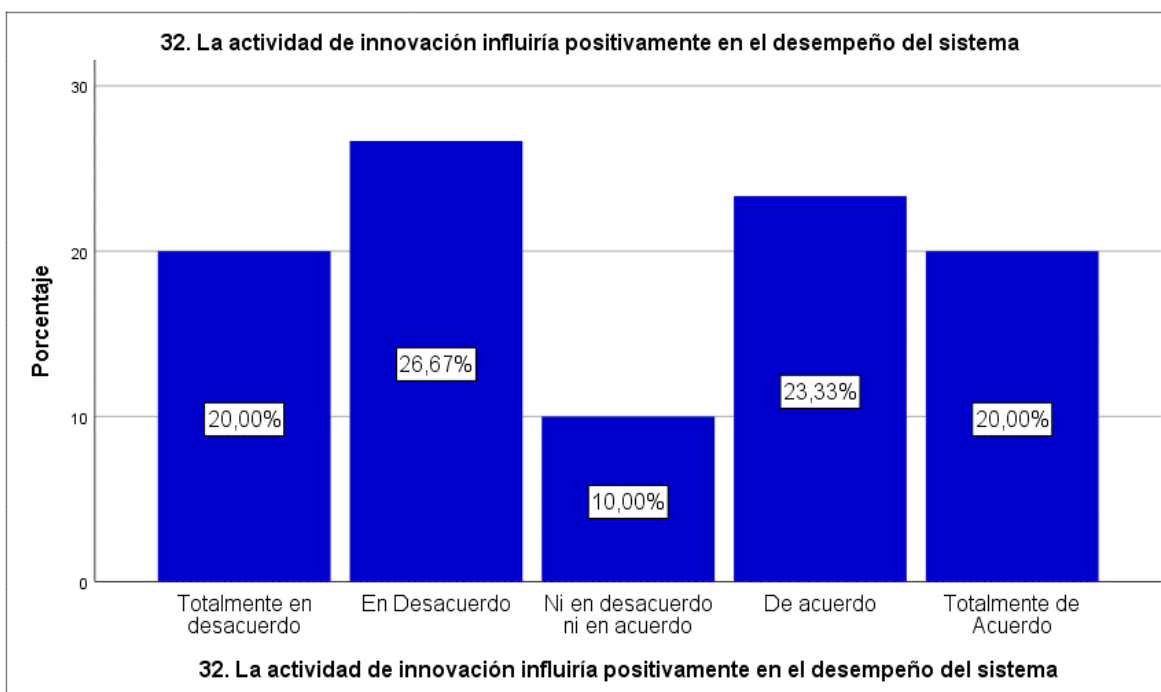


Figura 43. *La innovación influiría positivamente en el desempeño del sistema*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 27, se puede observar que un 20.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23.33% está de acuerdo y el 10.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que con innovación el sistema funcionara positivamente.

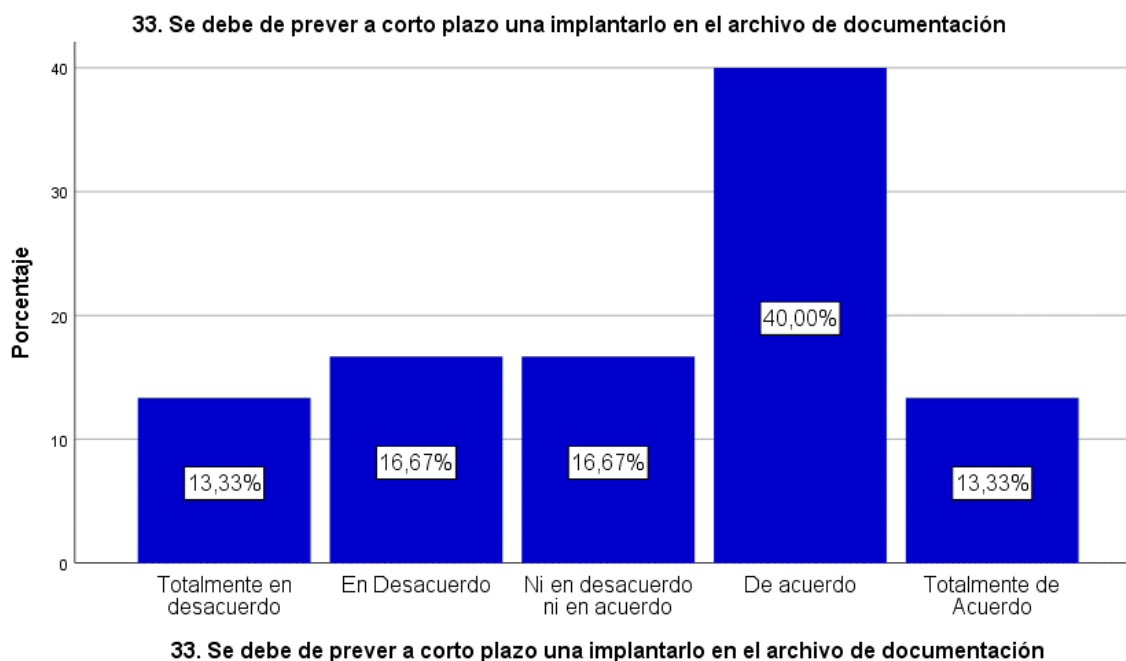
### 33. Se debe de prever a corto plazo una implantarlo en el archivo de documentación

Tabla 52

*Prever a corto plazo una implantarlo en el archivo de documentación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	5	16,7	16,7	30,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	46,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	86,7
	Totalmente de Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 44. Prever a corto plazo una implantarlo en el archivo de documentación*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 33, se puede observar que un 13.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 40.00% está de acuerdo y el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que se debería programar una implementación de archivo



### 34. Se debe considera proyectos de idea de mejora para la entidad

Tabla 53

*Considera proyectos de idea de mejora para la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En Desacuerdo	10	33,3	33,3	50,0
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	66,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	90,0
	Totalmente de Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

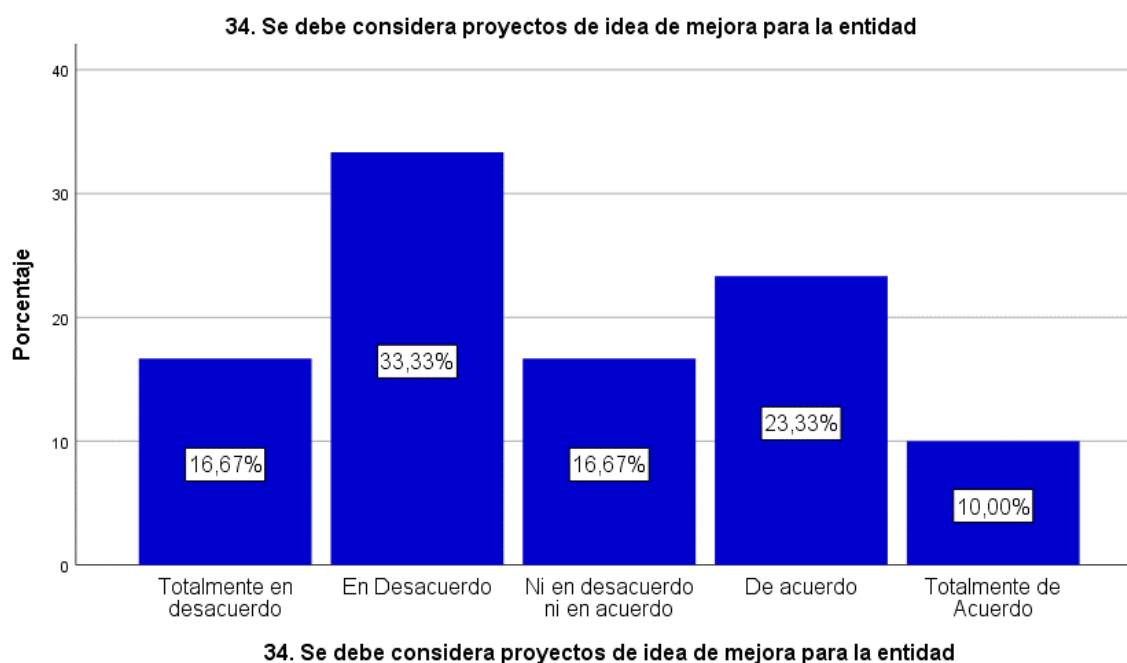


Figura 45. *Considera proyectos de idea de mejora para la entidad*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 34, se puede observar que un 10.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23.33% está de acuerdo y el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que se debería considerar proyectos para idea de mejora.

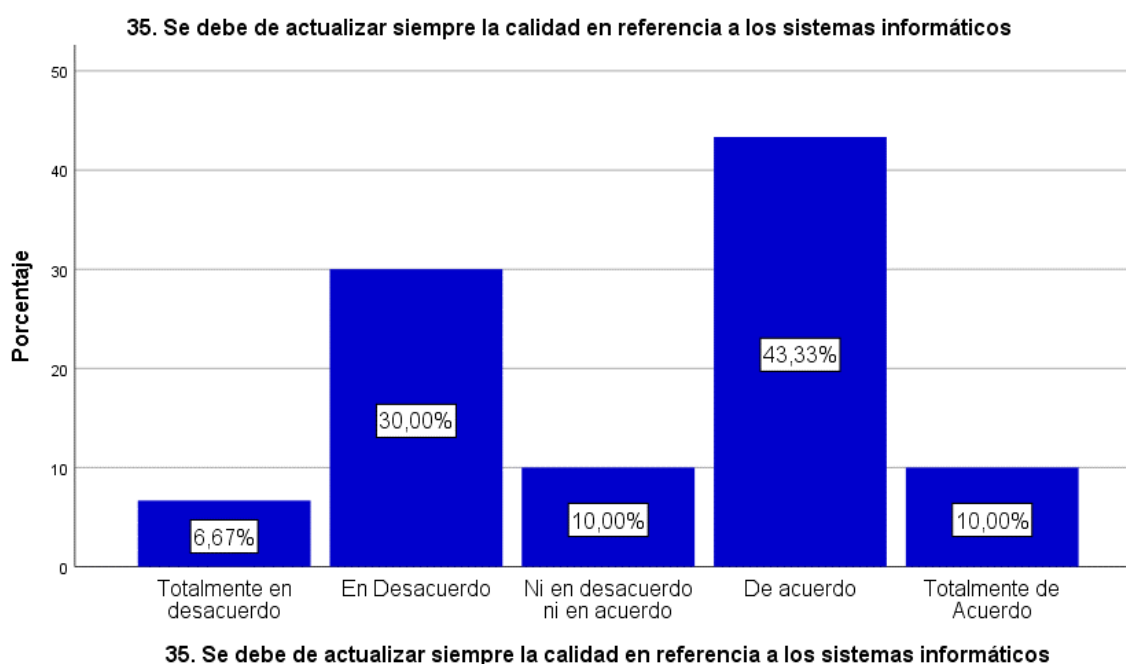
### 35. Se debe de actualizar siempre la calidad en referencia a los sistemas informáticos

Tabla 54

*Actualizar siempre la calidad en referencia a los sistemas informáticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	3	10,0	10,0	46,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	90,0
	Totalmente de Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 46. Actualizar siempre la calidad en referencia a los sistemas informáticos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 35, se puede observar que un 10.00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 43.33% está de acuerdo y el 10.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que se debería actualizar los sistemas informáticos.

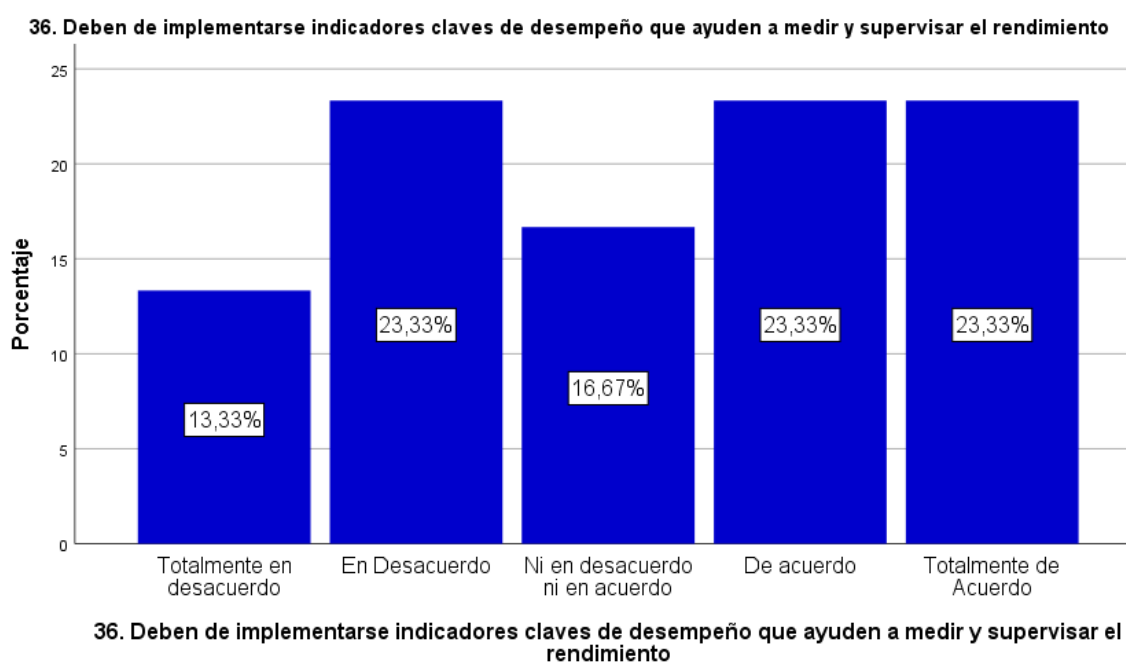
### 36. Deben de implementarse indicadores claves de desempeño que ayuden a medir y supervisar el rendimiento.

Tabla 55

*Implementarse indicadores claves de desempeño a medir y supervisar el rendimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En Desacuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	16,7	16,7	53,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	76,7
	Totalmente de Acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 47. Implementarse indicadores claves de desempeño a medir el rendimiento*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la pregunta 36, se puede observar que un 23.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23.33% está de acuerdo y el 16.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos muestra que se debería implementar indicadores los cuales ayuden a medir y supervisar el rendimiento.

### 5.3. Discusión de resultados

Los resultados permitieron establecer que existe una relación significativa ( $\text{sig.}=0.000 < 0.050$ ) y directamente proporcional alta ( $\text{rho}= 0.743$ ) entre los procesos técnicos archivísticos y el sistema de información en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más

Además, permitió establecer que el estado actual de los procesos técnicos archivísticos se relaciona significativamente ( $\text{sig.}=0.000<0.050$ ) directamente proporcional moderada ( $\text{rho}=0.698$ ) con el sistema de información; así como, permitió establecer que la implementación de los procesos técnicos archivísticos se relaciona significativamente ( $\text{sig.}=0.000<0.050$ ) y directamente proporcional alta ( $\text{rho}=0.716$ ) con el sistema de información; y también, permitió establecer que el control y mejora de los procesos técnicos archivísticos se relaciona significativamente ( $\text{sig.}=0.000<0.050$ ) y directamente proporcional alta ( $\text{rho}=0.741$ ) con el sistema de información en la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

Los resultados de la investigación concuerdan con Vega (2019) que en su tesis titulada “Diseño de un sistema de información para la gestión de archivos de la unidad de Archivo Central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho 2018”, llega a la conclusión que la gestión de archivos se relaciona significativamente con el sistema de información en la Unidad central de la Universidad, pero se diferencia porque está esta relación es directa moderada. Así mismo establece que las dimensiones de los procesos de la gestión de archivos (en este rapidez en la entrega de la documentación y la accesibilidad a los archivos) se relacionan significativamente con el sistema de información pero esta relación es directa baja, en cambio en la investigación las dimensiones estado actual, implementación y control y mejora de los procesos técnicos archivísticos se

relacionan directamente proporcional moderada el primero y alta los dos últimos respectivamente.

En la misma línea la investigación concuerda con Cevallos (2012) que en su tesis titulada “Implementación y personalización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para la optimización de los procesos de gestión de trámites institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica en Ecuador” concluye que la implementación de los procesos administrativos archivísticos se relaciona con un sistema de gestión documental, dado que este sistema de gestión documental, permite llevar a cabo todos los procesos archivísticos administrativos que produce y tramita, para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo; más aún si este sistema de gestión documental es informatizado.

También, Asencio (2018) en su tesis titulada “Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – Año 2018”, concluyó hay una relación de la gestión documental archivística y su sistema de información. Dado que en la gestión documental archivístico se encontró en un estado deficiente, lo que hace sus dimensiones de la búsqueda de documentos y la conservación documental sean inadecuados, debido a que los documentos son almacenados sin tener en cuenta procesos archivísticos al no tener en cuenta su situación actual que se presenten documentos con agentes dañinos como grapas, ligas, entre otras; las cuales con el tiempo se derriten y causan daño a los documentos perjudicando el sistema de información del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1.

Análogamente, la investigación presenta concordancia con Vásquez (2017) en su tesis titulada “La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016”, concluyó que entre la variable existe una moderada relación positiva en los documentos del programa.

En la misma orientación los resultados París (2015) en su tesis titulada “Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I de España”

concluyó que los procesos archivísticos se relacionan con el sistema de información de los documentos universitarios. Esto se presenta porque la gestión de procesos archivísticos contribuye a la mejora de la calidad del servicio ofrecido por la universidad a la comunidad universitaria, en cuanto a garantizar las características propias de los documentos del Archivo General universitario.

Y, por último, Campillo (2010) en su tesis titulada “Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey” concluye que la implementación de los procesos archivísticos se relaciona con la gestión de documentos. Encuentra el proceso archivístico, al permitir el establecimiento del ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado y lógico, para promover un sistema de información documental, en sus etapas de identificación y reconocimiento de los documentos de archivo para empresas de la construcción.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

En la investigación se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Se pudo establecer que los Procesos técnicos archivísticos inciden en el Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más. Donde, si mejoran los niveles de procesos técnicos archivísticos, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.
  
2. Se pudo establecer que el Estado actual de los Procesos técnicos archivísticos incide en el Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más. Donde, si mejoran los niveles del estado actual de los procesos técnicos archivísticos, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.
  
3. Se pudo establecer que la Implementación de los Procesos técnicos archivísticos incide en el Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más. Donde, si mejoran los niveles de la implementación de los procesos técnicos archivísticos, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

4. Se pudo establecer que el Control y mejora de los Procesos técnicos archivísticos incide en el Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más. Donde, si mejoran los niveles del control y mejora de los procesos técnicos archivísticos, también se mejoran los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

## **6.2. Recomendaciones**

En la investigación de las siguientes conclusiones se tienen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los directivos de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más implementar la aplicación de los procesos técnicos archivísticos teniendo en cuenta el estado actual, la forma de implementación en base a las especificaciones de cada producto y el análisis del proceso actual que permitan el control de dichos procesos para mejorar los niveles del Sistema de Información del Programa Nacional Cuna Más.
2. Se recomienda un análisis del estado actual de los “procesos técnicos archivísticos para detectar los diversos problemas que conlleva la aplicación ineficiente para mejorar los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más
3. Se sugiere que se implemente el proceso de organización documental en forma estandarizada dentro de las oficinas y áreas que realicen procesos archivísticos



para mejorar los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más

4. Se recomienda contar con personal adiestrado en el manejo de procesos de archivos a fin de controlar y mejorar la preservación y conservación de la información correspondiente a los soportes ya sean físicos o digitales. de los procesos técnicos archivísticos para mejorar los niveles del Sistema de Información de la Sede Central del Programa Nacional Cuna Más.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: EPISTEME.
- Asencio, R. A. (2018). *Gestión documental del archivo del Banco de la Nación oficina Trujillo 1 – Año 2018*. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú.  
Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33832/asencio\\_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33832/asencio_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabanaconza, P. (2016). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud*. Lima.
- Campillo, I. (2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. (Tesis de grado), Granada - España.  
Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/15408/19562226.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, E. (2011). *Organización del archivo municipal de Villamar, Michoacán*. [Tesis de Maestría], Universidad Internacional de Andalucía, México. Obtenido de [http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2280/0380\\_Cardenas.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2280/0380_Cardenas.pdf?sequence=1)
- Cevallos, A. (2012). *Implementación y personalización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para la optimización de los procesos de gestión de trámites institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica*. (Tesis de grado), Ibarra – Ecuador.  
Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1071/1/04%20ISC%20225-%20tesis.pdf>

- Changana, J. (2016). *Changana, J (2016). Función Archivística en la transparencia de Información del programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural, Lima 2014.* [tesis de Maestría] , Universidad Cesar Vallejo , Lima, Perú.
- Cruz, J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones.* Madrid-España: Pirámide.
- EsSalud. (30 de marzo de 2019). *Procesos técnicos archivísticos.* Obtenido de Archivo Central del Seguro Social de Salud: <http://www.essalud.gob.pe/archivo-central-del-seguro-social-de-salud-essalud-4/>
- Galmés, M. (2012). *Métodos de muestreo.* Montevideo: Food and Agriculture Organization United Nations - FAO.
- García, M. (2007). Series y tipos documentales. Modelos de análisis. Legajos. *Cuadernos de investigación archivística y gestión documental*, 13(10), pp. 9-26.
- Heredia, A. (2016). La gestión documental, la gestión de documentos electrónicos: ¿una o. *Revista de archivos de Castilla y León*(19), p. 155-172.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- ISO 15489-I. (2001). *Información y documentación – Gestión de.* Suiza: ISO 2001.
- Jaén, L. (2006). *El sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos.* San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Jaén, L. (enero-junio de 2007). El sistema nacional de información archivística y su relación con el entorno externo. *revista del Instituto de Investigaciones*(34), pp. 13-34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682002.pdf>
- Laundo, K. (2012). *Sistema de Información Gerencial. mexico: decimo segunda edicion.* México: Mac Grill.

- Manual de Gestión Documental para Pymes. (junio de 2018). *Glosario Archivístico*.  
Obtenido de <https://sites.google.com/site/manualgestiondocumentalmipmes/2-gestion-documental/glosario-a>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Nacion, A. G. (31 de Mayo de 1985). Resolución Jefatural N°073-85/AGN-J. Lima, Lima, Peru.
- Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- París, M. L. (2015). *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*. (tesis doctoral), Castellón de la Plana - España. Obtenido de [file:///C:/Users/PC/Desktop/mlparisfolch%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Desktop/mlparisfolch%20(1).pdf)
- Peña, A. (2006). *Ingeniería de Software: Una Guía para Crear Sistemas de Información*. México: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de [file:///C:/Users/PC/Desktop/Ingenieria\\_Software.pdf](file:///C:/Users/PC/Desktop/Ingenieria_Software.pdf)
- Resolución Jefatural No 073-85/AGN-J. (31 de mayo de 1985). Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos. Lima, Lima, Perú: Archivo General de la Nación.
- School University of Texas,. (05 de mayo de 2018). *Manejo de archivos.pdf*. Obtenido de coursehero.com: <https://www.coursehero.com/file/41350873/MANEJO-DE-ARCHIVOSpdf/>
- Setién, E. (2007). *Niveles, fases y etapas del fenómeno archivístico desde la teoría bibliológica informativa*. la Haban.
- Vásquez, J. L. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima - 2016*. (Tesis de grado), Lima - Perú. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15917/V%C3%A1squez\\_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15917/V%C3%A1squez_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega, H. A. (2019). *Diseño de un sistema de información para la gestión de archivos de la unidad de la unidad de archivo central de la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión*. (Tesis de grado), Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2635/HAN%20ANGEL%20VEGA%20MIRANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## APÉNDICE



## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre los procesos técnicos archivísticos

Se le solicita responder como cliente sobre su apreciación acerca de cuestiones relacionadas con la implementación de los procesos técnicos archivísticos.

¿Ud., está de acuerdo o en desacuerdo sobre las siguientes preguntas de la “aplicación de los procesos técnicos archivísticos en el caso del Programa Nacional Cuna Más”?

Tenga en cuenta la siguiente codificación

1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo

<b>Variable 1: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS</b>	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Estado actual</b>					
1. Se debe de tener conocimiento sobre la Ley N°27806					
2. Se debe de tener conocimiento sobre la Ley N°25323					
3. Se debe de tener conocimientos sobre los procesos técnicos archivísticos para su documentación					
4. Se debe de tener conocimiento sobre los medios de conservación de los documentos					
5. Se debe de tener conocimiento sobre el estado actual del archivo central de la entidad					
6. Cuando la documentación se encuentra ordenada se entregaría una información en los plazos establecidos					
<b>Dimensión 02: Implementación de procesos</b>					
7. Se debe de tener identificadas las series documentales que emite o recibe su área.					
8. Se debe de realizar algún control o registro de la documentación emitida o recibida					
9. Se debe de tener conocimiento sobre el procedimiento de eliminación para los documentos de su área					
10. Se debe de tener cuenta que los documentos estén libres de material nocivo (grapas, fastenes, ligas, micas, clips y otros)					
11. Se debe de tener un control sobre la documentación solicitada por los usuarios					
12. La documentación solicitada por usuarios externos, puede ser solicitada por vía web					
<b>Dimensión 03: Control y mejora de procesos</b>					
13. Se debe de haber propuesto iniciativas de mejora en los procesos del área					
14. Se debe de haber iniciativas de mejora en la calidad del servicio					
15. Se debe de contar con un espacio necesario para custodiar la documentación emitida por su área					
16. Se debe de ordenar la documentación, aplica Ud., algún proceso técnico archivístico					
17. Debe de existir algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados					
18. Se debe de aplicar habilidades deductivas para aclarar alguna situación					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



### Cuestionario sobre el sistema de información en el archivo central

Se le solicita responder como cliente sobre su apreciación acerca de cuestiones relacionadas con el sistema de información en el archivo central.

¿Ud., está de acuerdo o en desacuerdo sobre las siguientes preguntas sobre el sistema de información en el archivo central en el caso del Programa Nacional Cuna Más”?

Tenga en cuenta la siguiente codificación

1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo

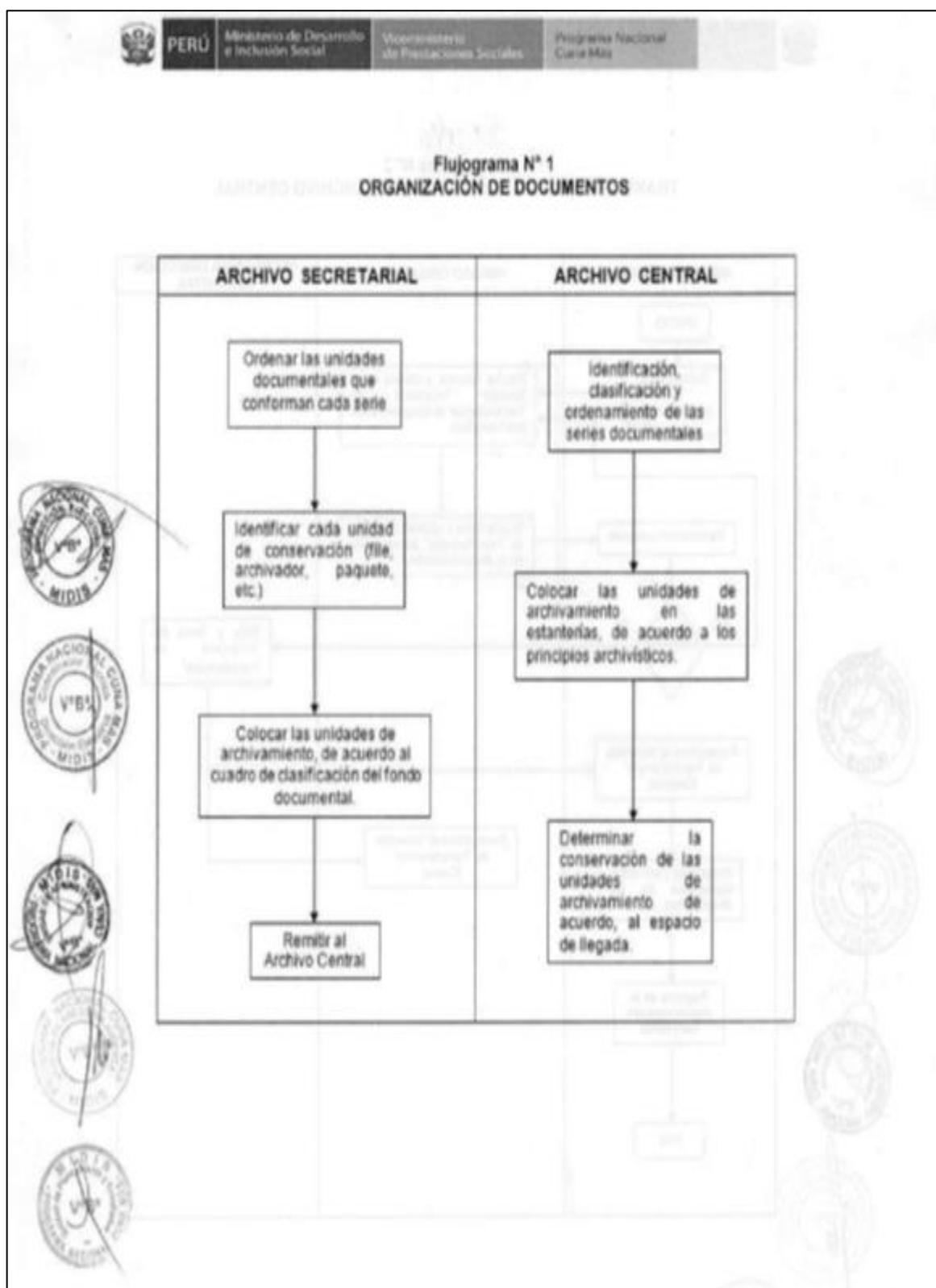
<b>Variable 2: SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Demanda de información</b>					
19. Deben de contar con algún soporte tecnológico que resguarde su información					
20. Contar con una información ofrecida en la página web en forma correcta					
21. Deben de estar actualizado o informado sobre los nuevos desarrollos informáticos					
22. Deben de incluir las experiencias para influir en mejorar su toma de decisión					
23. Deben ser reorganizadas el soporte informático según los recursos que cuenta la entidad					
24. Deben de solucionarse las dificultades en temas de innovación presentado en los sistemas de información					
<b>Dimensión 02: Percepción del servicio</b>					
25. Se deben de tener conocimiento sobre el plazo máximo para entrega de información a los usuarios externos					
26. Debe de tener en cuenta siempre si se necesita tiempo extra para terminar sus labores					
27. Debe de existir un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección					
28. Las deficiencias identificadas deben ser tratadas correctamente.					
29. Deben ser implantado algún “sistema de gestión de calidad en el archivo de su entidad”					
30. Debe de existir algún tipo de política de calidad en la entidad					
<b>Dimensión 03: Riesgos y mejora continua</b>					
31. La entidad debe de realizar actividades de innovación cada 3 meses					
32. La actividad de innovación influiría positivamente en el desempeño del sistema					
33. Se debe de prever a corto plazo una implantarlo en el archivo de documentación					
34. Se debe considera proyectos de idea de mejora para la entidad					
35. Se debe de actualizar siempre la calidad en referencia a los sistemas informáticos					
36. Deben de implementarse indicadores claves de desempeño que ayuden a medir y supervisar el rendimiento					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## Apéndice B: Flujoograma de los Procesos Técnicos Archivísticos

### Organización de Documentos



## Transferencia de Documentos al Archivo Central



PERÚ

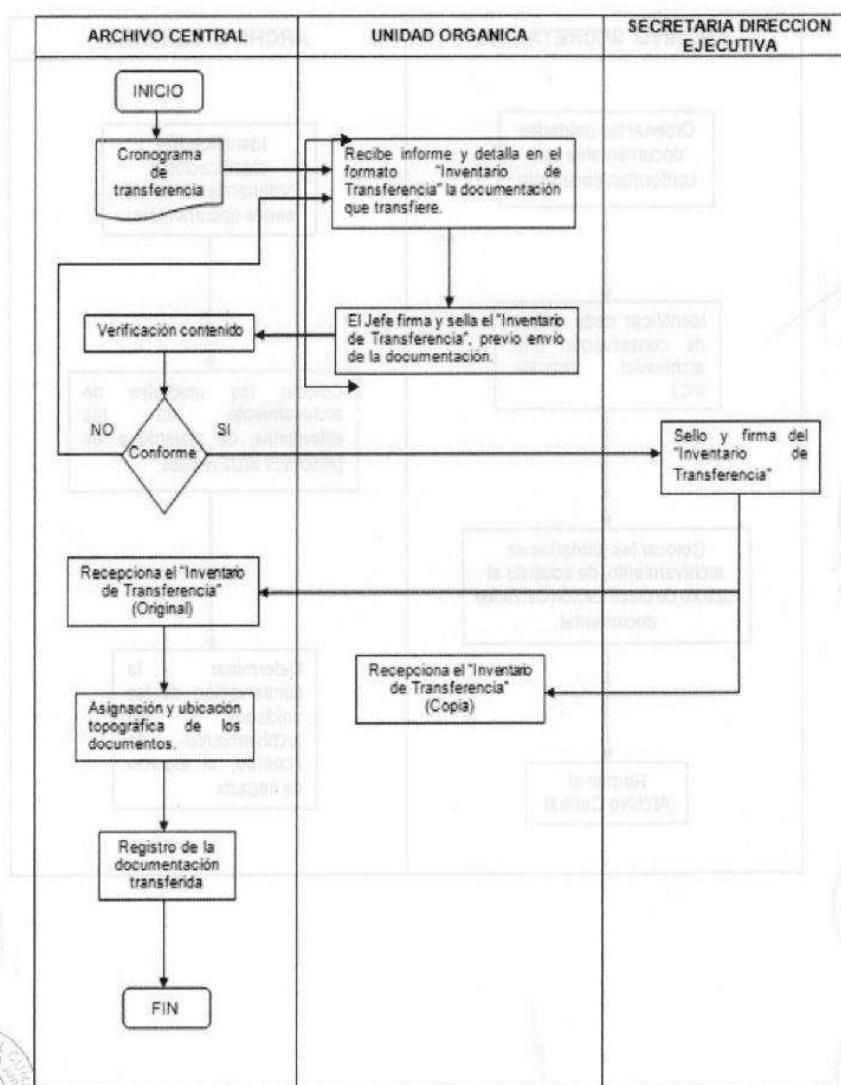
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

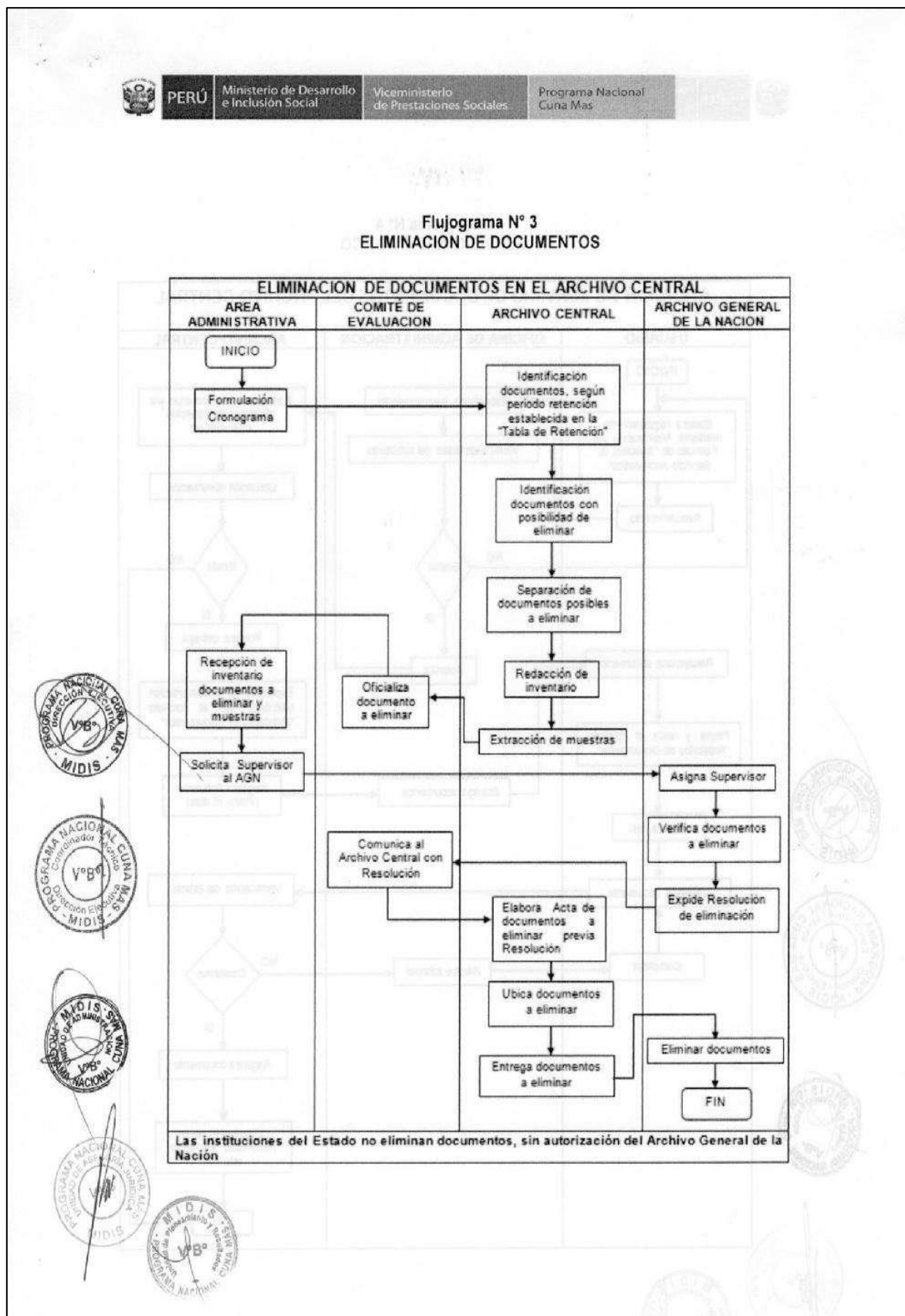
Programa Nacional Cuna Mas



**Flujograma N° 2**  
**TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL**



## Eliminación de Documentos



## Servicio Archivístico



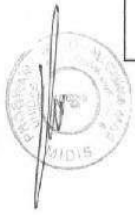
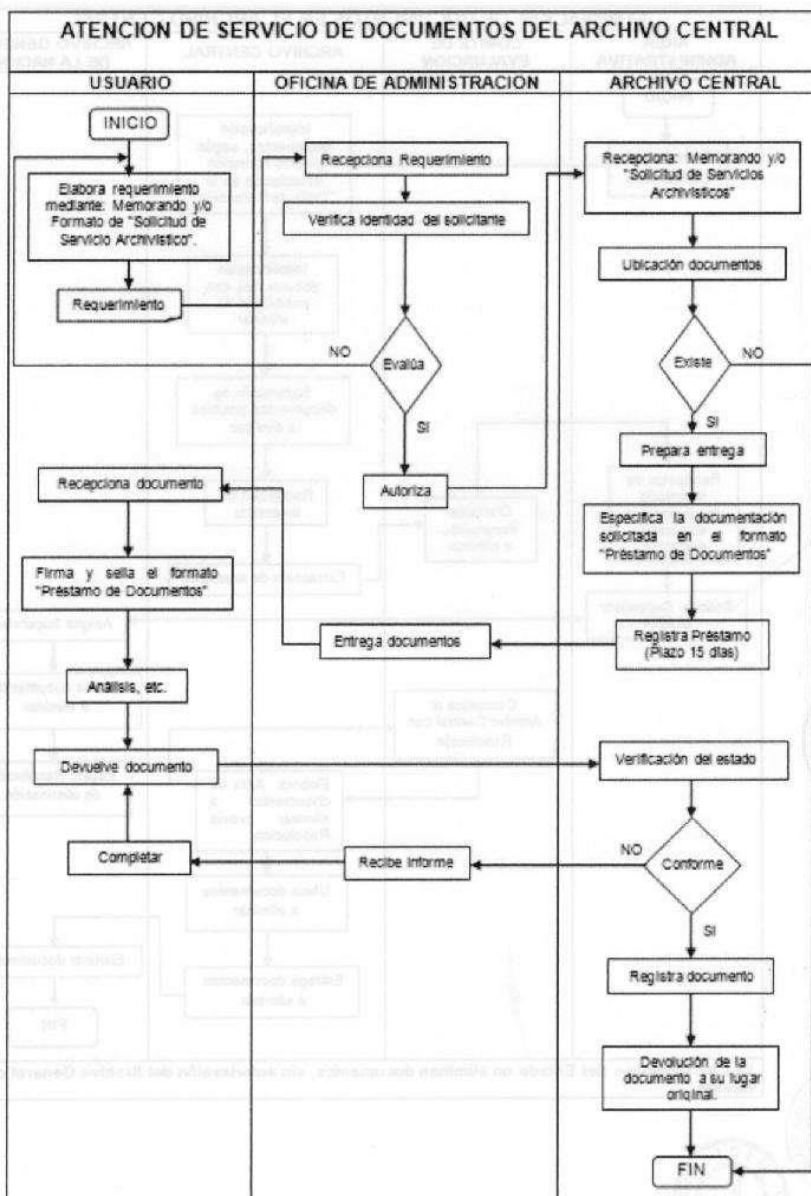
PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Cuna Más

**Flujograma N° 4  
SERVICIO ARCHIVISTICO**



## Servicios Archivísticos

### Solicitud



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

**Anexo 08**

### SOLICITUD DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS

1. Solicitud N°:
2. Dependencia o solicitante:
3. Consulta ( )                      Préstamo ( )                      Expedición de copias ( )
4. Objetivo:
5. Relación de la documentación requerida:

Ítem	Descripción documental	Fecha	Observaciones



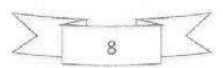
6. Plazo de préstamo:                      días
7. Fecha de solicitud:
8. Nombre de usuario:

**Firma y sello**  
Jefe de oficina solicitante

#### ARCHIVO CENTRAL

Solicitud de servicios de documentos:  
Recepción:                      Fecha:                      Hora:

Entrega:                      Fecha:                      Hora:



**Sede Central**  
Calle Manuel Gonzales Olaechea Nº 431-435  
San Isidro, Lima 27, Perú  
T: 748-2000



## Apéndice C: Fotos de los procesos archivísticos del Programa Nacional Cuna Más

### Ambientes con documentación del Programa Nacional Cuna Más



Fuente: Programa Nacional Cuna Mas (PNCM). Ministerio de Desarrollo Social-MIDIS

### Oficina del Archivo Central del Programa Nacional Cuna Más



Fuente: Programa Nacional Cuna Mas (PNCM). Ministerio de Desarrollo Social-MIDIS



### Documentos clasificados del Archivo Central del Programa Nacional Cuna Más



Fuente: Programa Nacional Cuna Mas (PNCM). Ministerio de Desarrollo Social-MIDIS



Fuente: Programa Nacional Cuna Mas (PNCM). Ministerio de Desarrollo Social-MIDIS