



**LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN CON  
LA CALIDAD DEL SERVICIO ARCHIVÍSTICO DE LA  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 07 DEL  
DISTRITO DE SAN BORJA – LIMA. 2015**

**T E S I S**

**Para optar el Grado de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor: Emily Sara Aguilar Espinoza**

**Asesora: Mag. Oswaldo Cruz Ruiz**

**LIMA, 2016**

**DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis a mi familia, que ha sido un gran apoyo emocional durante el tiempo en que desarrollaba esta investigación, y a todos los que me ayudaron a escribirla y concluirla.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por darme la sabiduría y la fuerza para culminar esta etapa académica.  
A mis padres Etil y Fernando, porque siempre estuvieron, están y estarán conmigo, en  
cada paso que dé.*

*A mi esposo Jorge, que nunca dejo de brindarme la fortaleza y el cariño para no  
rendirme.*

*Al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 – San Borja, por brindar la  
información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.*

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El principal objetivo de esta investigación es establecer la relación, o correspondencia, entre la organización documental y la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del distrito de San Borja.

Este estudio se ha realizado bajo la metodología cualitativa, no experimental y descriptiva, ya que, gracias a los datos recogidos, se han podido identificar y comparar las variables seleccionadas, identificando una relación entre ellas.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación han sido elaborados a partir de los resultados obtenidos por encuestas y entrevistas, realizadas a los usuarios internos y externos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07. Su análisis demuestra la existencia de una relación entre las variables estudiadas.

Finalmente, los hallazgos demuestran que la organización documental y la calidad del servicio, están íntimamente relacionados: al no realizarse adecuadamente la organización documental, no se logra brindar una atención oportuna a los requerimientos de acceso a la información, y se perjudica el cumplimiento de plazos que tienen los procesos de los servicios brindados por la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07.

Palabras clave: usuarios – archivo – niveles de archivo – series documentales – archivero.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to establish the relationship or correspondence between documentary organization and the quality of service of the Local Education Management Unit No. 07 of the District of San Borja - Lima. 2015.

This study is part of the descriptive, correlational and qualitative research because through data collection, comparison and description of the variables have established the relationship between them.

Statistical data supporting this research come from the results obtained by the application of instruments, such as polls and interviews to internal and external users of the Local Education Management Unit 07.

The results show that there is a relationship between the variables studied.

Finally, we conclude that the findings show that documentary organization and quality of the service, are closely related, as they are not properly perform, the documentary organization does not provide timely attention to the requirements of access to information and meeting deadlines is detrimental to processes have different services provided by the Local Education Management Unit No. 07 district of San Borja.

Keywords: users - File - file levels - documentary series - archivist

## ÍNDICE TEMÁTICO

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general .....	5
1.2.2 Problemas secundarios .....	5
1.3 Justificación del tema de investigación	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo general .....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes del estudio	8
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Organización documental .....	10
2.2.2 Calidad del servicio archivístico .....	23
2.2.3 Definición de términos básicos .....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 Enfoque de la investigación	28
3.2 Alcance de la investigación	28
3.3 Diseño de la investigación	28
3.4 Descripción del ámbito de la investigación	28
3.5 Variables	29
3.5.1 Definición conceptual de las variables .....	29
3.6 Delimitaciones	30
3.6.1 Temática.....	30
3.6.2 Temporal .....	30
3.6.3 Espacial.....	30
3.7 Limitaciones	31
3.8 Población y muestra	31

3.9	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32
3.10	Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.11	Plan de recolección de datos	33
CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN		34
4.1	Diagnostico situacional de la UGEL N° 07	34
4.1.1	Reseña histórica de la UGEL N° 07 .....	34
4.1.2	Políticas institucionales de la UGEL N° 07.....	35
4.1.3	Misión de la UGEL N° 07 .....	35
4.1.4	Visión de la UGEL N° 07 .....	36
4.1.5	Estructura orgánica de la UGEL N° 07 .....	36
4.1.6	Infraestructura y equipamiento .....	37
4.1.7	Acervo documental.....	47
4.1.8	Personal de archivo.....	53
4.1.9	Cultura archivística en la UGEL N° 07 .....	54
4.1.10	Organización documental en la UGEL N° 07 .....	56
4.1.11	Calidad del servicio archivístico en la UGEL N° 07 .....	59
CAPÍTULO V: RESULTADOS		66
CAPITULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA		83
6.1	Objetivos	83
6.2	Infraestructura y equipamiento	84
6.3	Mobiliarios y equipos	86
6.3.1	Materiales.....	86
6.3.2	Mobiliario .....	86
6.4	Implementación del Sistema Institucional de Archivos	87
6.4.1	Creación de la unidad de Archivo Central.....	87
6.4.2	Directivas internas de procesos y procedimientos técnicos archivísticos	88
6.4.3	Presupuesto .....	91
6.5	Personal	96
6.9.1	Perfil actitudinal .....	96
6.9.2	Perfil profesional.....	96
6.6	Capacitaciones	97
6.7	Colaboración entre áreas	98
6.8	Centralización del acervo documental	98
6.9	Sistema de gestión documental	98

6.9.1	Proceso de producción de documentos .....	99
6.9.2	Proceso de recepción de documentos .....	100
6.9.3	Proceso de distribución de documentos .....	100
6.9.4	Proceso de trámite de documentos .....	100
6.9.5	Proceso de organización de documentos .....	101
6.9.6	Proceso de servicio documental .....	102
6.9.7	Proceso de disposición final de los documentos.....	102
6.10	Calidad en el servicio archivístico en la UGEL N° 07	105
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		106
7.1	Conclusiones	106
7.2	Recomendaciones	107
BIBLIOGRAFIA		108
ANEXO N° 01		114



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ficha técnica de la muestra .....	32
Tabla 2: Resumen del número de mobiliarios y equipos en los locales de la UGEL N° 07 .....	47
Tabla 3: Medición del acervo documental que se almacena en cada local de la UGEL N° 07 .....	52
Tabla 4: La organización de los documentos realizada por el personal a cargo .....	66
Tabla 5: La documentación solicitada se encuentra en un solo lugar .....	67
Tabla 6: El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo .....	68
Tabla 7: Existe una correcta conservación de los documentos .....	69
Tabla 8: La documentación es administrada por una sola persona .....	71
Tabla 9: Posibilidades que me ofrece el servicio archivístico.....	72
Tabla 10: Las solicitudes de información son atendidas satisfactoriamente.....	73
Tabla 11: El personal brinda referencias de ubicación en caso de no encontrar el documento solicitado.....	74
Tabla 12: El personal dispone de instrumentos de control documental .....	75
Tabla 13: Las solicitudes de información son atendidas con rapidez .....	76
Tabla 14: Para un mejor control de los documentos es necesario que exista un Archivo Central .....	77
Tabla 15: La creación de un Archivo Central logrará solucionar el problema de espacio físico .....	78
Tabla 16: ¿Es necesaria la uniformidad de criterios en la organización documental? .....	79
Tabla 17: Deben existir normativas que regulen la gestión documental.....	80

Tabla 18: La documentación de la institución debe estar centralizada en un solo local para su adecuada conservación.....	81
Tabla 19: Materiales requeridos para las labores de archivo.....	86
Tabla 20: Presupuesto requerido para la adquisición de materiales, mobiliarios y equipos.....	92

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fórmula de la muestra .....	31
Gráfico 2: Organigrama de la UGEL N° 07 .....	37
Gráfico 3: Solicitud de servicio de préstamos .....	61
Gráfico 4: Solicitud de servicio de reprografía .....	62
Gráfico 5: Solicitud de servicio de consulta.....	63
Gráfico 6: Solicitud de servicio de reprografía .....	65
Gráfico 7: La organización de los documentos realizada por el personal a cargo .....	67
Gráfico 8: La documentación solicitada se encuentra en un solo lugar .....	68
Gráfico 9: El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo .....	69
Gráfico 10: Existe una correcta conservación de los documentos .....	70
Gráfico 11: La documentación es administrada por una sola persona .....	71
Gráfico 12: Posibilidades que me ofrece el servicio archivístico.....	72
Gráfico 13: Las solicitudes de información son atendidas satisfactoriamente.....	73
Gráfico 14: El personal brinda referencias de ubicación en caso de no encontrar el documento solicitado.....	74
Gráfico 15: El personal dispone de instrumentos de control documental .....	75
Gráfico 16: Las solicitudes de información son atendidas con rapidez. ....	76
Gráfico 17: Para un mejor control de los documentos es necesario que exista un Archivo Central .....	77
Gráfico 18: La creación de un Archivo Central logrará solucionar el problema de espacio físico .....	78
Gráfico 19: ¿Es necesaria la uniformidad de criterios en la organización documental?.....	79

Gráfico 20: Deben existir normativas que regulen la gestión documental.....	80
Gráfico 21: La documentación de la institución debe estar centralizada en un solo local para su adecuada conservación.....	81
Gráfico 22: Plano de un Archivo Central .....	85
Gráfico 23: Modelo de inventario descriptivo.....	90
Gráfico 24: Sistema de Gestión Documental .....	99
Gráfico 25: Administración de archivos.....	104
Gráfico 26: Calidad de Servicio .....	105

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ex auditorio de la UGEL N° 07 .....	38
Ilustración 2: Ex auditorio de la UGEL N° 07 .....	39
Ilustración 3: Primer ambiente del 2do piso.....	39
Ilustración 4: Segundo ambiente del 2do piso.....	40
Ilustración 5: Acceso a los ambientes del 2 do piso .....	40
Ilustración 6: Ambiente de resoluciones directorales.....	41
Ilustración 7: Mobiliario en el cual se almacena la documentación de la sede principal	42
Ilustración 8: Mobiliario en el cual se almacena la documentación de la sede principal	42
Ilustración 9: Local “La Losa” .....	43
Ilustración 10: Exterior de los ambientes de la sede “la Losa” .....	44
Ilustración 11: Mobiliario de uno de los ambientes de la Sede “La Losa” .....	45
Ilustración 12: Exterior del local de Marcavilca .....	46
Ilustración 13: Documentación de Marcavilca.....	46
Ilustración 14: Ambiente del auditorio .....	48
Ilustración 15: Ambientes del 2do piso .....	48
Ilustración 16: Ambientes del 2do piso .....	49
Ilustración 17: Documentación almacenada en lugares inadecuados.....	49
Ilustración 18: Almacenamiento de la documentación sin ningún criterio archivístico.	50
Ilustración 19: Almacenamiento de la documentación en el local “La Losa”.....	51
Ilustración 20: Acervo documental encontrado en Marcavilca.....	52

## INTRODUCCIÓN

El servicio documental es el proceso más importante de la labor archivística. Brindar la información a los usuarios que lo requieren, es adonde apuntan todas las actividades de los archivos: el acopio documental, la organización misma, la descripción, la conservación, etc.

Existe una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio archivístico, la recta ejecución de los procesos técnicos archivísticos y las labores de archivo. En la presente investigación, se busca poner el acento en la organización documental, su conexión con el servicio y la necesidad de que este último refleje la calidad de todo el quehacer archivístico de la institución.

El objetivo es lograr un mejoramiento sustancial en la recuperación y el manejo de la documentación, en la prestación de los servicios archivísticos y en la conservación de nuestro patrimonio documental institucional. Se pretende orientar la institución a la implementación de un Sistema Institucional de Archivos, con un Archivo Central sólido, que permita monitorear el flujo documental en sus diferentes niveles y que permita sostener una organización centralizada del mismo.

Para ello, en esta investigación se ha analizado la situación organizacional de la Unidad de Gestión Educativa (UGEL) N° 07, para detectar que elementos del proceso de organización afectan directamente a la calidad del servicio archivístico. El diagnóstico situacional y las encuestas aplicadas, demuestran la necesidad de contar con un archivo central, insertado en un Sistema Institucional de Archivo, a implementarse.

Seguidamente, se describirán los procesos propuestos para llevar a cabo dicha implementación. En el contraste entre la realidad de la UGEL N° 07 y la descripción de las mejoras sugeridas, se enfatiza nuevamente la relación de la calidad del servicio archivístico con la organización documental.

Así pues, se espera que lo propuesto en el presente trabajo contribuya a una mejora en la disposición de los archivos, así como al entendimiento de la importancia del correcto

manejo documental para el perfeccionamiento de la administración. Así mismo, la eficacia en el uso de recursos de las instituciones, se traducirá en un servicio de calidad a los ciudadanos.

Este trabajo se divide en siete capítulos, a saber:

Capítulo I: el problema de la investigación. Se plantea el problema, su formulación, sus preguntas; se exponen los objetivos del trabajo y la justificación del tema de investigación.

Capítulo II: marco teórico. Aquí se detallan los antecedentes del estudio, las bases teóricas, la organización documental, la calidad del servicio archivístico y por último, la definición de los términos básicos.

Capítulo III: metodología. En este capítulo se muestran enfoque, alcance y diseño de la investigación; además, se describe el ámbito de la investigación (variables, delimitaciones, limitaciones, población y muestra, técnicas e instrumentos), el plan y recolección de datos.

Capítulo IV: desarrollo de la investigación. Se detalla el diagnóstico situacional de la UGEL N° 07, su reseña histórica, sus políticas institucionales, misión y visión, estructura orgánica, infraestructura y equipamiento.

Capítulo V: resultados de la encuesta. Como su nombre lo indica, se presentan los gráficos y tablas con la información recogida.

Capítulo VI: desarrollo de la propuesta. En este capítulo, se describen los objetivos de la propuesta, detallando específicamente dos elementos: infraestructura y equipamiento, para señalar la necesidad de la implementación del Sistema Institucional de Archivos. Se menciona también lo relativo al personal: las capacitaciones y la colaboración entre áreas, la centralización del acervo documental y el sistema de gestión documental, haciendo hincapié en la calidad del servicio archivístico.

Capítulo VII: conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se exponen las conclusiones a las que ha llegado esta investigación, y las recomendaciones sugeridas para cumplir con los objetivos propuestos.



## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad, las instituciones del Estado tienen una gran responsabilidad con la sociedad: mejorar los niveles de vida de sus ciudadanos. En el ámbito educativo, la importancia radica en promover la excelencia intelectual, cultural y de formación profesional. La ley 28044 (2003) define la Educación como “un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial”.

La Gestión Educativa debe ser descentralizada y democrática, debiendo lograr resultados y orientar el financiamiento con criterios de equidad. Por otra parte, tenemos la política de modernización del Estado, referida en el D.S. N° 004-2013-PCM que plantea promover en el Perú una administración pública eficiente, que esté enfocada en resultados y que rinda cuentas al ciudadano.

En el área de la UGEL N° 07, la población alcanza a 1 millón 35 mil 45 personas. Al cierre del Censo Escolar 2015, el 11 de julio, habían 236 mil 452 alumnos matriculados. (Ministerio de Educación, 2015).

La Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, se encuentra ubicada en el distrito San Borja, en la Av. Álvarez Calderón N° 492 - Torres de Limatambo. Su principal debilidad es la demora en la atención a sus usuarios, en gran parte docentes, personal administrativo, ex alumnos y padres de familia, quienes a diario se acercan a las instalaciones de la UGEL para realizar algún trámite administrativo.

El Área de trámite documentario ha incrementado el número de atenciones a los ciudadanos, gracias a la implementación de una Mesa de partes. Sin embargo, la UGEL N° 07 requiere de la creación de un archivo central, así como la organización de su acervo documentario, para optimizar la gestión documental y

contribuir de manera significativa a la mejora en la calidad del servicio archivístico, generando una mayor satisfacción en el ciudadano.

Otro problema reside en la pérdida de información, debido a la inexistencia de un ambiente o local destinado a conservar toda la documentación generada por esta organización. Finalmente, un gran número de solicitudes ingresan a diario y muchas veces estas son mal archivadas o mal dirigidas; en efecto, en esta institución el personal responsable de la custodia de la información, no está capacitado adecuadamente.

Por consecuencia, se verifican incumplimientos en los plazos de atención y en el reingreso del Formato Único de Trámite (FUT) presentado por el usuario, causando en ese último malestar y pérdida de tiempo y de recursos.

Lo que se busca, analizando la organización documental, es hallar su relación con la calidad del servicio archivístico brindado al usuario. En una institución, el manejo de los documentos es una prueba de la calidad de su gestión; si no se le da la importancia necesaria, se termina sufriendo pérdidas de información, lo que conlleva a una incapacidad para la toma de decisiones, junto al incumplimiento de los plazos establecidos. Por ende, para que la institución no caiga en la desidia documental, se deben aplicar los principios y procesos archivísticos, los cuales contribuirán a una mejora de la calidad de la atención; dado que se habrá una rápida y eficiente ubicación de la información.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cuáles son las características de la organización documental y la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del distrito de San Borja?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- ¿Cómo se realiza la organización documental de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07?

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07?

### **1.3 Justificación del tema de investigación**

Una de las necesidades más apremiantes en el sector público es contar con un archivo moderno, gracias al cual sea posible acceder a la información de manera rápida y oportuna, con la finalidad de brindar un eficiente servicio a los usuarios de la institución. Para ello, se deben aplicar: procesos técnicos archivísticos, herramientas descriptivas y la elaboración de directivas y políticas de archivo dirigidas a optimizar el control interno de la documentación.

En ese sentido, esta investigación va a permitir identificar cuáles son las deficiencias para adecuarlas o mejorarlas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, ya que toda institución debe estar preparada para atender con eficiencia y eficacia a sus usuarios. Por ello, es importante evaluar los servicios de archivo, para determinar si se está ofreciendo a los usuarios aquello que demandan.

El propósito de esta investigación es analizar e identificar el nivel de organización documental que aplica la institución, para determinar si la UGEL N° 07 está cumpliendo adecuadamente con los procesos técnicos archivísticos. La información debe ser brindada eficazmente, por ello es necesario resaltar de qué manera se relacionan la organización documental y la calidad en el servicio archivístico, para así generar propuestas de soluciones puntuales; a través de su ejecución, se realizarán mejoramientos en los procesos de control y manejo de la documentación y por lo tanto una mayor celeridad en el servicio.

La información se obtendrá a través de encuestas, aplicadas a los usuarios internos y externos de la institución, y servirá para las demás unidades de gestión educativas locales a nivel nacional que comparten la misma problemática.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

- Dar a conocer de qué manera se relaciona la organización documental con la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir la organización documental de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07.
- Describir el nivel de calidad en el servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

Las fuentes de estudios que abordan la gestión documental, son muchas y variadas. Se han priorizado aquellas que tratan la importancia de una correcta aplicación de los procesos técnicos archivísticos, así como el adecuado control de la documentación.

Luz Landa (2002), en su investigación indica que es importante analizar y documentar todas las actividades que el personal del Archivo Técnico había cumplido, a fin de determinar los factores que influenciaron en la apropiada u inapropiada aplicación del PGD, a fin de realizar las mejoras del caso en la siguiente aplicación, que la empresa Sondotécnica S.A. llevó a cabo en nuestro país.

La metodología empleada, se basaba en la observación y descripción de los procesos y actividades que se han desarrollado en el archivo técnico del consorcio SMS, como área responsable de ejecutar el programa de gestión documental de dicha institución.

En conclusión, el Programa de Gestión Documental (PGD) implementado por la empresa Sondotécnica S.A. en el consorcio SMS, contribuyó eficientemente al control y administración de los documentos técnicos que recibió y emitió la institución. Esto fue posible con el apoyo y la participación de todas las autoridades y personal de la institución, quienes influyeron directamente en la eficiente y efectiva implementación de este PGD. Así mismo se encontró que las deficiencias que se presentaron en la aplicación del PGD, se debieron al número insuficiente de profesionales de la información que se encargaron de su puesta en marcha y aplicación y al mínimo conocimiento en archivística por parte del personal del área de Mesa de partes.

Angarita y Angarita (2008), en su investigación diseñaron un sistema de gestión documental que involucre a los funcionarios de la UNAT, en el desarrollo y cumplimiento de sus funciones con respecto al manejo documental de su entidad, con miras a proporcionar una herramienta estratégica para el mejoramiento del área archivística.

El objetivo fue regular las fases y principios administrativos, buscando la reducción de factores como lo son: la economía, la accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información, generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.

Como resultado de la investigación, se diseñó un modelo para un programa de gestión documental para la UNAT por la necesidad de alcanzar los logros suficientes para cumplir con los requerimientos específicos que establece el Archivo General de la Nación y que como entidad de carácter oficial debe cumplir. Este modelo de programa de gestión documental, estableció los procesos específicos, para poder generar los diferentes trámites archivísticos que se deben llevar a cabo con cada uno de los documentos que administran en la UNAT.

Cárdenas (2012), en su investigación se puso como objetivo dar a conocer, organizar, clasificar, difundir y poner a disposición del público, mediante la creación de un archivo histórico municipal, toda la masa documental generada en las distintas administraciones a lo largo de los años del municipio de Villamar, Michoacán; en la búsqueda por reconstruir y conocer la historia de su Municipio.

La investigación, desarrollada según la metodología descriptiva, demuestra que es posible describir el contenido del documento, haciendo más factible el uso y difusión del mismo para que la sociedad conozca de su existencia, logrando una conservación segura y ordenada de las fuentes documentales.

No basta con recopilar, conservar y organizar el patrimonio documental, sino que hay que facilitar y difundir los fondos a través de su descripción, para que el administrativo o el investigador puedan recuperar los documentos de su interés. Así

mismo que, la utilidad de la conservación de documentos radica en que ellos son pruebas fehacientes de derechos adquiridos, pues son instrumentos insustituibles para la defensa de los intereses, y como herramientas de gestión son necesarios para la validez de la actuación pública, económica, administrativa y cultural.

## **2.2 Bases teóricas**

Las variables a fundamentar en este trabajo son: organización documental y calidad en el servicio archivístico. La revisión de los conceptos según los autores elegidos, empezará con la organización documental.

### **2.2.1 Organización documental**

Antes de revisar lo correspondiente a la organización documental es necesario conocer su base, es decir el archivo: características, importancia, fines, entre otros.

#### **a. Definiciones de archivo**

Podemos decir que un documento es un objeto corporal producto de la actividad humana, que sirve de fuente de conocimiento y que demuestra o prueba algo (Fuster, 1999).

Se sostiene que el archivo es:

Uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia (Heredia, 2005, p.59).

También se señala que es:

El conjunto de documentos que se forman en el ámbito de una persona física o jurídica en el curso del desarrollo de su actividad y, por lo tanto, ligados por un vínculo necesario; los cuales, una vez

perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma, han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales (Cruz, 1994, p. 61).

“El documento de archivo es único e irreplicable, y de ahí el peligro gravísimo de su pérdida. Es un original producido de forma natural a través del trabajo habitual de la vida administrativa, pública o privada, y se emite en folios o en piezas sueltas.” (Fuster, 1999, p. 107).

Por otro lado, se sustenta que el archivo es:

La institución o dependencia de una institución que procesa documentos de archivo con el fin de utilizarlos como recursos y patrimonio al servicio de sus creadores, de los ciudadanos y de la comunidad donde se encuentran (Vásquez, 1997, p. 67).

Además, un autor afirma que:

Entendemos bajo el término de archivo, las secciones de entidades y las instituciones que reúnen, conservan, ordenan, describen, administran y utilizan la Archiva lía y eventualmente los documentos históricos (Tanodi, 1961, p. 30).

Por otra parte, Sierra (2007) indica que:

Los palacios y templos en su política de obras de canalizaciones, agricultura y ganadería necesitaron la burocracia y archivo del documento: listas de raciones de cebada, de cerveza, harina, ajo y soda (jabón), contratos de trabajadores, estaciones, documentos de tasas y rentas de campos y huerta y salidas de manufacturas, piedras preciosas y metales. Los documentos fueron guardados para futuros usos en lugares seguros. En estos se guardaban como documentos de carácter jurídico y económico. Todas las piezas estaban identificadas y descritas para ser recuperadas en cualquier momento. Eran



archivos y estos eran un “Imperio inciso en la arcilla” en frase del italiano Pettinato.

De acuerdo a los conceptos brindados por los autores mencionados podemos concluir que el archivo es el lugar donde se conservan los documentos que los organismos necesitan para su gestión y que para que se pueda hablar de documento de archivo hace falta que el escrito haya sido producido en el transcurso del desarrollo de una actividad administrativa o de cualquier otra colectividad organizada (Bradley, 1999).

#### **b. Finalidad de los archivos**

Rufeil (2009), lo clasifica la finalidad de los archivos en tres elementos:

- La administración, entidad o persona generadora del archivo, para facilitar los documentos que sean necesarios a su normal desenvolvimiento, mayor rapidez y eficacia de gestión.
- Los ciudadanos, especialmente en los archivos públicos, para ofrecerles la información que pidan relativas a los mismos, as u gestión.
- La investigación y la función cultural; poniendo a disposición de los ciudadanos los testimonios del pasado, no solo pasivamente sino por medio de actividades, publicaciones, visitas, exposiciones, conferencias, el archivo tiende a convertirse en verdadera “unidad de desarrollo cultural”.

Los archivos tienen como fin la custodia de documentos para su posterior consulta mediante el acceso de los usuarios (investigadores, administrativos, etc.); por ser estos documentos un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, son utilizados como recurso para la toma de decisiones de cualquier entidad o persona.

### c. Función de los archivos

Para lograr que la administración de los archivos sea óptima, es necesario que los profesionales del archivo cumplan con ciertas funciones encomendadas, tanto administrativas como archivísticas. De acuerdo al tema presentado, es necesario mencionar lo siguiente:

Rufeil (2009), indica que pueden ser las siguientes:

- Organizar y servir los documentos administrativos, para que sea de utilidad tanto en la gestión administrativa en la oficina, como en la toma de decisiones.
- Asegurar el traslado periódico al archivo central de los documentos que para las oficinas ya no son de uso corriente.
- Aplicar los principios y técnicas de valoración para que con el tiempo, los documentos sean seleccionados y por su valor sean conservados permanentemente o expurgados.
- Clasificar los fondos aplicando los principios archivísticos y mantenerlos ordenados durante todo el ciclo vital.
- Describir los documentos para que la información sea accesible elaborando instrumentos de descripción, valiéndose de las nuevas tecnologías.
- Instalar los documentos de forma adecuada mediante locales y equipamientos que garantice la conservación de los mismos en el transcurso del tiempo.
- Elaborar un manual de procedimientos para que estas funciones sean desarrolladas por el profesional archivero (P. 79 - 80).

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservarán debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad.

#### **d. Niveles de archivo**

Se tienen los siguientes:

- **Archivo de gestión**

Se entiende como archivo de gestión al archivo de la oficina o el de la unidad productora de los documentos. Para que una unidad administrativa pueda ser considerada como sujeto productor, tiene que cumplir, según Molina, J y Leyva V. (1996) los siguientes requisitos:

- Constancia de su creación como unidad orgánica mediante disposición publicada.
- Tener establecida su organización interna, su relación jerárquica dentro de la estructura de la institución y su competencia que se deben materializar en una serie de actividades.
- Que exista un responsable.

Otro autor nos menciona que:

El archivo de gestión incluye los documentos que, en esta fase de tramitación, son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes y están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas; de ahí que sea más conocido como archivo de oficina (La Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA), 2011, p. 28).

Finalmente, de estos conceptos se define al archivo de gestión como el conjunto de documentos de una oficina, compuesto tanto por documentos emitidos como recibidos, de acuerdo al desarrollo de sus funciones, que deben organizarse para garantizar la consulta y gestión de la institución.

- **Archivo periférico**

Puede ser definido como:

El archivo intermedio. Tan pronto como los documentos dejan de ser utilizados con frecuencia, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos por el archivero, las oficinas la remiten al archivo intermedio. Ésta es la etapa de concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por garantizar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Las tramitaciones están concluidas, pero un recurso o el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas tornar a la fase anterior. A partir de esta fase, y en adelante, los documentos están bajo la responsabilidad y manejo directo del archivero” (CAA, 2011, p. 28).

El archivo periférico es el responsable del mantenimiento y uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión y de transferirlos a los órganos de administración de archivos, previa coordinación.

Se puede concluir indicando que los archivos periféricos son unidades que administran, custodian y conservan documentos con valor administrativo y legal, los cuales son enviados por cada uno de los Archivos de Gestión, que por falta de espacio y con el fin de mejorar el proceso de ubicación física de los documentos y, por lo tanto, del control de su seguimiento y de protección de su valor probatorio estas operan de forma desconcentrada.

- **Formación del archivo periférico**

Los orígenes del archivo periférico parten de la necesidad de conservar y mantener organizado aquello cuyo uso cotidiano es imprescindible y vital para el funcionamiento de la institución. Nace como una medida técnica operativa eficaz para enfrentar la creciente demanda de la administración de la oficina por

solucionar el problema del manejo de sus documentos a todo nivel de su estructura orgánica (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2005).

○ **Finalidad del archivo periférico**

CAA (2011), indica que los archivos periféricos tienen por finalidad garantizar el adecuado tratamiento de la documentación en el lugar mismo donde se produce, es decir en las propias oficinas, cumpliendo un doble cometido: agilizar el flujo de los documentos cuando se usan para la toma de decisiones y prepararlos para su correcta transferencia al archivo central, evitando pérdidas irreparables de la integridad del fondo documental.

Se entiende del concepto que el archivo periférico debe garantizar la custodia, conservación, clasificación, ordenamiento, descripción y administración de la documentación, además de colaborar en materia archivística con las unidades ejecutoras en la búsqueda y aplicación de soluciones para el buen funcionamiento del Sistema Institucional de Archivo.

○ **Funciones y/o actividades del archivo periférico**

CAA (2011), menciona que son funciones del archivo periférico:

- acopiar los documentos que se producen en las unidades orgánicas, llámese subsecretarías, direcciones generales, direcciones, oficinas y departamentos

- ordenar los documentos de acuerdo al cuadro de clasificación elaborado para cada una de las unidades orgánicas. c) servir los documentos a los funcionarios y administrativos de la unidad orgánica responsable de la gestión administrativa del tema materia de la solicitud
- tramitar la transferencia y/o eliminación de los documentos que hubieren cumplido su plazo de retención en ese nivel de archivo

De este concepto, se pueden mencionar algunas funciones adicionales que debería cumplir el archivo periférico.

- Localización de información oportuna.
- Disminución de riesgo de falseo o duplicación innecesaria de documentos.
- Generación de valor económico por el ahorro de espacio y tiempo.
- Toma de conciencia del Patrimonio Documental de la Nación.
- Posicionamiento del profesional archivero en la administración.
- La integración a nivel de consulta entre las unidades orgánicas.

Tomando en consideración lo dicho en líneas arriba, se puede revisar lo correspondiente a la organización documental y sus elementos.

- **Archivo central**

Según Arévalo (1998, p.27) vendría a ser: “el lugar donde se conservan los expedientes de asuntos terminados, o piezas de archivo que concentran los archivos en trámite”. Una aproximación pragmática que nos acerca a identificar al archivo central en la edad

de los archivos administrativos, en la fase de “archivalia”, en la cual los documentos están conservados y usados para cerrar algún trámite. A partir de esta fase en adelante, los documentos están bajo la responsabilidad y manejo directo del archivero (CAA, 2011).

Ministerio de Educación (2013), señala que el archivo central, u órgano administrador de archivos, es el responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como de la conservación y uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión y periféricos. Interviene además en la transferencia y eliminación de documentos, en coordinación con el archivo general de la Nación.

García (2010), indica que el archivo central es la unidad que coordina el sistema archivístico de una institución. Se encarga de planificar la organización de la documentación de todas las unidades administrativas y garantiza el acceso a los documentos, así como su debida conservación.

Entonces se puede decir que el archivo central recoge y custodia la documentación administrativa procedente de los archivos de gestión o de oficina, una vez transcurrido el período de permanencia en los mismos. Una vez que los expedientes han sido tramitados, su uso y consulta es menos frecuente, por lo tanto, pasarán a esta fase de archivo con el fin de no acumular documentación en las oficinas (Universidad de Almería, 2012).

#### **e. Principio de procedencia y orden original**

En 1814, el archivista e historiador francés Natalis de Wailly, formuló la noción de fondo de archivo, consistente en mantener reunidos los documentos provenientes de un mismo organismo, persona, familia, etc.;

surge, de este modo, el principio de procedencia o de respeto a los fondos (Acevedo, s/n).

Por tal razón, H. Von Seybel (1981), enunció un nuevo principio: el de orden. El principio de orden original, establece que no se debe alterar la organización dada al fondo por la unidad productora, cualquiera que sea dicha organización. Ya mucho después, el principio de respeto a la estructura nace estableciendo que la clasificación interna de un fondo debe responder a la organización y competencias de la unidad productora (Acevedo, s/n).

Heredia (1991), indica como cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede y en este en su lugar de origen. El principio establece que los documentos deben conservarse en los archivos de acuerdo al sujeto productor (institución o esta persona), lo que constituye el fondo documental de esa institución o persona, y dentro de estos en el orden y en el lugar donde fueron generados (las oficinas), en el cumplimiento de las funciones que son asignadas. Es un principio universalmente aceptado por todos los archiveros, del cual se derivan otros principios y conceptos fundamentales.

Según la propia autora, los principios archivísticos están dados por el doble valor interno:

- respeto a la procedencia de los fondos: se ve el fondo como un todo orgánico emanado de un sujeto productor
- respeto a la estructura y al orden natural de los documentos: respeta la estructura que creó el fondo y las funciones del sujeto producto de los documentos: series documentales y agrupaciones documentales.

#### **f. Clasificación de documentos**

“Clasificar consiste en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más



específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original”. (Arenal, 2018, p. 26)

- **Elementos de la clasificación**

Según Arenal (2018, p.26), la clasificación se puede dar en:

“tres elementos que se pueden considerar en la clasificación de documentos: las acciones a que estos se refieren, la estructura orgánica de la dependencia que los produce y los asuntos o materias sobre los que versa.

- Las acciones. Toda la organización o entidad es creada con unos fines, para lo cual se dota de unas atribuciones o competencias, suficientes como para lograr los fines.
- La estructura orgánica. Cualquier entidad necesita asimismo una organización para conseguir sus fines, es decir, una estructura organizativa que le permita un funcionamiento idóneo.
- Los asuntos o materias. Este es un elemento que no deriva directamente de la entidad sino de la percepción que se tenga de la misma, es decir de los asuntos o materias que cada cual cree observar tanto en sus actividades como en su organización”. (p. 26)

**g. Serie documental**

Romero (1994), lo considera como "una división archivística dentro de cada sección, que tiene por señas de identidad unas formas documentales, un origen funcional y competencial comunes" (p. 412).

Por su parte Gallego y López (1991), definen "serie" como un "conjunto de documentos que tienen el mismo origen orgánico, responden a la misma función administrativa, están sujetos al mismo trámite o uso administrativo y tienen características similares en cuanto al contenido y, a menudo, en cuanto al aspecto externo" (p. 244 y 246).

Arévalo (1998), indica que es "un conjunto de documentos producidos por un sujeto en el desarrollo de una misma actividad administrativa y regulado por la misma norma jurídica y/o de procedimiento" (p. 49).

Consejo Internacional de Archivos (2000), define la serie como "documentos organizados de acuerdo con un sistema de archivo o conservados formando una unidad como resultado de una misma acumulación, del mismo proceso archivístico, o de la misma actividad; que tienen una forma particular; o como consecuencia de cualquier otra relación derivada de su producción, recepción o utilización" (p. 17).

Según García (2007), el concepto actual de "serie" en la archivística española surge en los años setenta del siglo pasado y de la mano de Schellenberg, como ocurría con "tipo documental". El archivero norteamericano definía "serie" como un grupo de documentos, expedientes o dossier que han sido reunidos juntos por una actividad específica.

Rubio (1999) define serie como "la subdivisión de la sección. Reúne los distintos grupos documentales producidos por cada uno de los mos pertenecientes a la entidad mayor, o superior y de la que forma parte dentro del organigrama de la institución". Es decir, no está vinculada a la tipología (p.21).

Finalmente podemos concluir que la serie documental es el conjunto de documentos producidas por una misma actividad dentro del organismo que la produce. Asimismo, debemos mencionar que muchos autores

coinciden en la definición de serie documental, aunque existen algunos autores que buscan aportar nuevas, pero que al final no resultan más esclarecedores.

- **Objetivos y fines de la serie documental**

La finalidad de una serie documental, según Méndez (2002), es verificar y controlar adecuadamente los tipos documentales que se conservan. Así mismo, las series constituyen la unidad básica de valoración porque reflejan las actividades desarrolladas por la dependencia productora en virtud de las funciones asignadas.

De ello, se puede deducir que el objetivo y fin de la serie documental es testimoniar los soportes documentales de la función administrativa de la entidad, agrupar los documentos de una misma competencia, procurar su permanencia en el tiempo, permitir la investigación y la consulta de una manera efectiva, eficiente y eficaz. Por último, debe permitir la creación de expedientes físicos y expedientes virtuales, perfectamente homologados a través de la identificación y la codificación.

#### **h. Ordenación de documentos**

Mundet (1994), la describe como una tarea material, que consiste en relacionar unos elementos con otros de acuerdo con un criterio establecido de antemano bien sea la fecha, las letras del alfabeto, los números... La ordenación se aplica sobre diversos elementos o en diferentes niveles: los documentos, los expedientes, las series, etc.

#### **i. Instalación de documentos**

Mundet (1994), señala que la instalación de los documentos en los depósitos (archivo), es una tarea íntimamente relacionada con la organización de fondos y consiste, como su propio nombre lo indica, en

la ubicación física de todo el fondo mediante unidades de instalación, ya sean cajas, legajos o libros. Las cajas y los legajos son agrupaciones de expedientes, en forma de paquetes o protegidos por un envase, ubicados en estanterías para ofrecer mayor protección a los documentos y resistencia a los agentes nocivos (luz, polvo, etc.).

## **2.2.2 Calidad del servicio archivístico**

### **a. Calidad en el servicio archivístico**

Por Colunga (1994), los empleados de línea que atienden directamente a los clientes prestan el servicio principal, los servicios periféricos y los servicios de valor agregado, de acuerdo a los procedimientos planeados, a fin de que cumplan sistemáticamente con los requerimientos establecidos. El único límite para prestar los servicios es el evitar las acciones que limiten o que no ayuden a la permanencia de la empresa en el mercado. (p.22)

Vega (2001), nos dice que la calidad en el servicio al cliente se puede considerar como un proceso, ya que, si todas nuestras actividades se realizan con la conciencia plena de que cumplamos con el proceso, alcanzaremos el objetivo deseado: Satisfacer a nuestros clientes. (p. 43)

Estos conceptos se manejan en la administración de todo tipo de servicio que brinde la empresa o institución, y en la archivística este es el fin supremo.

### **b. Servicio archivístico**

Según el SNA. 06 se le conoce como “proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información”

Damián (2008), señala: “el servicio como fin último de cualquier unidad de información, consiste en proporcionar a los usuarios la documentación, ya sea en forma directa mediante los propios documentos en original, copia o a través de exposiciones o; de manera indirecta por medio de la información de dicho acervo vía los documentos de descripción, consultas a distancia o búsquedas y localizaciones de datos concretos” (p.84).

El servicio de archivo se fundamenta en las necesidades de información de los usuarios, sean éstos internos (la misma entidad productora) o externos (investigadores, otros archivos y la comunidad en general) el cual debe estar bajo la responsabilidad única y exclusiva del archivo.

### **c. Usuario de archivo**

Rubio (1999), nos dice que debemos conocer los distintos hábitos de información que tienen los usuarios, así como observar si los usuarios siguen, en general, unas pautas de comportamiento a partir de las cuales los podemos agrupar, con el fin de facilitar sus estudio y permitir aplicar sus resultados al diseño y funcionamiento de los servicios de información.

Sanz (1994), clasifica a los usuarios de bibliotecas en cuatro grandes grupos: el investigador y el docente, la industria, el administrador, planificador y político y el hombre de la calle.

Cruz Mundet (1994), diferencia entre usuarios internos y usuarios externos, y entre estos últimos distingue cuatro grupos: los investigadores científicos, los aficionados, los estudiantes y los ciudadanos en general (p. 71)

Iturrate (1993), clasifica a los usuarios de archivo en relación a siete grandes ámbitos: en relación al gran público, la enseñanza primaria, la enseñanza secundaria, al mundo universitario (estudiantes,

investigadores, etc.), al mundo institucional (gestores administrativos, planificadores culturales, técnicos de la administración, etc.), al mundo del asociacionismo (asociaciones o entidades públicas o privadas) y en relación a las minorías (parados, pensionistas, minorías lingüísticas o culturales, etc.).

Se entiende por los conceptos mencionados que existen diferentes definiciones de tipos de usuarios, pero en lo que coinciden todos es que todos ellos tienen derecho a acceder a la información contenida en los documentos, que forman parte de un expediente y obran en los archivos, siempre que tales expedientes contengan datos referentes a la intimidad de las personas estos serán de carácter reservado, además el acceso podrá ser denegado por razones de interés público, por intereses terceros o de acuerdo a los criterios de acceso que se estipule dentro de las organizaciones.

#### **d. Tipos de usuario en archivo**

- **Usuario interno**

De Rubio (1999), señala que los usuarios internos son los mismos de la administración que requieren información para solucionar un problema o bien para la toma de decisiones a partir de las cuales se generarán nuevos documentos.

A partir de este concepto, podemos afirmar que los usuarios internos son todos aquellos trabajadores de la empresa o institución que genera la documentación.

- **Usuario externo**

De Rubio (1999), señala: “la mayoría de los especialistas en archivo coinciden en establecer cuatro categorías de usuarios externos.

- Los investigadores profesionales o científicos.

- Los investigadores aficionados. Los estudiantes de enseñanza primaria, secundaria y universitaria, quienes entran en contacto con el archivo por diferentes motivos.
- Los universitarios que llegan al archivo
- Los ciudadanos en general”.

Podemos entonces afirmar que el usuario externo es toda persona que no pertenece a la empresa o institución a la que le pertenece el fondo documental que este usuario busca revisar.

### 2.2.3 Definición de términos básicos

De acuerdo a la directiva administrativa del procedimiento para la conservación de documentos en los archivos administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue (2015), se pueden realizar las siguientes definiciones:

- **Conservación de documentos:** son medidas que se adoptan para prevenir y asegurar la preservación de documentos a través del tiempo.
- **Depuración:** es la actividad mediante la cual se retiran documentos que no tienen valor e importancia.
- **Descripción documental:** es la descripción o denominación de un documento. Es un proceso que ayuda a ubicar y recuperar documentos de manera inmediata.
- **Eliminación documental:** es una actividad que se ejecuta cuando un documento ya no tiene valor. Todo documento se conserva teniendo en consideración la tabla de retención de documentos.
- **Expediente:** conjunto de documentos que se generan de manera orgánica o funcional dentro de una oficina o unidad de una organización.
- **Fondo documental:** es el grupo de documentos que se genera en toda la existencia de una organización.
- **Guía:** es un instrumento que da a conocer a las características de los fondos documentales de una organización.

- **Índice:** instrumento que ayuda a ordenar de manera alfabética un documento.
- **Inventario documental:** instrumento que ayuda a validar la existencia y ubicación de documentos dentro de un repositorio.
- **Normalización archivística:** es una actividad que tiene como finalidad uniformizar los archivos de una institución.
- **Ordenación documental:** proceso mediante el cual se agrupan y organizan los documentos de una organización.
- **Organización de archivos:** proceso mediante el cual se clasifica, ordena y asigna la documentación de una institución.
- **Recepción de documentos:** proceso mediante el cual se recibe, registra y deriva un documento recepcionado.
- **Servicio Documental:** proceso mediante el cual se pone a disposición, de los usuarios, la documentación de una institución.
- **Sistema integrado de conservación:** actividades que tienen por finalidad la preservación de documentos a través de la aplicación de técnicas, procesos y tecnología.
- **Trámite de documentos:** proceso que recorre el documento de una organización desde su producción hasta su disposición.
- **Unidad de conservación:** lugar donde se aloja un documento con la finalidad evitar su deterioro y pérdida.



## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, pues se pretende describir cuál es el estado del proceso de organización documental de la UGEL N° 07, mediante la elaboración de un diagnóstico situacional y visitas a las instalaciones donde se almacena la documentación, recogiendo datos testimoniales y fotográficos; por otro lado, se medirá la percepción de los usuarios acerca del servicio, mediante la aplicación de encuestas.

### **3.2 Alcance de la investigación**

Se identificarán área, contexto y situaciones ( archivo de la UGEL N° 07, existencia o estado de la organización documental, nivel de calidad de servicio); sucesivamente se elaborará un diagnóstico situacional de la realidad archivística que vive la UGEL N° 07, identificando si esta cuenta con las normativas necesarias, si realiza los procesos y/o procedimientos establecidos para una correcta organización documental y si cuenta con la infraestructura adecuada para la conservación del acervo documental. Este diagnóstico permitirá detectar las falencias y evidenciar los posibles controles documentales que pueden hacer falta, para brindar un óptimo servicio archivístico.

### **3.3 Diseño de la investigación**

Para este estudio se aplicó la investigación no experimental transversal. Dicho enfoque, señala que, para alcanzar los objetivos de estudio, se debe contestar las interrogantes planteadas y analizar un contexto particular. No se deben manipular las variables involucradas en el estudio. Se debe recolectar la información en un momento determinado en el tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **3.4 Descripción del ámbito de la investigación**

El ámbito de investigación escogido, ha sido la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, ubicada en el distrito de San Borja – Lima. La investigación comprende

específicamente a esta entidad, en la cual pondremos en evidencia como se relaciona su organización documental con la calidad del servicio archivístico.

### 3.5 Variables

- **Variable X: organización documental**

Indicadores.

- Grado de conocimiento de los procesos técnicos archivísticos.
- Nivel de manejo y control de documentos.
- Nivel de participación de los responsables en el proceso de organización documental.

- **Variable Y: calidad en el servicio archivístico**

Indicadores.

- Tiempo de atención.
- Número de atenciones.
- Nivel de eficiencia en el servicio.

- **Variable: creación del Archivo Central**

Indicadores.

- Niveles de archivo.
- Normatividad archivística.
- Procesos técnicos archivísticos.

#### 3.5.1 Definición conceptual de las variables

A continuación, las definiciones conceptuales de las variables de estudio:

➤ **Organización documental.** - Según el Sistema Nacional de Archivos (1985), la organización documental es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta etapa se debe

alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales de cada sección y/o fondo documental.

➤ **Calidad en el servicio archivístico.** - Según Losada y Rodríguez (2007), lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida, es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. El concepto se refiere a la calidad que percibe el usuario durante el momento en que interactúan las partes involucradas.

### **3.6 Delimitaciones**

#### **3.6.1 Temática**

El presente estudio verifica la relación existente entre la organización documental y la calidad del servicio archivístico en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, es decir analiza las causas de la deficiencia en el servicio y como estas se encuentran íntimamente relacionadas a la falta de una adecuada gestión documental y a la no aplicación de los procesos técnicos archivísticos, así como al descuido documental que se tiene a la actualidad.

#### **3.6.2 Temporal**

Esta investigación se centra en el año 2015, analizando los servicios brindados por la UGEL N° 07 en ese periodo. Es necesario conocer las deficiencias y determinar si se satisfacen las necesidades y demandas de los usuarios, resaltando y reforzando los aspectos positivos.

#### **3.6.3 Espacial**

El estudio se circunscribe a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, la cual cuenta con ciertas deficiencias en el servicio, debido a la falta de una adecuada gestión documental. Así mismo, no existe un archivo central dentro de su estructura, razón por la cual no se atiende de manera oportuna las demandas y las necesidades de información.

### 3.7 Limitaciones

En el desarrollo de la investigación, se presentaron las siguientes limitaciones:

- Falta de instrumentos de control de acceso a la información, lo que imposibilitó conocer con exactitud el número de consultas, trámites y préstamos documentales en periodos determinados. Para resolver esta situación se realizó una extrapolación de los resultados.
- Los archivos de gestión o secretariales no disponen de instrumentos de control de sus documentos.
- La escasez de bibliografía nacional sobre estudios referentes a la organización documental y a la calidad del servicio archivístico.

### 3.8 Población y muestra

La población, o universo, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

En este estudio se presentan 02 unidades de análisis:

- **Unidad de análisis 1:**

Está representada por los usuarios internos, es decir todos los trabajadores de la UGEL N° 07. Esta muestra fue tomada en el mes de noviembre del 2015. La unidad de análisis 1 presenta una población finita de 400 trabajadores, de la que hemos considerado una muestra de 197 personas, determinada por la siguiente fórmula.

n= muestra

N= población

e= error aceptable

$\sigma$ = nivel de desviación estándar

Z= nivel de confianza

Gráfico 1: Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

Tabla 1: Ficha técnica de la muestra

<b>Ficha técnica de la muestra</b>	
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño de la población	400
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>197</b>
Nivel de desviación estándar	0.5

Elaboración propia

Por lo tanto, se han encuestado a 200 personas, para redondear el tamaño de la muestra.

- **Unidad de análisis 2:**

Los usuarios externos (docentes, directores y padres de familia que se acerquen a la institución). La UGEL 07 tiene una media de 80 visitantes diarios y 192 000 usuarios por año. Por ser esta población mayor de 100 000, es considerada infinita.

La muestra considera a todos los usuarios externos que hayan acudido a la UGEL N° 07 a solicitar algún trámite o documento, cuya atención haya durado un (01) día completo, en el mes de noviembre del 2015.

### 3.9 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

- **Encuestas**

Técnica que permite entrar en contacto directo con los usuarios internos y externos para la recolección de datos. Los cuestionarios han sido redactados con preguntas cerradas en su totalidad.

### 3.10 Validez y confiabilidad del instrumento

Un factor crítico del éxito para cualquier investigación es la validez o confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos utilizados. Bajo esta concepción se puede afirmar que el procedimiento de análisis de fiabilidad

engloba un conjunto de estadísticos que permiten valorar las propiedades métricas de un instrumento de medida.

➤ **Confiabilidad**

Según estos autores, la confiabilidad está constituida por la exactitud de las mediciones y la validez está basada en que en verdad se mida lo deseado (Pardo y Ruíz, 2002).

El estudio se centra en la organización documental y su relación con la calidad del servicio de la UGEL N° 07; se ha aplicado un cuestionario para los usuarios interno y externo. El método utilizado es la escala de Likert.

➤ **Validez**

Se ha efectuado una revisión de los ítems de la encuesta con baja valoración a través de la validez de contenido, realizada mediante el proceso de juicio de expertos.

### **3.11 Plan de recolección de datos**

La información bibliográfica utilizada para el desarrollo de la investigación se obtuvo a partir del análisis documental. Se tomaron además fotografías y se emplearon fichas de trabajo, con el fin de recolectar datos y hacer anotaciones importantes.

También se ha aplicado una encuesta a una muestra de usuarios, internos y externos, de la UGEL N° 07.

## CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diagnostico situacional de la UGEL N° 07

#### 4.1.1 Reseña histórica de la UGEL N° 07

La existencia institucional de la UGEL N° 07 se remonta a la década de los 90' cuando, el 31 de Julio de 1996, de acuerdo al Decreto Supremo N° 004-96-ED, la USE N° 09 de Chorrillos y la USE N° 10 de San Borja unen su delimitación jurisdiccional, creando la USE N° 07, cuyo ámbito de jurisdicción en un inicio fue Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, Santiago de Surco y Surquillo. Cinco años después, el distrito de San Luis pasó a formar parte de esta jurisdicción (UGEL: 2015, 10).

El cambio de denominación de Unidad de Servicios Educativos (USE) a Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) se dio en el año 2002, mediante la Ley de Bases de la Descentralización, y la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL: 2015, 10).

Con la UGEL N° 07 nació una nueva forma de gestión educativa; y con ese acontecimiento, una oportunidad para desempeñar todas las capacidades profesionales y actitudes personales del capital humano con el que cuenta la gran familia de esta institución (UGEL: 2015, 10).

Han transcurrido 19 años de la creación de esta instancia descentralizada del sector educación; en la última década, han sido 7 los profesionales que han asumido la Dirección antes del Director actual: Lic. Amanda Isabel Almerí Veramendi (2003), Lic. Hermelinda Cajahuaringa de Linares (2004), Lic. Ciro Williams Prada Cehua (2005), Lic. Hugo del Castillo Tuesta (2006), Lic. Ángela Elizabeth Calderón Cuenca (2008), Lic. Hortencia Zamudio Misari (2011), Nancy Jesús Tacilla Ramírez (2011), Mg. Jorge Luís Sandoval Lozano (08/09/2011 – 10/02/2014), Mg. Gloria De Los Ríos Orellana (11/02/2014 – 31/12/2014), Mg. Américo Manuelsiño Valencia

Fernández (01/01/20115 – 28/02/2015). Actualmente, se encuentra bajo la Dirección del Dr. Luis Alberto Quintanilla Gutiérrez y, junto a un equipo eminentemente técnico, viene ejecutando una gestión educativa con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, además de garantizar y fortalecer el proceso educativo de las instituciones educativas públicas y privadas de toda la jurisdicción de la UGEL N° 07 – San Borja. (UGEL: 2015, 10).

En el marco del nuevo modelo de gestión, en concordancia con el proceso de modernización emprendido por la dirección actual, se están impulsando medidas que tienen como punto de partida la transparencia de sus actos en lo pedagógico, administrativo e institucional. El fin es cambiar los paradigmas de gestión educativa bajo los cuales se ha venido actuando, con la firme convicción de desarrollar procesos y lograr resultados educativos que evidencien la gran transformación que aspiramos.

#### **4.1.2 Políticas institucionales de la UGEL N° 07**

- Mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes de las instituciones educativas.
- Asegurar la formación integral del docente en servicio.
- Asegurar las condiciones operativas mínimas de las instituciones educativas.
- Implementar el gobierno electrónico en la UGEL N° 07 – San Borja.

#### **4.1.3 Misión de la UGEL N° 07**

Asegurar que las instituciones educativas presten un servicio educativo de calidad y que sus estudiantes logren aprendizajes basados en competencias, para lo cual les dotamos de soporte pedagógico, administrativo, institucional, de las condiciones de operación y funcionamiento y; asegurar una adecuada oferta educativa; con trámites administrativos prestados en forma eficaz, oportuna, transparente y con buen trato. (UGEL, 2015).



#### 4.1.4 Visión de la UGEL N° 07

Entidad que lidera el logro de aprendizajes y la formación integral de los estudiantes que los habilita para su realización personal, ser actores protagónicos del desarrollo de su comunidad y, respetuosos de la dignidad de las personas mediante una gestión por resultados al servicio de los usuarios, integrado por servidores motivados, comprometidos y competentes. (UGEL, 2015).

#### 4.1.5 Estructura orgánica de la UGEL N° 07

La Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, tiene la siguiente estructura:

- **Dirección**
  - Dirección
- **Control**
  - Órgano de Control Institucional
- **Asesoramiento**
  - Área de Asesoría Jurídica
- **Apoyo**
  - Área de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento
- **Línea**
  - Área de Gestión Pedagógica
  - Área de Gestión Institucional

Gráfico 2: Organigrama de la UGEL N° 07



Fuente: Tomado de UGEL, 2015

#### 4.1.6 Infraestructura y equipamiento

En este acápite consideraremos lo concerniente, en primer lugar, al local, que incluye los ambientes donde se almacena la documentación generada por las diferentes áreas, así como los espacios asignados para las labores administrativas y de servicio, realizadas por el personal encargado del archivo respectivo. En segundo lugar, el mobiliario, que consiste en los muebles de oficina, anaqueles, estantería, archivadores y demás recursos necesarios para la gestión y custodia documental. Finalmente, los equipos:

de cómputo, reprografía (escáneres, fotocopiadoras) y cualquier dispositivo que contribuya a mejorar o acelerar los procesos archivístico o documental.

**a. Sede principal de la UGEL N° 07:**

- **Local**

La sede principal de la UGEL N° 07, ubicada en Av. Álvarez Calderón N° 492, San Borja, posee diferentes ambientes, en los cuales se almacena la documentación.

Uno de estos ambientes funcionó inicialmente como auditorio, conservando todavía sus características (presencia de gradas y escenario). Está construido de material noble y su techo es de calamina. Este ambiente está asignado a las áreas de Gestión pedagógica y Gestión institucional.

Ilustración 1: Ex auditorio de la UGEL N° 07



Fuente: Observación del estudio

Ilustración 2: Ex auditorio de la UGEL N° 07



Fuente: Observación del estudio

Otro de estos ambientes es una oficina, al interior de un área que consiste en un cuarto en un segundo piso, que anteriormente funcionaba como cocina (tenía reposteros de mayólica y lavaderos operativos). Esta habitación es también de material noble, pero con techo de cemento, y está asignada al Área de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento.

Ilustración 3: Primer ambiente del 2do piso



Fuente: Observación del estudio

Otra ubicación de los documentos consiste en dos ambientes en un segundo piso, a los cuales se accede por una escalera de metal, adosada a uno de los pabellones del local de la UGEL. Ambos ambientes son de drywall, con techo de calamina, asignados también al Área de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento.

Ilustración 4: Segundo ambiente del 2do piso



Fuente: Observación del estudio

Ilustración 5: Acceso a los ambientes del 2 do piso



Fuente: Observación del estudio

Finalmente, un ambiente de material noble con anaqueles de ángulos ranurados y armarios de madera, en el cual se almacena la documentación correspondiente a resoluciones que pertenecen al área de Dirección.

Ilustración 6: Ambiente de resoluciones directorales



Fuente: Observación del estudio

- **Mobiliarios y equipos**

Los documentos, almacenados en los diferentes ambientes de la sede central, se encuentran apilados, en algunos casos en estantes de madera o en anaqueles de ángulos ranurados. Estos muebles han sido asignados de manera provisional, ya que la documentación había sido trasladada a diferentes espacios vacíos y de manera informal.

Los equipos de cómputo y de reprografía están asignados a las diferentes áreas administrativas, por lo que no son de uso exclusivo de las labores de archivo.

Ilustración 7: Mobiliario en el cual se almacena la documentación de la sede principal



Fuente: Observación del estudio

Ilustración 8: Mobiliario en el cual se almacena la documentación de la sede principal



Fuente: Observación del estudio

**b. Sede “La Losa”****• Local**

El local denominado “la Loza”, ubicado en Av. Joaquín Madrid N° 201, San Borja, conserva la documentación repartida en los tres ambientes en el que está dividido: uno de ellos cuenta con estantería fija, otro comparte el espacio con un almacén y áreas administrativas, y el tercero es un área de atención al usuario externo. (Los ambientes se encuentran construidos de material noble y los techos son de calamina). En estos ambientes, se custodian documentos del área de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento.

Ilustración 9: Local “La Losa”



Fuente: Observación del estudio



Ilustración 10: Exterior de los ambientes de la sede “la Losa”



Fuente: Observación del estudio

- **Mobiliarios y equipos**

En este local, en sus tres ambientes, el mobiliario a tener en cuenta son los ángulos ranurados donde se conserva la documentación. Las tres personas asignadas, cuentan cada uno con mobiliario de oficina (escritorio y silla) y equipo de cómputo. El local también cuenta con una impresora y una fotocopidora.

Ilustración 11: Mobiliario de uno de los ambientes de la Sede “La Losa”



Fuente: Observación del estudio

### c. Sede Chorrillos

- **Local**

Por último, está el local ubicado en Marcavilca, prolongación México con 12 de febrero - Chorrillos, que funcionó en el pasado como colegio y cuya arquitectura está diseñada para tal fin. Este local es compartido con un depósito de bienes en desuso, perteneciente al área de patrimonio de la UG EL N° 07.

Ilustración 12: Exterior del local de Marcavilca



Fuente: Observación del estudio

- **Mobiliarios y equipos:**

El local no cuenta con ningún mobiliario para conservar los documentos y, al no contar con ningún personal asignado, no hay muebles de oficina que considerar. Por lo que la documentación se encuentra almacenada en cajas y en el suelo,

Ilustración 13: Documentación de Marcavilca



Fuente: Observación del estudio

Tabla 2: Resumen del número de mobiliarios y equipos en los locales de la UGEL N° 07

Descripción del bien	Sede principal	Loza	Chorrillos
Sillas	212	18	2
Escritorios	198	11	0
Anaqueles	124	42	0
Estantes de madera	56	9	0
Computadoras	108	8	0
Fotocopiadoras	8	2	0
Escáneres	5	1	0
<b>Total</b>	<b>711</b>	<b>91</b>	<b>2</b>

Elaboración propia basada en UGEL N° 07, 2015

#### 4.1.7 Acervo documental

##### a. Sede principal de la UGEL N° 07:

La documentación hallada en el ambiente que funcionó como auditorio, se encontraba y en cajas apilada sin posibilidad de identificar el contenido y no había ningún personal a custodiarlo. Por otro lado, en la habitación que funcionó como cocina, la documentación estaba expuesta, contenida en file palancas o paquetes, sobre las áreas dispuestas para la cocina y junto a utensilios y electrodomésticos, que aún se mantenían en el lugar.

Ilustración 14: Ambiente del auditorio



Fuente: Observación del estudio

En los ambientes habilitados del segundo piso, la documentación se encontraba en paquetes, cajas y archivadores de palancas, dispuestos en anaqueles compartidos con una pequeña área administrativa. En ambos ambientes, la mayoría de los expedientes estaban dispuestos en el suelo o apilados, junto con materiales almacenados en el mismo lugar (sillas portátiles, pizarras, materiales de oficina, resmas de papel).

Ilustración 15: Ambientes del 2do piso



Fuente: Observación del estudio

Ilustración 16: Ambientes del 2do piso



Fuente: Observación del estudio

Como se evidencia, la documentación estaba almacenada en lugares inadecuados para funcionar como repositorios documentales, exponiendo el acervo al deterioro, pérdida y manipulación por parte de personal ajeno a la actividad.

Ilustración 17: Documentación almacenada en lugares inadecuados



Fuente: Observación del estudio

La documentación encontrada no estaba foliada, ni rotulada, ni inventariada; su procedencia puede identificarse solo parcialmente, por su ubicación o a razón de los respectivos funcionarios.

<sup>a</sup> Ilustración 18: Almacenamiento de la documentación sin ningún criterio archivístico



Fuente: Observación del estudio

#### **b. Sede “La Losa”**

En el primer ambiente, la documentación se encuentra en paquetes y dispuesta en anaqueles de ángulos ranurados, en el segundo y tercer ambiente, la documentación que consiste en tomos empastados, están apilados en el suelo y también en anaqueles de ángulos ranurados.

La documentación encontrada no estaba inventariada, identificada solamente por la descripción en los lomos de cada tomo.

Ilustración 19: Almacenamiento de la documentación en el local “La Losa”



Fuente: Observación del estudio

### **c. Sede Chorrillos**

En este local se encontró documentación muy deteriorada, en cajas sin identificar y sin protección, expuesta al medio ambiente (al aire libre); por último, el local es de fácil acceso desde el externo, por su construcción y falta de personal de seguridad.

La documentación encontrada no estaba rotulada ni inventariada, lo que dificulta la identificación de su procedencia.



Ilustración 20: Acervo documental encontrado en Marcavilca



Fuente: Observación del estudio

Tabla 3: Medición del acervo documental que se almacena en cada local de la UGEL N° 07

Locales	N° de sacos	N° de cajas	N° de files de palanca	Metros lineales
Prolongación México con 12 de Febrero – Chorrillos (Marcavilca)	110		79	227.9
Av. Álvarez Calderón 492, Torres de Limatambo - San Borja	425	326	242	1363.2
Av. Joaquín Madrid 201 – San Borja	86		115	183.5
Total de metros lineales	621	326	436	1774.6

Elaboración propia basa en UGEL N°07, 2915

#### **4.1.8 Personal de archivo**

En este punto, se analizará el grado de conocimiento del personal encargado de la gestión documental dentro de las respectivas áreas, considerando con qué formación profesional o experiencia cuenta cada uno.

##### **a. Sede principal de la UGEL N° 07:**

La sede principal es la que abarca el mayor número de personal, debido a que en este local se realiza el mayor número de procesos administrativos, así como la atención a los usuarios externos.

A continuación, se especificará el personal a cargo de la administración del acervo documentario en cada área.

La dirección cuenta con dos funcionarias encargadas de la administración, una de ellas es una asistente administrativa con formación profesional en secretariado (cabe señalar que dicha profesión incluye en su malla curricular un curso de técnicas de archivo, que, pero difiere en parte de los procesos técnicos archivísticos). La otra funcionaria, encargada de las resoluciones, es una asistente con estudios técnicos en administración, que cuenta con capacitación en temas de archivo.

La documentación del Órgano de Control Institucional está a cargo, de igual forma, de una asistente administrativa con formación profesional en secretariado.

El Área de asesoría jurídica, cuenta con una estudiante de derecho sin estudios ni capacitación en temas de archivo.

En el Área de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento, se encargan de la documentación una asistente administrativa con formación profesional en secretariado y un asistente, en calidad de practicante, que

está cursando la carrera de administración de empresas. Además, cada especialista custodia y administra la documentación que genera en el ejercicio de sus funciones, sin todavía haber sido capacitados en temas de archivo y teniendo otro perfil profesional.

La documentación de las Áreas de gestión pedagógica y de Gestión institucional están a cargo de dos asistentes administrativas con formación profesional en secretariado, al igual que para el área anterior, cada especialista custodia y administra la documentación que genera.

#### **b. Sede “La Losa”**

En este local, el personal pertenece al Área de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento. Se encuentran una asistente administrativa con estudios secundarios y sin formación archivística y dos técnicos administrativos con estudios en otras carreras y sin formación archivística.

#### **c. Sede Chorrillos**

Este local no cuenta con personal asignado ya que sólo se usa como almacén provisional de documentos y muebles.

### **4.1.9 Cultura archivística en la UGEL N° 07**

La archivística es una ciencia relativamente nueva. Radica en la importancia de conservar documentación escrita en lugares específicos de forma organizada y ordenada para luego convertirse en grandes archivos. La creación de una cultura archivística hace más fácil el mantener un archivo organizado en un lugar adecuado, con el fin de prestar un servicio preciso a los usuarios quienes requieren suministrar y acceder a la información, brindando la posibilidad de conocer el contenido de los documentos. (Heredia: 2005, 64)

La falta de una adecuada organización documental radica en la inexistencia de una cultura archivística de la organización administrativa de la UGEL N° 07. En los diferentes niveles de archivo no se utiliza ningún instrumento de gestión archivística, entiéndase por ellos:

- Plan anual de trabajo de archivo.
- Manual de procedimientos archivísticos.
- Manual de organización y funciones del archivo.
- Manual de codificación de asuntos archivísticos.

Esto se debe a la falta de un profesional experto en archivística, además de la falta de capacitación del personal en temas de archivos.

Asimismo, la UGEL N° 07 aún no cuenta con instrumentos normativos básicos con los cuales debería contar, siendo una institución pública que se rige por el Archivo General de la Nación.

- **Instrumentos normativos básicos**

- Cuadro de clasificación de documentos.
- Tabla de retención de documentos.
- Inventario de series documentales.

- **Otros instrumentos normativos necesarios**

- Resolución de “Conformación del Comité Evaluador de Documentos de la UGEL N° 07”.
- Resolución del “Sistema Institucional de Archivos de la UGEL N° 07”.
- Programa de Control Documental.
- Directiva de Foliación de Documentos Archivísticos.
- Directiva de Transferencia de Documentos.
- Resolución del Cronograma de Transferencia de Documentos.

#### 4.1.10 Organización documental en la UGEL N° 07

La organización documental es un proceso que pretende perfeccionar la calidad dentro de las instituciones. Por lo tanto, se encuentra introducida tanto la comunicación interna como la externa, siendo éstas una parte elemental para llegar a generar información elemental en la competitividad de la institución. Por consiguiente, la organización documental es el primordial “centro de eficiencia y mejora continua en los procesos y funciones de las organizaciones que habitualmente realizan trámites con documentos, ya que permite replantear acciones y estrategias en el uso de los sistemas de información, con el fin de obtener resultados óptimos en los problemas organizacionales” (Sena, 2014: 2).

Como se ha mostrado líneas arriba, el acervo documental de la UGEL N° 07 se encuentra repartido en diferentes ambientes y en diferentes locales, a cargo de personal sin formación archivística y organizado sin un criterio uniforme entre áreas. Así mismo, se denota una falta de responsabilidad y confusión en el manejo del flujo documental: muchos funcionarios asumen que la documentación que generan es de su propiedad y no parte del patrimonio documental de la institución, lo que se agrava al considerar que nos referimos a una institución del Estado.

Así pues, pueden mencionarse las características de la situación organizacional de los documentos de la UGEL en dichas condiciones.

En la Dirección, por ejemplo, podemos encontrar las siguientes series documentales:

- Resoluciones directorales; son organizadas de manera correlativa, lo cual es adecuado. Sin embargo, el ordenamiento interno de los antecedentes no respeta el principio de orden original.

- Correspondencia; dispuesta de manera cronológica en files palanca, pariendo del último documento, debido al uso que se requiere en la oficina. Lo más eficiente, sería organizar el archivo cronológicamente, del documento más antiguo al más reciente.
- Convenios; son organizados dentro de la correspondencia, quitándole su valor administrativo y probatorio.

Cabe señalar que en muchas ocasiones no se respeta el principio de procedencia, por ende, las agrupaciones documentales no siempre guardan una coherencia uniforme en cuanto al tipo documental.

En el Órgano de control institucional, se consideran las siguientes series:

- Papeles de trabajo. - Son documentos recopilados durante toda la actividad o acción de control. Estos documentos no deberían ser conservados, dado que no tienen valor administrativo.
- Actividades de control y acciones de control: son series que contienen documentos concernientes el cumplimiento de procesos puntuales. Son organizados por temas o asuntos, pero el ordenamiento interno no guarda un criterio uniforme.
- Correspondencia: es organizada por tipos documentales y de manera correlativa, pero, como en el caso anterior, el correlativo es inverso (de mayor a menor)

En el Área de asesoría jurídica, se considera solo la correspondencia, ya que todo documento que ingresa a dicha área viene separado de acuerdo al tipo documental, no respetando la formación del expediente.

En el Área de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento pueden reconocerse, entre otras, las siguientes series:

- Resoluciones de jefaturas, son organizadas de manera correlativa, lo cual es correcto.
- Constancias de trabajo: son ordenadas de manera cronológica de forma descendente, cuando lo correcto es de forma ascendente.
- Comprobantes de pago, órdenes de compra y procesos de selección: también son ordenados de manera cronológica de forma descendente, cuando debería ser ascendente. Por otro lado, el ordenamiento interno de los sustentos de los comprobantes (antecedentes) no se encuentra ordenado cronológicamente.
- Planillas de AFP y planilla de haberes: los tomos empastados se han agrupado por ubicación geográfica, sin considerar el ordenamiento cronológico.
- Libros contables, están organizados por tipo (libro auxiliar estándar, libro mayor, libro balance de comprobación, etc.) sin considerar el criterio cronológico.
- Expedientes técnicos de inmuebles: están ordenados cronológicamente respetando el principio de orden original.
- Informes escalafonarios: están ordenados por orden correlativo.
- Papeletas de permisos por comisiones: ordenadas de manera cronológica.

En el Área de gestión pedagógica, se consideran las siguientes de series documentales:

- Talleres, capacitaciones y concursos educativos: son organizados por evento; internamente el expediente está ordenado cronológicamente.

En el Área de gestión institucional, se consideran las siguientes series:

- Expedientes de apertura de instituciones educativas: están organizados por ubicación geográfica y cronológica. Considérese que son diferentes especialistas los que manejan esta documentación, por lo cual muchos

expedientes están dispersos, con partes de ellos en poder de diferentes funcionarios del área.

- Requerimiento de plazas: organizados de manera cronológica. Cabe señalar que los expedientes están repartidos entre los especialistas, de acuerdo a la asignatura de la plaza solicitada.
- Instrumentos de gestión educativa: consisten en diferentes planes de trabajo, que generan el criterio de organización.
- Censos escolares: se organizan de manera cronológica.
- Presupuesto analítico del personal: se organiza por tema.

#### **4.1.11 Calidad del servicio archivístico en la UGEL N° 07**

En este punto se describe el estado del servicio documental, que es el proceso más importante del archivo, debido a que todos los procesos técnicos archivísticos están orientados a facilitar el servicio de información a los usuarios que lo requieren. Estos usuarios ven satisfechas su necesidad de información, de manera directamente proporcional a la óptima organización del archivo, que a su vez refleja la calidad del servicio archivístico. En el caso de la UGEL N° 07, y de manera semejante en la mayoría de instituciones, los usuarios a los que sirven quienes velan por los documentos de la institución, se pueden dividir en dos: los usuarios internos y los usuarios externos.

Los usuarios internos de la UGEL N° 07, son todo el personal que labora dentro de esta institución. Cada oficina maneja su propio archivo personal, no necesariamente siguiendo los procesos técnicos archivísticos, lo que genera problemas en los siguientes niveles de archivo. Además, la rotación constante de personal, con el consiguiente abandono de la documentación trabajada previamente, y la falta de ceñimiento a las normas archivísticas



vigentes, generaban la no ubicación de los documentos, retrasando o incluso imposibilitando tanto el servicio documental como las tareas administrativas de las diferentes áreas.

Los usuarios externos de la UGEL N° 07, son: docentes, directores, personal administrativo, ex – alumnos y padres de familia de los diferentes colegios que se encuentran en su jurisdicción.

### **Descripción de los servicios**

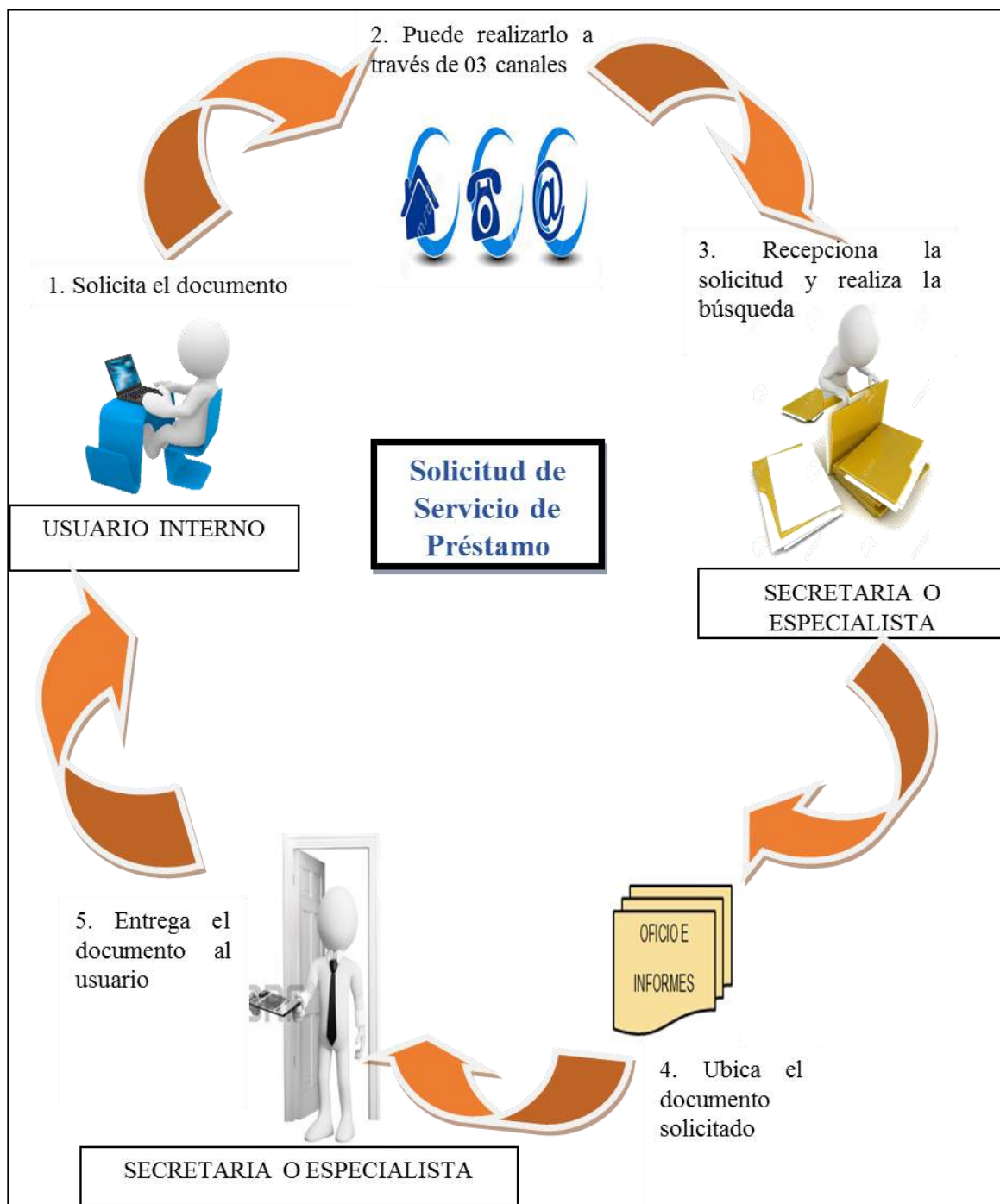
Los servicios que brinda la UGEL, se pueden clasificar en externos o internos, en virtud del acceso a la información que posee el usuario.

#### **I. Servicios internos**

- **Solicitud de servicio de préstamo:**

Consiste en la entrega del documento original al solicitante, por un período de tiempo determinado por la necesidad del usuario, que lo solicita a la oficina que administra la documentación respectiva o directamente al especialista que genera el documento. Esta solicitud puede ser personal, mediante un correo electrónico o llamada telefónica, dado que en la UGEL no hay una normatividad que defina los plazos de préstamo, ni un proceso de seguimiento. Por otro lado, es común la pérdida o la no devolución de los documentos originales, cuya responsabilidad recae sobre cada especialista. La atención a cada solicitud, depende de que el trabajador aún conserve acceso al documento, lo que evidencia la falta de control en el servicio (plazos de atención, control y seguimiento de préstamos).

Gráfico 3: Solicitud de servicio de préstamos

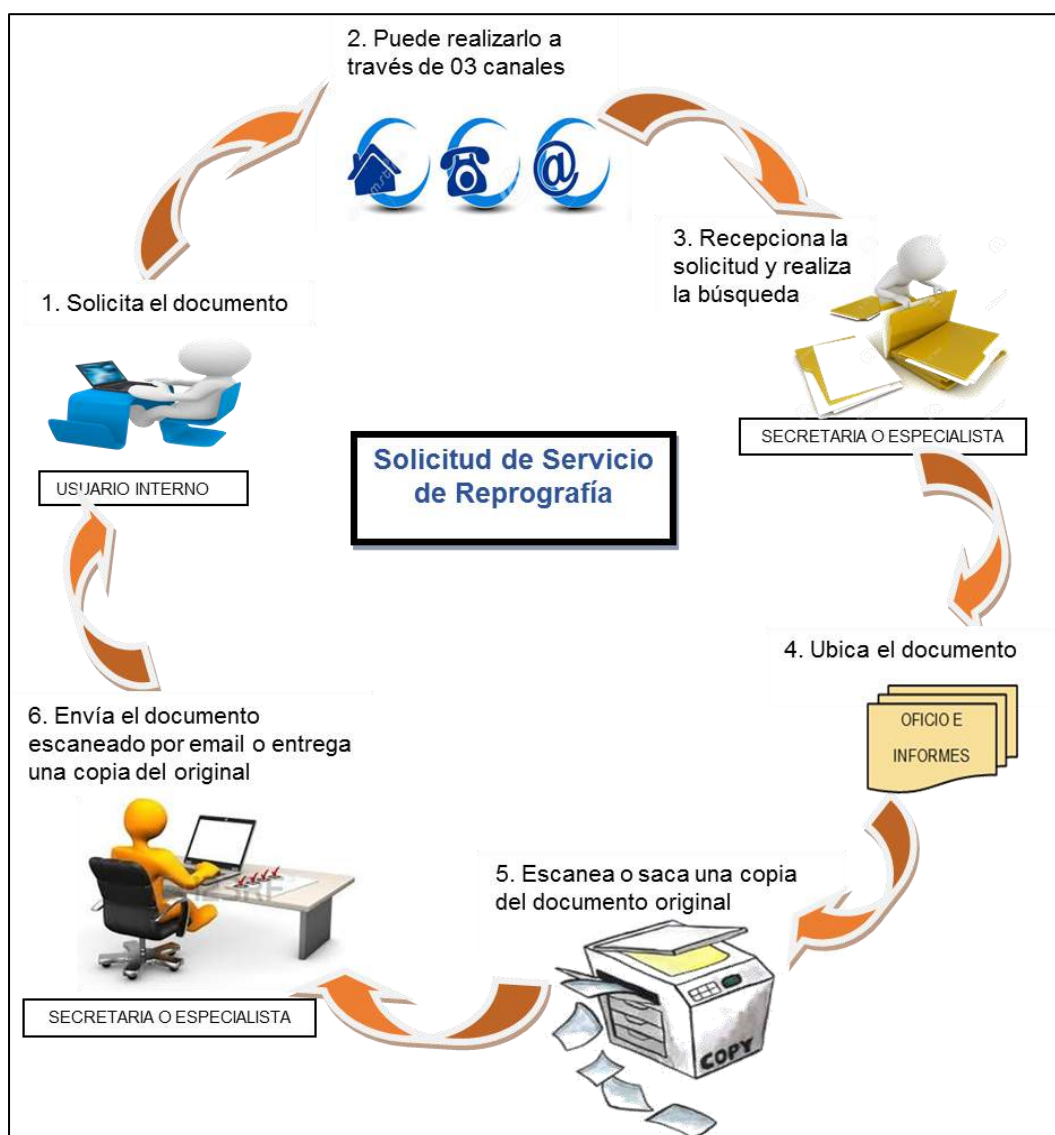


Elaboración propia basada en UGEL N°7, 2015

- **Solicitud de servicio de reprografía**

Consiste en la expedición de copias en diferentes formatos. En la UGEL N° 07 se realizan copias fotostáticas y escaneo de documentos, de acuerdo a la necesidad y requerimiento del solicitante. Cada usuario efectúa la solicitud a la oficina o al especialista a cargo de la documentación. La satisfacción de su requerimiento está ligada a la presencia de los equipos necesarios en cada oficina, o que la documentación no haya sido trasladada a otro ambiente.

Gráfico 4: Solicitud de servicio de reprografía

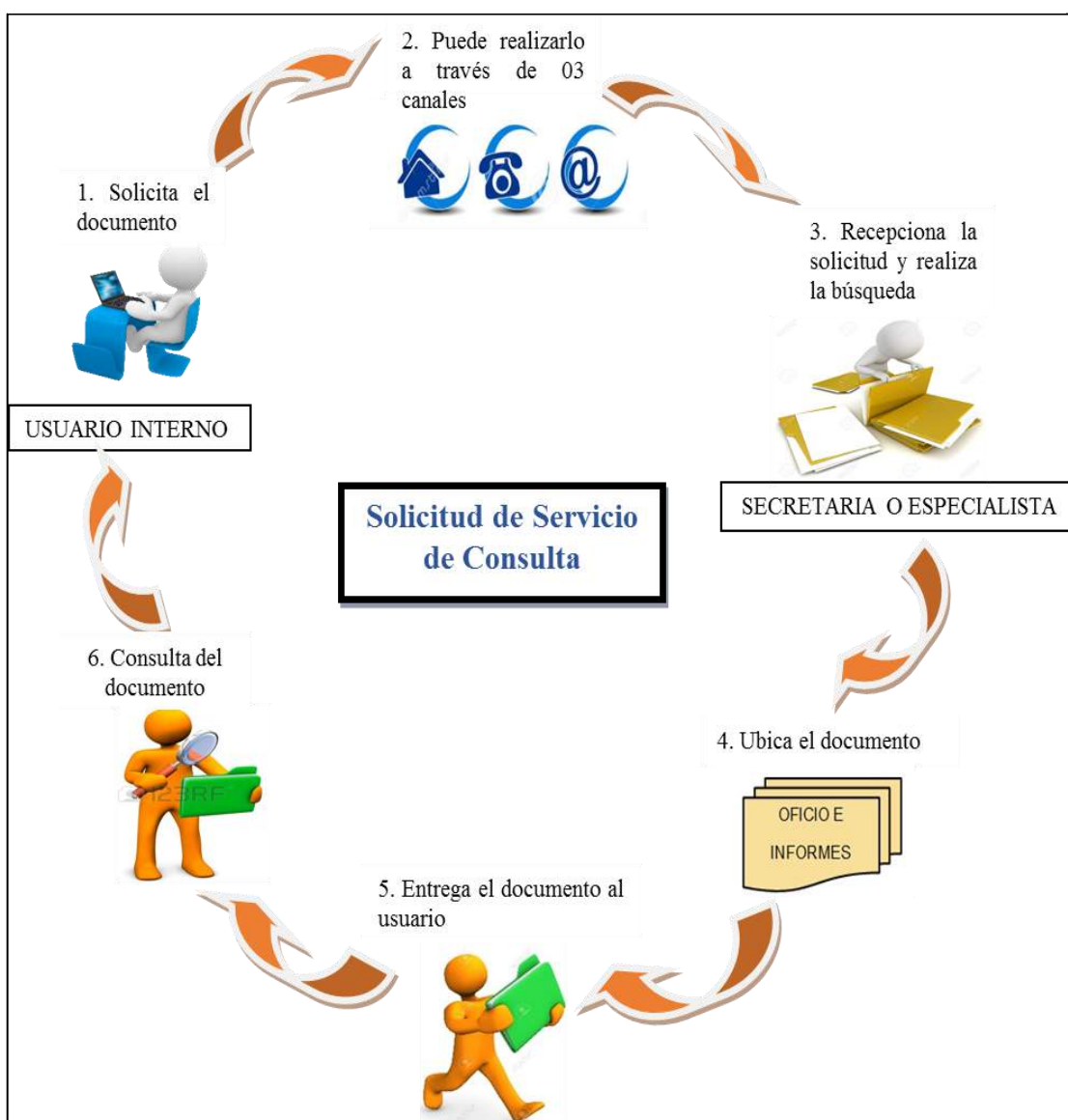


Elaboración propia basada en UGEL N°7, 2015

- **Solicitud de servicio de consulta**

Consiste en el préstamo de la documentación en el mismo lugar, para recabar datos o copiar información, sin retirarlo del lugar de custodia. Como en los casos anteriores, el procedimiento depende de la disponibilidad de la documentación solicitada.

Gráfico 5: Solicitud de servicio de consulta



Elaboración propia basada en UGEL N°7, 2015

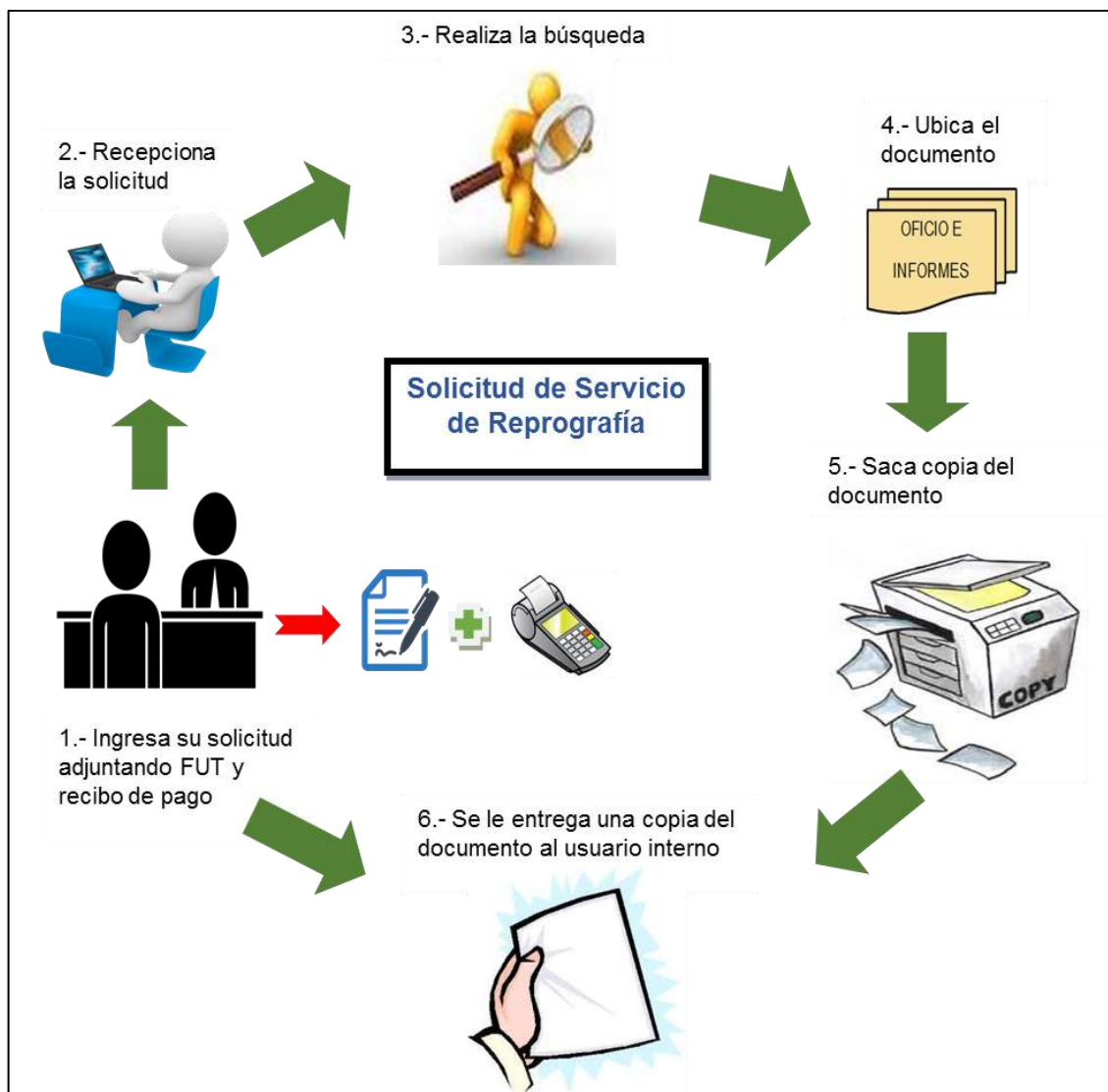
Así pues, los problemas que presenta el servicio documental para con los usuarios internos, son:

- La falta de un procedimiento normado para la gestión de los requerimientos.
- La falta de plazos en la atención de los requerimientos y préstamos.
- La falta de control y seguimiento de los servicios archivísticos.
- La dispersión del acervo documental en más de un local.
- La carencia de prevención de las pérdidas y faltantes.
- La no devolución de documentos por parte de los usuarios internos.
- Aplicación de criterios subjetivos en la organización documental por parte de cada especialista.

## **II. Servicios externos**

Solicitud de servicio de reprografía. Realización de copias en diferentes formatos. Las copias fotostáticas son facilitadas a los solicitantes mediante el siguiente procedimiento: el usuario presenta un FUT (Formato Único de Trámite) junto con el recibo del pago del trámite, en mesa de partes, que a su vez lo deriva a la oficina respectiva, donde un especialista realiza la búsqueda del documento. De ser este ubicado, se genera una copia del mismo, para que sea recogida por el usuario. Cabe señalar que no hay un tiempo máximo de entrega establecido normativamente.

Gráfico 6: Solicitud de servicio de reprografía



Elaboración propia basándose en UGEL N°7, 2015

El servicio documental requerido por los usuarios externos, presenta problemas similares a los que se producen en el servicio a los usuarios internos. Además, debido a la falta de organización, se verifica la presencia de solicitudes no atendidas y demoras en el servicio, que generan problemas administrativos y aún judiciales a los usuarios externos.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

Se han realizado encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios internos (200 encuestas) y externos (80 encuestas).

La asignación de respuestas según el criterio de las 5 variables es el siguiente:

- 1: Totalmente en desacuerdo.
- 2: En desacuerdo.
- 3: No sabe, no opina.
- 4: De acuerdo.
- 5: Totalmente de acuerdo.

A continuación, los resultados obtenidos:

### Tablas de frecuencia y gráficos de barras

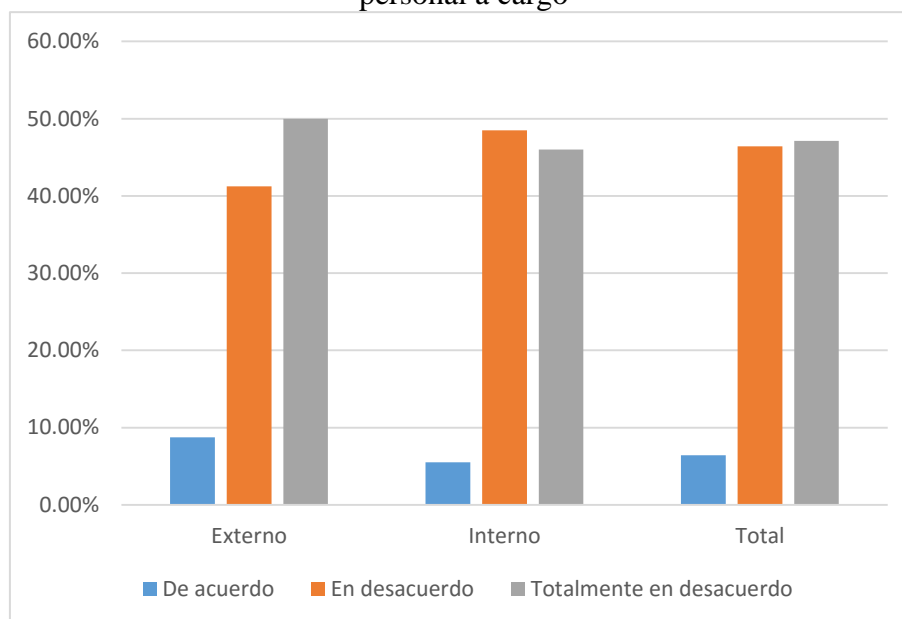
#### Resultados de la encuesta realizada a usuarios internos y externos

Tabla 4: La organización de los documentos realizada por el personal a cargo

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	7	8.75%	11	5.50%	18	6.43%
En desacuerdo	33	41.25%	97	48.50%	130	46.43%
Totalmente en desacuerdo	40	50.00%	92	46.00%	132	47.14%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 7: La organización de los documentos realizada por el personal a cargo



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

De acuerdo al gráfico, la mayoría de encuestados, tanto usuarios externos como internos, perciben que el personal a cargo de la documentación no realiza un adecuado proceso de organización. Los usuarios perciben que no reciben la información requerida, la reciben incompleta o después de un tiempo considerable, debido a un inadecuado archivamiento de los documentos.

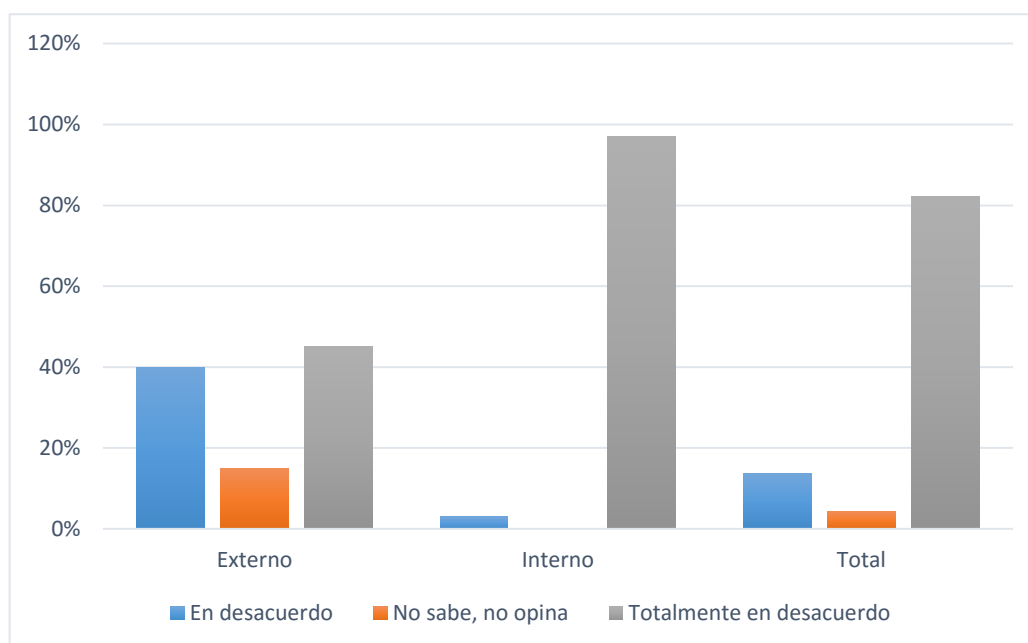
Tabla 5: La documentación solicitada se encuentra en un solo lugar

	Externo		Interno		Total	
En desacuerdo	32	40.00%	6	3.00%	38	13.57%
No sabe, no opina	12	15.00%		0.00%	12	4.29%
Totalmente en desacuerdo	36	45.00%	194	97.00%	230	82.14%
<b>Total general</b>	80	100.00%	200	100.00%	280	100.00%

Elaboración propia basada en los resultados del estudio



Gráfico 8: La documentación solicitada se encuentra en un solo lugar



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

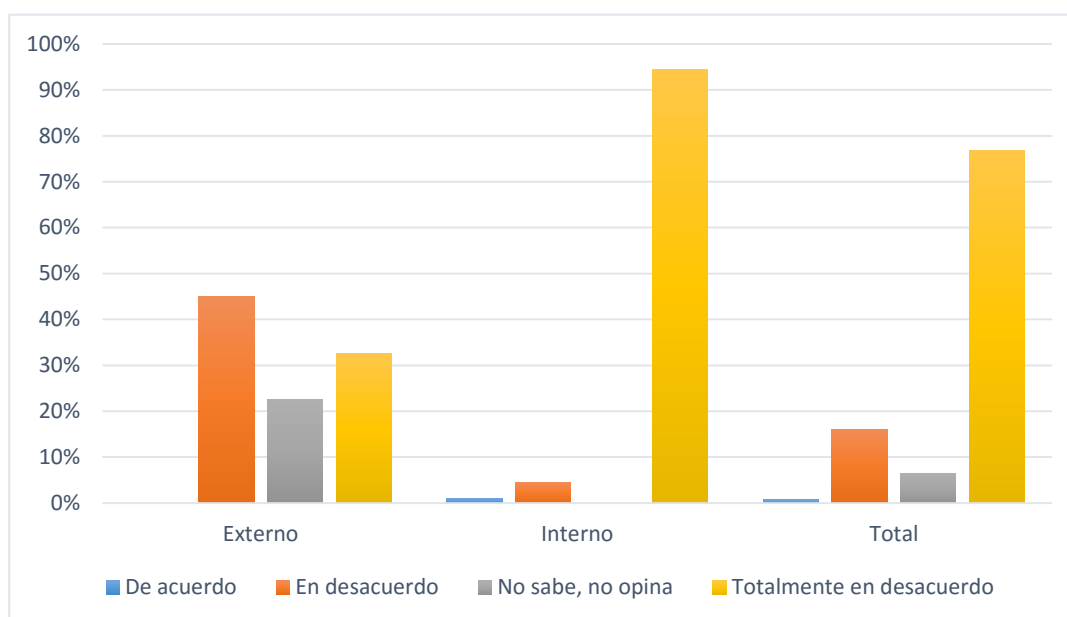
Al no existir una normalización en el flujo documental, ni un sistema institucional de archivo, las irregularidades en la custodia de los documentos (como la dispersión del acervo en diferentes locales) son conocidas por los usuarios internos y externos. En muchos casos no se encuentran los documentos solicitados, o la búsqueda es derivada a otra oficina. Esta situación no solo influye en el servicio sino también, en la percepción que los usuarios tienen del archivo.

Tabla 6: El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	0	0.00%	2	1.00%	2	0.71%
En desacuerdo	36	45.00%	9	4.50%	45	16.07%
No sabe, no opina	18	22.50%	0	0.00%	18	6.43%
Totalmente en desacuerdo	26	32.50%	189	94.50%	215	76.79%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 9: El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

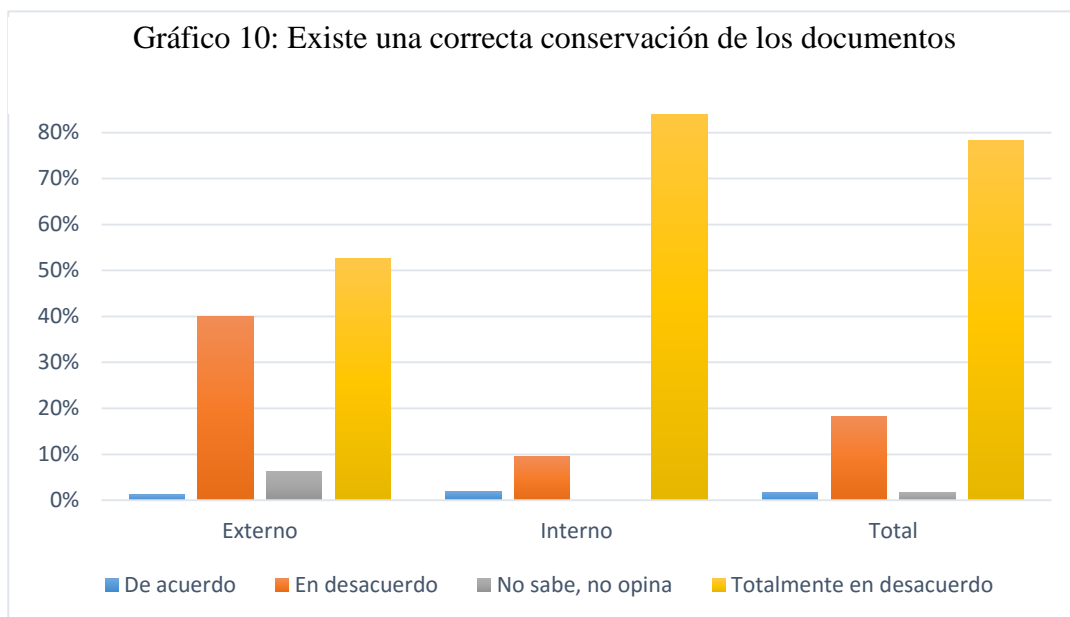
Aquí podemos ver como ambas tipologías de usuarios vean insatisfechos sus requerimientos de información o, incluso siendo atendido satisfactoriamente, perciben que el personal encargado no cuenta con las herramientas necesarias para su labor. La falta de equipos de reprografía, puede además generar al usuario un perjuicio económico; por otro lado, la falta de cajas archiveras ocasiona que los documentos estén almacenados en condiciones inadecuadas. Dada la relación de los usuarios con el personal a cargo de la documentación, que se reduce a la solicitud y a la atención del requerimiento, los usuarios pueden percatarse fácilmente de la necesidad de tales recursos.

Tabla 7: Existe una correcta conservación de los documentos

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	1	1.25%	4	2.00%	5	1.79%
En desacuerdo	32	40.00%	19	9.50%	51	18.21%
No sabe, no opina	5	6.25%	0	0.00%	5	1.79%

Totalmente en desacuerdo	42	52.50%	177	88.50%	219	78.21%
<b>Total general</b>	80	100.00%	200	100.00%	280	100.00%

Elaboración propia basada en los resultados del estudio



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

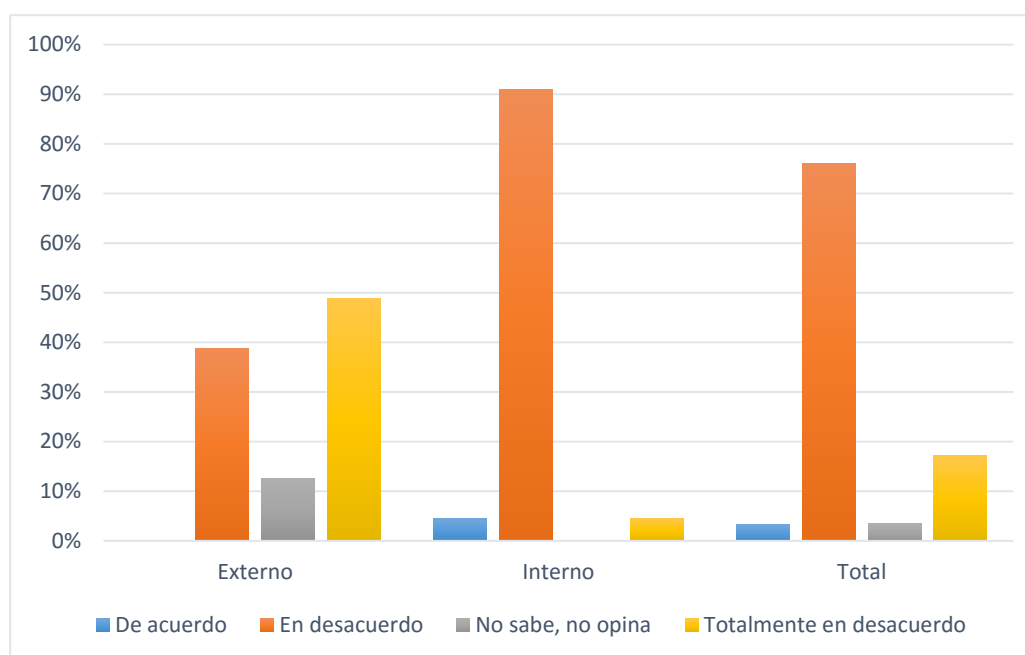
Los usuarios internos o externos, al tener acceso a un documento o su reproducción, pueden ver de primera mano el nivel de conservación de los documentos. La mala custodia, según lo que los usuarios perciben, resalta el incorrecto almacenamiento de los expedientes, expuestos al deterioro y a la pérdida. Esta situación se soluciona concientizando al personal sobre el valor del documento como prueba y testimonio de la gestión administrativa de la institución.

Tabla 8: La documentación es administrada por una sola persona

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	0	0.00%	9	4.50%	9	3.21%
En desacuerdo	31	38.75%	182	91.00%	213	76.07%
No sabe, no opina	10	12.50%	0	0.00%	10	3.57%
Totalmente en desacuerdo	39	48.75%	9	4.50%	48	17.14%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 11: La documentación es administrada por una sola persona



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

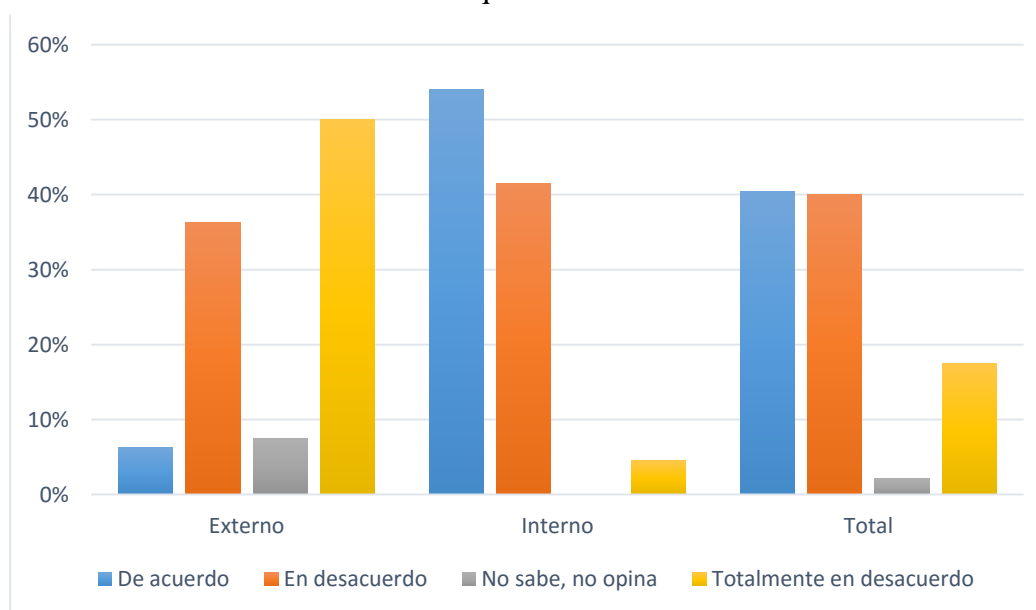
En este gráfico, puede verse como los usuarios notan que la documentación es manipulada por diferentes personas, lo que evidencia que no existen responsabilidades establecidas. Nuevamente resalta la falta de un sistema integral que normalice, no solo el flujo documental, sino también las funciones de los especialistas encargados en cada nivel de archivo.

Tabla 9: Posibilidades que me ofrece el servicio archivístico

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	5	6.25%	108	54.00%	113	40.36%
En desacuerdo	29	36.25%	83	41.50%	112	40.00%
No sabe, no opina	6	7.50%		0.00%	6	2.14%
Totalmente en desacuerdo	40	50.00%	9	4.50%	49	17.50%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 12: Posibilidades que me ofrece el servicio archivístico



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

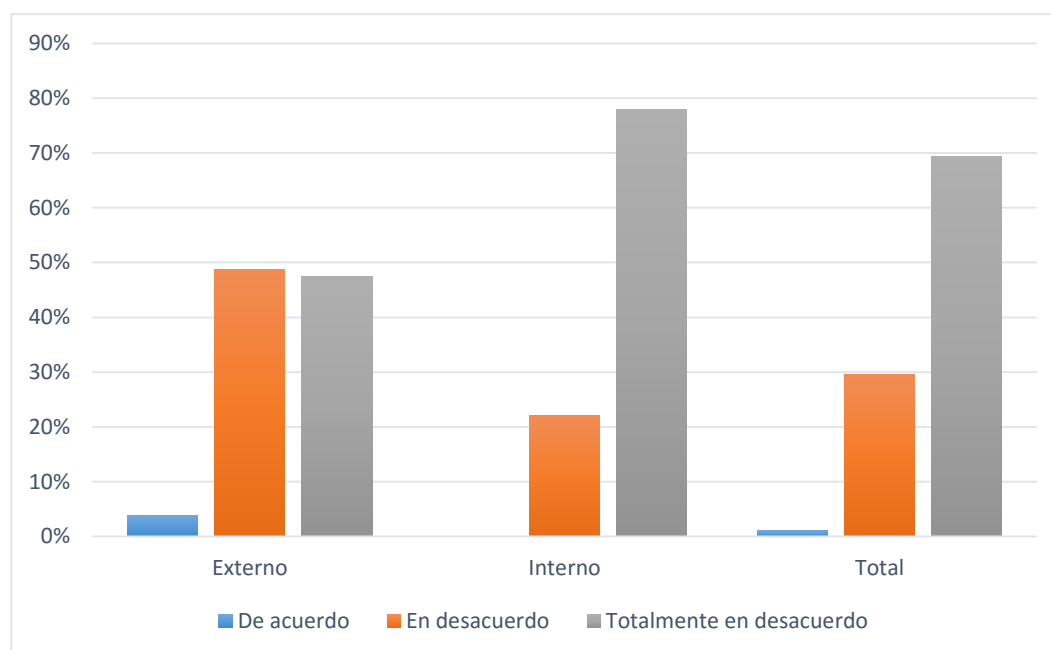
Este gráfico, nos muestra que los usuarios internos conocen las posibilidades ofrecidas por el servicio archivístico, mientras que el usuario externo muestra desconocimiento de las mismas. Sin embargo, los diferentes servicios que pueden brindarse no están establecidos normativamente. Esto nos demuestra la necesidad de la creación de una entidad que norme los procesos en los diferentes niveles de archivo. La creación del Archivo Central, insertada en la implementación de un Sistema Institucional de Archivo, podría contribuir a solucionar este problema.

Tabla 10: Las solicitudes de información son atendidas satisfactoriamente

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	3	3.75%	0	0.00%	3	1.07%
En desacuerdo	39	48.75%	44	22.00%	83	29.64%
Totalmente en desacuerdo	38	47.50%	156	78.00%	194	69.29%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 13: Las solicitudes de información son atendidas satisfactoriamente



Fuente: elaboración propia basada en los resultados del estudio

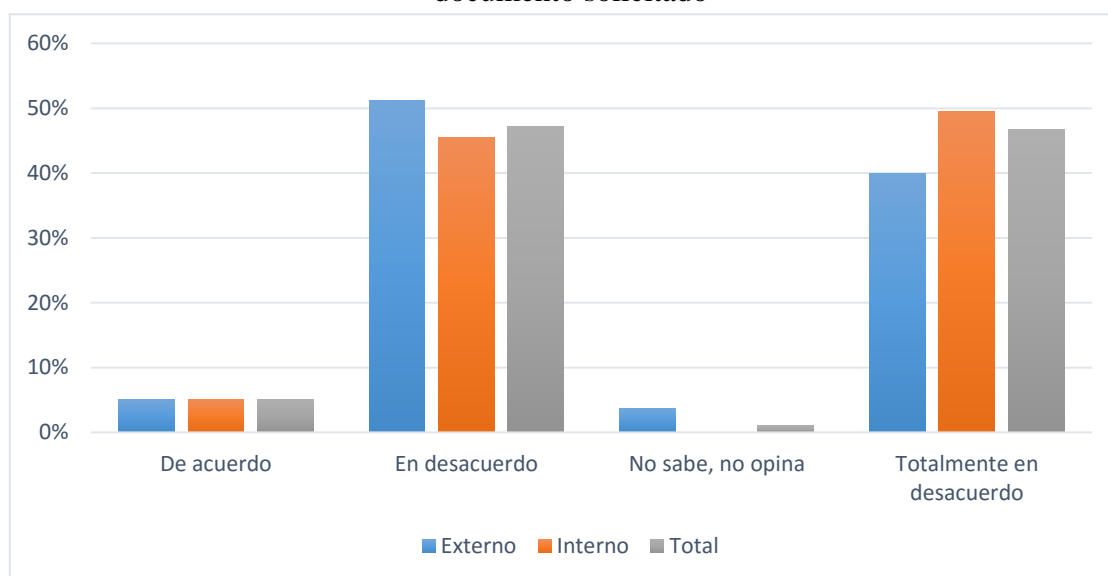
Los usuarios internos y externos, refieren que sus solicitudes muy frecuentes no vienen satisfechas, debido a que usualmente el personal es incapaz de ubicar el documento requerido. Esto se debe a la falta de una adecuada organización documental, a la dispersión de los documentos en diferentes locales y al mal archivamiento de los mismos, que se encuentran mezclados en diferentes agrupaciones documentales.

Tabla 11: El personal brinda referencias de ubicación en caso de no encontrar el documento solicitado.

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	4	5.00%	10	5.00%	14	5.00%
En desacuerdo	41	51.25%	91	45.50%	132	47.14%
No sabe, no opina	3	3.75%	0	0.00%	3	1.07%
Totalmente en desacuerdo	32	40.00%	99	49.50%	131	46.79%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 14: El personal brinda referencias de ubicación en caso de no encontrar el documento solicitado



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Estos datos muestran que tanto los usuarios externos como los internos no reciben ayuda del personal a cargo en los casos en que la documentación no sea ubicada en el lugar requerido.

El personal no guarda un registro de la documentación a su cargo y muchas veces desconoce donde se ubica lo solicitado; por ende, no puede brindar mayor información al usuario sobre dónde acudir para solicitar la información faltante, ya sea en una

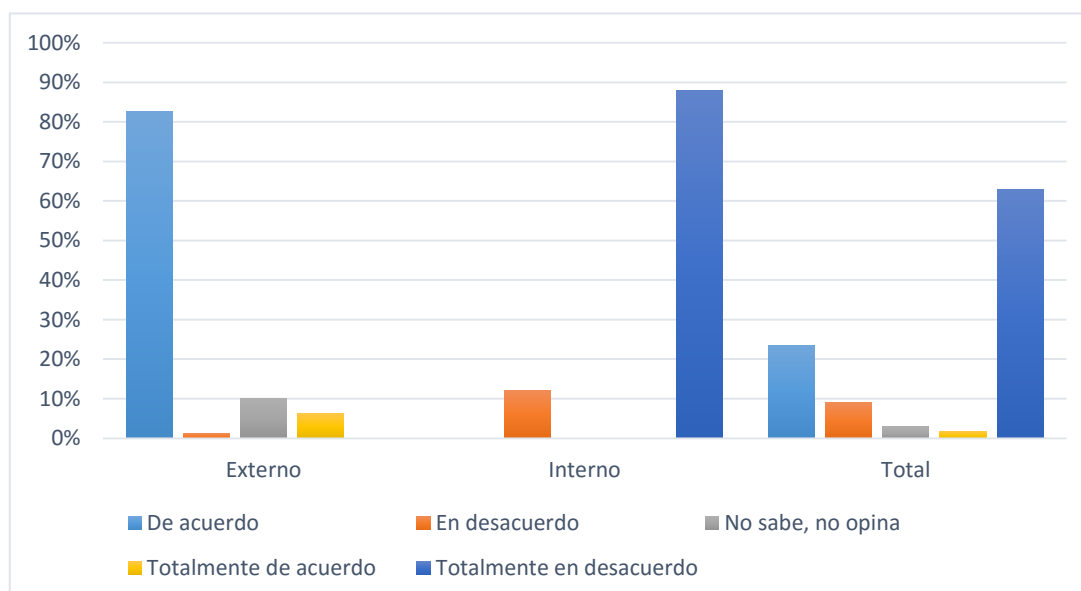
oficina o inclusive en otra institución de mayor jerarquía (Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana o Ministerio de Educación).

Tabla 12: El personal dispone de instrumentos de control documental

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	66	82.50%	0	0.00%	66	23.57%
En desacuerdo	1	1.25%	24	12.00%	25	8.93%
No sabe, no opina	8	10.00%	0	0.00%	8	2.86%
Totalmente de acuerdo	5	6.25%	0	0.00%	5	1.79%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	176	88.00%	176	62.86%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 15: El personal dispone de instrumentos de control documental



Elaboración propia basada en los resultados del estudio



Este gráfico muestra opiniones divergentes entre los usuarios internos y externos. Los externos manifiestan que el personal de la UGEL N° 07 lleva un control de los documentos en forma de cargos de atención. Cabe señalar que en la mayoría de los casos los usuarios externos solicitan la documentación mediante un Formato Único de Trámite.

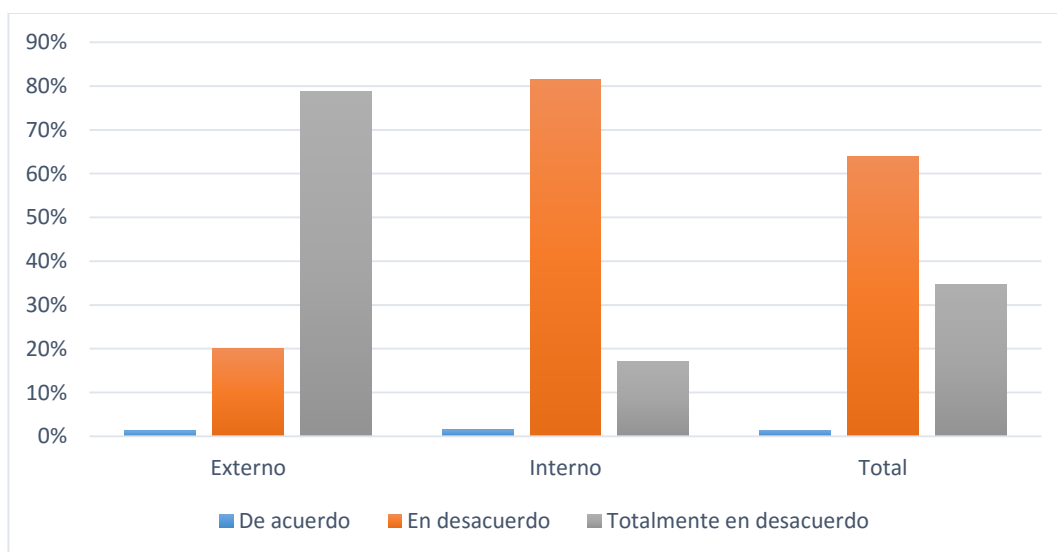
En el caso de los usuarios internos, no se maneja un control o registro de los préstamos solicitados, debido a que el requerimiento y atención se realiza de manera directa entre los especialistas.

Tabla 13: Las solicitudes de información son atendidas con rapidez

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	1	1.25%	3	1.50%	4	1.43%
En desacuerdo	16	20.00%	163	81.50%	179	63.93%
Totalmente en desacuerdo	63	78.75%	34	17.00%	97	34.64%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 16: Las solicitudes de información son atendidas con rapidez.



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

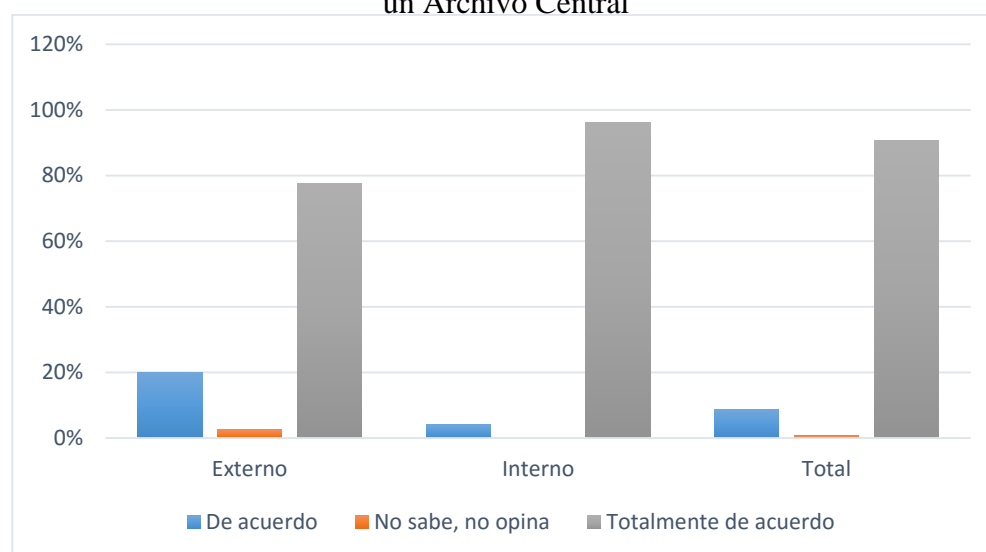
El gráfico nos muestra la insatisfacción, tanto de los usuarios externos como internos, con referencia a la celeridad de la atención. Eso por qué no existen plazos de atención establecidos y no hay una normalización en el proceso de solicitud; por ello los usuarios se ven perjudicados en los ámbitos administrativo y legal. La rapidez en la atención de las solicitudes de servicio tiene una relación directamente proporcional con la organización documental. La falta de ella, o su aplicación deficiente, incide directamente en la ubicación y por lo tanto en el tiempo de servicio de los documentos.

Tabla 14: Para un mejor control de los documentos es necesario que exista un Archivo Central

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	16	20.00%	8	4.00%	24	8.57%
No sabe, no opina	2	2.50%	0	0.00%	2	0.71%
Totalmente de acuerdo	62	77.50%	192	96.00%	254	90.71%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 17: Para un mejor control de los documentos es necesario que exista un Archivo Central



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

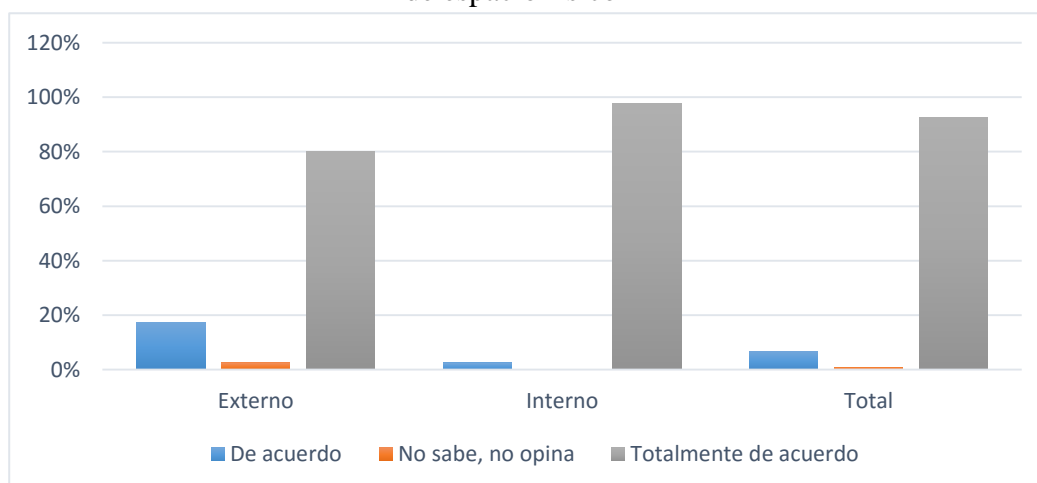
Antes la pregunta acerca de la creación de un Archivo Central, los usuarios consideran que su presencia mejoraría el control de los documentos, ya que el personal de la UGEL N° 07 realizaría transferencias formales, registrando en un inventario la documentación existente y faltante. Existe pues la correcta percepción de que la creación de un Archivo Central sea necesaria para la adecuada organización de los documentos, la cual reditúa en un servicio de calidad.

Tabla 15: La creación de un Archivo Central logrará solucionar el problema de espacio físico

	Externo		Interno		Total	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
De acuerdo	14	17.50%	5	2.50%	19	6.79%
No sabe, no opina	2	2.50%	0	0.00%	2	0.71%
Totalmente de acuerdo	64	80.00%	195	97.50%	259	92.50%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 18: La creación de un Archivo Central logrará solucionar el problema de espacio físico



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

En este caso, los usuarios manifiestan que la creación de un Archivo Central lograría solucionar el problema del espacio físico.

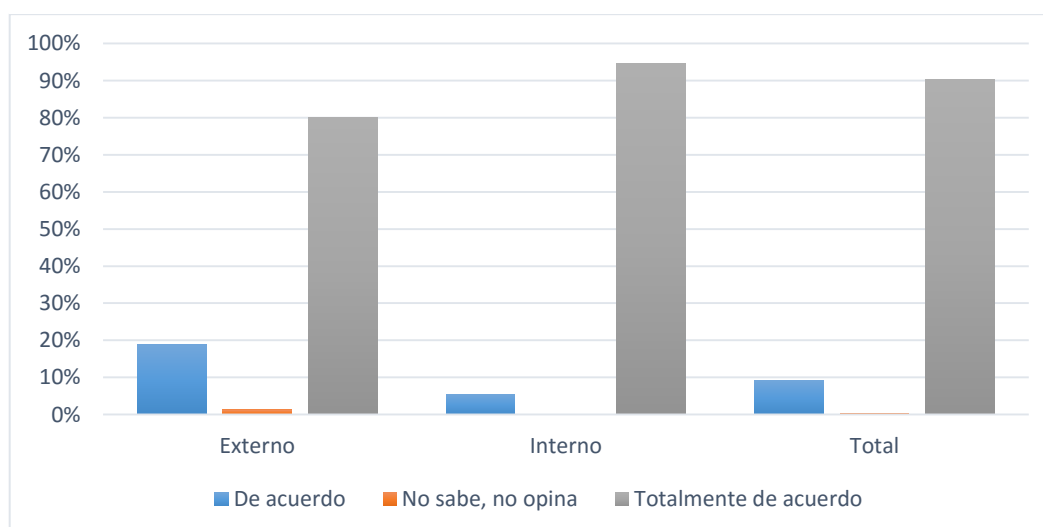
Al acercarse al personal encargado de los documentos, los usuarios, tanto externos como internos, pueden percatarse del hacinamiento de las oficinas, que comparten áreas de trabajo con la documentación almacenada. Los documentos incompletos o deteriorados que muchas veces reciben, muestran los peligros de la dispersión de expedientes en diferentes locales. Sin embargo, la creación de un archivo central donde transferir los documentos, liberaría espacio en las oficinas, ayudando el buen desarrollo de la gestión administrativa. Por otro lado, la conservación de los documentos no se vería perjudicada en un local de Archivo Central, que contaría con las condiciones requeridas para tal fin.

Tabla 16: ¿Es necesaria la uniformidad de criterios en la organización documental?

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	15	18.75%	11	5.50%	26	9.29%
No sabe, no opina	1	1.25%	0	0.00%	1	0.36%
Totalmente de acuerdo	64	80.00%	189	94.50%	253	90.36%
<b>Total general</b>	80	100.00%	200	100.00%	280	100.00%

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 19: ¿Es necesaria la uniformidad de criterios en la organización documental?



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

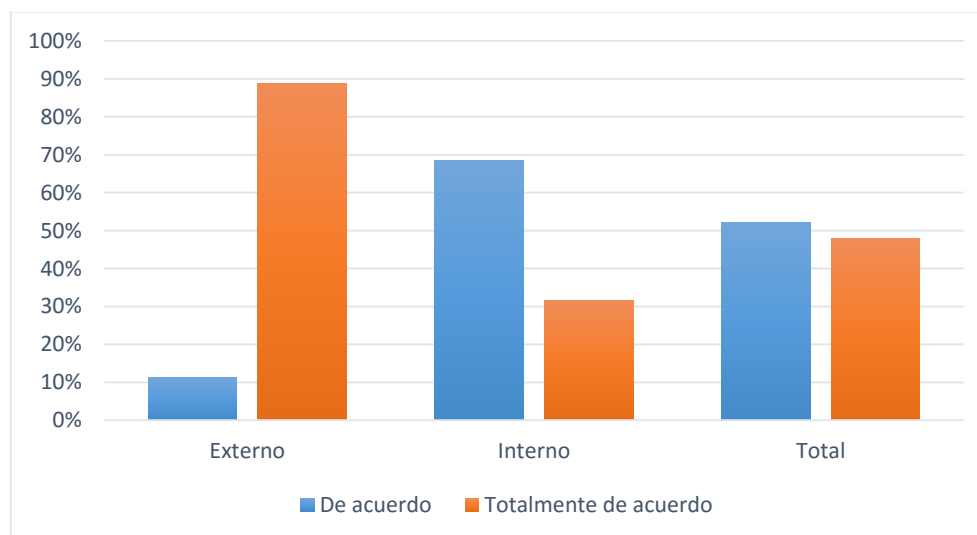
Ambas tipologías de usuarios manifiestan la necesidad de uniformizar los criterios de organización documental, ya que no existen ni una adecuada clasificación ni un ordenamiento preciso. Para cumplir con ello, los especialistas actualmente utilizan criterios subjetivos y desconocen los procesos archivísticos correctos. Es necesario, por ende, elaborar un Programa de Control Documental (PCD) que incluya un cuadro de clasificación, una tabla de retención de documentos, instrumentos descriptivos y manuales de procesos técnicos archivísticos.

Tabla 17: Deben existir normativas que regulen la gestión documental.

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	9	11.25%	137	68.50%	146	52.14%
Totalmente de acuerdo	71	88.75%	63	31.50%	134	47.86%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>	<b>200</b>	<b>100.00%</b>	<b>280</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 20: Deben existir normativas que regulen la gestión documental



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Los usuarios externos e internos, en su mayoría, manifiestan la necesidad de que existan normas que regulen la gestión documental, ya que, ante la falta de ellas, se presentan problemas, como el traslado de documentación sin registro ni control, la apropiación de

documentos por parte del personal (inclusive luego del término de su contrato), la eliminación de documentos a criterio del funcionario de turno y la falta de un responsable de la documentación por equipo de trabajo.

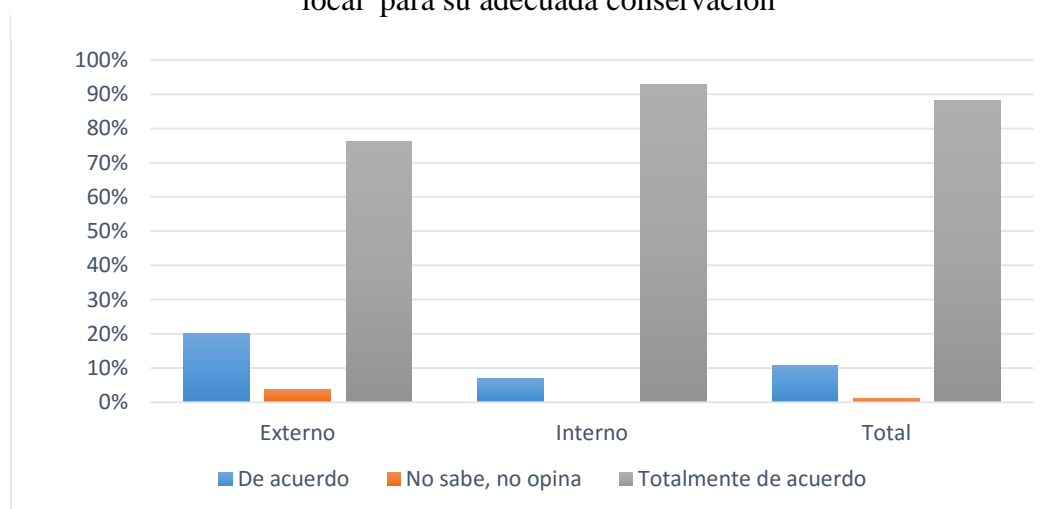
Para solucionar estos problemas, se debería elaborar el Manual de Organización y Funciones Archivísticas, las directivas de transferencia, realizar la foliación de los documentos y propiciar la creación del Comité Evaluador de Documentos, mediante Resolución Directoral.

Tabla 18: La documentación de la institución debe estar centralizada en un solo local para su adecuada conservación

	Externo		Interno		Total	
De acuerdo	16	20.00%	14	7.00%	30	10.71%
No sabe, no opina	3	3.75%	0	0.00%	3	1.07%
Totalmente de acuerdo	61	76.25%	186	93.00%	247	88.21%
<b>Total general</b>	80	100.00%	200	100.00%	280	100.00%

Elaboración propia basada en los resultados del estudio

Gráfico 21: La documentación de la institución debe estar centralizada en un solo local para su adecuada conservación



Elaboración propia basada en los resultados del estudio

La mayoría de los usuarios está de acuerdo en que la documentación debería estar centralizada en un solo local, para su adecuada conservación. La falta de calidad en el servicio y los problemas que se presentan, como pérdidas, deterioro y sustracción de documentos, se dan por la falta de un lugar único de almacenamiento. Además, la centralización de la documentación permitiría realizar una adecuada organización de la misma, solucionando de manera definitiva el problema de la calidad de servicio archivístico.

## **CAPITULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Habiendo mostrado las deficiencias en la calidad del servicio archivístico en la UGEL N° 07, como por ejemplo la inexistencia de plazos de atención y prestamos, la dispersión o exposición al deterioro de la documentación, la aplicación de criterios de clasificación subjetivos por parte de los especialistas, se presenta como una necesidad ineludible la creación de un archivo central, desde el cual se pueda normalizar el flujo de documentos, centralizar el acervo documental, organizarlo y además monitorear la creación de los diferentes niveles de archivo con personal adecuadamente capacitado.

En este sentido, la propuesta del presente trabajo, considera naturalmente todo el flujo documental de la institución, por lo que se traduce necesariamente en la implementación del Sistema Institucional de Archivo.

Los resultados de la correcta ejecución del mismo evidenciarán la relación que existe entre la organización documental y la calidad del servicio archivístico.

### **6.1 Objetivos**

- Lograr que la sociedad tenga una percepción positiva del servicio archivístico brindado en la UGEL N° 07.
- Lograr que los servicios que brinda la UGEL N° 07 satisfagan a los usuarios externos e internos.
- Mejorar la gestión documental interna de la UGEL N° 07, mediante la creación del Archivo Central.
- Establecer procesos de servicio documental para la satisfacción de los usuarios.
- Contar con profesionales especializados en archivística y personal capacitado para la ejecución de los procesos técnicos archivísticos.
- Contar con presupuesto fijo para la realización de las mejoras propuestas en este documento.



## 6.2 Infraestructura y equipamiento

Lo primero que se requiere para la creación de un archivo central es contar con un local destinado a la custodia y conservación de todo el acervo documental.

Para hallar el espacio ideal donde implementar nuestro archivo central, debemos tener en cuenta lo que nos dice Cortes (1989): La buena custodia, exige independencia, amplitud, seguridad, funcionalidad y dignidad en el emplazamiento.

Al ser la UGEL N° 07 la institución encargada de administrar los inmuebles de los centros educativos, de formación y capacitación, y estando muchos de ellos en desuso, existe la opción de poder escoger un local que se adecúe a las necesidades y se encuentre cerca de la sede principal, para facilitar los servicios de préstamo y consulta de documentos.

Se busca la creación de un archivo que incorpore las características de independencia, amplitud, seguridad y funcionalidad requeridas.

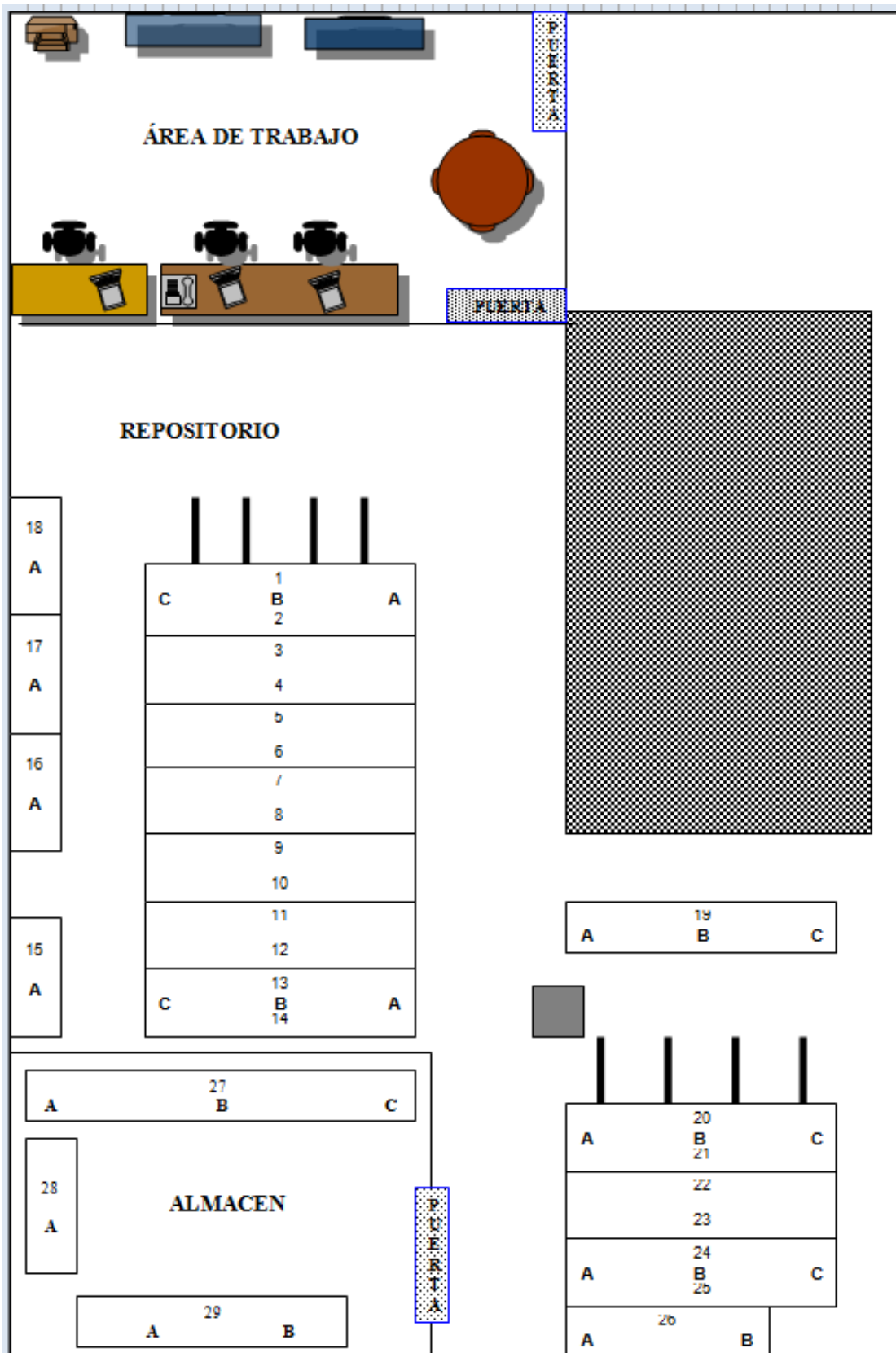
La independencia, se garantiza por el uso exclusivo del local asignado, condición imposible en la actualidad, vista la dispersión del acervo documental en tres lugares diferentes, cuyos ambientes se encuentran compartidos con otras oficinas administrativas, ajenas por completo a la labor archivística.

En cuanto la amplitud, debe de escogerse un local de aproximadamente 500 m<sup>2</sup>, compuesto por 4 o 5 ambientes que puedan convertirse en repositorios, con estantería fija para albergar un aproximado de 1800 ML, según los datos recogidos. Debería contar, además, con 1 o 2 ambientes que funcionen como salas de trabajo (amoblados y equipados), un comedor, oficinas administrativas y almacenes.

En lo correspondiente a seguridad, el local deberá estar ubicado en una zona segura, alejado de estaciones de servicio, tuberías de agua y desagüe y todo lo que pueda afectar a los documentos. Además, los servicios higiénicos deberán estar ubicados lejos de las áreas de trabajo y de los repositorios.

La funcionalidad dependerá del tamaño del local escogido, de la distribución de los ambientes y de su adaptación, para aprovechar a lo mejor los espacios disponibles.

Gráfico 22: Plano de un Archivo Central



Elaboración propia

## 6.3 Mobiliarios y equipos

### 6.3.1 Materiales

Los materiales necesarios para realizar el trabajo archivístico deben ser de calidad y durables, para facilitar la conservación de los documentos. Además, se debe considerar los materiales de protección, necesarios para resguardar la buena salud del personal de archivo.

Tabla 19: Materiales requeridos para las labores de archivo

Materiales de oficina	Materiales de protección	Materiales de archivo
Saca grapas	Guardapolvos	Pabilo N° 20
Tijeras	Guantes descartables	Cajas Archiveras
Engrapadoras	Mascarillas descartables	Carpetas Clasificadoras
Reglas	Gorros Descartables	Franela
Lápices	Gel Desinfectante	Cuchillas
Papel Bond, etc.		

Elaboración propia

### 6.3.2 Mobiliario

Una vez que se cuente con el local destinado al Archivo Central, se debe considerar el mobiliario necesario para desarrollar las actividades archivísticas:

- **Estanterías:** en el mercado existen estanterías fijas y móviles, si bien las estanterías fijas son de un precio mucho menor, las estanterías móviles ahorran gran espacio, son prácticas en su manejo y tienen un dispositivo de seguridad que permite mantener la documentación confidencial con mayor resguardo.
- **Carritos, carretas, carretillas:** es sumamente necesario contar con carritos transportadores de paquetes, carretillas para transportar los

sacos con documentos y las carretas de plataforma para trasladar las unidades de archivamiento.

- **Mesas y escritorios de trabajo:** resultan primordiales para realizar el trabajo de archivo, por lo que deben de ser amplios y resistentes.
- **Armarios y archivadores:** necesarios para guardar la documentación administrativa que genera el propio archivo central y almacenar los materiales.

## **6.4 Implementación del Sistema Institucional de Archivos**

### **6.4.1 Creación de la unidad de Archivo Central**

Para las instituciones públicas, la legislación archivística vigente ordena constituir un Sistema Institucional de Archivos (SIA) el cual debe estar integrado por los archivos de gestión, periféricos, centrales, intermedios e históricos. Para el presente caso sólo se considerarán los tres primeros niveles.

#### **a. Objetivos del SIA**

- Garantizar el acceso a la información y contribuir a la transparencia de la gestión pública.
- Promover la gestión, preservación y trato uniforme de la documentación durante todo su ciclo vital.
- Fomentar la integración de los archivos y la cooperación institucional e interinstitucional a través de la modernización y normalización de la función archivística.

#### **b. Base legal**

La base legal que sustenta y fundamenta el funcionamiento del SIA en ámbito nacional, que incluye las resoluciones concernientes el SNA (cuyo organismo rector es el AGN), es la siguiente:

- Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento el Decreto Supremo N° 008-92-JUS.
- Ley N° 27444, Ley General de Procedimientos Administrativos.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado y su Reglamento el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación y su Reglamento el Decreto Supremo N° 011-2006-ED.
- Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación y su Reglamento el Decreto Supremo N° 022-75-ED.
- Decreto Supremo N° 0170-2013-PCM Título VI "De la conservación de la información" 14/06/2014.
- Resolución Jefatural N° 442-2014 Reglamento de infracciones y aplicación de sanciones del sistema nacional de archivos 18/12/2014
- Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J, Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos.
- Resolución Jefatural N° 173-86-AGN/J, Directivas Generales Del Sistema Nacional de Archivos.
- Resolución Jefatural N° 442-2014-AGN/J, Reglamento de Infracciones y Aplicación de Sanciones del Sistema Nacional de Archivos.

#### **6.4.2 Directivas internas de procesos y procedimientos técnicos archivísticos**

Son las que regulan la organización, descripción, conservación, servicio, foliación, etc. En el sistema institucional de archivos, el órgano de administración de los archivos de la entidad es el responsable del diseño e implementación de las mismas.

La misma entidad deberá elaborar los siguientes documentos técnicos normativos, para el buen desarrollo de las funciones encomendadas:

- **Plan anual de archivos**

Se encarga de orientar las actividades archivísticas a desarrollar en un período determinado, en relación a los objetivos y metas previstas por la entidad y por el Sistema Nacional de Archivos.

- **Diagnóstico situacional**

Tiene el fin de analizar la problemática de la institución, con respecto a su gestión documental y al archivo, para proponer soluciones concretas.

- **Manual de procedimientos archivísticos**

Es un instrumento de gestión que permite establecer funciones, procesos, técnicas y procedimientos, atribuyendo responsabilidades, tiempos, recursos y trazabilidad a cada actividad realizada en cumplimiento de una función archivística.

- **Manual de organización y funciones archivísticas**

Es un documento técnico normativo archivístico, que establece la estructura orgánica y que incluye el Sistema Institucional de Archivo, delimitando sus funciones propias.

- **Cuadro de clasificación**

Es el primer instrumento de descripción del fondo documental, elaborado para tener un conocimiento preciso del mismo, del proceso de organización archivística y del servicio documental dependen de su precisión. El cuadro de clasificación debe ser redactado de acuerdo a los instrumentos de gestión institucionales, y aprobado por la alta dirección.

Existen tres tipologías de cuadro de clasificación: orgánico, funcional y orgánico-funcional; se diferencian por el criterio de clasificación: con

base en la organización de la institución o de acuerdo a sus funciones y actividades.

- **Inventarios descriptivos**

Los inventarios descriptivos, son aquellas herramientas que permiten mantener un control del acervo documental. En ello se consigna el contenido del paquete de cada pieza documental: en el inventario se anotan la serie documental, el tipo, el número, el asunto, la fecha de emisión y eventuales observaciones adicionales de la pieza documental.

Gráfico 23: Modelo de inventario descriptivo

**RESOLUCIONES 2013**

Nº ORDEN	FECHA	UNIDAD ORGÁNICA DE PROCEDENCIA	APELLIDOS Y NOMBRES	ASUNTO	OBSERVACIONES	PDF
001	02/01/2013	DIRECCION	GUAMALO DIAZ HUGO ELI	DAR POR CONCLUIDA DESIGNACION	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
001	02/01/2013	DIRECCION	AVILA LOS NIÑARRO MARGARITA TECOCOLINDA	INCORPORAR	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
001	02/01/2013	DIRECCION	TRIGO MONTENEGRO JUAN ENRIQUE	INCORPORAR	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
002	02/01/2013	COPROA	VELASQUEZ ORTEGA, EAVI MARCOS	DECLARAR INFUNDADO	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
002	02/01/2013	COPROA	CHIRROS MEDINA ADA MARIA	INSTALAR PROCESO ADMINISTRATIVO	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
003	07/01/2013	DIRECCION	LITANO VASQUEZ CESAR	DISPONER	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
003	07/01/2013	DIRECCION	AMPUSO LÓPEZ JORGE MCE	DISPONER	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>
003	07/01/2013	DIRECCION	ALVARADO KALDIMA LINCOLN JEREMIAS	DEVOLVER	UGEL 07	<a href="#">EXAMEN</a>

Fuente: Tomado de UGEL N°07, 2015

En el presente ejemplo, podemos observar el inventario descriptivo de la serie documental: resoluciones directorales, para la cual se ha considerado los siguientes campos:

- N° de orden.- es el correlativo de documentos descritos.
- Fecha.- es la fecha de emisión de la Resolución Directoral descrita.
- Unidad orgánica de procedencia.- se refiere a la unidad orgánica que proyecta el documento, por ser de su competencia.

- Apellidos y nombres.- son los datos de la persona a favor de quien se emite la Resolución Directoral.
- Asunto.- se describe lo que resuelve la Resolución Directoral.

### 6.4.3 Presupuesto

Para el éxito de la implementación de este proyecto y el desarrollo de los objetivos mencionados, es menester que el compromiso logrado con la alta dirección de la institución se cristalice en la asignación de recursos.

Este compromiso se basa en el grado de conciencia de la dirección acerca de la relación entre la organización documental y un servicio de calidad, cuyo resultado es una administración eficiente y eficaz. Los recursos involucrados no se deben ver como una pérdida sino como una inversión.

La alta dirección deberá asignar los recursos necesarios para la creación del archivo central, considerando la capacitación del personal encargado, la contratación de profesionales en archivo y la adquisición de mobiliarios, equipos, materiales, etc.

La estimación de la inversión se presenta en los siguientes cuadros:

Tabla 18: Presupuesto requerido para la contratación del personal

Personal	Cantidad	Salario mensual en S/.	Salario anual en S/.
Coordinador	1	4000	48000
Técnico	4	2800	134400
Auxiliar	10	2300	276000
Personal de seguridad	1	1800	21600
Personal de mantenimiento	2	1500	36000
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>12400</b>	<b>516000</b>

Elaboración propia



Tabla 20: Presupuesto requerido para la adquisición de materiales, mobiliarios y equipos

Código	Productos	Cantidades			
		Requerido	Medida	Costo unitario s/.	Costo total s/.
01.1	Computadoras	10	Unidades	2500	25000
01.2	Equipo multifuncional copiadora impresora escáner	5	Unidades	5000	25000
01.3	Escáner	10	Unidades	16000	160000
02	Tóner de impresión	10	Unidades	40	400
03	Útiles y materiales				
	Archivadores de palanca	120	Unidades	3	360
	Engrapadores	20	Unidades	7	140
	Bandeja de acrílico para escritorio de 2 pisos	10	Unidades	15	150
	Cintas de embalaje	140	Unidades	1	140
	Cinta adhesiva transparente 1/2 in x 72 yd	150	Unidades	0.7	105
	Goma en barra x 40 gr.	300	Unidades	1.2	360
	Nota autoadhesiva 3 in x 2 in (3.8 cm x 5 cm) aprox. X 100 hojas de colores variados	100	Unidades	4	400
	Nota autoadhesiva 3 in x 3 in (7.6 cm x 7.6 cm) aprox. X 100 hojas de colores variados	100	Unidades	6	600
	Forro de plástico tamaño oficio	20	Unidades	4	80
	Colector revistero de cartón lomo ancho tamaño oficio	20	Unidades	5	100
	Folder manila tamaño a4	100	Unidades	0.5	50
	Sobre manila tamaño extra oficio	50	Unidades	0.5	25
	Sobre manila tamaño a4	500	Unidades	0.5	250
	Sobre manila tamaño medio oficio	250	Unidades	0.3	75
Mica portapapeles tamaño a4	100	Unidades	0.5	50	

Corrector liquido tipo lapicero	48	Unidades	2	96
Perforador de 2 espigas para 20 hojas	30	Unidades	9	270
Porta clips acrílico con imán	15	Unidades	4	60
Regla de plástico 30 cm	20	Unidades	1	20
Saca grapa de metal	200	Unidades	2	400
Tajador de metal chico	24	Unidades	2	48
Tajador de mesa de metal	6	Unidades	15	90
Tijera de metal de 7 in con mango plástico	60	Unidades	4	240
Esponjera de jebe redondo	60	Unidades	3	180
Cuchilla para cortar papel con mango plástico	200	Unidades	1.5	300
Plumones negro	100	Unidades	1.5	150
Plumones rojo	50	Unidades	1.5	75
Plumones azul	100	Unidades	1.5	150
Bolígrafos (lapiceros) tinta seca punta fina negro	100	Unidades	1	100
Bolígrafos (lapiceros) tinta seca punta fina azul	200	Unidades	1	200
Bolígrafos (lapiceros) tinta seca punta fina rojo	100	Unidades	1	100
Bolígrafos (lapiceros) tinta gel punta fina negro	48	Unidades	2.5	120
Bolígrafos (lapiceros) tinta gel punta fina azul	48	Unidades	2.5	120
Bolígrafos (lapiceros) tinta gel punta fina rojo	48	Unidades	2.5	120
Lápiz negro n° 2 con borrador	100	Unidades	1	100
Plumón resaltador punta gruesa biselada color amarillo	100	Unidades	2	200
Cuaderno espiral cuadrulado tamaño a4 x 100 hojas	60	Unidades	3.5	210
Papel bond 80 g tamaño a4	80	Cajas	140	11200
Clip mariposa de metal n° 2 x	50	Cajas	12	600

	50				
	Clip de metal 33 mm x 100	40	Cajas	20	800
	Clip plastificado 33 mm x 50	200	Cajas	3	600
	Grapa 26/6 x 5000	50	Cajas	4	200
	Fasteners plásticos x 50	200	Cajas	4	800
<b>04</b>	<b>Materiales de archivo</b>				
	Pabilo n° 20	1000	Unidades	16	16000
	Costales de polipropileno	4000	Unidades	2	8000
	Franela, rollo x 25 mt	10	Unidades	15	150
	Tapas de cartón	6000	Unidades	2	12000
	Winchas metálicas, 5 mt	6	Unidades	5	30
<b>05</b>	<b>Estantería metálica, ángulos ranurados</b>	300	Cuerpos	400	120000
<b>06</b>	<b>Cajas archiveras</b>	4000	Unidades	8	32000
<b>07</b>	<b>Guardapolvos</b>	52	Unidades	22	1144
<b>08</b>	<b>Carretillas</b>				
	Carretilla plataforma	4	Unidades	120	480
	Carrito porta paquete	5	Unidades	120	600
	Carretillas de carga vertical	4	Unidades	120	480
<b>09</b>	<b>Agua de mesa sin gas x 20 l</b>	70	Unidades	30	2100
<b>10</b>	<b>Materiales</b>				
	Guantes quirúrgicos estéril descartable	160	Cajas	16	2560
	Mascarilla protectora descartable (3 pliegues)	140	Cajas	12	1680
	Respirador anti polvo	3000	Unidades	6	18000
	Gorros protectores de cabello descartables	140	Cajas	14	1960
	Faja elástica lumbar	50	Unidades	8	400
	Guante de cuero para seguridad con forro de algodón	50	Pares	4.5	225
	Lentes protectores	100	Unidades	3	300
	Jabón carbólico	240	Unidades	1	240
	Alcohol gel	160	Unidades	5	800
	Alcohol etílico 70°	80	Unidades	3.5	280

11	<b>Equipos de implementación</b>				
	Aspiradoras industriales	6	Unidades	600	3600
	Ventiladores industriales de pared	6	Unidades	150	900
	Ventiladores pedestal	8	Unidades	200	1600
	Extractores de aire	3	Unidades	250	750
	Deshumecedores	6	Unidades	150	900
	Secadoras profesionales	4	Unidades	200	800
12	<b>Escaleras de metal tipo tijera de 6 pasos con taburete</b>	6	Unidades	200	1200
13	<b>Mobiliario</b>				
	Mesa de trabajo 1.20 x 3.00 m	2	Unidades	600	1200
	Mesa de trabajo 0.60 x 1.50 m	10	Unidades	300	3000
	Modulo para computadora	6	Unidades	250	1500
	Armario de malamine con llave	5	Unidades	300	1500
	Escritorios con cajones y llave	6	Unidades	200	1200
	Sillas giratorias	5	Unidades	80	400
	Sillas fijas	15	Unidades	40	600
	Casilleros lockers de malamine de 15 puertas	2	Unidades	800	1600
14	<b>Disco duro portátil y usb</b>				
	Disco duro portátil 500 gb / 1 tb	5	Unidades	180	900
	Memoria usb de 32 gb / 64 gb	16	Unidades	60	960
15	<b>Otros</b>				
	Goma liquida, pote	80	Unidades	2	160
	Galón de lejía	12	Unidades	7	84
	Trapeadores	20	Unidades	2	40
	Galón de desinfectante	12	Unidades	7	84

Elaboración propia

## **6.5 Personal**

### **6.9.1 Perfil actitudinal**

El personal a considerar debe tener el siguiente perfil:

- Contar con formación profesional archivística, para coadyuvar al satisfactorio cumplimiento de los procesos técnicos archivísticos.
- Integridad: para salvaguardar tanto la confidencialidad como el derecho a la transparencia de la información.
- Proactividad: para solucionar los problemas que puedan presentarse en el escenario de una implementación reciente.
- Celeridad y eficiencia: para no descuidar el principal de los procesos técnicos archivísticos que es el servicio documental.
- Tener criterio: para cumplir con las tareas encomendadas sin perder de vista las metas y objetivos de la institución.

### **6.9.2 Perfil profesional**

El personal a considerar debe tener el siguiente perfil:

- 01 jefe de archivo profesional con carrera en archivística, experiencia en el campo de por lo menos 15 años,
- 04 técnicos de archivo de diferentes carreras profesionales, tal como historiadores, informáticos o administradores, quienes cuenten con curso básico en archivos y experiencia laboral de mínimo 3 años,
- 10 auxiliares de archivo con curso básico de archivos, carrera técnica y mínimo 01 año de experiencia laboral

## 6.6 Capacitaciones

El óptimo desarrollo de este proceso de organización, depende de la calificación del personal a cargo del mismo; en consecuencia, es necesario que durante esta implementación se cuente con personal capacitado en materia de archivo.

Así mismo, es necesaria una capacitación a cargo del personal responsable de los archivos de gestión de cada oficina, así como una capacitación elemental en criterios de archivo al personal de las oficinas, para dar a conocer el ciclo vital de los documentos y el flujo documental estandarizado.

La estandarización del flujo documental, significa ordenar las etapas de vida del documento, desde su generación en las oficinas o su recepción, pasando por la elaboración de los expedientes, la migración entre diferentes áreas, hasta su transferencia, junto con su serie documental, al archivo central como documento histórico.

La capacitación, se deberá brindar, en primer lugar, al personal que trabaja en las oficinas, y genera o recibe la documentación. En este caso, los especialistas aprenderán el valor de los documentos y la necesidad de respetar el ciclo vital de los mismos.

En segundo lugar, se capacitará al restante personal de la institución, para pueda aprender el ciclo vital de los documentos y la normalización del flujo documental. Dicha capacitación, por otro lado, permitirá identificar el archivo individual como un órgano de apoyo fundamental a la gestión administrativa, reafirmando su importancia y concientizando a todo el personal de la institución.

Para que estas implementaciones se lleven a cabo, es fundamental la participación activa de la dirección de la institución a través de directivas y normas generales; de esa forma, tanto el personal como los responsables de la asignación de recursos serán involucrados en el funcionamiento del archivo.

## **6.7 Colaboración entre áreas**

Luego de haber realizado el diagnóstico situacional, detallado en el capítulo IV, se sugiere que se realicen reuniones, en las cuales participen los responsables de las labores archivísticas, con el fin de elaborar planes y estrategias orientados a solucionar la problemática archivística institucional. Es conveniente que estas reuniones se realicen periódicamente (una o dos veces al año) y que se incluyan en el Plan anual institucional de archivo, con el fin examinar los avances realizados durante la implementación y gestión del Archivo Central

## **6.8 Centralización del acervo documental**

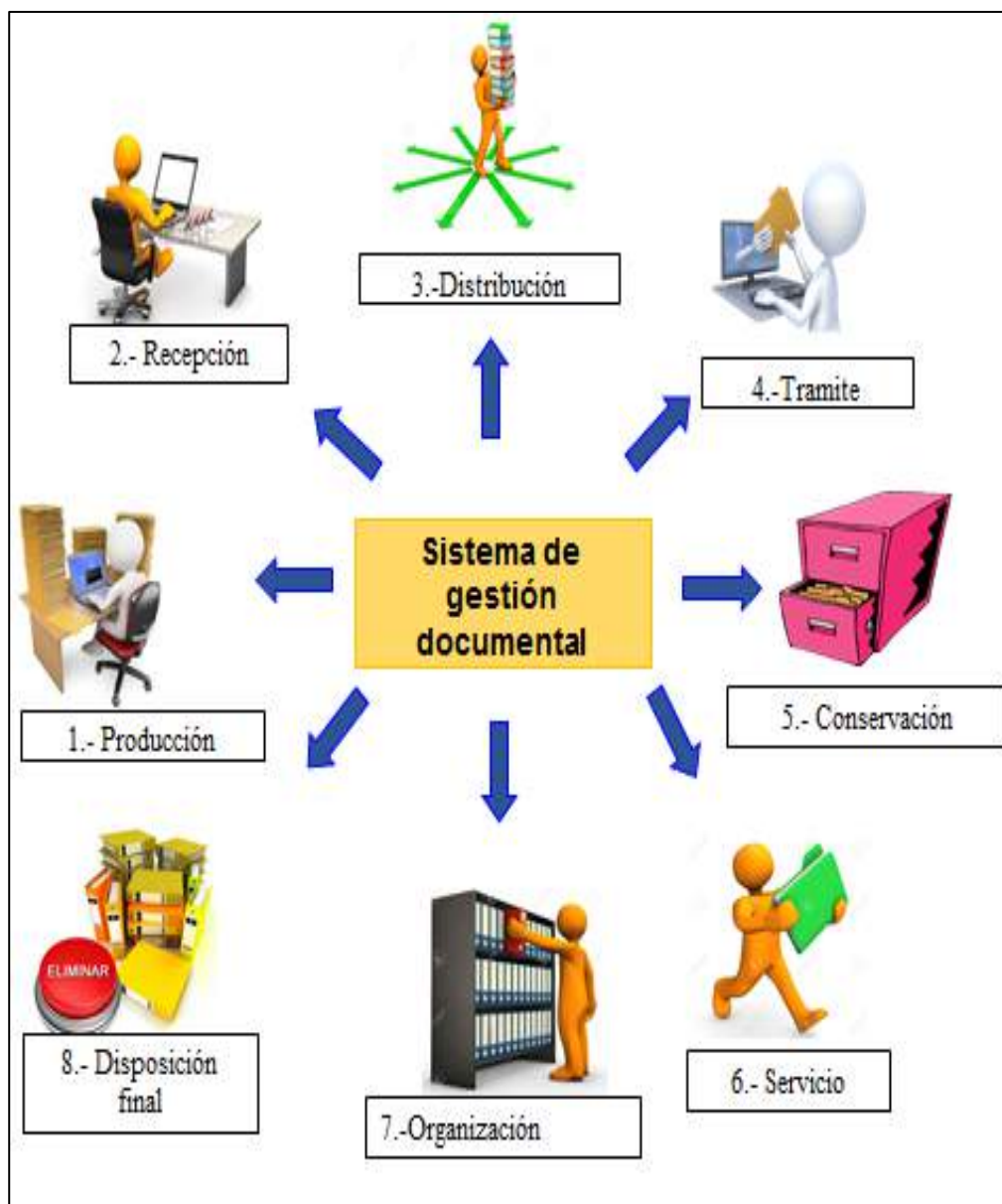
El acopio documental consiste en reunir la documentación de cada oficina administrativa y organizarla adecuadamente, para ponerla sucesivamente a disposición de los usuarios, externos e internos

Esta es la primera actividad a realizarse, pues permite identificar los documentos archivísticos y verificar los grupos documentales incompletos, las perdidas y los deterioros. Por ello, será necesario acudir a cada local donde se encuentra almacenada la documentación y realizar un trabajo de recojo y traslado hacia local asignado.

## **6.9 Sistema de gestión documental**

La implementación del sistema de gestión documental apunta a normalizar los procesos involucrados en el flujo documental, desde la producción del documento hasta su archivamiento definitivo.

Gráfico 24: Sistema de Gestión Documental



Elaboración propia

### 6.9.1 Proceso de producción de documentos

- Normalizar el proceso de solicitud de servicio.
- Normalizar los tiempos de atención y plazos de entrega.
- Normalizar los plazos de préstamo.



- Eliminar los archivos personales y criterios subjetivos en el manejo de los documentos, por parte de los especialistas.
- Implementar registros de control de servicios documentales.

### **6.9.2 Proceso de recepción de documentos**

- Recepción de la solicitud.
- Verificación del cumplimiento de los requisitos del trámite.
- Asignación de número de expediente.
- Derivación correcta de los documentos al área competente.

### **6.9.3 Proceso de distribución de documentos**

- Recepción del documento.
- Verificación de competencia del área para atender la solicitud.
- Registro del documento en el sistema o base de datos.
- Derivación al especialista con cargo físico o registro en el sistema (sistemas con enrutamiento o trazabilidad).

### **6.9.4 Proceso de trámite de documentos**

- Recepción del documento.
- Análisis y proceso del documento.
- Preparación y proyección de respuesta, la cual será entregada a la secretaria junto a los antecedentes.

### **6.9.5 Proceso de organización de documentos**

#### **a. Clasificación documental**

- Identificación de series y sub-series documentales en coordinación con el Archivo Central.
- Conformación de series y sub-series documentales.
- Aplicación de la tabla de retención y/o valoración documental de la dependencia.

#### **b. Ordenación documental**

- Conformación y apertura de expedientes.
- Determinación de los sistemas de ordenación (alfabético, numérico, cronológico, geográfico, etc.).
- Organización de series documentales.
- Foliación de documentos (numeración correlativa en anverso y reverso).

#### **c. Descripción documental**

- Análisis de información y extracción de contenidos.
- Identificación de los campos a considerar en los inventarios descriptivos (inventario por pieza documental).
- Preparación y elaboración del inventario descriptivo.

#### **d. Transferencias documentales**

- Coordinar, con el Archivo Central, las fechas de transferencias establecidas en el cronograma.
- Cambio de unidad de archivamiento (armado y rotulado de paquetes).
- Guardar los documentos en cajas de archivo, las cuales serán brindadas por el Archivo Central.

- Rotular las cajas de archivo para su fácil identificación.
- Coordinar con el Archivo Central la revisión y verificación de las cajas de archivo a transferir.
- Realizar la transferencia de las cajas al Archivo Central, previa conformidad del mismo.

#### **6.9.6 Proceso de servicio documental**

- Presentación de la solicitud (Formato Único de Trámite - FUT).
- Determinación de la competencia del servicio documental.
- Identificación del tipo de servicio documental requerido (préstamo, reprografía, consulta y referencia).
- Brindar información detallada del documento solicitado.
- Derivación de la solicitud al área competente.
- Recepción y registración de la solicitud.
- Utilización de las herramientas informáticas de consulta para confirmar la presencia de lo solicitado en archivo.
- Búsqueda y ubicación del documento.
- Entrega del documento de acuerdo al tipo de servicio (préstamo, reprografía, consulta y referencia).
- Registración del servicio documental otorgado y de los plazos de préstamo.
- Monitoreo del préstamo a través de formatos de préstamo.
- Control de la devolución a través de formatos de devolución.

#### **6.9.7 Proceso de disposición final de los documentos**

##### **a. La conservación total**

- Recepción de transferencias documentales al archivo central.
- Organización documental.

- Conservación de los documentos en su soporte original o migración a otros formatos.

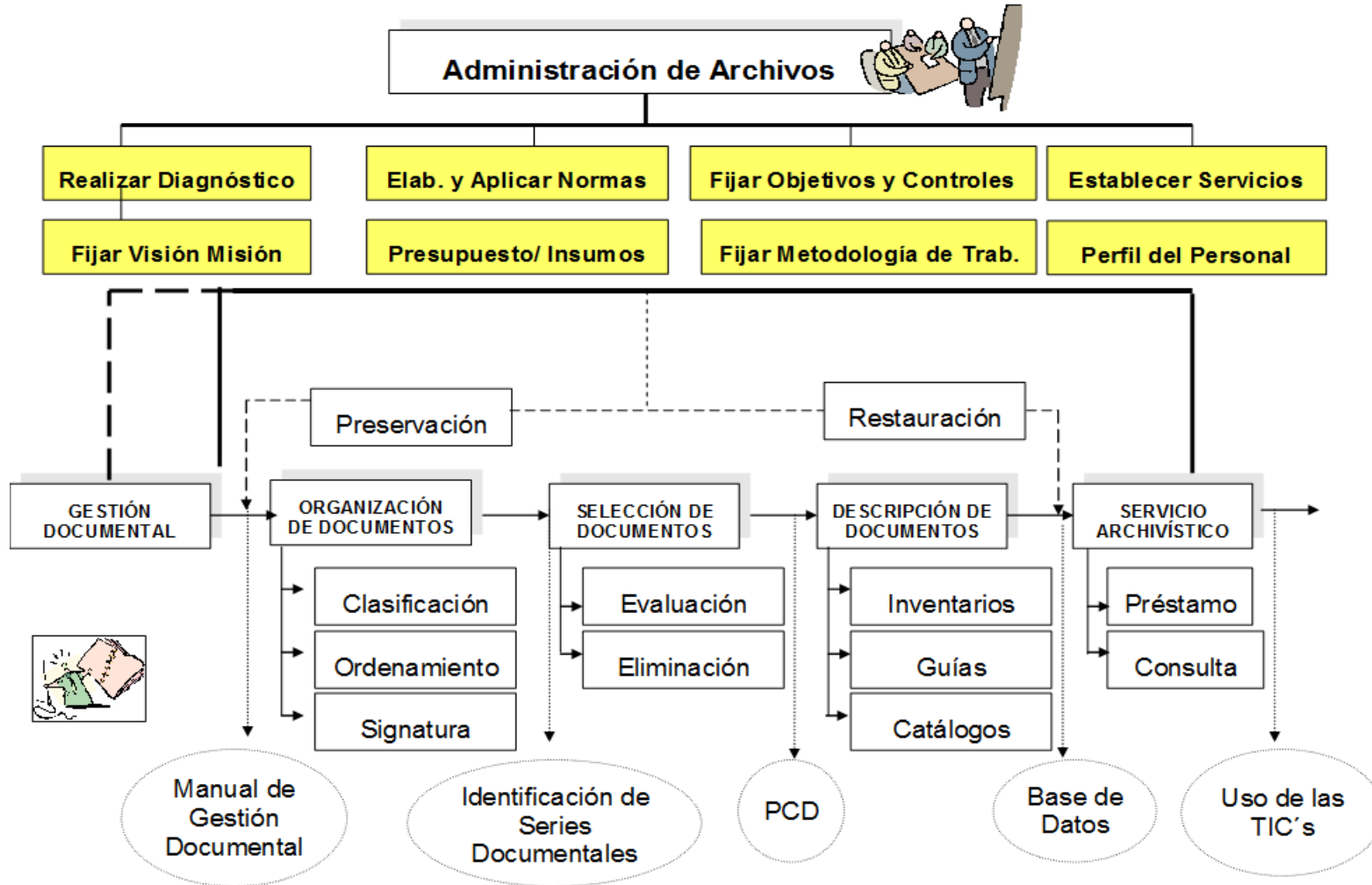
**b. Selección documental**

- Aplicación del Programa de Control Documental (PCD).
- Selección de los documentos para su conservación total y/o su eliminación.

**c. Eliminación de documentos**

- Aplicación de lo indicado en la Tabla de Retención de Documentos.
- Valoración avalada por el Comité evaluador de documentos de la UGEL N° 07
- Coordinación con el Archivo General de la Nación (AGN) para la ejecución del procedimiento de eliminación.
- Elaboración y consignación del acta de conformidad.

Gráfico 25: Administración de archivos



Elaboración propia

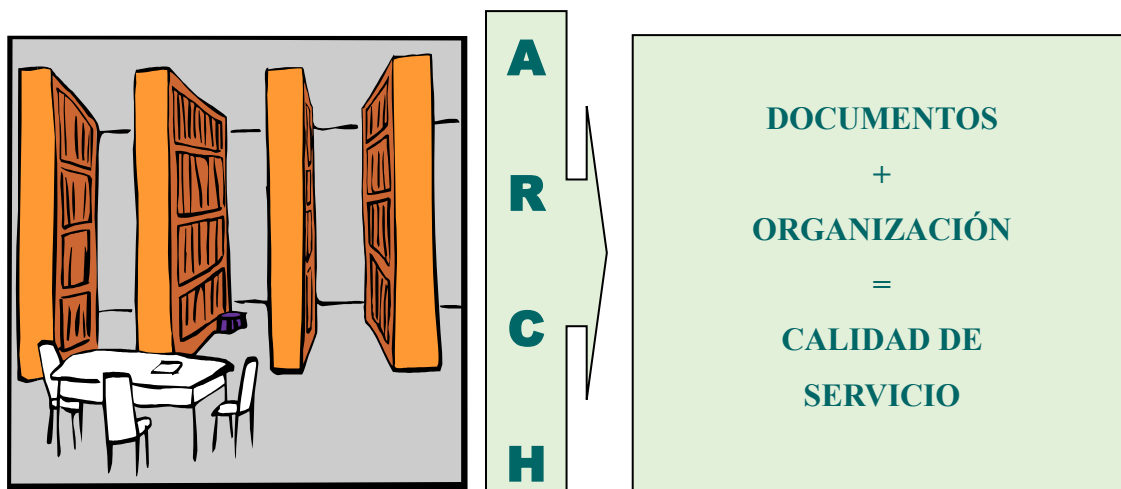
### 6.10 Calidad en el servicio archivístico en la UGEL N° 07

La creación de un Sistema Institucional de Archivo, a través de la implementación de sus distintos niveles, evidencia como la organización documental, aplicada al Archivo Central, mejore la calidad de este servicio, gracias a la optimización de los procesos técnicos archivísticos (Organización, descripción, Selección, conservación, etc.).

La calidad del servicio archivístico apunta a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios, internos y externos, resaltando la necesidad de respetar y poner en valor el trabajo de organización documental y el respeto de las normas técnicas vigentes.

La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información. (Rey, 2000)

Gráfico 26: Calidad de Servicio



Elaboración propia

## CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 Conclusiones

- El servicio archivístico de la UGEL N° 07 presenta deficiencias, debido a la falta de una adecuada organización documental. Las solicitudes expedidas corresponden al 40 %, mientras que el 30% de los requerimientos no viene atendido y otro 30% viene atendido fuera de plazo.
- Las causas principales del mal servicio son la inexistencia de un archivo central y la falta de personal calificado o que responda al perfil de un Archivero. Por otro lado, la documentación no puede ser ubicada con prontitud, debido a que no existen herramientas archivísticas (inventarios, cuadros de clasificación, etc.) que faciliten la búsqueda y recuperación de la información. Por lo tanto, cada especialista ordena los documentos bajo su responsabilidad según criterios subjetivos, ajenos a una organización archivística elemental.
- El establecimiento de un Sistema Institucional de Archivos, brindará grandes beneficios a los procesos de organización, administración y control del flujo documental, pues permitirá ahorrar tiempo y recursos, mal gastados en tareas innecesarias, así como detectar cuales procesos simplificar. Por último, la centralización de la documentación en un único repositorio, permitirá recuperar la documentación extraviada, optimizando los espacios y las áreas de trabajo de la institución.
- Los instrumentos propuestos, permitirán mantener un control del flujo documental, planificando la gestión de los metros lineales productos anualmente y con ello realizar las transferencias documentales. Dichas transferencias permitirán optimizar el uso del local asignado, resolviendo el problema de la falta de espacio. El diseño y la aplicación de un Sistema Institucional de Archivos, mejorará sensiblemente el control y la organización de los documentos, contribuyendo a facilitar la gestión administrativa.

## 7.2 Recomendaciones

- Se recomienda propiciar la creación de un Archivo Central de manera inmediata dado que, de no hacerlo, se estaría incumpliendo a la Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- Todo proceso de planificación y desarrollo, requiere un Sistema Institucional de Archivos que incorpore flujos de trámite documentario, que permitan eliminar procedimientos innecesarios y orienten al personal de la institución sobre sus tareas.
- Es importante que todos los cambios, tanto materiales como tecnológicos, involucrados en la generación y producción de información técnica, se orienten a uniformizar los procedimientos de trámite documentario, evitando la pérdida de tiempo y recursos. Así mismo, el proceso de eliminación de documentos debe realizarse en coordinación con el Archivo General de la Nación, a fin de descongestionar el archivo de aquella información que ya ha cumplido con su ciclo de vida. Por último, es importante mantener el presupuesto asignado para el Archivo Central, tanto para el pago del personal como para la compra de materiales y equipos necesarios para las labores archivísticas.
- Se recomienda a la Dirección de la UGEL N° 07, elaborar un Plan Anual de Capacitaciones para el personal que se encuentra desempeñando labores de archivo.



## BIBLIOGRAFIA

- Acevedo, F. (s/n). Archivo general de la nación. Introducción a la organización de archivos. Recuperado el 11 de setiembre de 2016 de: <http://www.agn.gob.mx/lineam/agnmodulo4.pdf>
- Angarita, P. & Angarita, D. (2008). Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado el 14 de setiembre de 2016 de: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis59.pdf>
- Archivo General de la Nación. (1985). Normas técnicas del Sistema Nacional de Archivos del Perú. Recuperado el 11 de setiembre de 2016 de: <http://webapp.regionsanmartin.gob.pe/sisarch/LEGISLACION/3.%20NORMAS%20OTECNICAS%20DEL%20SISTEMA%20NACIONAL%20DE%20ARCHIVOS/Resolucion%20Jefatural%20173-86-AGN.pdf>
- Arenal, C. (2018). Sistemas de Información y bases de datos en Consumo. UF1755: Tutor Información
- Arévalo, V. (1998). Diccionario de términos archivísticos. Córdoba: Ediciones del Sur. Recuperado el 10 de setiembre de 2016 de: [http://mail.inamu.go.cr/documentos/ARCHIVO\\_CENTRAL/articulos/diccionario.pdf](http://mail.inamu.go.cr/documentos/ARCHIVO_CENTRAL/articulos/diccionario.pdf)
- Baptista, P., Fernández, C & Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación. México D. F.: Pined in México. Recuperado el 05 de setiembre de 2016 de: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Bradley, H. (1999). The seduction of the archive: voices lost and found. History of Human Sciences, Vol. 12, n° 2, pp. 107-122. Recuperado el 10 de setiembre de

2016 de: <http://www.ifcanarias.com/2014-03-31-09-46-38/2014-03-31-09-45-11/seduciones-de-archivo.html>

- Cárdenas, E. (2012). Organización del archivo municipal de Villamar, Michoacán, México (Tesis de postgrado, Universidad Internacional de Andalucía). Recuperado el 13 de setiembre de 2016 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)
- Congreso de la República del Perú. (2003). Ley General de Educación. [Ley 28044 de 2003]. DO: El Peruano.
- Consejo Internacional de Archivos. (2000). ISAD (G): Norma Internacional General de Descripción Archivística. Recuperado el 09 de setiembre de 2016 de:  
<http://www.ica.org/sites/default/files/isad%20g%20SP.pdf>
- Cortés, V. (1982). Manual de Archivos Municipales. Madrid: ANABAD.
- Cruz, J. (1994). Manual de Archivística (2da ed.). Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
- Fuster, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos. Universidad de Murcia: Anales de documentación N°2. Recuperado el 14 de setiembre de 2016 de:  
[revistas.um.es/analesdoc/article/download/2631/2611](http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2631/2611)
- Gallego, O. & López, P. (1991). La descripción documental en fondos de archivos o series cerradas. IRARGI. Revista Archivística.
- García, M. (2007). Series y tipos documentales. Modelos de análisis. Cuadernos de investigación archivística y gestión documental N°10. Córdoba: Municipalidad de Priego de Córdoba. Recupero el 10 de setiembre de 2016 de:

<http://rauec.gob.ec/images/LECTURAS2MODULO/GARCIAMARIANOSERIESYTIPOLOGIASDOCUMENTALES.pdf>

- García, R. (2010). El archivo de documentos. Los archivos administrativos. Normas básicas de instalación de documentos. El acceso a la información contenida en los archivos públicos. Recuperado el 10 de setiembre de 2016 de: [http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document\\_library/get\\_file?uuid=5990ff32-0020-474e-9194-dfbf2d87e2d1&groupId=10129](http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=5990ff32-0020-474e-9194-dfbf2d87e2d1&groupId=10129)
- Heredia, A. (1991). Archivística General. Teoría y Práctica (5ta ed.). Sevilla: EXCMA. Diputación Provincial de Sevilla.
- Heredia, A. (2005). Archivística General. Teoría y Práctica (7ma ed.). Sevilla: EXCMA. Diputación Provincial de Sevilla.
- Hospital Hipólito Unanue. (2015), Directiva administrativa del procedimiento para la conservación de documentos en los archivos administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Recuperado el 10 de setiembre de 2015 de: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/ADMINISTRACION%20DE%20ARCHIVOS/2015/9-%20Directiva%20Administrativa%20N%C2%B0%20001-HNHU-DG-V.01.pdf>
- Iturrate, G. (1993). Aproximación Teórica a la tipología del usuario de archivo. Revista Catalana de Archivística.
- La Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). (2011). Administración de Documentos y Archivos: Textos Fundamentales. Madrid: CAA
- Landa, L. (2002). Gestión de documentos: el caso del consorcio SMS (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado el 15 de setiembre de 2016 de:

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Landa\\_M\\_L/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Landa_M_L/t_completo.pdf)

- Losada, M. y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración de Bogotá (Colombia). Volumen 20. Número 34.
- Luzón, A. (2005). La Organización de los Archivos de Oficina. Ayuntamiento Escorial, España. Recuperado el 15 de setiembre de 2016 de: [https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP\\_EPD/Pg-MA-ASIG/Pg-ASIG-64401/TAB42351/Manual\\_Archivos-Ana-Luzon.pdf](https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/Pg-MA-ASIG/Pg-ASIG-64401/TAB42351/Manual_Archivos-Ana-Luzon.pdf)
- Méndez, E. (2002). Metadatos y recuperación de información: estándares, problemas y aplicabilidad en bibliotecas digitales. Asturias: Ediciones Trea.
- Ministerio de Educación (2015). Boletín N°01 – UGEL N°07. Recuperado el 20 de setiembre de 2016 de: [http://www.ugel07.gob.pe/wp-content/uploads/2016/01/boletin\\_estadistico\\_2015\\_APP-UGEL07.pdf](http://www.ugel07.gob.pe/wp-content/uploads/2016/01/boletin_estadistico_2015_APP-UGEL07.pdf)
- Ministerio de Educación. (2013). Procedimiento Técnico – Archivísticos para Universidades. Recuperado el 15 de setiembre de 2016 de: <http://www.minedu.gob.pe/otd/archivocentral.php>
- Ministerio de Fomento (s/n). Gestión Documental (Nivel 1). España. Recuperado el 15 de setiembre de 2016 de: [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf)
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2005). Sistema de Gestión de Archivos (SGA). Recuperado el 15 de setiembre de 2016 de: <http://rree.gob.pe/servicioalciudadano/Documents/Gesti%C3%B3n%20de%20archivos.%20OGD.pdf>

- Molina, J. y Leyva, V. (1996). Técnicas de Archivo y Tratamiento de la documentación administrativa. Guadalajara: ANABAD.
- Mundet, J. (1994). Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruíper.
- Pardo, A. & Ruiz, A. (2002). SPSS 11. Guía para el análisis de datos. Madrid: Mc Graw Hill.
- Rey, C. (2000) La satisfacción del usuario: Un concepto en Alza. Anales de documentación. N°3. Barcelona: Facultad de Biblioteconomía y documentación.
- Romero, M. (1994). Manual de Archivística y Archivos: Soportes, edificio y organización. Carmona: Asociación de Archiveros de Andalucía.
- Rubio, P. (1999). Archivística eclesiástica: Nociones básicas. Sevilla: Guadalquivir Ediciones.
- Rufeil, M. (2009). Manual de Teoría Archivística y Glosario. Nueva Córdoba: Editorial Brujas.
- Sanz, E. (1994). Manual de Estudios de Usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Sierra, L. (2007). Guía práctica para la difusión de productos de archivo. La Plata: Asociación de amigos del Archivo Histórico de la Provincia de Buenos Aires.
- Tanodi, A. (1961). Manual de archivología hispanoamericana. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Unidad de Gestión Educativa (UGEL). (2015). Plan Operativo Institucional. Recuperado el 15 de mayo 2016, de:  
[http://www.ugel07.gob.pe/transp/POI\\_2015r.pdf](http://www.ugel07.gob.pe/transp/POI_2015r.pdf)

- Universidad de Almería. (2012). Sistema archivístico. Recuperado el 10 de setiembre de 2016 de:  
[http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/servicios/SISTEMA ARCHIVISTICO](http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/servicios/SISTEMA%20ARCHIVISTICO)
- Vásques, M. (1997). Introducción a la archivología. Guía de estudio. Santa Fe de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia.

**ANEXO N° 01**

### Encuesta de satisfacción del usuario interno y externo

**Gracias** por realizar la *Encuesta de satisfacción al usuario*. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

<b>I. Datos Generales</b>	
Tipo de Usuario 1. Interno 2. Externo	Edad 1. De 18 a 30 2. De 31 a 40 2. De 41 a 50 3. De 50 a más
Sexo 1. Femenino 2. Masculino	Grado Académico 1. Superior 2. Secundaria Completa
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = No sabe, no opina 4 = De acuerdo 5 = Totalmente en de acuerdo	

	<b>CONSIDERA UD. QUE:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL</b>					
1	La organización de los documentos realizada por el personal a cargo es la adecuada.					
2	La documentación solicitada se encuentra en un solo lugar					
3	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
4	Existe una correcta conservación de los documentos.					
5	La documentación es administrada por una sola persona.					
	<b>SERVICIO DOCUMENTAL</b>					
6	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el servicio archivístico.					



7	Las solicitudes de información son atendidas satisfactoriamente.					
8	El personal brinda referencias de ubicación en caso de no encontrar el documento solicitado.					
9	El personal dispone de instrumentos de control documental.					
10	Las solicitudes de información son atendidas con rapidez.					
	<b>CREACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL</b>					
11	Para un mejor control de los documentos es necesario que exista un Archivo Central.					
12	La creación de un Archivo Central logrará solucionar el problema de espacio físico.					
13	Considera Usted que es necesaria la uniformidad de criterios en la organización documental					
14	Deben existir normativas que regulen la gestión documental.					
15	La documentación de la institución debe estar centralizada en un solo local para su adecuada conservación.					