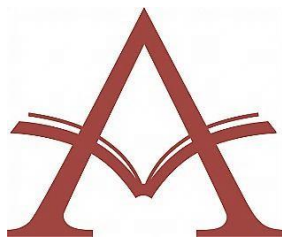


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Gestión Documental y el Desarrollo Institucional en una
Universidad Nacional de Lima, 2021**

PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE
EMPRESAS

AUTOR:

ELIZABETH ROXANA LA TORRE SEVILLA

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5069-7609

ASESOR:

DRA. JACQUELINE CARBONELL INFANTE

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2172-2817

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ SETIEMBRE, 2021

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue Determinar la se relación entre la gestión documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021, con la finalidad de transparentar la información que se produce y satisfacer las necesidades de los usuarios. La presente investigación es de carácter descriptivo-explicativo, para lo cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 280 trabajadores (docentes y personal administrativo).

Los resultados indican que el programa de gestión documental implementado en una universidad nacional de Lima, ha contribuido eficientemente con la organización y conservación de documentos; con la dotación de recursos, a elevar el nivel de seguridad y con la calidad del personal que labora en el archivo. Además, Se logra concluir que La recepción documental se relaciona con el desarrollo institucional de la Universidad, 2021, ya que según los resultados obtenidos el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.698 y la sigma (bilateral) es de 0,001. de igual forma dados los resultados en las encuetas el uso de estrategias en la institución no es aplicado por todo el personal por lo que retrasa y perjudica al registro de documentos por lo que puede recomendar capacitar al personal con las estrategias que permitan la mejora de las actividades del registro institucional.

Palabras claves: Gestión documental. Archivos. Conservación documental. Legajos de personal.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between document management and the institutional development of a national university in Lima, 2021, in order to make the information produced transparent and meet the needs of users. This research is descriptive-explanatory, for which a questionnaire was applied to a sample of 280 workers (teachers and administrative staff).

The results indicate that the document management program implemented in a national university in Lima has contributed efficiently to the organization and conservation of documents; with the allocation of resources, to raise the level of security and with the quality of the personnel that works in the archive. In addition, it is possible to conclude that the documentary reception is related to the institutional development of the University, 2021, since according to the results obtained, the Spearman's Rho correlation coefficient, which has the value of 0.698 and the sigma (bilateral) is 0.001 . In the same way, given the results in the surveys, the use of strategies in the institution is not applied by all the personnel, which delays and harms the registration of documents, so it can recommend training the personnel with the strategies that allow the improvement of the institutional registry activities.

Keywords: Document management. Records. Documentary conservation. Personnel files.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Tabla de Contenidos	iv
1. Problema de Investigación	6
1.1. Descripción de la realidad problemática	6
1.1.1. Problema general.	7
1.1.2. Problemas específicos.	7
1.2. Objetivos de la investigación.	7
1.2.1. Objetivo general.	7
1.2.2. Objetivos específicos	7
1.3. Justificación e importancia de la investigación.	8
2. Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes.	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	11
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Gestión documental	14
2.2.2. Desarrollo institucional	17
2.3. Definición de términos básicos	26
2.3.1. Almacenamiento de documentos	26
2.3.2. Clasificación de documentos	27
2.3.3. Disposición de documentos	28

2.3.4. Economía	29
2.3.5. Gestión documental	29
2.3.6. Innovación	30
2.3.7. Infraestructura	30
2.3.8. Organización	31
2.3.9. Recepción de documentos	31
2.3.10. Registro de documentos	32
2.3.11. Tecnología	32
3. Cronograma de actividades	34
4. Presupuesto de la investigación	35
5. Referencias	36
6. Aporte académico	40
7. Recomendaciones	42
8. Anexos	43
8.1. Cuadros estadísticos	43
8.2. Cuestionario: Gestión documental	57
8.3. Cuestionario: Desarrollo institucional	59

1. Problema de Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

El archivo en el mundo desarrollado ha dejado de ser un espacio de “castigo” de los trabajadores. El aumento de trámites y de personal, ha llevado a hablar de gestión documental y desde hace años se han empezado a usar sistemas que agilizan los trámites y procesos y que mantienen la integridad de la documentación, evitando suplantaciones o pérdidas de documentos. En el contexto nivel mundial muchos gobiernos han empezado a utilizar sistemas de gestión de documentos para agilizar los trámites y mantener ordenada la información.

Igualmente, en muchos países de América Latina, en las dependencias públicas, se ha empezado a utilizar el software Quipux para la gestión de documentos, con la finalidad de facilitar el manejo de la documentación y satisfacer las necesidades de los usuarios.

En la Universidad se presenta limitaciones técnicas en el manejo del archivo, por el desinterés de las autoridades que causa retrasos en la ejecución de trámites y ha impedido que se pueda encontrar una solución para el manejo de la información. Otro aspecto importante es el limitado espacio para almacenar documentos, que se nota en el almacenamiento incorrecto de documentos, y el deterioro de los mismos. La documentación impresa ha sido desde siempre el método más utilizado para la recolección y almacenamiento de la información, sin embargo, este método ha traído varios inconvenientes entre ellos la pérdida y deterioro de los documentos. Otros problemas que se presentan, es el desorden al almacenar, lo cual impide que la información sea fácil de localizar y que la búsqueda tarde demasiado. Y finalmente, el desconocimiento de las herramientas tecnológicas disponibles por parte de las autoridades ha impedido que se encuentre una solución para el manejo de la documentación, manteniendo la

información impresa y dispersa en varios lugares, sin poder administrarla de una manera centralizada.

1.1.1. Problema general.

¿Cómo se relaciona la gestión documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021?

1.1.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo se relaciona la recepción de documentación con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021?
- ¿Cómo se relaciona el registro de documentos de documentación con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021?
- ¿Cómo se relaciona la disposición de documentación con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021?

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la se relación entre la gestión documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la se relación entre la recepción documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, 2021.
- Determinar la se relación entre el registro documental con el desarrollo institucional de una universidad de Lima, 2021.
- Determinar la se relación entre la disposición documental con el desarrollo institucional de una universidad de Lima, 2021.

1.3. Justificación e importancia de la investigación.

El trabajo permitirá aportar nuevos conocimientos para próximas investigaciones acerca que del sistema de gestión de documentos de archivo el cual se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones de diversas instituciones dedicadas al mismo rubro, logrando, comparando entre si diversas investigaciones para lograr una correcta ejecución de un programa Integral de Gestión Documentaria.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes.

En la presente investigación se tomarán en consideración los siguientes antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Rodríguez. (2018). Elaboró el artículo orientado en a identificar la integración y trabajo colaborativo que puede existir desde las dos áreas que gestionan información en una IES, Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001) y Gestión Documental. Posteriormente, a través de la revisión teórica, se abordan los ejes más representativos, encontrándose que la composición de estrategias se da a partir de concebir planes (objetivos), metas y políticas (categorías). Una vez definida la metodología de estudio a través de un enfoque cualitativo, se aplica como instrumento de recolección de información las entrevistas, seleccionando un grupo de individuos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la institución y expertos en gestión documental. Obteniendo que la implementación de un Sistema de Gestión Documental como metodología transversal a la organización, a través de la integración con el Sistema de Gestión de Calidad, permite replicar a todas las dependencias de la organización los requisitos legales

vigentes, a partir de los cuales se dictan las disposiciones en materia de gestión documental en las entidades.

Camilo y Castro. (2021). Se propusieron desarrollar un trabajo en el ámbito de la gestión documental asociada al control interno, con el objetivo de explorar los vínculos que existen entre ambos. Este análisis ha podido determinar que el exitoso cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización, así como la eficiente toma de decisiones, la transparencia administrativa y la rendición de cuentas dependen de una efectiva gestión de la documentación, al disponer de información veraz, confiable, íntegra y oportuna. En este sentido se examinan conceptos tan importantes como documento archivístico (aquel que sirve de prueba y evidencia), control interno y gestión documental. Siguiendo esta misma dirección se enfatiza en las normativas de control interno y en la gestión de riesgos relacionados con la administración de la información, especialmente aquella de carácter estratégico o confidencial. Resultando que toda organización necesita mantener evidencias de las actividades y demostrar la calidad de la información registrada en ella para que puedan ser auditadas. La Gestión Documental tiene la función de crear capacidades en las organizaciones para la identificación de riesgos, pues a través de sus procesos y herramientas es posible la creación y el mantenimiento de información confiable.

Riquelme. (2019). Se planteó como objetivo destacar la relación e importancia que la Gestión Documental brinda al medio ambiente como elemento incluido en el uso de buenas prácticas que contribuyan al ahorro del papel y por consiguiente al desarrollo sostenible, sin dejar de tener en cuenta a las evidencias como reflejo de las operaciones que en cualquier empresa se desarrolle, se realizó el estudio en la Facultad de Economía y trabajos de la maestría en Gestión de Información en las Organizaciones de la Cátedra UNESCO en Gestión de

Información para las Organizaciones. El software utilizado en el desarrollo de las mismas fue el Sistema de Gestión Documental ALFRESCO por ser libre. Se analizan buenas prácticas de varias organizaciones, así como los problemas que el gasto de papel acarrea al medio ambiente. El resultado de estos trabajos ha permitido la definición de los procesos de la aplicación de la Gestión Documental para el control de la documentación de la maestría, así como de la Escuela del Graduado y otros organismos del estado estableciendo una cultura de trabajo que permitirá como conclusión, su aplicación a otros procesos en la Facultad de Economía.

Cahuasquí. (2018). Desarrollo un trabajo de investigación donde se enfocó en establecer una metodología para la gestión por procesos que mejore las actividades administrativas y hacerlas más eficaces y eficientes, de manera que exista una gestión integral y un direccionamiento único de los procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la UPEC. Esta metodología busca una evolución en la cultura organizacional a través del cambio de un esquema funcional a uno por proyectos y procesos. Este estudio fue descriptivo y documental, aplicando el método hipotético-deductivo y el analítico-sintético, presenta un diagnóstico situacional, donde se analizaron aspectos como, la estructura organizacional, misión, visión, valores y objetivos estratégicos, entre otros. Estos sirvieron para identificar y construir cinco procesos estratégicos de: planificación estratégica, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), planificación operativa, rendición de cuentas y proceso de generación de proyectos de cooperación, caracterizados y documentados a través del mapa de procesos, fichas técnicas y diagramas de flujo.

Velázquez, et. al. (2018). Realizaron un trabajo de investigación partiendo de los principales supuestos teóricos que se manejan actualmente entorno a la gestión documental y la gestión del conocimiento. Se utilizaron dentro de los métodos teóricos el Hipotético-deductivo

para la elaboración de la hipótesis de la investigación y para proponer nuevas líneas de trabajo, el método Sistémico para lograr que los elementos que forman parte de la investigación sean un todo que funcione de manera armónica y el Histórico-lógico y el Dialéctico para determinar las tendencias y el estudio examinador de los trabajos anteriores. Obteniendo que existe una interrelación entre la gestión del conocimiento y la gestión documental, considerando la gestión del conocimiento como el proceso sistemático e integrador de creación, captura, organización, acceso y socialización de la información, incluyendo los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y actuaciones de la organización incluyendo el uso de las tecnologías de Información y las Comunicaciones. El diagnóstico de los sistemas de Gestión Documental para desarrollar la gestión del conocimiento en las Entidades de Sistema CITMA en la Provincia de Pinar del Río se aplicó con la combinación del análisis del campo de fuerzas y el Focus Groups, lo que propició la determinación de las fuerzas impulsoras y restringentes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Peña. (2018). Desarrolló un trabajo de investigación del sistema web de soporte a la gestión documental de proyectos de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) La metodología de desarrollo de software que se utilizó fue el Proceso Unificado de Rational o RUP teniendo como fases la de inicio, elaboración, construcción y transición, en donde cada una se desarrolló diagramas del Lenguaje Unificado de Modelado para lo cual se utilizó la herramienta StarUML. El lenguaje de programación utilizado fue PHP 5.6 utilizando el framework Laravel 5.4, el gestor de base de datos es MYSQL y como servidor web se utilizó Apache 2.4, la arquitectura del sistema es modelo – vista - controlador (MVC). Los resultados en esta investigación indican que hubo una disminución en el tiempo de registro de un proyecto RSU de 3.5 a 1.5 minutos, para el

de búsqueda de 1.35 a 0.25 minutos y en la emisión de reportes de 4.38 a 1.33 minutos obteniendo una ganancia de 57.14 %, 81.48% y 69.17 % respectivamente, el uso de papel para el proceso de observaciones de un proyecto RSU hubo un ahorro de 15 hojas en promedio equivalente a un 83.33 % y finalmente el nivel de satisfacción es favorable por parte de los usuarios del sistema donde el 70% se sienten satisfechos con el funcionamiento del mismo.

Cossios (2020). Elaboró un estudio enfocado en la oficina de Comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-Sineace, institución adscrita al Ministerio de Educación, con la finalidad de verificar que se cumplan con los estándares de calidad del sistema de gestión documental. El estudio enmarcó un diseño no experimental, transversal, descriptivo. Mientras que para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta siendo un cuestionario de preguntas, instrumento empleado tanto para medir la aplicación del sistema de gestión documental, el cual estuvo conformada por 12 colaboradores de la oficina de comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, a quienes se les realizó preguntas para conocer sobre su aplicación, seguridad, conformidad y carácter sistemático del Sistema de Gestión Documental, ya que ellos son las personas quienes están constantemente haciendo uso del Sistema antes mencionado. Los resultados más resaltantes fueron que, en base a la totalidad de los colaboradores, se obtuvo que el sistema si facilita la elaboración de documentación en la oficina de comunicaciones, lo cual confirma la eficiencia de la aplicación del sistema documental.

Tafur (2020). Se propuso elaborar un trabajo de investigación con la finalidad de lograr implantar un Sistema Integrado de Gestión Documental en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua. La metodología empleada fue de tipo no experimental, de

forma exploratoria - descriptiva y teniendo además un enfoque cualitativo, se puede o se clasificaría como una Investigación Aplicada, partiendo de los postulados teóricos que se podrían obtener y recoger de la distinta información que se recabaría en el trabajo de investigación; con lo cual se estaría buscando la solución a los problemas que en la actualidad tiene la Universidad, con lo que se buscaría sentar bases sólidas para una aplicación en forma inmediata en base a los resultados que se obtendrán y de ser el caso levantar las observaciones pertinentes teniendo en cuenta la realidad encontrada. Se recopilan un conjunto de referentes teóricos-conceptuales y metodológicos acerca de la gestión documental. Recomendado que la elaboración de varios instrumentos de la Gestión Documental como son: un Cuadro de Clasificación y Calendario de Conservación; un “Manual de Normas y Procedimientos” para los Archivos de Gestión de la Universidad, modelos y procedimientos para la creación, el control, la descripción documental, las transferencias de fondos, requisitos para la instalación de los documentos en los depósitos, la prevención de riesgos y documentos esenciales, así como un modelo para la evaluación y el control del sistema.

Chang (2020). Realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar el impacto del Modelo de Gestión Documental (MGD) expedido por la Secretaría de Gestión Pública del Perú, en los procedimientos administrativos ingresados durante el año 2020 a la UGEL N° 04. El tipo de investigación fue básico, tuvo un enfoque cuantitativo, su alcance fue correlacional causal, su diseño no experimental de corte transversal y el método empleado fue el hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 250 servidores de la UGEL N° 04, con una muestra de 70 de ellos y se realizó un muestreo probabilístico. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Al obtener los resultados se concluyó que el modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la

UGEL N° 04, ya que el coeficiente de Wald expresa un valor de 9,996 y una significancia de 0,002, es decir, inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$). No obstante, el archivo de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04, ya que el coeficiente de Wald expresa un valor de 2,008 y una significancia de 0,156, es decir, mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$).

Córdova. (2021). Desarrollo un trabajo de investigación con el objetivo de implementar un Sistemas de Gestión Documental (SGD) en las instituciones: Municipalidad Provincial de Huamalíes y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). La investigación se realizó bajo la metodología de la investigación cuantitativa de tipo aplicativo con un diseño no experimental. Aparte de la implementación y capacitación se logró hacer un estudio descriptivo comparativo para demostrar las similitudes de ambos sistemas y preferencias por los usuarios de cada institución. La guía práctica para la implementación de un sistema de archivo y gestión documental, sirvió para tomar en cuenta las dimensiones e indicadores a evaluar. En el caso de la Municipalidad Provincial de Huamalíes se empleó el sistema de gestión documental: Alfresco, mientras tanto en el INEI de Huánuco se empleó el sistema de gestión documental: OpenKM; ambos sistemas son del tipo software libre, y no se necesitó altas prestaciones de hardware para poder usar los sistemas ya que las versiones instaladas necesitaron requerimientos mínimos. Para el uso de los sistemas de gestión documental se necesitaron computadoras con un navegador instalado y conectado a la red de datos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión documental

La Resolución Ministerial N° 0144-2013-ED, en el contexto de la modernización del Estado Peruano, se aprobó la Directiva N° 008-2013-MINEDU/SG-OTD; con el propósito de

regular y ordenar el proceso de la gestión documental, para asegurar la transparencia e integridad de los expedientes que se tramitan en el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo. (SINAD)

Según la Directiva N° 008-2013-MINEDU/SG-OTD, la gestión documental comprende las siguientes fases:

- a) Orientación al ciudadano.
- b) Recepción documental.
- c) Uso y acceso del SINAD.
- d) Registro de expedientes en el SINAD.
- e) Distribución de expedientes.
- f) Control y seguimiento de la gestión documental.
- g) Foliación de documentos.
- h) Notificación.

Igualmente, la mencionada Directiva, divide los documentos que ingresan o se generan en el MINEDU, en:

a) **Documento externo:**

Documento proveniente de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; incluyendo las denuncias presentadas ante la Oficina de Ética Pública y Transparencia del MINEDU

b) **Documento TUPA:**

Documento ingresado por Mesa de Partes, cuya admisión se encuentra sujeta a los requisitos preestablecidos en el TUPA del MINEDU.

El legajo personal

La Resolución Ministerial N° 563-2015-MINEDU aprobó el Instructivo del Sistema de Escalafón Magisterial, con el propósito de establecer el conjunto de disposiciones y procedimientos técnicos para el correcto uso, registro y archivamiento de información de los profesores y auxiliares de educación, en condición de nombrados, cesantes o pensionistas, en el Sistema de Escalafón Magisterial en las Instancias de Gestión Educativa Descentralizada.

Respecta al legajo personal, se como una carpeta oficial donde se archivan los documentos personales, formación académica, trayectoria profesional, méritos, deméritos y demás aspectos relevantes de los profesores y auxiliares de educación, en condición de nombrados, cesantes o pensionistas, que prestan o prestaron servicios, desde su ingreso al sector Educación; y le asigna las siguientes características:

- a) Personal, a cada profesor y auxiliar de educación le corresponde un legajo personal.
- b) Registrable, la documentación que corresponde a cada profesor o auxiliar de educación es registrada y digitalizada en el Sistema Informático de Escalafón.
- c) Dinámico y sistemático, la documentación será permanentemente registrada y actualizada en el legajo personal de forma física y digital.
- d) Acceso y manejo restringido, el acceso y manejo del legajo personal (físico y digital) está restringido exclusivamente a todo el personal del Área de Escalafón.
- e) Público, la información que brinda el Área de Escalafón es de carácter pública.

Igualmente, lo clasifica en legajo personal físico y legajo personal digital y lo divide en 10 secciones

- a) Filiación e identificación personal.
- b) Situación académica (formación).

- c) Ingreso o reingreso.
- d) Trayectoria laboral.
- e) Asignaciones e incentivos temporales, retenciones judiciales y pagos indebidos.
- f) Retiro y régimen pensionario.
- g) Premios y estímulos.
- h) Sanciones.
- i) Licencias y vacaciones.
- j) Otros.

2.2.2. Desarrollo institucional

El trabajo de una institución, con la finalidad de incrementar el desarrollo individual y de mejorar el desempeño de la entidad, mediante la alteración de las conductas la investigación y la teoría.

Para Pérez -Vallejo, L. et. al. (2016) la importancia del desarrollo institucional se deriva de que el potencial humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier empresa. En consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización (organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente.

Por tanto, el desarrollo de una institución debe entenderse como todo un proceso de transformación social que requiere de apoyo sistemático que considere el conjunto todos los factores económicos, políticos, sociales, culturales, tecnológicos, infraestructura, innovación, etc., que afectan el desempeño de la organización, y que por tanto requiere de cambios radicales en la cultura organizacional de los agentes y actores involucrados.

Objetivo del desarrollo institucional

Para Robbins, (1997) el objetivo principal de todo desarrollo institucional es valorar; el crecimiento humano y organizacional, los procesos participativos y de colaboración, y el espíritu de investigación de sus elementos.

Asimismo, puntualiza que los valores en el desarrollo institucional son fundamentales y enumera los siguientes:

Respeto por las personas: Se percibe a los individuos como responsables, meticulosos y serviciales, por lo que se les debe tratar con dignidad y respeto.

Confianza y apoyo: La organización eficaz y saludable se caracteriza por la confianza, autenticidad, franqueza y un clima saludable de la entidad.

Igualdad de poder: Las organizaciones eficaces minimizan el énfasis a la autoridad y control jerárquico.

Confrontación: No se deben esconder los problemas, los problemas se debe enfrentar a abierta y directamente

Participación: Mientras más se involucren el potencial humano que se verán afectadas por un cambio, en las decisiones que rodean ese cambio, más se verán comprometidas con la implantación de las decisiones.

El desarrollo institucional aborda: los problemas de comunicación, conflictos entre grupos humanos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa, el cómo satisfacer los requerimientos del potencial humano o cuestiones de eficiencia organizacional.

Dimensiones de la variable: Desarrollo Institucional

Se consideran cinco dimensiones que explican el desarrollo institucional:

a) Dimensión organización

Esta dimensión representa el conocimiento que tiene los miembros de la organización para coordinar los métodos, técnicas y habilidades gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas.

Así también refieren que; se designa con el término de organización es el sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente los objetivos o metas organizacionales, en tanto, los sistemas pueden, a su vez, estar conformados por subsistemas relacionados que cumplan funciones específicas. Es decir, una organización serán grupos sociales conformados por personas, una serie de tareas y una administración que interactuarán en el marco de una estructura sistémica con la meta de cumplir con ciertos objetivos propuestos.

Niveles de organización

Existen diferentes niveles de organización según la dimensión de una institución y según el ámbito de supervisión de subordinados que se pueda controlar, desde un solo jefe, hasta considerar mandos intermedios y así sucesivamente.

De lo anterior se infiere que cuando la tarea a ejecutar se realiza por una sola persona no presentan problemas, pero si se exige la participación de varias personas es necesario organizarla y para ello se debe tener en cuenta lo siguiente: Cada persona conozca lo que hacen los demás. Conocer sus funciones y sus obligaciones de trabajo. Disponer de una información de todas las actividades que se desarrollan en su área, con el propósito de dar al trabajador una visión más clara y de conjunto que facilite la comprensión del objetivo final de la organización.

Principios de organización

Es necesario tener en cuenta los principios antes de hacer la elección de una estructura:

Definición de objetivos de la empresa. Unidad de mando: cada persona tenga un solo jefe y que conozca que depende de él, y que el jefe conozca a su equipo de trabajo. Lo que contribuye a una clara asignación de órdenes, evitando interferencias. Unidad de dirección. Autoridad y responsabilidad: a mayor poder, mayor responsabilidad. Extensión del control: fijar el ámbito de autoridad. Homogeneidad de tareas.

Graduación o jerarquía de la autoridad. Deben estar claramente definidos quiénes tienen la facultad de ordenar la realización de las tareas.

Equilibrio en la organización.

Tipos de organización

En toda organización las estructuras de la empresa conviven, en armonía o conflictivamente, la organización formal y la organización informal.

La organización formal es la configuración real y definida que se hace de las diferentes tareas y responsabilidades, fijando su estructura de manera que se logren los fines establecidos por la empresa, lo que significa ordenar y coordinar todas las actividades, así como los medios materiales y humanos necesarios.

La organización informal se conforma mediante una red de relaciones espontáneas que se producen en el ámbito de la organización y que no han sido planificadas por la dirección ni establecidas. De esta forma, dos empresas con una organización formal similar serán diferentes, y también será distinto su funcionamiento, puesto que estarán integradas por personas que se adaptan de forma muy diferente a la organización formal.

b) Dimensión Tecnología

Es la valoración que tiene el personal de la organización sobre el uso de medios tecnológicos a su entorno para satisfacer sus necesidades de sus objetivos y se refiere a las

herramientas, técnicas y acciones que se emplean para transformar las entradas en salidas.

Los recursos tecnológicos comprenden el conjunto de dispositivos que facilitan el acceso a la información y a la participación de docentes y estudiantes en proyectos cooperativos y colaborativos. Comprende herramientas que se incorporan para potenciar los procesos de aprendizaje; como recursos didácticos en el aula. Abren nuevas posibilidades al conocimiento, a la vez que propician competencias docentes diferenciales para que los alumnos los integren y utilicen como instrumentos al servicio de su propia formación.

El desarrollo tecnológico comprende la moderna producción y difusión de innovaciones, representado en recursos materiales. Desde el enfoque instrumental de la tecnología, el factor fundamental del desarrollo tecnológico es la difusión de la innovación, es la fuerza del cambio, y serían las máquinas y equipos las que deciden sobre la organización. A esta concepción, en donde la tecnología determina la organización social, se le conoce como determinismo.

Las tecnologías de la información y la comunicación tienen el carácter innovador y creativo, dan acceso a nuevas formas de comunicación, su utilización implica un futuro positivo y se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática, lo cual afectan los ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión. En el continente de América latina se destacan con su utilización en las universidades e instituciones países como: Argentina y México. En Europa: España y Francia, resultan un gran alivio económico a largo plazo, aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.

Los elementos que integran las tecnologías de la información y la comunicación, comprende el más poderoso y revolucionario la Internet, que abre las puertas de una nueva

era, la era Internet, en la que se ubica la actual Sociedad del conocimiento y tecnología.

Internet proporciona un tercer mundo en el que se puede hacer casi todo lo que se hace en el mundo real y además permite desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para la personalidad y forma de vida (contactar con foros telemáticos y personas de todo el mundo, localización inmediata de cualquier tipo de información. Ahora las personas pueden repartir el tiempo de su vida interactuando en tres mundos: el mundo presencial, de naturaleza física, constituido por átomos, regido por las leyes del espacio, en el que hay distancias entre las cosas y las personas; el mundo intrapersonal de la imaginación y el ciberespacio, de naturaleza virtual, constituido por bits, sin distancias.

La tecnología educativa es el acercamiento científico basado en la teoría de sistemas que proporciona al educador las herramientas de planificación y desarrollo, así como la tecnología, busca mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje a través del logro de los objetivos educativos y buscando la efectividad y el significado del aprendizaje.

c) Dimensión economía

Es la percepción del personal de la empresa acerca de la administración de sus recursos y optimizarlos para beneficio institucional, es decir, es el uso o manejo los escasos recursos para satisfacer las necesidades.

La optimización , no es sinónimo de ahorrar o suprimir, en términos generales es buscar la mejor manera de realizar una actividad, la optimización de la gestión de los recursos tiene que ver con la eficiencia (utilizar los recursos de la mejor manera posible, de obtener los mayores beneficios con los mínimos costos), pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia (término que hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores), por lo que para optimizar recursos, no nos bastaría con ser

eficientes, sino que también hay que ser eficaces, es el desafío que hoy en día los ISP, y en general todas instituciones Educativas afrontan, como ser creativos, innovadores con los medios y recursos que cuentan en su realidad.

Los docentes, estudiantes y autoridades son los que deben de empoderarse del centro de recursos, como un bien propio para garantizar a las generaciones venideras la optimización de la gestión de los materiales, mediante la construcción de redes de centros de recursos, actualización, capacitación y entrenamiento de los recursos humanos que harán posible el éxito de la formación inicial de los presentes y futuros docentes del país. Dichos recursos pueden ser distribuidos entre la producción de bienes y servicios, y el consumo, ya sea presente o futuro, de diferentes personas o grupos de personas en la sociedad.

d) Dimensión Innovación

Se entiende como la apreciación que tienen el personal de la organización al aplicar la creatividad para resolver problemas, desarrollar y mejorar productos, procesos y servicios.

De acuerdo a muchos autores la innovación está ligado a la creatividad y es uno de los factores básicos de desarrollo en las instituciones. La innovación no solo consiste en la incorporación de tecnología, sino que va más allá, ayuda a prever las necesidades y a descubrir los nuevos productos, procesos y servicios de mejor calidad, generando nuevas prestaciones con el menor coste posible. La innovación hace necesaria la reacción ante los cambios que impone el mundo globalizado.

La innovación es todo aquel camino inédito hecho con el conocimiento disponible para alcanzar una meta razonable. La meta ser alcanzada por otros métodos, pero insistimos, solo se innova si el camino ideado es nuevo.

Así también, la innovación se puede entender como un conjunto de ideas, procesos y

estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación no es una actividad puntual sino un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado. Su propósito es alterar la realidad vigente, modificando concepciones y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje. La innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente – explícito u oculto- ideológico, cognitivo, ético y afectivo. Porque la innovación apela a la subjetividad del sujeto y al desarrollo de su individualidad, así como a las relaciones teoría práctica inherentes al acto educativo.

De lo anterior se afirma que hablar de innovación educativa significa referirse a proyectos socioeducativos de transformación de ideas y prácticas educativas en una dirección social e ideológicamente legitimada, y que esa transformación merece ser analizada a la luz de criterios de eficacia, funcionalidad, calidad y justicia y libertad social.

Asimismo, se debe señalar que no todo cambio es una innovación, pues la innovación supone una transformación, un cambio cualitativo significativo respecto a la situación inicial en los componentes de la organización. En otras palabras, la innovación implica un cambio socio-cultural que afecta a cada individuo, al grupo y a la organización.

e) Dimensión infraestructura

Es la idea que tienen los miembros de la organización acerca de un conjunto de elementos que se consideren necesarios para el funcionamiento de una organización, que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

En tal sentido, la infraestructura puede ser todo el conjunto de elementos físicos y materiales como las instalaciones de la institución y las obras que se encuentran en un espacio determinado de la misma, por ello, es necesario considerar al recurso físico como elemento clave de apoyo para obtener una cobertura del 100% y mejorar la calidad del servicio, así como contar con modernos apoyos tecnológicos, pues una infraestructura física en mal estado impacta en los clientes.

Teoría de desarrollo institucional

Entre las teorías que sustentan el desarrollo institucional se tiene: La teoría del Sistema Abierto, propuesta por Katz y Kahn (1977) quienes desarrollaron un modelo de organización más amplio y complejo mediante la aplicación de la teoría de sistemas y la teoría de las organizaciones. Luego compararon las posibilidades de aplicación de las principales corrientes sociológicas y psicológicas en el análisis organizacional, proponiendo que la teoría de las organizaciones se libere de las restricciones y limitaciones de los enfoques previos y utilice la teoría general de sistemas.

El modelo propuesto por muchos autores, la organización presenta las siguientes características típicas de un sistema abierto:

Importación (entrada): La empresa recibe insumos del ambiente y necesita provisiones renovadas de energía de otras empresas, de personas, del medio ambiente material. Ninguna estructura social es autosuficiente ni autocontenida.

Transformación (procesamiento): Los sistemas abiertos transforman la energía disponible. La organización procesa y transforma los insumos en productos terminados, mano de obra, servicios, etc.

Exportación (salida): Los sistemas abiertos exportan productos hacia el ambiente.

Los sistemas como ciclos de eventos que se repiten: El funcionamiento de cualquier sistema consiste en ciclos repetitivos de importación- transformación- exportación.

Entropía negativa: Los sistemas abiertos requieren moverse para detener el proceso entrópico para reabastecerse de energía necesaria, manteniendo indefinidamente su estructura organizacional.

Información como insumo: Los sistemas abiertos reciben insumos de tipo informativo que proporcionan señales a la estructura sobre el ambiente y sobre el funcionamiento en relación con éste.

La teoría de los sistemas cerrados, apoya en precisar el tránsito hacia el sistema abierto. La entidad educativa como un sistema social se establece en su raíz como sistema cerrado “emergente”, para luego consolidarse como sistema “abierto”. En el sistema clausurado “provisional”, los docentes, directivos y el profesorado se consolidan en el trabajo colegiado, para hacer de los desaciertos estructurales, determinados por la insularidad de sus dinámicas, un factor de éxito con base en la praxis educativa y pedagógica (maestros creadores de círculos virtuosos). Esta praxis está mediada por procesos investigativos que confluyen en la configuración del currículo.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Almacenamiento de documentos

Alonso, García y Lloveras (2008) indicó: Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Responde a uno de los principios enumerados en la Norma ISO 15489 para llevar a cabo un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro. Por eso, hay que controlar las condiciones de

almacenamiento y las operaciones de manipulación, a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.

Según el Proyecto de Norma Española PNE (2005) Los documentos de archivo se deberían almacenar en soportes y formatos que garanticen su disponibilidad, fiabilidad, autenticidad y conservación durante el periodo de tiempo que sea necesario. Las cuestiones relacionadas con su mantenimiento, manipulación y almacenamiento surgen a lo largo de toda su existencia y no únicamente cuando pasan a ser inactivos. Los documentos de archivo necesitan de unas condiciones de almacenamiento y de unos procesos de manipulación que tengan en cuenta sus propiedades físicas y químicas concretas. Los trabajadores de dicha área de almacenamiento de los documentos o archivos deben coordinar y realizar las previsiones adecuadas y pertinentes para velar por el buen almacenamiento de dichos documentos o archivos, asimismo debe ser un lugar con acceso solamente a las personas autorizadas.

2.3.2. Clasificación de documentos

Alonso, García y Lloveras (2008) indicó: Se ha de identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionada y de la cual es evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el código de clasificación indique la dirección de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.

Cruz (2011) indicó: En la actualidad se entiende la clasificación como aquella que se ocupa de los documentos de un fondo, generados por los procesos resultantes de las actividades

de la organización, basándose en los principios archivísticos de procedencia y respeto del orden original y en el estudio de las funciones de dicha organización.

El Proyecto de Norma Española PNE (2005) indicó la necesidad de contar con sistemas de clasificación, al respecto: Los sistemas de clasificación reflejan las actividades de la organización de la que dependen y suelen basarse en un análisis de las mismas. Estos sistemas pueden usarse como soporte de una serie de procesos de gestión de documentos de archivo. Las organizaciones deberían fijar el grado de control de la clasificación que requieren para cumplir sus objetivos. La clasificación de los archivos o documentos cumple una función muy importante en una organización porque de acuerdo al principio de la organización cada documento debe estar en el lugar que le corresponde por ello los trabajadores deben colocar cada documento o archivo de acuerdo a las características o áreas que dispongan para su ubicación.

2.3.3. Disposición de documentos

Alonso, García y Lloveras (2008) indicó: Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, que no queda ninguna tarea pendiente y que no existe ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba.

Para el Proyecto de Norma Española PNE (2005) la disposición de los documentos en la gestión documentaria consiste: Las normas de disposición que regulan la retirada de los documentos de archivo de los sistemas en uso deberían aplicarse, de manera sistemática y habitual, en el desarrollo de la actividad normal. Ninguna acción de disposición debería tener

lugar si no se garantiza que el documento de archivo ya no se necesita, que no queda ninguna labor pendiente de ejecución y que no existe ningún litigio o investigación, en el momento actual o pendiente de realización, que implique la utilización del documento como prueba. La disposición de los documentos o archivos constituye la fase final de la gestión documentaria en la cual en algunos casos se determina si dicho documento se elimina, se borra o queda registrado en el sistema para lo cual se necesita la autorización respectiva del personal autorizado.

2.3.4. Economía

Salas (2001) gestión que constituye la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados.

Tanaka (2005) Las instituciones, sean privadas o públicas, obligatoriamente cuentan con recursos económicos, los mismos que deben ser administrados de manera eficiente para lograr sus objetivos y alcanzar su misión.

Conesa (2007) Comprende, la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política económica de la empresa. Estas actividades son propias de la dirección de la organización, donde podemos aseverar que una buena gestión es condición necesaria para que tenga lugar una buena administración.

2.3.5. Gestión documental

Pulido (2011) indicó que la gestión de documentos se encarga de controlar de manera eficiente y sistemática la producción, reunión, organización, conservación, acceso, disposición y destino final de los documentos que han sido producto de las funciones de una organización.

Casellas (2009) indicó que la gestión documental es el conjunto de operaciones y de técnicas que se llevan a cabo en la gestión administrativa, la cual está sujeta a pasos establecidos

desde la recepción del documenta hasta su archivamiento para lograr una información y comunicación adecuada de dichos documentos lo cuales eran analizados por los responsables de dichos tramites.

Del mismo modo, Alvarado (2001) definió que la gestión de documentos es el proceso que abarca el ciclo vital del documento, es decir desde su producción hasta su eliminación final o su envío histórico para su conservación permanente.

2.3.6. Innovación

Según Robledo (2013), la innovación desborda el marco empresarial y se desarrolla en un contexto social amplio que involucra una gran diversidad de instituciones, en tal sentido es interesante examinar el ámbito empresarial de la innovación, bajo la consideración de la importancia que la organización tiene en este fenómeno. La innovación exitosa tampoco sería suficientemente significativa en términos sociales, sin mecanismos adicionales que garanticen altos niveles de impacto. Tal mecanismo es la difusión como fenómeno y concepto económico, referido a la adopción de la innovación en la gestión tecnológica que hacen de la misma los agentes económicos sociales.

2.3.7. Infraestructura

Miranda (2010), que plantea dos tipos de infraestructura: el primero busca satisfacer las necesidades básicas de instalaciones y materiales, la llamada infraestructura no curricular; el segundo incorpora una dimensión que hace referencia a las necesidades que trajo consigo el siglo XXI: conectividad, habilidades para el manejo de tecnologías de la información y la comunicación , y disponibilidad de espacios y materiales necesarios para el desarrollo de métodos de enseñanza innovadores, es decir, infraestructura orientada a la innovación.

2.3.8. Organización

Según Espinoza (2019) Fase o etapa del proceso administrativo que consiste en identificar y agrupar adecuadamente las distintas actividades, propias de una empresa o de un sector de la misma, con una delimitación y escalonamiento de la autoridad y responsabilidad correspondientes, así como el establecimiento de las relaciones entre los distintos niveles de la estructura organizacional de modo que sea posible una mejor utilización de los recursos disponibles, para conseguir los objetivos deseados.

Chiavenato (2014) indicó: Es la organización se basa en una división racional del trabajo que especializa a los órganos y las personas en determinadas actividades. Por lo tanto, es la organización planeada o la que está definida en el organigrama, autorizada por la dirección y comunicada a todos por medio de los manuales internos. Es otras palabras, es la organización formalizada oficialmente.

2.3.9. Recepción de documentos

Alonso, García y Lloveras (2008) indicó: Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, qué se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar. Proceso muy importante porque da el inicio de todo documento que ingresa en una organización y dependerá del trámite y seguimiento que se realice, por lo que es necesario que se asuma con responsabilidad el cargo de recepción de los archivos que son incorporados.

Según el Proyecto de Norma Española PNE (2005) indicó respecto a la finalidad de la incorporación de documentos de archivos: “Es establecer una relación entre el documento de

archivo, su productor y el contexto en que se originó; situar el documento de archivo y sus relaciones en el sistema de gestión asociarlo a otros documentos de archivo.

2.3.10. Registro de documentos

Alonso, García y Lloveras (2008) indicó: La finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento, dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación. Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación, de manera que no puede tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro.

Según el Proyecto de Norma Española PNE (2005) indicó respecto al registro de documentos de archivos: “Un documento se registra cuando se incorpora al sistema y no puede desarrollarse ningún proceso que afecte al documento de archivo hasta que se complete su registro”. Asimismo, indicó: En el entorno electrónico, los sistemas de gestión de documentos de archivo se pueden diseñar para registrar mediante procesos automáticos, transparentes para el usuario del sistema de gestión.

2.3.11. Tecnología

Medellín (2010). Busca maximizar sus ventajas competitivas, basadas en su capacidad de desarrollo e innovación, en la obtención y uso sistemático de los medios tecnológicos y organizacionales; congruencia organizacional y método para los esfuerzos de desarrollo tecnológico, llevan a cabo en sus procesos de creación, transformación y entrega de valor a clientes y consumidores; complementan el esfuerzo que las empresas realizan para agregar valor a sus productos o servicios.

Por su parte, Hernández, Cardona y Del Rio (2017), exponen que estas se orientan por las actividades e innovación, con el dominio de conocimientos, habilidades mediante destrezas asociados a esos procesos que constituyen las capacidades tecnológicas; posibilitando las actividades involucradas en el desarrollo tecnológico, pero también todo lo que una organización hace en su cadena de valor.

3. Cronograma de actividades

Actividades	Ene. 2021	Feb. 2021	Mar. 2021	Abr. 2021	May. 2021	Jun. 2021	Jul. 2021	Ago. 2021	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación									
1.1 Descripción de la realidad problemática	x								
1.2 Planteamiento del problema	x								
1.2.1 Problema general	x								
1.2.2 Problemas específicos		x							
1.3 Objetivos de la investigación		x							
1.3.1 Objetivo general		x							
1.3.2 Objetivos específicos		x							
1.4 Justificación e importancia de la investigación		x							
2. Marco teórico									
2.1 Antecedentes			x						
2.1.1 Internacionales			x						
2.1.2 Nacionales			x						
2.2 Bases teóricas				x					
2.3 Definición de términos					x				
3. Conclusiones						x			
4. Recomendaciones						x			
5. Aporte científico del investigador							x	x	

4. Presupuesto de la investigación

Partida presupuestal	Código de la actividad a que se refiere	Cantidad	Costo unitario (ensoles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	001	5	S/. 50.00	250.00
Bienes y servicios	002	3	S/. 20.00	60.00
Útiles de escritorio	003	3	S/. 10.00	30.00
Mobiliario y equipos	004	2	S/. 20.00	40.00
Pasajes y viáticos	005	15	S/. 15.00	225.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	006	5	S/. 20.00	100.00
Servicios a terceros	007	7	S/. 20.00	140.00
Otros	008	15	S/. 8.00	120.00
Total				S/. 965.00

5. Referencias

- Alonso, J. García, M. y Lloveras, M. (2008). Las Normas ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Recuperada de http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf
- Alvarado, M. (2001). Administración de la información. Costa Rica: EUNED. Recuperado de http://books.google.com/books?id=ey1cZqQ_b8cC&printsec=frontcover&hl=es&safe=active#v=snippet&q=documento&f=false
- Amat, J. (2001). El Control de la Gestión en la Empresa. España: Atlas.
- Aranda, O., Rodríguez, A. y Mugica, M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 573-598.
- Cahuasquí, E. (2018). *Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi* (tesis de maestría) Universidad Tecnológica Israel, Ecuador.
- Camilo, L., y Castro, H. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129.
- Casellas, L. (2009). La gestión de los documentos electrónicos: normas de referencia y contexto tecnológico. Recuperado de <http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/CASELLAS-2009-ASARCA.pdf>
- Chang, L. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04-Comas. 2020.* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a. ed.). México: McGraw Hill.
- Conesa, V. (2007). *Gestión económica*. Madrid.
- Córdova, M. (2021). *Aplicación y evaluación de los sistemas de gestión documental Open Source caso de estudio: “Municipalidad Provincial de Huamalíes” e “Instituto Nacional de Estadística e Informática Huánuco” 2019*. (tesis de maestría) Universidad de Huánuco, Perú.
- Cossios, G. (2020). *Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018*. (tesis de grado) Universidad Peruana Los Andes, Perú.
- Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros
- Espinoza, T. (2019). *Identidad y desarrollo institucional de los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* (Tesis de Grado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú.
- Hernández, H. & Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión* Reynier Ramírez; Giovanni Royero y Omar El Kadi Telos Vol. 21, No. 1 (2019). 10-32
- Katz y Kahn (1977) *Psicología social de las organizaciones*. (2da edición) Mexico. Editorial Trillas.
- Medellín, E. (2010). *Gestión tecnológica en empresas innovadoras mexicanas*. RAI - Revista de Administração e Inovação. Volumen 7, N° 3. Brasil. (Pp. 58-78).

- Miranda, F. (2018). Infraestructura escolar en México: brechas traslapadas, esfuerzos y límites de la política pública. *Perfiles educativos*, 40(161), 32-52.
- Peña, Y. (2018). *Sistema web de soporte a la gestión documental de proyectos de Responsabilidad Social Universitaria en la Universidad Nacional de Piura*. (tesis de grado) Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Pérez -Vallejo, L. et. al. (2016) El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXVII, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 286-294 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba
- Proyecto de Norma Española (2005). Información y documentación. España: Normas: Gestión de documentos proyecto une-iso 15489-1. Recuperado de /Downloads/244-715-1-PB%20(1).pdf
- Pulido, N. (2011). La gestión de Documentos: modelos y características. Biblioteca Básica de Documentación. Recuperado de:
http://www.documentalistas.org/publicaciones/ebook_gestiondocumentos.php
- Robbins, S (1007) Comportamiento organizacional. (13 ed.) México. Editorial Pearson
- Riquelme, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 7(1), 78-92.
- Robledo, J. (2013). Introducción a la gestión tecnológica (segunda edición). Editorial Universidad Nacional de Colombia. Colombia

- Rodríguez, I. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(1), 113-125.
- Tafur, V. (2020). *Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua*. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.
- Tafur, V. (2020). *Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Tanaka, G. (2005). Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones. Lima: Editorial de la pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tanaka, G. (2005). Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones. Lima: Editorial de la pontificia Universidad Católica del Perú.
- Velázquez, Y., Rodríguez, J., Mujica, M., Benítez, N., y González, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 46-55.

6. Aporte académico

Nuestro aporte, producto de la investigación básica ejecutada, consiste en presentar un Plan de Gestión Documental, que consiste en lo siguiente:

1. Breve diagnóstico integral de los archivos de la universidad

Se aprecian problemas en la gestión documental, debido a la ausencia de instrumentos indispensables para la labor archivística, como presupuesto, recursos físicos y humanos profesionales, digitalización de documentos, integración de los archivos de las facultades y la Escuela de Posgrado con la Oficina de Archivo Central, la ausencia de una plataforma para el manejo documental que evite el exceso de uso de papel, entre otros aspectos: para lo cual se propone:

- a) El diagnóstico debe estar fundado en la normatividad nacional vigente y en las normas (Resoluciones) expedidas por la universidad para tal fin.
- b) Se deben definir los ejes estratégicos de gestión documental, que no están presentes en las normas internas, como:
 - Política institucional, normativas, dirección y organización.
 - Gestión documental.
 - Transparencia.
 - Gestión de personal.
 - Infraestructura y equipamiento de archivos.

2. Normatividad interna

- Resolución del 29-03-2005 Proyecto de Manual del Procedimiento de Eliminación de Documentos del Archivo Central de la universidad.

- Resolución del 29-05-2006 Aprueba el Manual del procedimiento de transferencia de documentos de la Oficina del Archivo Central de la UNFV.
- Resolución del 04-12-2018 Reglamento del Sistema de Bibliotecas
- Resolución: Eliminación de barreras burocráticas para obtener Grado de Bachiller y Título Profesional.
- Resolución del. 11-02-2020 Reglamento del Repositorio Científico.
- Resolución del .18-02-2020 Comité del Gobierno Digital.
- Resolución de Aprobación de Directiva - Lineamientos para la recepción de documentos a través de la Mesa de Partes Virtual.

3. Ejes estratégicos

a) Política institucional, normativas, dirección y organización

- Actualizar las normas internas de la universidad, acorde con el avance tecnológico.
- Crear un único sistema de archivo central.
- Establecer un sistema de gestión de calidad.

b) Gestión documental

- Incorporar un sistema integral de gestión documental.
- Aplicar las Tics en la gestión documental.
- Digitalizar los expedientes del personal docente, no docente, estudiantes y egresados.
- Eliminación de documentos.

c) Transparencia

- Transparentar la gestión documental.
- Mejorar los canales de comunicación entre el personal docente/administrativo con los estudiantes y egresados.

d) Gestión de personal

- Capacitar a las autoridades, funcionarios, administradores, personal administrativo y docentes en la normatividad vigente nacional e interna.
- Trabajar en equipo.
- Capacitar en forma permanente al personal auxiliar y técnico.

e) Infraestructura y equipamiento de archivos

- Optimizar el uso de recursos.
- Mejorar el equipamiento del archivo de la universidad.

7. Recomendaciones

Recomendación N° 01: Según el uso de estrategias en la institución no es aplicado por todo el personal por lo que retrasa y perjudica al registro de documentos por lo que puede recomendar capacitar al personal con las estrategias que permitan la mejora de las actividades del registro institucional.

Recomendación N° 02: Se recomienda ajustar los objetivos de la institución para lograr el cumplimiento de las metas que se plantean cada año, por ende, es necesario que el personal se involucre de manera que su enfoque educativo cuente con documentos de gestión tales como PEI, reglamento interno, PAT, entre otros.

Recomendación N° 03: Se recomienda elaborar un plan de orientación psicológico para los estudiantes, de esta manera beneficiarlos y contar con los conocimientos que ellos puedan requerir y poder lograr mejoras continuas.

Recomendación N° 04: Es recomendable determinar un plan de capacitación para todos los docentes, a su vez realizar charlas con cada departamento con la finalidad de obtener las

mejoras que se deber implementar, los servicios informatizados como también los equipos que son requeridos.

8. Anexos

8.1. Cuadros estadísticos

La institución donde trabaja utiliza estrategias para su mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	55	19,6	19,6	19,6
En desacuerdo	65	23,2	23,2	42,9
Indiferente	48	17,1	17,1	60,0
De acuerdo	50	17,9	17,9	77,9
Totalmente de acuerdo	62	22,1	22,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución educativa logra cubrir sus metas todos los años

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	55	19,6	19,6	19,6
En desacuerdo	52	18,6	18,6	38,2
Indiferente	60	21,4	21,4	59,6
De acuerdo	56	20,0	20,0	79,6
Totalmente de acuerdo	57	20,4	20,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución educativa cuenta con documentos de gestión tales como PEI, Reglamento interno, PAT, entre otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	65	23,2	23,2	23,2
En desacuerdo	51	18,2	18,2	41,4
Indiferente	46	16,4	16,4	57,9
De acuerdo	67	23,9	23,9	81,8
Totalmente de acuerdo	51	18,2	18,2	100,0

Su institución cuenta con políticas y estrategias de planeación y autoevaluación en sus unidades académicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	67	23,9	23,9	23,9
En desacuerdo	52	18,6	18,6	42,5
Indiferente	41	14,6	14,6	57,1
De acuerdo	66	23,6	23,6	80,7
Totalmente de acuerdo	54	19,3	19,3	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución cuenta con políticas y estrategias de planeación y autorregulación en su parte administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	56	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	58	20,7	20,7	40,7
Indiferente	49	17,5	17,5	58,2
De acuerdo	64	22,9	22,9	81,1
Totalmente de acuerdo	53	18,9	18,9	100,0

Su institución cuenta con planes de contingencia frente a los desastres naturales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	52	18,6	18,6	18,6
En desacuerdo	57	20,4	20,4	38,9
Indiferente	48	17,1	17,1	56,1
De acuerdo	79	28,2	28,2	84,3
Totalmente de acuerdo	44	15,7	15,7	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución adquiere equipos de última generación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	60	21,4	21,4
	En desacuerdo	39	13,9	35,4
	Indiferente	57	20,4	55,7
	De acuerdo	49	17,5	73,2
	Totalmente de acuerdo	75	26,8	100,0
	Total	280	100,0	100,0

Cada uno de los departamentos de su institución cuenta con servicios informatizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	53	18,9	18,9
	En desacuerdo	71	25,4	44,3
	Indiferente	63	22,5	66,8
	De acuerdo	47	16,8	83,6
	Totalmente de acuerdo	46	16,4	100,0

Los equipos informáticos están en red y conectados a internet

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	50	17,9	17,9
	En desacuerdo	64	22,9	40,7
	Indiferente	61	21,8	62,5
	De acuerdo	49	17,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	56	20,0	100,0
	Total	280	100,0	100,0

Su institución cumple con la ejecución de lo programado en su Plan Operativo Institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	53	18,9	18,9	18,9
En desacuerdo	51	18,2	18,2	37,1
Indiferente	58	20,7	20,7	57,9
De acuerdo	52	18,6	18,6	76,4
Totalmente de acuerdo	66	23,6	23,6	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución cuenta con un programa de prestación de servicio a la comunidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	68	24,3	24,3	24,3
En desacuerdo	54	19,3	19,3	43,6
Indiferente	56	20,0	20,0	63,6
De acuerdo	52	18,6	18,6	82,1
Totalmente de acuerdo	50	17,9	17,9	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución cuenta con ingresos por recursos propios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	54	19,3	19,3	19,3
En desacuerdo	65	23,2	23,2	42,5
Indiferente	46	16,4	16,4	58,9
De acuerdo	52	18,6	18,6	77,5
Totalmente de acuerdo	63	22,5	22,5	100,0
Total	280	100,0	100,0	

En su institución cuentan con recursos de tecnología de información actualizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	57	20,4	20,4
	En desacuerdo	55	19,6	40,0
	Indiferente	60	21,4	61,4
	De acuerdo	52	18,6	80,0
	Totalmente de acuerdo	56	20,0	100,0
	Total	280	100,0	100,0

La infraestructura de su institución cuenta con el mantenimiento necesario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	55	19,6	19,6
	En desacuerdo	57	20,4	40,0
	Indiferente	73	26,1	66,1
	De acuerdo	51	18,2	84,3
	Totalmente de acuerdo	44	15,7	100,0
	Total	280	100,0	100,0

Su institución cuenta con instalaciones modernas y adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	54	19,3	19,3
	En desacuerdo	61	21,8	41,1
	Indiferente	49	17,5	58,6
	De acuerdo	54	19,3	77,9
	Totalmente de acuerdo	62	22,1	100,0
	Total	280	100,0	100,0

Su institución cuenta con espacios de recreo y deportes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	63	22,5	22,5	22,5
En desacuerdo	65	23,2	23,2	45,7
Indiferente	47	16,8	16,8	62,5
De acuerdo	57	20,4	20,4	82,9
Totalmente de acuerdo	48	17,1	17,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Su institución cuenta con espacios libres de contaminación ambiental y sonora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	58	20,7	20,7	20,7
En desacuerdo	48	17,1	17,1	37,9
Indiferente	46	16,4	16,4	54,3
De acuerdo	74	26,4	26,4	80,7
Totalmente de acuerdo	54	19,3	19,3	100,0
Total	280	100,0	100,0	

El sistema administrativo de la universidad ayuda a la recepción de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	63	22,5	22,5	22,5
En desacuerdo	50	17,9	17,9	40,4
Indiferente	55	19,6	19,6	60,0
De acuerdo	54	19,3	19,3	79,3
Totalmente de acuerdo	58	20,7	20,7	100,0
Total	280	100,0	100,0	

El sistema administrativo de la universidad es necesario en la recepción de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	53	18,9	18,9	18,9
En desacuerdo	60	21,4	21,4	40,4
Indiferente	47	16,8	16,8	57,1
De acuerdo	62	22,1	22,1	79,3
Totalmente de acuerdo	58	20,7	20,7	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Para la recepción de documentos la universidad utiliza formatos únicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	53	18,9	18,9	18,9
En desacuerdo	55	19,6	19,6	38,6
Indiferente	56	20,0	20,0	58,6
De acuerdo	57	20,4	20,4	78,9
Totalmente de acuerdo	59	21,1	21,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Los formatos empleados para la recepción de documentos se conservan luego del cambio de gestión en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	56	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	55	19,6	19,6	39,6
Indiferente	54	19,3	19,3	58,9
De acuerdo	45	16,1	16,1	75,0
Totalmente de acuerdo	70	25,0	25,0	100,0

Total	280	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Los documentos ingresados se registran en una base de datos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	56	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	56	20,0	20,0	40,0
Indiferente	59	21,1	21,1	61,1
De acuerdo	49	17,5	17,5	78,6
Totalmente de acuerdo	60	21,4	21,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Se ingresan datos claves para la posterior recuperación de los documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	60	21,4	21,4	21,4
En desacuerdo	58	20,7	20,7	42,1
Indiferente	62	22,1	22,1	64,3
De acuerdo	52	18,6	18,6	82,9
Totalmente de acuerdo	48	17,1	17,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Los documentos ingresados son de fácil acceso al registro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	57	20,4	20,4	20,4
En desacuerdo	49	17,5	17,5	37,9
Indiferente	67	23,9	23,9	61,8
De acuerdo	61	21,8	21,8	83,6
Totalmente de acuerdo	46	16,4	16,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Todos los servicios tienen acceso al registro de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	62	22,1	22,1	22,1
En desacuerdo	51	18,2	18,2	40,4
Indiferente	53	18,9	18,9	59,3
De acuerdo	53	18,9	18,9	78,2
Totalmente de acuerdo	61	21,8	21,8	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Todos los documentos son ingresados por mesa de partes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	53	18,9	18,9	18,9
En desacuerdo	66	23,6	23,6	42,5
Indiferente	57	20,4	20,4	62,9
De acuerdo	46	16,4	16,4	79,3
Totalmente de acuerdo	58	20,7	20,7	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Mesa de partes conoce los plazos de respuesta para los documentos ingresados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	65	23,2	23,2	23,2
En desacuerdo	52	18,6	18,6	41,8
Indiferente	39	13,9	13,9	55,7
De acuerdo	63	22,5	22,5	78,2
Totalmente de acuerdo	61	21,8	21,8	100,0
Total	280	100,0	100,0	

**Existen criterios de clasificación para el adecuado registro de los documentos
ingresados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	53	18,9	18,9	18,9
En desacuerdo	74	26,4	26,4	45,4
Indiferente	46	16,4	16,4	61,8
De acuerdo	51	18,2	18,2	80,0
Totalmente de acuerdo	56	20,0	20,0	100,0
Total	280	100,0	100,0	

**En mesa de partes se distribuyen los documentos ingresados según los procedimientos
establecidos en el TUPA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	54	19,3	19,3	19,3
En desacuerdo	46	16,4	16,4	35,7
Indiferente	73	26,1	26,1	61,8
De acuerdo	54	19,3	19,3	81,1
Totalmente de acuerdo	53	18,9	18,9	100,0

Existen varias clases de almacenamiento en los documentos ingresados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	60	21,4	21,4	21,4
En desacuerdo	59	21,1	21,1	42,5
Indiferente	51	18,2	18,2	60,7
De acuerdo	60	21,4	21,4	82,1
Totalmente de acuerdo	50	17,9	17,9	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Siempre existe espacio para almacenar los documentos ingresados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	55	19,6	19,6	19,6
En desacuerdo	52	18,6	18,6	38,2
Indiferente	62	22,1	22,1	60,4
De acuerdo	54	19,3	19,3	79,6
Totalmente de acuerdo	57	20,4	20,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Los documentos ingresados por mesa de partes se extravían

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	62	22,1	22,1	22,1
En desacuerdo	53	18,9	18,9	41,1
Indiferente	57	20,4	20,4	61,4
De acuerdo	50	17,9	17,9	79,3
Totalmente de acuerdo	58	20,7	20,7	100,0
Total	280	100,0	100,0	

La universidad cuenta con un protocolo de seguridad de los documentos ingresados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	65	23,2	23,2	23,2
En desacuerdo	49	17,5	17,5	40,7
Indiferente	50	17,9	17,9	58,6
De acuerdo	59	21,1	21,1	79,6
Totalmente de acuerdo	57	20,4	20,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Existe un flujograma para cada trámite establecido en los procedimientos administrativos de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	46	16,4	16,4	16,4
En desacuerdo	62	22,1	22,1	38,6
Indiferente	51	18,2	18,2	56,8
De acuerdo	62	22,1	22,1	78,9
Totalmente de acuerdo	59	21,1	21,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

En el flujo documental se respetan los plazos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	49	17,5	17,5	17,5
En desacuerdo	53	18,9	18,9	36,4
Indiferente	60	21,4	21,4	57,9
De acuerdo	59	21,1	21,1	78,9
Totalmente de acuerdo	59	21,1	21,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Se emite respuesta para cada documento ingresado en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	49	17,5	17,5	17,5
En desacuerdo	60	21,4	21,4	38,9
Indiferente	56	20,0	20,0	58,9
De acuerdo	51	18,2	18,2	77,1
Totalmente de acuerdo	64	22,9	22,9	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Cada respuesta emitida tiene por base legal algún documento de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	54	19,3	19,3	19,3
En desacuerdo	52	18,6	18,6	37,9
Indiferente	58	20,7	20,7	58,6
De acuerdo	59	21,1	21,1	79,6
Totalmente de acuerdo	57	20,4	20,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Los documentos ingresados son ubicados fácilmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	50	17,9	17,9	17,9
En desacuerdo	62	22,1	22,1	40,0
Indiferente	56	20,0	20,0	60,0
De acuerdo	65	23,2	23,2	83,2
Totalmente de acuerdo	47	16,8	16,8	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Elimina los documentos tramitados en la gestión de años anteriores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	57	20,4	20,4	20,4
En desacuerdo	51	18,2	18,2	38,6
Indiferente	59	21,1	21,1	59,6
De acuerdo	58	20,7	20,7	80,4
Totalmente de acuerdo	55	19,6	19,6	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Es factible generar un reporte sobre determinados documentos ingresados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	54	19,3	19,3	19,3
En desacuerdo	58	20,7	20,7	40,0
Indiferente	55	19,6	19,6	59,6
De acuerdo	56	20,0	20,0	79,6
Totalmente de acuerdo	57	20,4	20,4	100,0
Total	280	100,0	100,0	

Los reportes de documentos son válidos con documentación posterior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	55	19,6	19,6	19,6
En desacuerdo	49	17,5	17,5	37,1
Indiferente	59	21,1	21,1	58,2
De acuerdo	55	19,6	19,6	77,9
Totalmente de acuerdo	62	22,1	22,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

8.2. Cuestionario: Gestión documental

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión, en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, inscribiendo dentro de un círculo la letra correspondiente: **1** = Totalmente en desacuerdo. **2** = En desacuerdo. **3** = Indiferente. **4** = De acuerdo; y, **5**= Totalmente de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS					
1	El sistema administrativo de la universidad ayuda a la recepción de documentos					
2	El sistema administrativo de la universidad es necesario en la recepción de documentos					
3	Para la recepción de documentos la universidad utiliza formatos únicos					
4	Los formatos empleados para la recepción de documentos se conservan luego del cambio de gestión en la universidad					
	DIMENSIÓN: REGISTRO DE DOCUMENTOS					
5	Los documentos ingresados se registran en una base de datos					
6	Se ingresan datos claves para la posterior recuperación de los documentos					
7	Los documentos ingresados son de fácil acceso al registro					
8	Todos los servicios tienen acceso al registro de documentos					
	DIMENSIÓN: CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS					
9	Todos los documentos son ingresados por mesa de partes					
10	Mesa de partes conoce los plazos de respuesta para los documentos ingresados					
11	Existen criterios de clasificación para el adecuado registro de los documentos ingresados					
12	En mesa de partes se distribuyen los documentos ingresados según los procedimientos establecidos en el TUPA					
	DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS					
13	Existen varias clases de almacenamiento en los documentos ingresados					
14	Siempre existe espacio para almacenar los documentos ingresados					
15	Los documentos ingresados por mesa de partes se extravían					
16	La universidad cuenta con un protocolo de seguridad de los documentos ingresados					

	DIMENSIÓN: TRÁMITE DE DOCUMENTOS					
17	Existe un flujograma para cada trámite establecido en los					
18	En el flujo documental se respetan los plazos establecidos					
19	Se emite respuesta para cada documento ingresado en la universidad					
20	Cada respuesta emitida tiene por base legal algún documento de gestión					
	DIMENSIÓN: DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS					
21	Los documentos ingresados son ubicados fácilmente					
22	Elimina los documentos tramitados en la gestión de años anteriores					
23	Es factible generar un reporte sobre determinados documentos ingresados					
24	Los reportes de documentos son válidos con documentación posterior					

8.3. Cuestionario: Desarrollo institucional

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión, en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, inscribiendo dentro de un círculo la letra correspondiente: **1** = Totalmente en desacuerdo. **2** = En desacuerdo. **3** = Indiferente. **4** = De acuerdo; y, **5**= Totalmente de acuerdo.

No.	DIMENSIONES	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
1	La institución donde trabaja utiliza estrategias para su mejora					
2	Su institución educativa logra cubrir sus metas todos los años					
3	La universidad cuenta con documentos de gestión tales como ROF, Reglamentos, Estatuto, entre otros					
4	Su institución cuenta con políticas y estrategias de planeación y autoevaluación en sus unidades académicas					
5	Su institución cuenta con políticas y estrategias de planeación y autorregulación en su parte administrativa					
6	Su institución cuenta con planes de contingencia frente a los desastres naturales					
7	La institución donde labora cuenta con un plan de orientación psicológica para sus estudiantes					
8	Su institución cuenta con un plan de capacitación para docentes					
	DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA					
9	Su institución adquiere equipos de última generación					
10	Cada uno de los departamentos de su institución cuenta con servicios informatizados					
11	Las aulas y laboratorios donde usted trabaja ¿poseen mobiliario y equipos modernos					
12	Los equipos informáticos están en red y conectados a internet					
13	Cuenta con aulas de innovación pedagógica					
14	Cada alumno tiene su laptop para su aprendizaje					
	DIMENSIÓN: ECONOMÍA-Generación de Recursos					
15	En su institución ¿implementan y ejecutan proyectos productivos en sus respectivas especialidades?					
16	Su institución cumple con la ejecución de lo programado en su Plan Operativo Institucional					
17	Su institución cuenta con un programa de prestación de servicio a la comunidad					
18	Su institución cuenta con ingresos por recursos propios					

19	Realizan actividades que generan ingresos para para la implementación y mejora de la institución (bingos, festivales, conciertos)					
20	Su institución recibe apoyo económico de otras instituciones particulares					
	DIMENSIÓN: INNOVACIÓN-Mejora Continua					
21	En su institución cuentan con programaciones curriculares, renovadas y diversificadas					
22	En su institución cuentan con proyectos innovadores de enseñanza de idioma extranjero					
23	En su institución cuentan con proyectos innovadores de intercambio de estudiantes					
24	En su institución cuentan con internet para uso de enseñanza aprendizaje					
25	En su institución cuentan con recursos de tecnología de información actualizada					
26	En su institución ponen en práctica el programa de robótica educativa					
	DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA-Modernización					
27	La infraestructura de su institución cuenta con el mantenimiento necesario					
28	Su institución cuenta con el número suficiente de aulas y laboratorios					
29	Su institución cuenta con instalaciones modernas y adecuadas					
30	Su institución cuenta con infraestructura que responde a las necesidades de estudiantes con discapacidad					
31	Su institución cuenta con espacios de recreo y deportes					
32	Su institución cuenta con espacios libres de contaminación ambiental y sonora					
33	Su institución cuenta con las salidas y lugares apropiados para la evacuación del alumnado en caso de desastres naturales					