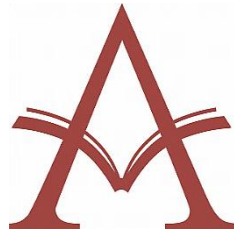


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TESIS**

**LA SALUD OCUPACIONAL Y LOS PROCESOS DE  
GESTION DOCUMENTARIA EN LA DIVISIÓN DE  
TRÁMITE Y ARCHIVO EN LA DEFENSORÍA DEL  
PUEBLO, SEDE LIMA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**PEREYRA ESTRADA JOANNA  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5970-8930**

**ASESOR:**

**DR. CARNERO ANDIA MAXIMILIANO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4779-0161**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE OPERACIONES, PRODUCCIÓN  
INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS**

**LIMA, PERU  
AGOSTO - 2021**

## **Dedicatoria**

A Dios; a mi madre por su apoyo en este largo camino, mi admiración y gratitud infinita para ella, a mi amado hijo Emiliano mi mayor motivación, a mis hermanos y a mi esposo, ellos son los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”

La autora

## **Agradecimiento**

A las autoridades de la universidad, los docentes y asesores, compañeros que con su tiempo y dedicación han hecho posible la culminación del presente trabajo.

La autora

## Resumen

El personal, es el elemento fundamental en toda organización y en ese sentido se debe contar con un personal con una adecuada salud ocupacional, tal como lo indica la Organización Internacional del Trabajo, que manifiesta año a año sobre los problemas y muertes por enfermedades ocupacionales; por otro lado, las empresas deben tener sus procesos bien documentados para conseguir la producción de la información de la manera adecuada reflejando el estado positivo de la empresa. Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar si la salud ocupacional, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

Para poder lograr el objetivo, se ha creído conveniente aplicar una metodología de tipo básico con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, bajo un diseño no experimental de tipo transversal. Asimismo, se aplicó la técnica encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de 27 reactivos o preguntas aplicados a una muestra de 44 empleados de la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo.

Para la obtención de los datos, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados evidencian que con un Chi-cuadrado de 20,952381 puntos y una significancia de 0,000005 inferior al 5%, se rechaza la hipótesis nula, por lo que la salud ocupacional, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo.

Se pretende que el presente trabajo sirva como un instrumento de referencia para la realización de futuras investigaciones, así como la actualización y mejora la salud ocupacional en pro y beneficio de los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo.

**Palabras claves:** Personal, Salud ocupacional, Proceso, Gestión de documentos, Trámite.

## Abstract

The staff is the fundamental element in any organization and in this sense, it must have a staff with adequate occupational health, as indicated by the International Labor Organization, which manifests year after year on the problems and deaths due to occupational diseases; On the other hand, companies must have their processes well documented to achieve the production of information in the appropriate way, reflecting the positive state of the company. That is why the present research work aims to determine if occupational health influences the processes of Documentary Management in the Processing and Archive Division in the Ombudsman's Office, Lima, 2021.

In order to achieve the objective, it has been considered convenient to apply a basic type methodology with a quantitative approach, correlational scope, under a non-experimental cross-sectional design. Likewise, the survey technique was applied, whose instrument was a questionnaire of 27 reagents or questions applied to a sample of 44 employees of the Processing and Filing Division in the Ombudsman's Office.

To obtain the data, descriptive and inferential statistics were applied. The results show that with a Chi-square of 20.952381 points and a significance of 0.000005 less than 5%, the null hypothesis is rejected, so that occupational health significantly influences the processes of Documentary Management in the Division. Procedure and File.

It is intended that this work serve as a reference tool for future research, as well as updating and improving occupational health for the benefit of Documentary Management processes in the Filing and Filing Division.

**Keywords:** Personnel, Occupational Health, Process, Document Management, Procedure.

## Tabla de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Resumen</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract</b>	<b>v</b>
<b>Tabla de contenidos</b>	<b>vi</b>
<b>Lista de tablas</b>	<b>vii</b>
<b>Lista de figuras</b>	<b>viii</b>
<b>Introducción</b>	<b>1</b>

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

1.1 Descripción de la Realidad Problemática	4
1.2 Delimitación en la investigación	6
1.2.1. Delimitación espacial	6
1.2.2. Delimitación temporal	6
1.2.3. Delimitación social	6
1.2.4. Delimitación conceptual	6
1.3 Formulación del Problema	6
1.3.1 Problema General	6
1.3.2 Problemas Específicos	7
1.4 Objetivos de la Investigación	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación e Importancia	7
1.5.1 Justificación	7
1.5.2 Importancia	7
1.6 Limitaciones	8

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la Investigación	9
--------------------------------------	---

2.1.1	Antecedentes internacionales	9
2.1.2	Antecedentes nacionales	10
2.2	Bases Teóricas	11
2.2.1	La salud ocupacional	11
2.2.2	Los procesos de gestión documentaria	12
2.3	Definición de Términos Básicos	15

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1	Enfoque de la investigación	18
3.2	Variables	18
3.2.1	Operaciones de las variables	19
3.3	Hipótesis	20
3.3.1	Hipótesis General	20
3.3.2	Hipótesis Específicos	20
3.4	Tipo de investigación	21
3.5	Diseño de investigación	21
3.6	Población y Muestra	21
3.6.1	Población	21
3.6.2	Muestra	21
3.7	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	22

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1	Análisis de los resultados	23
4.2	Discusión	71

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones	75
5.2	Recomendaciones	76

<b>Referencias</b>		78
--------------------	--	----

Bibliográficas		78
----------------	--	----

<b>Anexos</b>	85
Anexo I. Matriz de consistencia	86
Anexo II. Instrumento	88
Anexo III. Validación de instrumento	92
Anexo IV. Datos de la investigación	94



## Lista de tablas

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 1 .....	22
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 2 .....	23
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 3 .....	24
Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 4 .....	25
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 5 .....	26
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 6 .....	27
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 7 .....	28
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 8 .....	29
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 9 .....	30
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 10 .....	31
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 11 .....	32
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 12 .....	33
Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 13 .....	34
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 14 .....	35
Tabla 15. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 15 .....	36
Tabla 16. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 16 .....	37
Tabla 17. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 17 .....	38
Tabla 18. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 18 .....	39
Tabla 19. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 19 .....	40
Tabla 20. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 20 .....	41
Tabla 21. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 21 .....	42
Tabla 22. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 22 .....	43
Tabla 23. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 23 .....	44
Tabla 24. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 24 .....	45
Tabla 25. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 25 .....	46
Tabla 26. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 26 .....	47
Tabla 27. Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 27 .....	48
Tabla 28. Frecuencia y porcentaje de la variable salud ocupacional .....	49
Tabla 29. Frecuencia y porcentaje de la variable procesos de gestión documentaria .....	50

Tabla 30. Frecuencia y porcentaje de la dimensión salud general .....	51
Tabla 31. Frecuencia y porcentaje de la dimensión bienestar .....	52
Tabla 32. Frecuencia y porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo .....	53
Tabla 33. Frecuencia y porcentaje de la dimensión problemas fuera del trabajo .....	54
Tabla 34. Frecuencia y porcentaje de la dimensión incorporación de documentos .....	55
Tabla 35. Frecuencia y porcentaje de la dimensión registro de documentos .....	56
Tabla 36. Frecuencia y porcentaje de la dimensión clasificación de documentos .....	57
Tabla 37. Frecuencia y porcentaje de la dimensión almacenamiento de documentos .....	58
Tabla 38. Frecuencia y porcentaje de la dimensión acceso a los documentos .....	59
Tabla 39. Frecuencia y porcentaje de la dimensión trazabilidad de documentos .....	60
Tabla 40. Frecuencia y porcentaje de la dimensión disposición de documentos .....	61
Tabla 41. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para la salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos).....	62
Tabla 42. Valores de rechazo de la hipótesis general nula (nivel de confianza al 95% y significancia $\alpha=0,05$ ) .....	63
Tabla 43. Estadísticos de prueba de hipótesis general (muestra de 44 casos) .....	63
Tabla 44. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para salud general y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos) .....	64
Tabla 45. Valores de rechazo de la hipótesis específica 1 (nivel de confianza al 95% y significancia $\alpha=0,05$ ).....	64
Tabla 46. Estadísticos de prueba de hipótesis específica 1 (muestra de 44 casos) .....	65
Tabla 47. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para bienestar y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos) .....	66
Tabla 48. Valores de rechazo de la hipótesis específica 2 (nivel de confianza al 95% y significancia $\alpha=0,05$ ).....	66
Tabla 49. Estadísticos de prueba de hipótesis específica 2 (muestra de 44 casos) .....	67
Tabla 50. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para las condiciones de trabajo y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos).....	67
Tabla 51. Valores de rechazo de la hipótesis específica 3 (nivel de confianza al 95% y significancia $\alpha=0,05$ ).....	68
Tabla 52. Estadísticos de prueba de hipótesis específica 3 (muestra de 44 casos) .....	68

Tabla 53. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para los problemas de salud fuera del trabajo y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos) .....	69
Tabla 54. Valores de rechazo de la hipótesis específica 4 (nivel de confianza al 95% y significancia $\alpha=0,05$ ). .....	70
Tabla 55. Estadísticos de prueba de hipótesis específica 4 (muestra de 44 casos) .....	70

## Lista de figuras

Figura 1. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 1 .....	22
Figura 2. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 2 .....	23
Figura 3. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 3 .....	24
Figura 4. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 4 .....	25
Figura 5. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 5 .....	26
Figura 6. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 6 .....	27
Figura 7. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 7 .....	28
Figura 8. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 8 .....	29
Figura 9. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 9 .....	30
Figura 10. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 10 .....	31
Figura 11. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 11 .....	32
Figura 12. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 12 .....	33
Figura 13. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 13 .....	34
Figura 14. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 14 .....	35
Figura 15. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 15 .....	36
Figura 16. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 16 .....	37
Figura 17. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 17 .....	38
Figura 18. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 18 .....	39
Figura 19. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 19 .....	40
Figura 20. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 20 .....	41
Figura 21. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 21 .....	42
Figura 22. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 22 .....	43
Figura 23. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 23 .....	44
Figura 24. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 24 .....	45
Figura 25. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 25 .....	46
Figura 26. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 26 .....	47
Figura 27. Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 27 .....	48
Figura 28. Representación en porcentaje de la variable salud ocupacional .....	49
Figura 29. Representación en porcentaje de la variable procesos de gestión documentaria .....	50

Figura 30. Representación en porcentaje de la dimensión salud general .....	51
Figura 31. Representación en porcentaje de la dimensión bienestar .....	52
Figura 32. Representación en porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo .....	33
Figura 33. Representación en porcentaje de la dimensión problemas fuera del trabajo .....	54
Figura 34. Representación en porcentaje de la dimensión incorporación de documentos.....	55
Figura 35. Representación en porcentaje de la dimensión registro de documentos .....	56
Figura 36. Representación en porcentaje de la dimensión clasificación de documentos .....	57
Figura 37. Representación en porcentaje de la dimensión almacenamiento de documentos.....	58
Figura 38. Representación en porcentaje de la dimensión acceso a los documentos .....	59
Figura 39. Representación en porcentaje de la dimensión trazabilidad de documentos .....	60
Figura 40. Representación en porcentaje de la dimensión disposición de documentos .....	61

## **Introducción**

El presente informe de Tesis, bajo el título “LA SALUD OCUPACIONAL Y LOS PROCESOS DE GESTION DOCUMENTARIA EN LA DIVISIÓN DE TRÁMITE Y ARCHIVO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, SEDE LIMA 2021”, se enmarca en el Programa de Titulación, adscrito al Departamento de Grados y Títulos de la Universidad Las Américas, y surge como un análisis de los accidentes, incidentes y otros problemas de salud ocupacional al realizar los procesos de trámite de documentos y que puedan conllevar a la mejora de las actividades y por ende la salud en los trabajadores de la Sede principal de la Defensoría del Pueblo.

En el contexto de un adecuado sistema de labor en las empresas e instituciones públicas y privadas, en los últimos años, se observa que se están dando normativas y mejoras para las labores de los trabajadores, pero aun así se ha visto un incremento de los problemas en la salud de los mismos debido a problemas específicos como el estrés, los hábitos de trabajos, las interacción con los compañeros de labor, el tipo de labor a realizar y más aún en estos tiempos de pandemia por COVID 19, que implica labores a distancia y estrés por trabajar en casa, por lo que laborar en óptimas condiciones es de vital importancia para la salud ocupacional.

En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general, determinar si la salud ocupacional, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo.

El tema de investigación tiene una alta importancia, dado que resuelve un problema real que radica en la necesidad de contar con el personal con buen estado de salud, para la realización de los procesos de gestión documentaria para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Pueblo.

El tema desarrollado como informe final de tesis, consta de cinco capítulos, que describen los temas siguientes:

El capítulo primero, detalla la realidad problemática, para lo cual plantea la delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivo general, objetivos de la investigación, justificación e importancia y limitación de la investigación.

El capítulo segundo, detalla el marco teórico, exponiendo los antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional, base teórica y definiendo la terminología básica.

El capítulo tercero, detalla la metodología de la investigación, explicando el enfoque de la investigación, variables, operaciones de las variables, hipótesis, tipo, diseño, la población y muestra y técnica aplicada y los instrumentos que forman parte de la recolección de los datos. Se aplicó la técnica encuesta y su respectivo instrumento cuestionario a una muestra de 44 empleados de la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo.

El capítulo cuarto, detalla los resultados más significativos, describiendo el análisis de los resultados, contrastación de hipótesis y su posterior discusión, para ello se realiza el análisis a nivel estadístico, por lo que se recurrió al software SPSS versión 25, para obtener los estadígrafos de tipo descriptivo e inferencial que fueron necesarios para el contraste de la hipótesis. Asimismo, en la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba chi-cuadrado para establecer la relación e independencia y rho de spearman para establecer el grado de correlación entre las variables intervinientes para cada hipótesis.

El capítulo quinto, detalla las conclusiones y las recomendaciones. Por lo que, la conclusión general indica que por ser el Chi-cuadrado 20,952381 puntos y su significancia de 0,000005, existe relación entre las variables; asimismo, la correlación rho de Spearman fue 0,690066 puntos que indica una correlación moderada a fuerte, manifestamos que, de las 44 encuestas realizadas a los colaboradores de la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que “La salud ocupacional, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y

archivo”. Así mismo, como recomendación general, se expone que, al existir una relación entre la salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, resulta necesario trabajar dichas variables para incrementar su relación para la mejora del servicio que brinda la Defensoría del Pueblo al país y el cumplimiento eficiente de la misión de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo.

Finalmente se presentan los anexos, como son la matriz de consistencia, el instrumento, la validación del instrumento y los datos de la investigación.



## **Capítulo I:**

### **Problema de la investigación**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel internacional, la salud ocupacional, es de importancia en las instituciones, es así que para la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2019), indica en su informe de seguridad y salud en el trabajo (SST), que es necesario algunos desafíos y oportunidades en la creación de mejores ambientes de trabajo, ello porque anualmente, alrededor de 374 millones de personas tienen alguna lesión o enfermedad como consecuencia accidentes vinculados con su trabajo. Asimismo, a nivel mundial, cerca de 6.500 personas mueren a diario como consecuencia de alguna enfermedad ocupacional y alrededor de 1,000 son debidos a un accidente mortal en el trabajo. Por otro lado, las principales causas de mortandad se deben a (31%) enfermedades circulatorias, (26%) a cáncer en relación al trabajo y (17%) debido a alguna enfermedad respiratoria.

Respecto a los procesos de gestión de documentos, Delgado (2021), manifiesta que para que la empresa sea la impulsora de los procesos que se realizan para conseguir la producción deseada es necesario que la información refleje el estado de la empresa. Es por ello, que la mala gestión documental puede llevar a un verdadero colapso por los riesgos que pueden provocar, dichos riesgos son: deficiente acceso a la información, duplicidad de procesos, trabajo remoto ineficaz, errores de comunicación, poca capacidad analítica, problemas con la seguridad, plazos demasiado largos, problemas de espacio.

A nivel de Latinoamérica, según Limachi. y Xinhua (2021), indican que, hay espacios de tipo suburbano y agrícola, donde niños y adolescentes, desarrollan trabajos productivos, exponiéndolos a algún riesgo para la salud, accidente y presencia de alguna sustancia tóxica. Por lo que es necesario dar salud y protección debido a que estamos hablando de alrededor de 541 millones de personas en edad juvenil sometidos a algún riesgo.

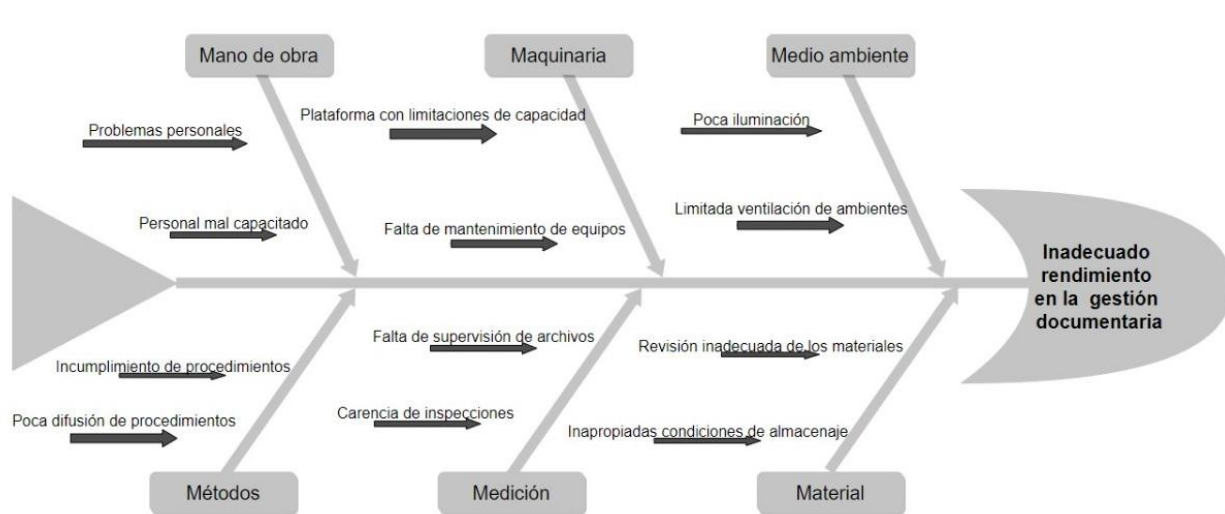
Respecto a la gestión de documentos, Mendoza (2010), manifiesta que la realidad en Latinoamérica hace posible que aún tengamos documentos en soporte de papel, a pesar que ya se tenga el soporte electrónico. Asimismo, los organismos públicos, tratan de implementar programas de gestión de tipo documental electrónico para ingresar en la actualidad tecnológica y sus consecuentes riesgos, dado que no cuentan con línea especializada de archivo.

A nivel nacional, según Diaz, et al. (2020), indican que el Sistema Informático de Notificación de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales – SAT (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo), entre noviembre de los años 2018 y 2019, se registró un aumento de 15,7% en la notificación de accidentes. Asimismo, en el mes de noviembre del año 2019, se registró 2744 notificaciones con respecto a 1625 empresas.

Según Oblitas (2021), en su artículo del diario del Comercio, indica que los sistemas de gestión documental se incrementan con la transformación digital en las empresas, por lo que el costo de la digitalización de documentos, para una pyme, ascendería de S/30.000 y S/50.000. Asimismo, para tercerización de procesos de servicios, los costos oscilan entre los S/32.500 y S/42.500, más aún ahora con el trabajo remoto por la crisis sanitaria del COVID-19- su digitalización se ha hecho aún más necesaria.

A nivel institucional se han evaluado una serie de causas que hacen posible la existencia de nuestro problema de investigación. Dichas causas han sido analizadas mediante el diagrama de Ishikawa, que es un diagrama de causa y efecto, que considera seis factores, como son: mano de obra, maquinaria, medio ambiente, métodos, medición y materiales. Las causas encontradas se dan en menor medida y son muy comunes en las instituciones, pero afectan los diferentes procesos, por ello es necesario tipificarlos, cuantificarlos y solucionarlos para evitar que se acrecienten. Entre las causas más comunes se presentan: los problemas personales, la falta de mantenimiento de equipos, limitada ventilación de ambientes poca difusión de procedimientos, carencia de inspecciones e inapropiadas condiciones de almacenaje (Ver diagrama de Ishikawa).

Por todo lo expuesto, es necesario que se tenga una buena salud ocupacional y los procesos de gestión de documentos acordes a la modernidad y tecnología por lo que se sustenta la realización del tema de investigación.



## 1.2 Delimitación en la investigación

### 1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la sede central de la Defensoría del Pueblo ubicada en la ciudad de Lima

### 1.2.2. Delimitación temporal

El tiempo comprendido para desarrollar el tema, engloba el presente año.

### 1.2.3. Delimitación social

Las técnicas asignadas a la recolección de datos, fueron aplicadas a todo el personal que realiza trabajos para el Área de Gestión Documentaria y Archivo en la sede central de la Defensoría del Pueblo ubicada en la ciudad de Lima

### 1.2.4. Delimitación conceptual

Está delimitada a los campos del ámbito laboral como es la salud ocupacional y los procesos de gestión de documentos y para ello se ha considerado conceptos de carácter legal y libros que contemplen las definiciones de mejor entendimiento de las variables.

## 1.3 Formulación del Problema

### 1.3.1 Problema general

¿De qué manera la salud ocupacional, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?

### **1.3.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la salud general, influye en los procesos de Gestión documentaria en la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?

¿De qué manera el bienestar, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?

¿De qué manera las condiciones de trabajo, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?

¿De qué manera los problemas fuera del trabajo, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar si la salud ocupacional, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

### **1.4.2 Objetivo específicos**

Determinar si la salud general, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

Determinar si el bienestar, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

Determinar si las condiciones de trabajo, influyen en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

Determinar si los problemas fuera del trabajo, influyen en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

## **1.5 Justificación e importancia**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación tiene justificación teórica, dado que dará a conocer los conceptos de salud ocupacional y procesos de gestión documentaria, lo que generará posteriores trabajos científicos.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Finalmente tiene justificación práctica, porque, se podrá conocer la apreciación personal de los niveles de salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria en el trabajo, enfocado en las dimensiones de Salud general, Bienestar, Condiciones de trabajo, Problemas fuera del trabajo, Incorporación de documentos, Registro de documentos, Clasificación de documentos,

Almacenamiento de documentos, Acceso a los documentos, Trazabilidad de documentos y Disposición de documentos, con lo cual el conocimiento sobre dichas variables y dimensiones puede llevar a su mejora y que en la actualidad, no se realiza de la manera más eficiente.

### **1.6 Limitaciones**

Se ha revisado la información de tipo documento de portales institucionales y repositorios de universidades a nivel nacional e internacional. El limitante encontrado ha sido que por motivo de pandemia por COVID 19, se ha tenido el limitante presencial y ello conllevó que las encuesta como parte de nuestro instrumento sea realizado utilizando la plataforma virtual de encuestas de Google “Google Form”.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### ***2.1.1 Antecedentes internacionales***

Según Ortín, M. F. (2017), en su tesis de grado de Doctorado, presentado en la Universidad Miguel Hernández, titulado Salud Ocupacional en trabajadores del taxi del área metropolitana de Alicante. La metodología planteada formula en tres fases con entrevistas y cuestionarios. Se llegó a las siguientes conclusiones: El factor de riesgo psicosocial de relaciones y canales de información con los superiores explica un 2.6% de la varianza de la salud física. Asimismo, los factores de riesgo psicosocial de fatiga e importancia del trabajo explican conjuntamente un 18.3% de la varianza de la salud mental

Según Adriazola (2017), en su tesis de grado de Maestría, presentado en la Pontificia Universidad Católica de Chile, titulado Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera. Formuló como objetivo general, desarrollar una propuesta metodológica hacia el tratamiento de archivos de liceos públicos en Chile, basado en el caso del Instituto Nacional. Planteó como hipótesis general. Se formula la metodología DIRKS (Designing an Implementing Recordkeeping Systems) para el diseño e implementación de sistemas de gestión de documentos. Dicha metodología propone 8 etapas consecutivas y plantea una manual, para ello genera un instrumento en forma de encuesta para ver la creación, mantenimiento, almacenamiento y transferencia de documento.

Se llegó a las siguientes conclusiones: Es necesario el seguimiento de documentos para ello se crea un cuadro de clasificación y una tabla de retención documental. El cuadro de clasificación es para la organización multinivel de Secciones y Series documentales; mientras que la tabla de retención documental es para hacer el seguimiento a los documentos transferidos por ello va acompañado de un formulario de transferencia.

Según Ramírez (2016), en su tesis de grado, presentado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, titulado elaboración y aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón santa Elena, Provincia de Santa Elena. Formuló como objetivo general, elaborar y aplicar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional mediante la aplicación de la normativa legal vigente, para prevenir accidentes laborales en los trabajadores del GADMSE. La metodología planteada formula un método del triple criterio. Se llegó a las siguientes conclusiones: El Municipio no cuenta con la estadística de accidentes laborales. Por otro lado, las instalaciones del Municipio tienen problemas con la excesiva documentación. Asimismo, en el Municipio no se destina un presupuesto anual para la capacitación a los trabajadores en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

### ***2.1.2 Antecedentes nacionales***

Según Maldonado (2020), en su tesis de grado, presentado en la Universidad Continental, titulado Propuesta de un plan de seguridad y salud ocupacional para contribuir a reducir los accidentes en el proceso de ejecución de obras de la empresa Terrasoft Contratistas S.A.C. de la región Ayacucho del año 2019. Formuló como objetivo general, proponer un plan de seguridad y salud ocupacional durante todo el proceso de ejecución de obras de la Empresa Terrasoft Contratistas S.A.C a fin de reducir el porcentaje de accidentabilidad en el trabajo. La metodología planteada formula un alcance descriptivo de diseño no experimental y aplicó encuesta a una muestra de 15 trabajadores. Se llegó a la siguiente conclusión: Con un  $\chi^2=8.51$  y nivel de significancia de 0,05, la evaluación de un plan de seguridad y salud ocupacional adecuada contribuye significativamente a mejorar la gestión del riesgo laboral.

Según Meza (2019), en su tesis de grado, presentado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, titulado Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018. Formuló como objetivo general, determinar cuál es su relación entre la gestión documental y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial

de Huari, 2018. La metodología planteada formula investigación de tipo aplicado, nivel descriptivo y explicativo, diseño no experimental, tipo transversal, correlacional causal con enfoque mixto. Se llegó a la siguiente conclusión: La gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018.

Según Torres (2017), en su tesis de grado de maestría, presentado en la Universidad César Vallejo, titulado Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. Formuló como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. La metodología planteada formula un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016, con un coeficiente de correlación de 0.845 y  $p = 0.000 < 0.01$ .

Según Acosta, D. M. (2017), en su tesis de grado, presentado en la Universidad Privada del Norte, titulado diseño de un sistema de seguridad y salud ocupacional para minimizar accidentes y enfermedades de los trabajadores del área de servicios generales del Hospital Regional Cajamarca. Formuló como objetivo general, realizar el diseño de un sistema de seguridad y Salud Ocupacional para minimizar accidentes y enfermedades en los trabajadores de Servicios Generales del Hospital Regional de Cajamarca.

La metodología planteada formula un diseño no experimental- descriptiva- transversal. Se llegó a las siguientes conclusiones: La institución tiene un sistema de seguridad y salud en el trabajo deficiente, debido a que en los lineamientos se obtuvo como un nivel de avance de cumplimiento deficiente. Asimismo, La evaluación económica demostró que el beneficio es mayor que el costo de la implementación.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Bases de Salud ocupacional**

#### ***Política nacional de seguridad y salud en el trabajo***

Según Ley 29783 (2011, p. 3), el objetivo es, que el Estado, en coordinación con las instituciones que representen a empleado y trabajador, tendrán la obligación de enunciar, ejecutar y evaluar de manera periódica una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que asuma



el objetivo de prevención de accidentes y daños para la salud como resultado del trabajo, reduciendo al mínimo, los orígenes de los riesgos propios al lugar de trabajo.

### ***Principios del Sistema de Gestión***

Según la Ley 29783 (2011, p. 5), los principios son:

a) Garantizar un papel comprometido del empleador respecto a la salud de su personal trabajador.

b) Alcanzar la Lograr la relación coherente entre lo planificado y lo realizado.

c) Compenetrarse con la mejora continua, mediante un método que de garantía en el tiempo.

d) Perfeccionar y fomentar la labor en equipo en pro de la cooperación entre el personal de labor.

e) Incentivar la cultura sobre prevenir riesgos de trabajo para su interiorización a todo el personal en pro de generar comportamiento seguro en el centro de labor.

f) Establecer oportunidades para fomentar una empatía entre empleado y empleador de manera sinérgica.

g) Garantizar la presencia de formas de retroalimentar en temas de seguridad y salud por parte del trabajador hacia su empleador.

h) Garantizar dispositivos de identificación de personal proactivo con interés en la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo.

i) Valorar los primordiales riesgos que pudieran dar como consecuencia mayor cantidad de daño a la salud y seguridad del personal en general.

j) Incentivar y respetar la colaboración de las instituciones o representantes de los trabajadores en toma de decisiones sobre la seguridad y salud ocupacional.

### ***Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo***

Según la Ley 29783 (2011, p. 8), la planificación, progreso y ejecución del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo permite a la empresa:

a) El cumplimiento de disposiciones de orden legal, reglamentaria e institucional sobre la prevención y su práctica.

b) Perfeccionar la labor del personal de manera segura.

c) Conservar los procesos de producción o servicio de forma saludable y por ende segura.

## ***2.2.2. Bases teóricas de los procesos de gestión documentaria***

### ***Los principios de un plan de gestión de documentos de archivo***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 9), toda institución para realizar sus actividades, es necesario un proceso de recepción, creación y utilización de documentos de archivo. Por lo que, para la adecuada continuidad de sus actividades, es necesario el cumplimiento de normas y procesos para creación y mantención de documentos de archivo que cumplan con la utilidad, autenticidad, fiabilidad y protección de dichos documentos en el tiempo. Para ello, las instituciones deben garantizar un minucioso cronograma de gestión de documentos de archivo que: a) se identifiquen los documentos de archivo que deben crearse en cada proceso y la información necesaria a ser incluida en el documento; b) se infiera la secuencia en que se deben crear e incluir al sistema los documentos de archivo, y las tecnologías a ser usadas; c) se establezcan los metadatos que deben ser creados con el documento de archivo y en todo el proceso relacionado con el mismo, y cómo se vinculará y gestionará dichos metadatos en el tiempo; d) se establecen las exigencias para el uso, recuperación y transmisión de documentos de archivo en el proceso y el plazo de conservación necesario a ser cumplido ; e) se resuelva cómo establecer los documentos de archivo a modo que se cumpla las exigencias requeridas para su uso; f) se valúe el riesgo que se derivan de la ausencia de documentos de archivo que testimonien las actividades realizadas; g) se conserven los documentos de archivo y se permita su acceso a los mismos en el tiempo; h) se efectúe las exigencias de carácter normativo, reglamentario y legal, así como la política de la institución; i) se de garantía que los documentos de archivo sean conservados en un lugar seguro; j) se de garantía que los documentos de archivo sean conservados durante el tiempo requerido; y k) se identifique y valúen las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos de archivo.

#### ***Características de un documento de archivo***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 9), un documento de archivo debe mostrar de manera correcta lo que se decidió o adoptó, para la satisfacción de los requerimientos institucionales a la que está emparentado y poder ser usado para rendir cuentas. Además, el documento de archivo debe incluir los metadatos requeridos para documentar un determinado proceso, de la siguiente manera: a) su formato y relaciones de sus elementos deben permanecer intactas; b) el argumento de creación, recepción y uso debe quedar argumentado en el mismo documento incluyendo el proceso, la fecha y hora de realización y el personal que participa en la misma; c) el vínculo que existe entre los documentos simples y el todo debe estar siempre.

### ***Autenticidad***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 10), un documento de archivo se considera auténtico cuando prueba: a) que es lo que afirma ser; b) que ha sido creado o enviado por la persona que se afirma que lo ha creado o enviado; y c) que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma. Asimismo, para su garantía de autenticidad de los documentos, las instituciones deben implementar y documentar políticas y procedimientos para el control de crear, recepcionar, transmitir, mantener y disponer de los documentos de archivo de modo de asegurar que los creadores de los documentos tengan autorización identificación y estén protegidos frente a cualquier acción no autorizada.

### ***Fiabilidad***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 11), un documento de archivo es fiable cuando su contenido es considerado que representa de forma completa y precisa de las acciones que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Los documentos de archivo deben ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que refleja, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

### ***Integridad***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 11), la integridad de un documento de archivo hace mención carácter completo e inalterado. Por lo que, el documento debe estar protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben especificar qué modificaciones pueda ser realizada en el documento luego de ser creado, en qué circunstancias pueden autorizarse dichas modificaciones y quién está autorizado para ejecutarlas.

### ***Disponibilidad***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 11), un documento de archivo disponible es aquél que puede identificarse, recuperarse, representarse e interpretarse. Su presentación debe mostrar la tarea que lo creó. Las pautas sobre el contexto de los documentos de archivo deben incluir la información básica para su comprensión de las acciones que los crearon y usaron. Debe ser posible su identificación del documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la institución.

### ***Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo***

Según ISO 15489-1. (2005, p. 11), los lineamientos de gestión de documentos de archivo

están basados en la ejecución de políticas, procedimientos y prácticas, y en el diseño e implementación de sistemas conformes con el entorno normativo y que satisfagan las necesidades operativas de la institución. Los lineamientos asumidos por la institución para la documentación sus acciones deber determinar qué documentos de archivo son necesarios y cuándo, cómo y dónde debe ser incorporado al sistema. Los lineamientos de implementar en un sistema de gestión de documentos de archivo pueden incluir: a) su diseño; b) documentación del sistema; c) la formación del personal encargado de la gestión documental; d) la transformación de los documentos de archivo a diferentes sistemas de gestión; e) la adopción de normas y el grado de aplicación y cumplimiento; y f) el establecer los tiempo de conservación y la toma de decisiones sobre documentos de valor permanente basado en las normas vigentes.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

Actividades Insalubres. - Aquellas que generen directa o indirectamente perjuicios para la salud humana. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 34)

Actividades Peligrosas. - Operaciones o servicios en las que el objeto de fabricar, manipular, expendir o almacenar productos o sustancias es susceptible de originar riesgos graves por explosión, combustión, radiación, inhalación u otros modos de contaminación similares que impacten negativamente en la salud de las personas o los bienes. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 34)

Capacitación. - Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 34)

Clasificación. - identificación sistemática y organización de las actividades de una organización y/o de los documentos en categorías, que se representan en un sistema de clasificación de acuerdo con convenciones lógicamente estructuradas, métodos y reglas. ISO 15489-1. (2005, p. 4)

Conservación. - procesos y operaciones realizados para garantizar la permanencia intelectual y técnica de documentos de archivo auténticos a lo largo del tiempo. ISO 15489-1. (2005, p. 5)

Destrucción: proceso de eliminación o borrado de documentos de archivo, imposibilitando por completo una posible reconstrucción de los mismos. ISO 15489-1. (2005, p. 4)

Documento. - información u objeto registrado que puede ser tratado como una unidad. ISO 15489-1. (2005, p. 5)

**Empleador.** - Toda persona natural o jurídica, privada o pública, que emplea a uno o varios trabajadores. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 35)

**Exposición.** - Presencia de condiciones y medio ambiente de trabajo que implica un determinado nivel de riesgo para los trabajadores. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 35)

**Gestión de documentos o gestión documental.** - Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. ISO 15489-1. (2005, p. 5)

**Incidente Peligroso.** - Todo suceso potencialmente riesgoso que pudiera causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o a la población. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 35)

**Incidente:** Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 35)

**Indización.** - proceso por el que se establecen puntos de acceso para facilitar la recuperación de documentos y/o información. ISO 15489-1. (2005, p. 5)

**Inspección.** - Verificación del cumplimiento de los estándares establecidos en las disposiciones legales. Proceso de observación directa que acopia datos sobre el trabajo, sus procesos, condiciones, medidas de protección y cumplimiento de dispositivos legales en seguridad y salud en el trabajo. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 35)

**Medidas Coercitivas.** - Constituyen actos de intimidación, amenaza o amedrentamiento realizados al trabajador con la finalidad de desestabilizar el vínculo laboral. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 36)

**Medidas de prevención.** - Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo y que se encuentran dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores. Además, son medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de los empleadores. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 36)

**Metadatos.** - datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos de archivo y su gestión a lo largo del tiempo. ISO 15489-1. (2005, p. 5)

**Pérdidas.** - Constituye todo daño o menoscabo que perjudica al empleador. Decreto N° 005-

2012-TR (2016, p. 36)

Registro. - acto por el que se atribuye a un documento de archivo un identificador único al introducirlo en un sistema. ISO 15489-1. (2005, p. 5)

Salud Ocupacional. - Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 36)

Salud. - Es un derecho fundamental que supone un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de enfermedad o de incapacidad. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 36)

Seguridad. - Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 36)

Trabajador. - Toda persona que desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma, para un empleador privado o para el Estado. Decreto N° 005-2012-TR (2016, p. 36)

## **Capítulo III**

### **Metodología de la investigación**

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

Por la forma como se planteó la investigación, el estudio respondió a un enfoque de investigación cuantitativa, toda vez que permitió la aplicación de técnicas para el recojo de datos, los que posteriormente fueron interpretados, contrastados y facilitaron a su vez la formulación de propuestas.

Por tanto, el estudio es de importancia por haber tenido todos los datos necesarios para su ejecución.

#### **3.2 Variables**

##### **Definiciones de la variable independiente: “Salud ocupacional”**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950)

Para el Occupational Health and Safety Assessment Series (Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral), la SySO son las “Condiciones y factores que afectan el bienestar de:

empleados, obreros temporales, personal de contratistas, visitas y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo.” (OHSAS 18001, 2007)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud ocupacional se define como una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores, esto incluye enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos. (Concepto de salud ocupacional. 2014. [citado 15 septiembre 2016]. Disponible en: <http://concepto.de/salud-ocupacional/>)

### **Definiciones de la variable Dependiente: “Proceso de gestión documentaria”**

Según Carrasco (2001, p.11), define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno”. Asimismo, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes.

La Norma ISO 15489-1. (2005, p.5), define a la gestión documental como un área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

#### **3.2.1 Operacionalización de las variables**

A continuación, se describe la Operacionalización de las variables y sus respectivos indicadores.

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
La salud ocupacional	Según la OMS, la salud ocupacional se define como una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de	Forma de medir la salud general, el bienestar, las condiciones de trabajo y los problemas fuera del trabajo, que es percibida por los empleados de la Defensoría	Salud general	Salud general autopercebida	1
				Ansiedad y depresión	2 y 3
				Anhedonia y disfunción social	4 y 5
				Pérdida de confianza y autoestima	6 y 7
			Bienestar	Bienestar mental	8 y 9



	prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores	del Pueblo como parte de la salud ocupacional	Condiciones de trabajo	Lesiones por accidentes de trabajo	10
				Enfermedades profesionales	11
			Problemas fuera del trabajo	Problemas sin relación con el trabajo	12
Los procesos de gestión documentaria	La Norma ISO 15489-1. (2005, p.5), define a la gestión documental como un área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo	Forma de medir los procesos de gestión documentaria desde la incorporación, el registro, la clasificación, el almacenamiento, el acceso, la trazabilidad y disposición de documentos, que es percibida los por los empleados de la Defensoría del Pueblo	Incorporación de documentos	Identificación de documentos	13
				Relación entre documentos	14
			Registro de documentos	Verificación de registros	15 y 16
			Clasificación de documentos	Existencia de clasificación	17
				Criterios de clasificación	18
			Almacenamiento de documentos	Seguridad	19 y 20
			Acceso a los documentos	Accesibilidad del personal	21 y 22
			Trazabilidad de documentos	Seguimiento	23
				Base de datos	24
Disposición de documentos	Estrategias	25			
	Registros	26			

### 3.3 Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general

La salud ocupacional, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

#### 3.3.2 Hipótesis específicas

La salud general, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

El bienestar, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

Las condiciones de trabajo, influyen significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

Los problemas fuera del trabajo, influyen significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

### **3.4 Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación, es de tipo básico, porque servirá de referencia para futuros trabajos de investigación.

### **3.5 Diseño de la Investigación**

El trabajo de investigación es de diseño no experimental de corte transversal. Se consideró bajo el siguiente modelo de alcance correlacional que es descrito por:  $M = O \times r \ O_y$

Donde:

M: Muestra

O: Observación

X: Variables independiente “Salud Ocupacional”

Y: Variable dependiente “Proceso de gestión documentaria”

### **3.6 Población y Muestra**

#### **3.6.1 Población**

La población, motivo de estudio, es el personal de la división de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo que realizan los procesos de trámite documentario y que se ven afectadas en su salud ocupacional que asciende a 49 trabajadores, cuyo espacio está ubicado en la sede central de Lima, fue recopilada en el año 2021 en modo virtual mediante la plataforma Google form.

#### **3.6.2 Muestra**

Se considera como muestra a aquella obtenida por la ecuación para poblaciones conocidas:

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

Donde:

z: Valor de confianza, para una probabilidad del 95% (z=1,96)

p: Proporción de trabajadores de la división de trámite documentario y archivo de la Defensoría del Pueblo que manifiestan existe salud ocupacional en las labores del proceso de gestión documentaria. p=0,5, (p+q=1)

q: Proporción de trabajadores de la división de trámite documentario y archivo de la Defensoría del Pueblo que manifiestan que no existe salud ocupacional en las labores del proceso de gestión documentaria q=0,5

e: Margen de error del 5% (e=0,05)

N: Población

n: Tamaño óptimo de la muestra

Por lo que:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5) \cdot (49)}{(49 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 43,6$$

$$n = 44$$

La muestra de trabajadores será tomada seleccionada aleatoriamente, que corresponde a 44 trabajadores de la división de trámite documentario y archivo de la Defensoría del Pueblo

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.7.1 Técnicas**

En el trabajo de investigación se aplicó la técnica denominada encuesta.

#### **3.7.2 Instrumentos**

Para la técnica denominada encuesta, se utilizó el instrumento denominado cuestionario.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Análisis de los Resultados

##### 4.1.1 Análisis de resultados descriptivo de las preguntas

###### Pregunta 1. ¿Cómo considera usted que es su estado de salud en general?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 1, respecto al estado de salud en general en la institución, el 72,7% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando que tienen buen estado; seguidos por el 9,1% que indicaron que tienen muy buen o mal estado de salud en general, el 6,8% indicaron que tiene un regular estado de salud y el restante 2,3% manifestaron que están con muy mal estado de salud en general, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 1

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 1*

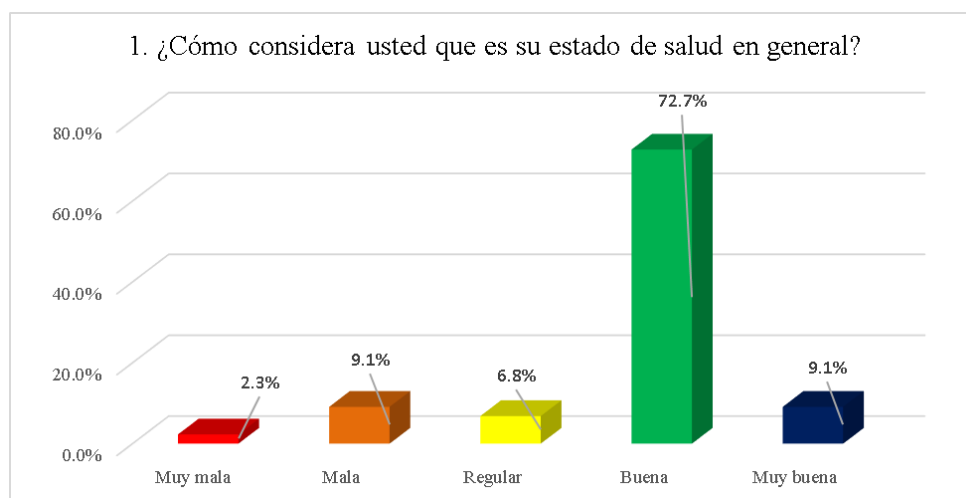


Tabla 1

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 1*

Alternativas	fi	Porcentaje
Muy mala	1	2,3
Mala	4	9,1
Regular	3	6,8
Buena	32	72,7
Muy buena	4	9,1
Total	44	100,0

**Pregunta 2.** ¿Con qué frecuencia usted, ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

Los datos obtenidos en la interrogante de la tabla 2, respecto a con qué frecuencia usted, ha sentido que está jugando un papel útil en su vida, el 50,0% de los colaboradores afirma que más de lo habitual, seguidos por el 38,6% indicaron que están igual de lo habitual, el 6,86% indicaron que están menos de lo habitual y el restante 4,5% manifestaron que están mucho menos que lo habitual, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 2

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 2*

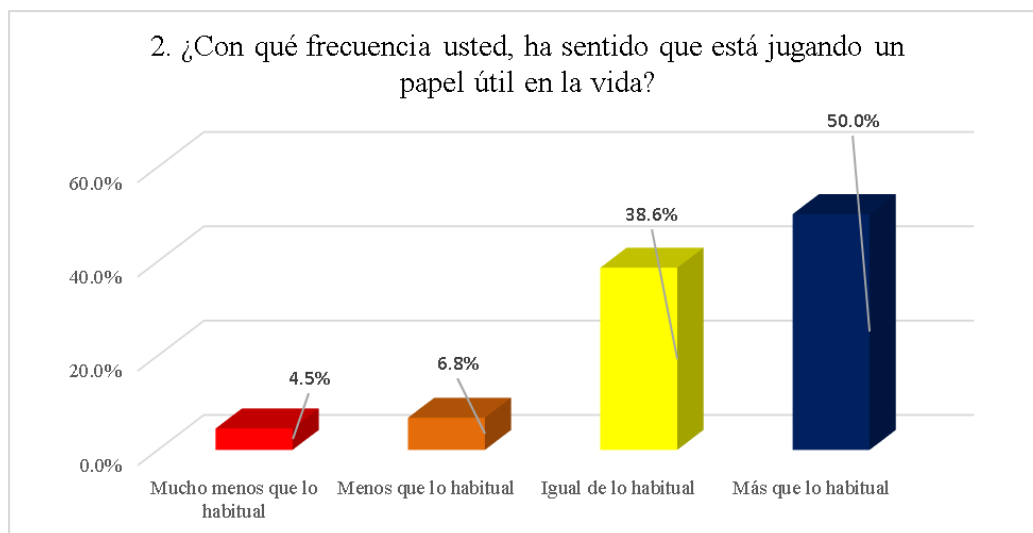


Tabla 2

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 2*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mucho menos que lo habitual	2	4,5
Menos que lo habitual	3	6.8
Igual de lo habitual	17	38,6
Más que lo habitual	22	50,0
Total	44	100,0

**Pregunta 3.** ¿Con qué frecuencia usted, ha sentido que puede superar sus dificultades?

Tal como se observa en la tabla 3, respecto a la frecuencia de sentirse que no superan sus dificultades, el 68,27% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando que no superan más que lo habitual; seguidos por el 27,3% indicaron igual que lo habitual, y el restante 2,3% manifestaron que so superan menos que lo habitual y mucho menos que lo habitual, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 3

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 3*

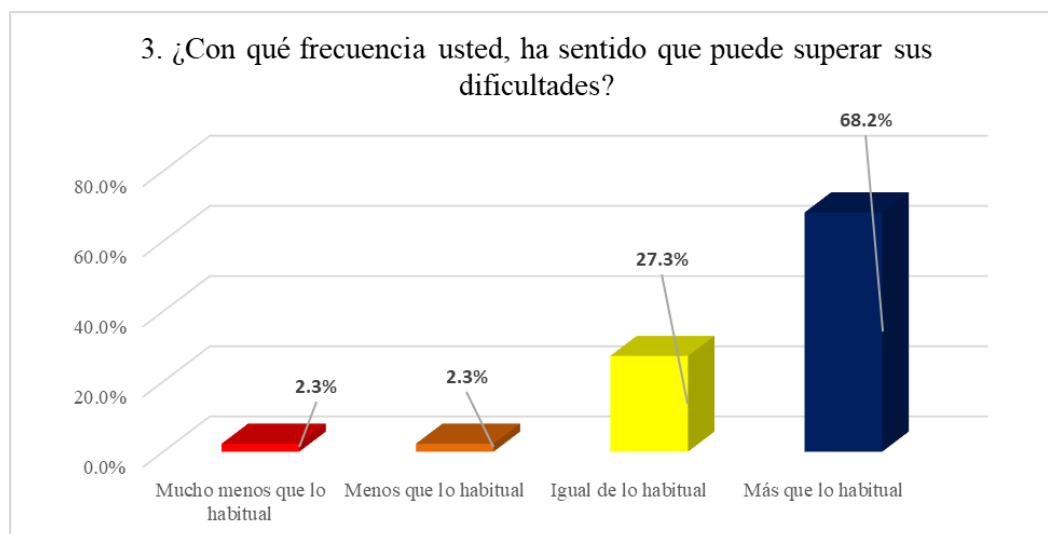


Tabla 3

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 3*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mucho menos que lo habitual	1	2,3
Menos que lo habitual	1	2,3
Igual de lo habitual	12	27,3
Más que lo habitual	30	68,2
Total	44	100,0

**Pregunta 4.** ¿Con qué frecuencia usted, ha podido concentrarse bien que en lo que hace?

Al revisar la gráfica de la pregunta, encontramos en la tabla 4, respecto a la frecuencia de poderse concentrar bien en lo que hace, el 47,7% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando igual de lo habitual; seguidos por el 45,5% que indicaron que pueden más de lo habitual, el 4,5% indicaron que pueden menos de lo habitual y el restante 2,3% manifestaron que pueden mucho menos de lo habitual, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 4

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 4*

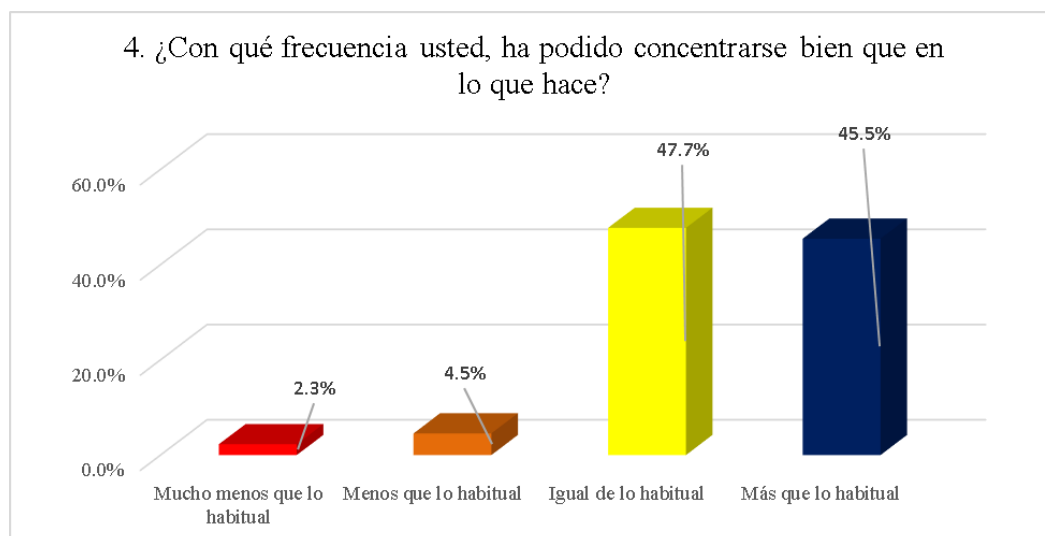


Tabla 4

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 4*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mucho menos que lo habitual	1	2,3
Menos que lo habitual	2	4,5
Igual de lo habitual	21	47,7
Más que lo habitual	20	45,5
Total	44	100,0

**Pregunta 5.** ¿Con qué frecuencia usted, ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones?

Examinando los resultados recolectados respecto a la pregunta, encontramos en la tabla 5, respecto a la pérdida de mucho sueño por sus preocupaciones, el 59,1% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando que han perdido menos que lo habitual; seguidos por el 40,9% que indicaron que han perdido igual de lo habitual, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 5

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 5*

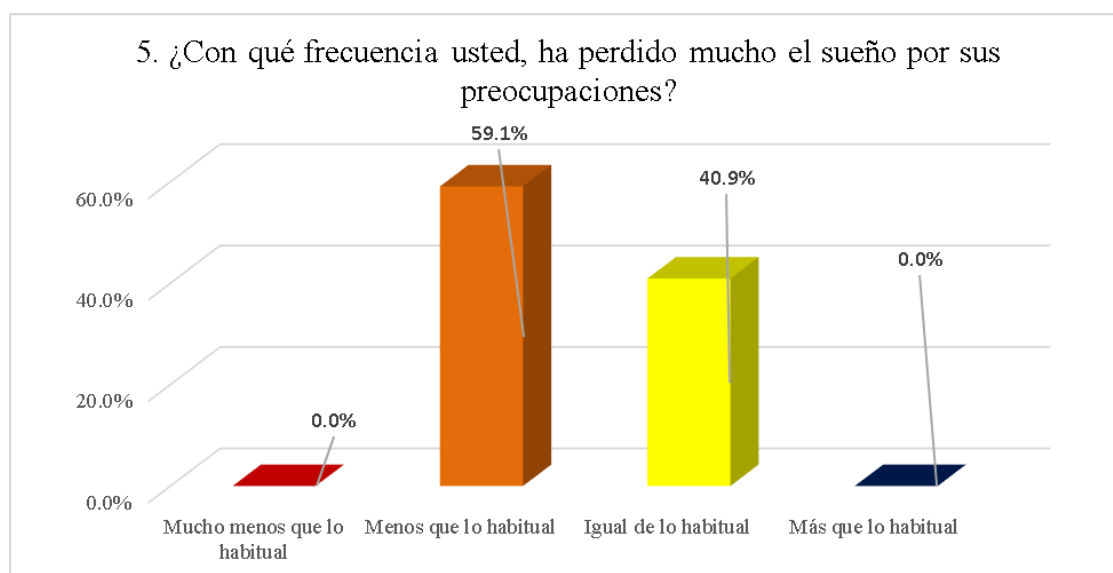


Tabla 5

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 5*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mucho menos que lo habitual	0	0,0
Menos que lo habitual	26	59,1
Igual de lo habitual	18	40,9
Más que lo habitual	0	0,0
Total	44	100,0



**Pregunta 6.** ¿Con qué frecuencia usted, se ha sentido triste o deprimido/a?

Según la pregunta planteada anteriormente, encontramos en la tabla 6, respecto a sentirse triste y deprimido, el 47,7% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando que se han sentido más que lo habitual; seguidos por el 36,4% que indicaron que se han sentido igual que lo habitual, el 11,4% indicaron que se han sentido menos que lo habitual y el restante 4,5% manifestaron que ese han sentido mucho menos que lo habitual, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 6

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 6*

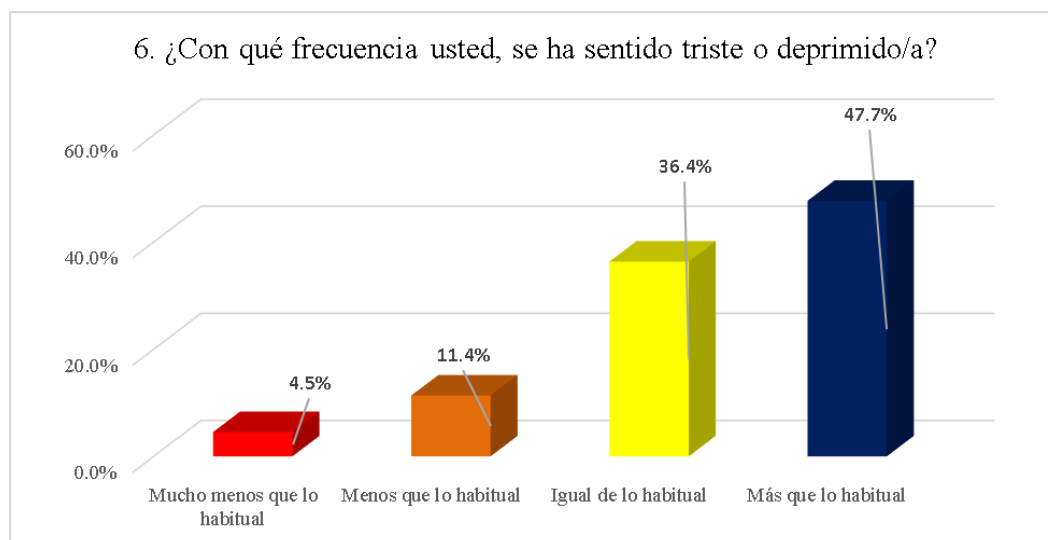


Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 6*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mucho menos que lo habitual	2	4,5
Menos que lo habitual	5	11,4
Igual de lo habitual	16	36,4
Más que lo habitual	21	47,7
Total	44	100,0

**Pregunta 7.** ¿Con qué frecuencia usted, ha perdido confianza en sí mismo/a?

Evaluando la interrogante de la pregunta, encontramos en la tabla 7, respecto a la pérdida de confianza en sí mismo/al, el 72,7% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando han perdido igual que lo habitual; seguidos por el 11,4% que indicaron que han perdido más de lo habitual y mucho menos que lo habitual y el restante 9,1% manifestaron que han perdido menos que lo habitual, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 7

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 7*

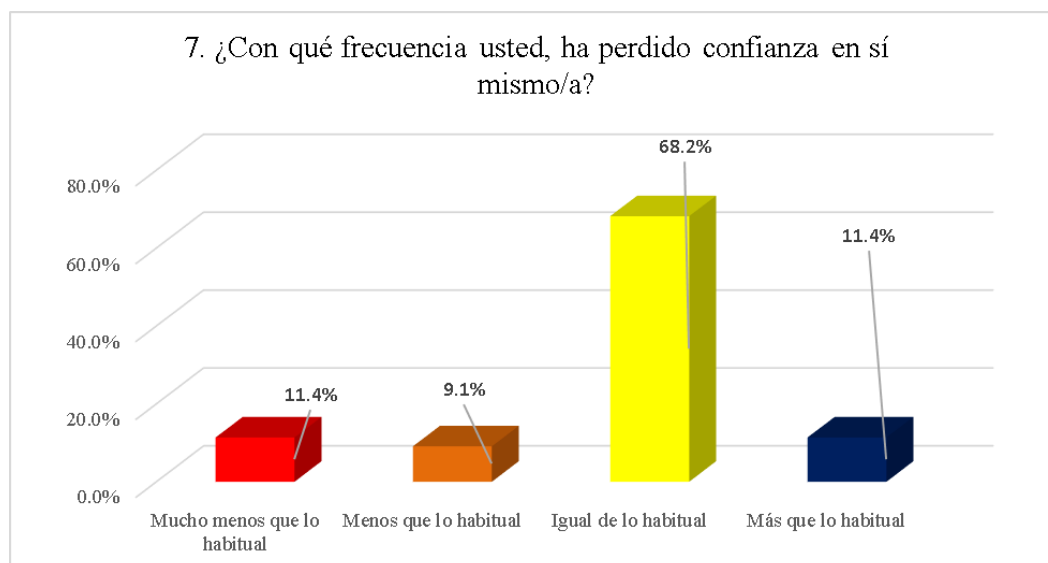


Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 7*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mucho menos que lo habitual	5	11,4
Menos que lo habitual	4	9,1
Igual de lo habitual	30	68,2
Más que lo habitual	5	11,4
Total	44	100,0

**Pregunta 8.** ¿Con qué frecuencia se ha sentido tranquilo y relajado?

Conforme visualizamos los resultados obtenidos de la pregunta, encontramos en la tabla 8, respecto a la frecuencia de sentir se tranquilo y relajado, el 40,9% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando más de la mitad del tiempo; seguidos por el 34,1% que indicaron que la mayor parte del tiempo, el 9,1% indicaron que todo el tiempo y menos de la mitad del tiempo, el 4,5% indicaron que de vez en cuando y el restante 2,3% manifestaron que nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 8

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 8*

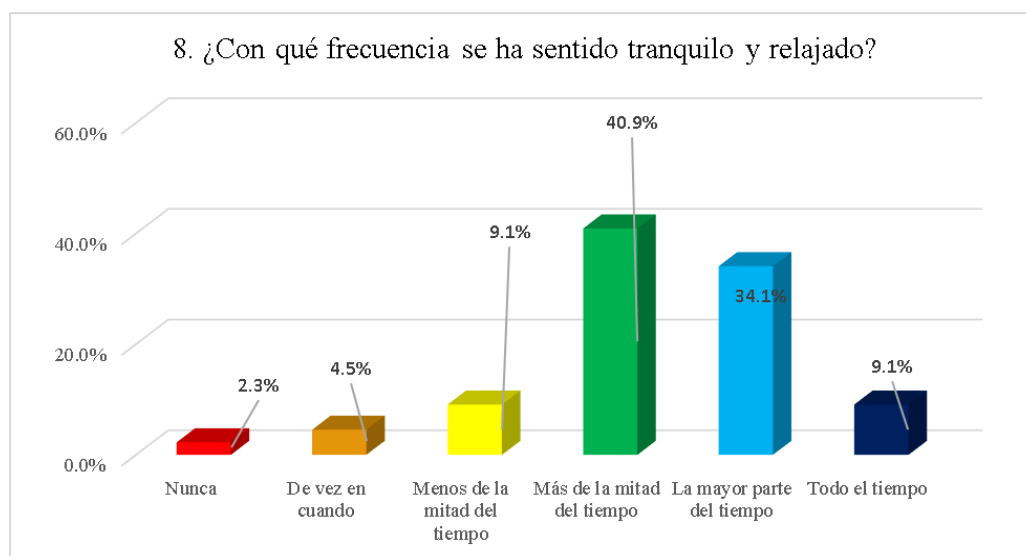


Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 8*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
De vez en cuando	2	4,5
Menos de la mitad del tiempo	4	9,1
Más de la mitad del tiempo	18	40,9
La mayor parte del tiempo	15	34,1
Todo el tiempo	4	9,1
Total	44	100,0

**Pregunta 9.** ¿Con qué frecuencia mi vida cotidiana ha estado llena de cosas que me interesan?

Al verificar la interrogante anterior podemos interpretar lo siguiente, el 52,3% de los colaboradores, inclinaron su respuesta expresando que la mayor parte del tiempo su vida cotidiana ha estado llena de cosas que le interesan; seguidos por el 22,7% que indicaron que más de la mitad del tiempo, el 11,4% indicaron todo el tiempo, 9,1% indicaron menos de la mitad del tiempo y el restante 2,3% manifestaron de vez en cuando y nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 9

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 9*

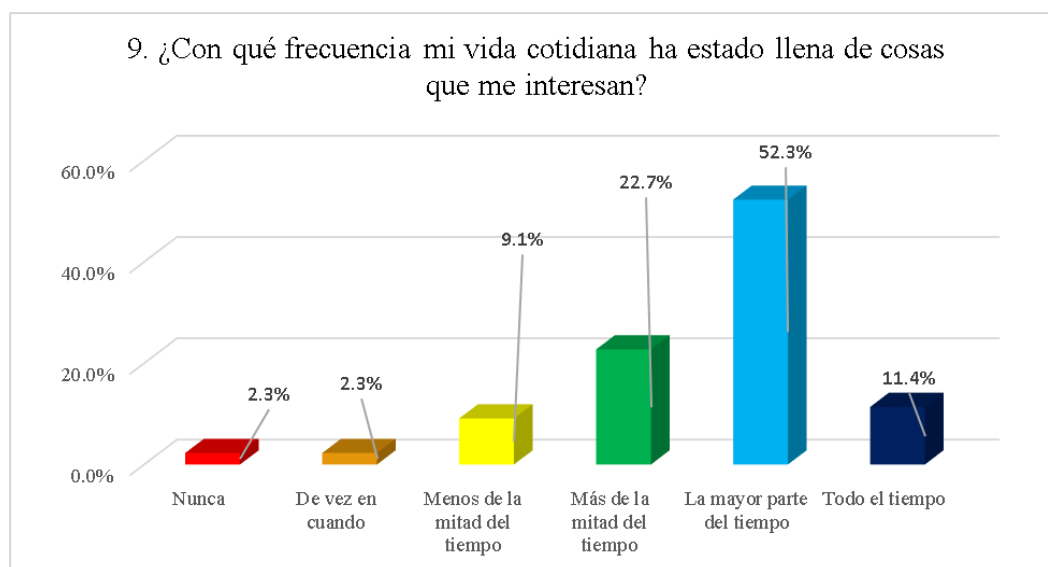


Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 9*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
De vez en cuando	1	2,3
Menos de la mitad del tiempo	4	9,1
Más de la mitad del tiempo	10	22,7
La mayor parte del tiempo	23	52,3
Todo el tiempo	5	11,4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Pregunta 10.** ¿Ha sufrido alguna lesión o daño por un accidente de trabajo (hecho imprevisto y repentino que ocurrió por causa o motivo del trabajo que habitualmente realiza), en el puesto de trabajo?

Observando la información de la tabla anterior, encontramos que el 70,5% de los colaboradores, indicaron que no han sufrido alguna lesión o daño por un accidente de trabajo en su puesto de trabajo y el restante 29,5% manifestaron que, si lo han sufrido, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 10

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 10*

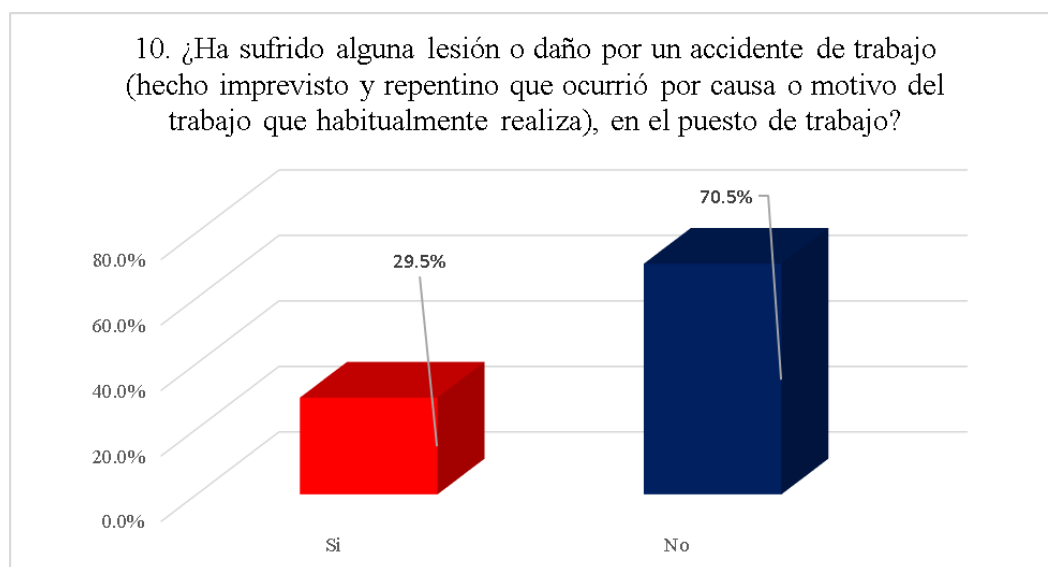


Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 10*

Alternativas	fi	Porcentaje
Si	13	29,5
No	31	70,5
Total	44	100,0

**Pregunta 11.** ¿Ha sufrido una o más enfermedades diagnosticadas por un médico que han sido causadas por el trabajo?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 11, el 75,0% de los colaboradores, indicaron que no han sufrido una o más enfermedades diagnosticadas por un médico que han sido causadas por el trabajo y el restante 25,0% manifestaron que, si lo han sufrido, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 11

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 11*

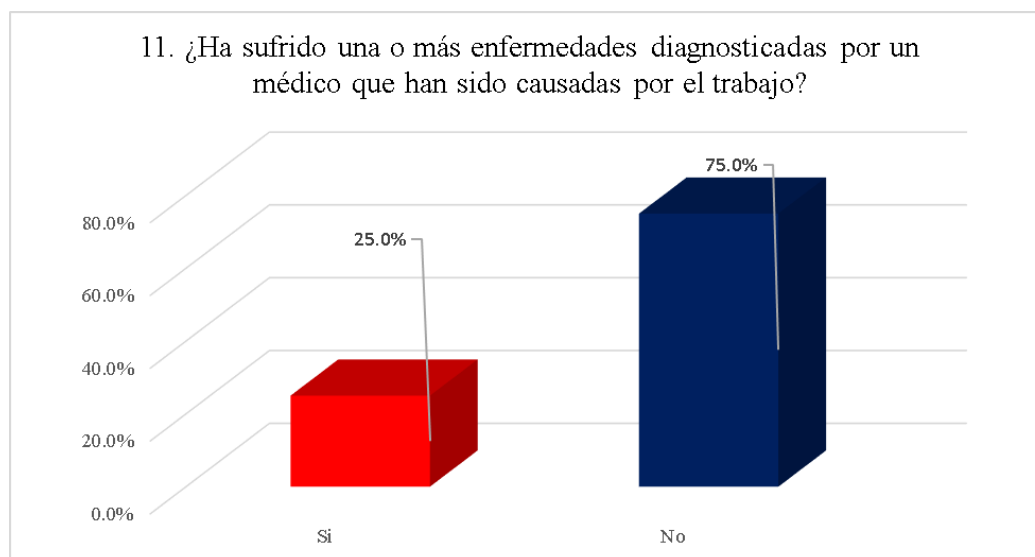


Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 11*

Alternativas	fi	Porcentaje
Si	11	25,0
No	33	75,0
Total	44	100,0

**Pregunta 12.** ¿Usted ha perdido días por estar de licencia por un accidente no relacionada con el trabajo?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 12, el 68,2% de los colaboradores, indicaron que no perdieron días por estar de licencia por un accidente no relacionado con el trabajo y el restante 31,8% manifestaron que, si lo han sufrido, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 12

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 12*

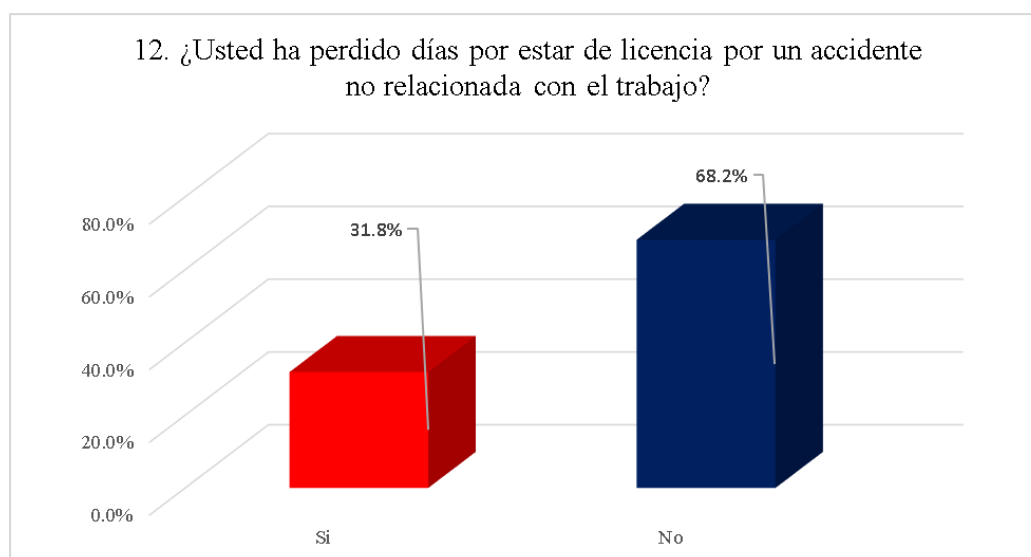


Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 12*

Alternativas	fi	Porcentaje
Si	14	31,8
No	30	68,2
Total	44	100,0

**Pregunta 13.** ¿Usted ha faltado a su trabajo por problemas familiares o generados en su hogar u otros problemas ajenos al trabajo?

Al interpretar los datos de la pregunta, encontramos en la tabla 13, el 77,3% de los colaboradores, indicaron que no han faltado a su trabajo por problemas familiares o generados en su hogar u otros problemas ajenos al trabajo y el restante 22,7% manifestaron que, si lo han sufrido, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 13

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 13*

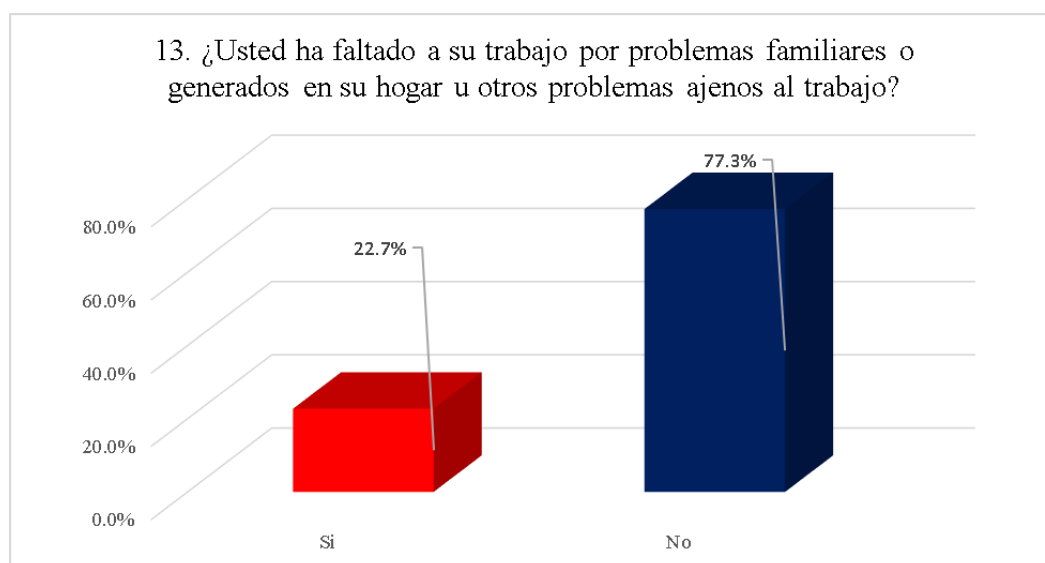


Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 13*

Alternativas	fi	Porcentaje
Si	10	22,7
No	34	77,3
Total	44	100,0



**Pregunta 14.** ¿Los documentos son identificados como parte de la gestión documental?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 14, respecto a la identificación de documento como parte de la gestión documental en la institución, el 52,3% de los colaboradores, inclinaron son identificados siempre; seguidos por el 25,0% que indicaron a veces, el 18,2% indicaron casi siempre y el restante 2,3% manifestaron que nunca o casi nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 14

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 14*

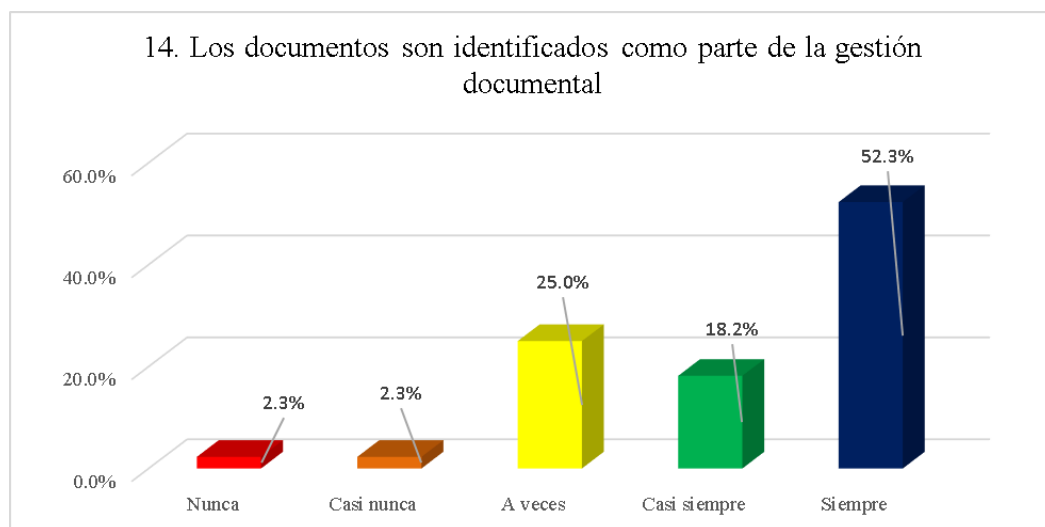


Tabla 14

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 14*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
Casi nunca	1	2,3
A veces	11	25,0
Casi siempre	8	18,2
Siempre	23	52,3
Total	44	100,0

**Pregunta 15.** ¿Los documentos forman parte de las series de documentaciones que administra la División de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 15, el 56,8% de los colaboradores, indicaron que siempre los documentos forman parte de las series de documentaciones que administra la División de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo; seguidos por el 22,7% que indicaron casi siempre, el 15,9% indicaron que a veces y el restante 2,3% manifestaron que nunca o casi nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 15

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 15*

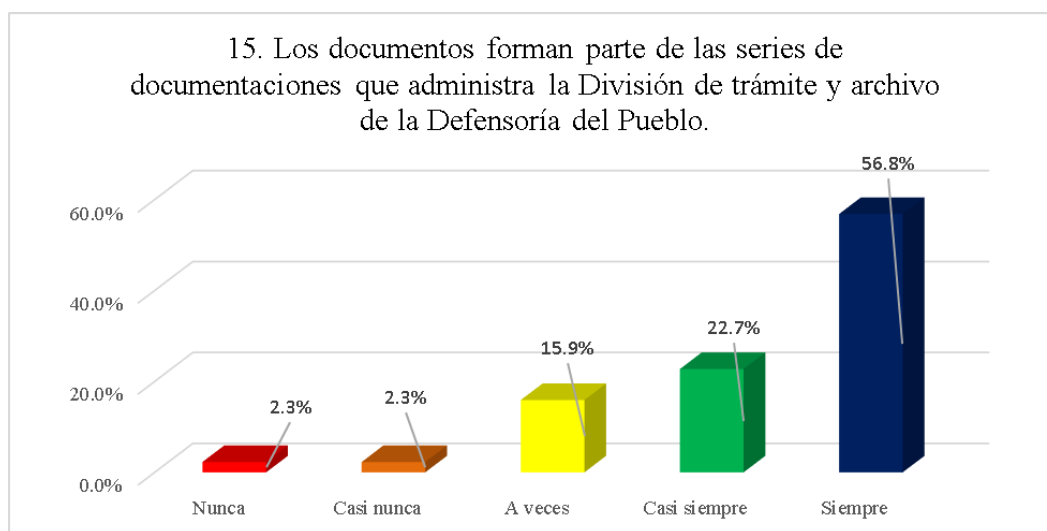


Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 15*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
Casi nunca	1	2,3
A veces	7	15,9
Casi siempre	10	22,7
Siempre	25	56,8
Total	44	100,0

**Pregunta 16.** ¿Los documentos que se envían a la División de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo son registrados?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 16, el 70,5% de los colaboradores, inclinaron que siempre son registrados los documentos que se envían a la División de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo; seguidos por el 18,2% que indicaron casi siempre y el restante 11,4% indicaron que a veces, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 16

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 16*

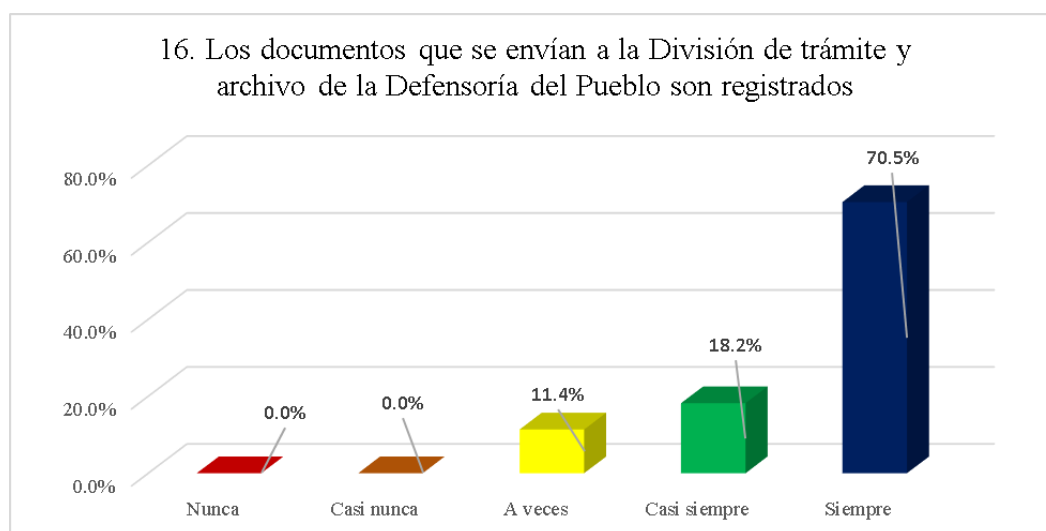


Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 16*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	5	11,4
Casi siempre	8	18,2
Siempre	31	70,5
Total	44	100,0

**Pregunta 17.** ¿Los documentos se registran en el Sistema de Gestión Documental (SGD+) de la Defensoría del Pueblo?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 17, el 72,7% de los colaboradores, manifestaron que siempre se registran los documentos en el Sistema de Gestión Documental (SGD+) de la Defensoría del Pueblo; seguidos por el 15,9% que indicaron casi siempre, el 6,8% indicaron que a veces y el restante 4,5% manifestaron que casi nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 17

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 17*

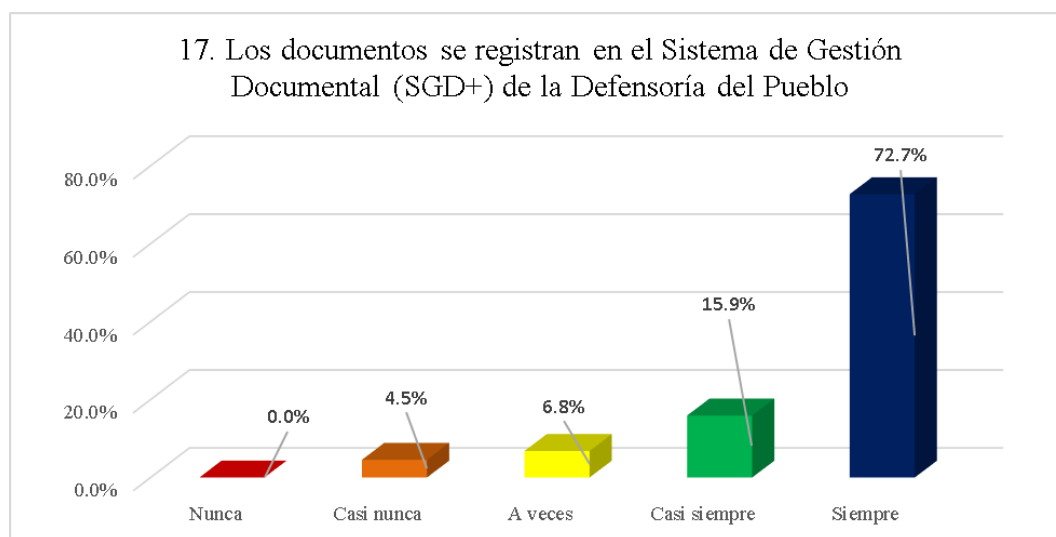


Tabla 17

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 17*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	2	4,5
A veces	3	6,8
Casi siempre	7	15,9
Siempre	32	72,7
Total	44	100,0

**Pregunta 18.** ¿Existen criterios para el adecuado registro de los documentos y expedientes?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 18, el 63,6% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre existen criterios para el adecuado registro de los documentos y expedientes; seguidos por el 22,7% que indicaron que siempre, el 11,4% indicaron que a veces y el restante 2,3% manifestaron que casi nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 18

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 18*



Tabla 18

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 18*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	1	2,3
A veces	5	11,4
Casi siempre	28	63,6
Siempre	10	22,7
Total	44	100,0

**Pregunta 19.** ¿Los documentos y expedientes que se recepcionan en mesa de partes, se les otorga un número de registro?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 19, el 75,0% de los colaboradores, manifestaron que siempre los documentos y expedientes que se recepcionan en mesa de partes, se les otorga un número de registro; seguidos por el 15,9% que indicaron que siempre, el 6,86% indicaron que a veces y el restante 2,3% manifestaron que casi nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 19

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 19*

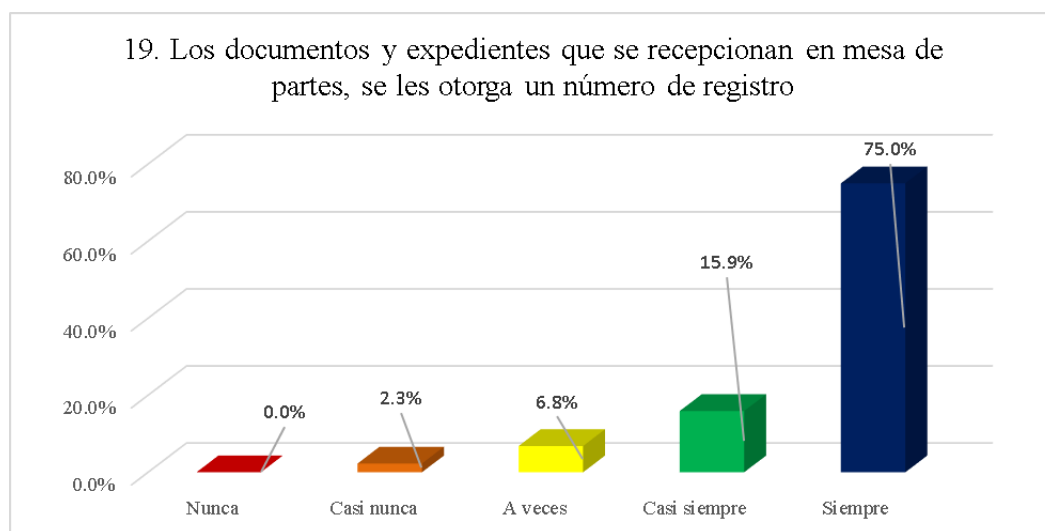


Tabla 19

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 19*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	1	2,3
A veces	3	6,8
Casi siempre	7	15,9
Siempre	33	75,0
Total	44	100,0

**Pregunta 20.** ¿El fondo documental del Archivo General se encuentra custodiado en soportes e inmobiliarios que resultan los suficientes y que garantizan las mínimas condiciones de conservación?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 20, el 65,9% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre el fondo documental del Archivo General se encuentra custodiado en soportes e inmobiliarios que resultan los suficientes y que garantizan las mínimas condiciones de conservación; seguidos por el 18,2% que indicaron que a veces, el 9,1% indicaron que siempre y el restante 2,3% manifestaron que nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 20

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 20*

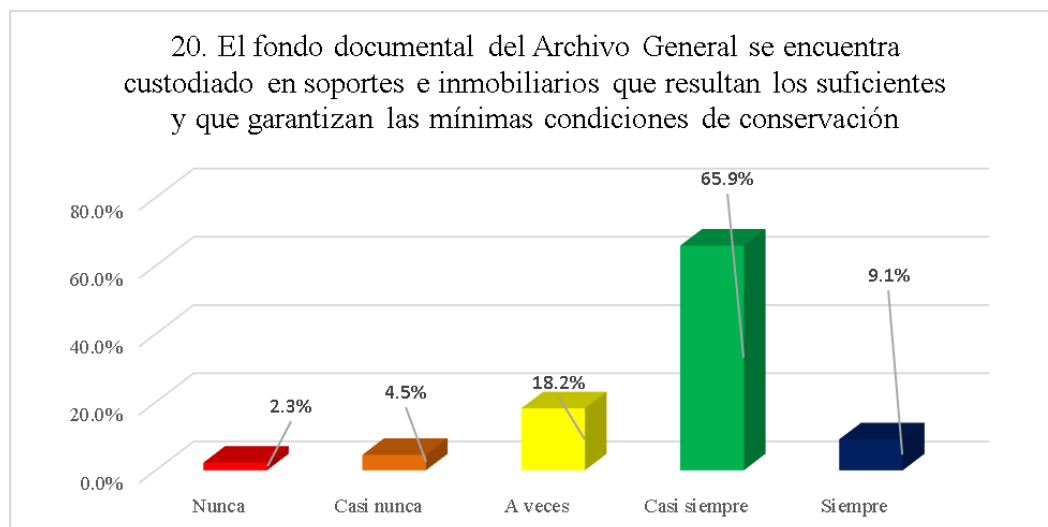


Tabla 20

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 20*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
Casi nunca	2	4,5
A veces	8	18,2
Casi siempre	29	65,9
Siempre	4	9,1
Total	44	100,0

**Pregunta 21.** ¿Existen formatos y estándares mínimos en el caso de documentos digitales y electrónicos, que se crean en el área?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 21, el 81,1% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre existen formatos y estándares mínimos en el caso de documentos digitales y electrónicos, que se crean en el área; seguidos por el 11,4% indicaron que a veces, y el restante 6,8% manifestaron que siempre, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 21

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 21*

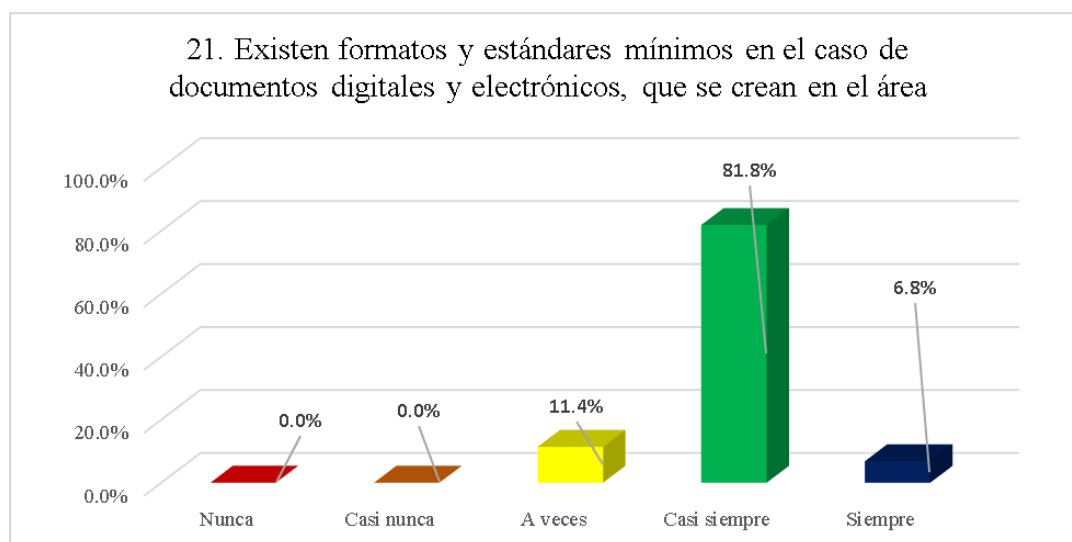


Tabla 21

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 21*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	5	11,4
Casi siempre	36	81,8
Siempre	3	6,8
Total	44	100,0



**Pregunta 22.** ¿Se lleva un registro de la documentación?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 22, el 65,9% de los colaboradores, manifestaron que siempre se lleva un registro de la documentación; seguidos por el 20,5% que indicaron que casi siempre, y el restante 13,6% manifestaron que ea veces, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 22

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 22*

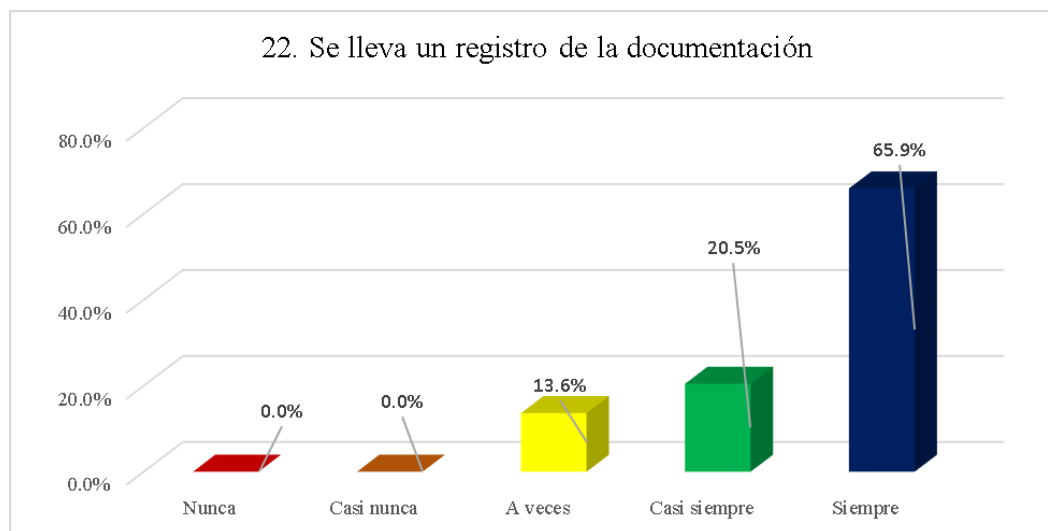


Tabla 22

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 22*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	6	13,6
Casi siempre	9	20,5
Siempre	29	65,9
Total	44	100,0

**Pregunta 23.** ¿Se realiza un seguimiento periódicamente de los legajos?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 23, el 72,7% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre se realiza un seguimiento periódicamente de los legajos; seguidos por el 13,6% que indicaron que a veces, el 9,1% indicaron que siempre y el restante 2,3% manifestaron que casi nunca y nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 23

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 23*

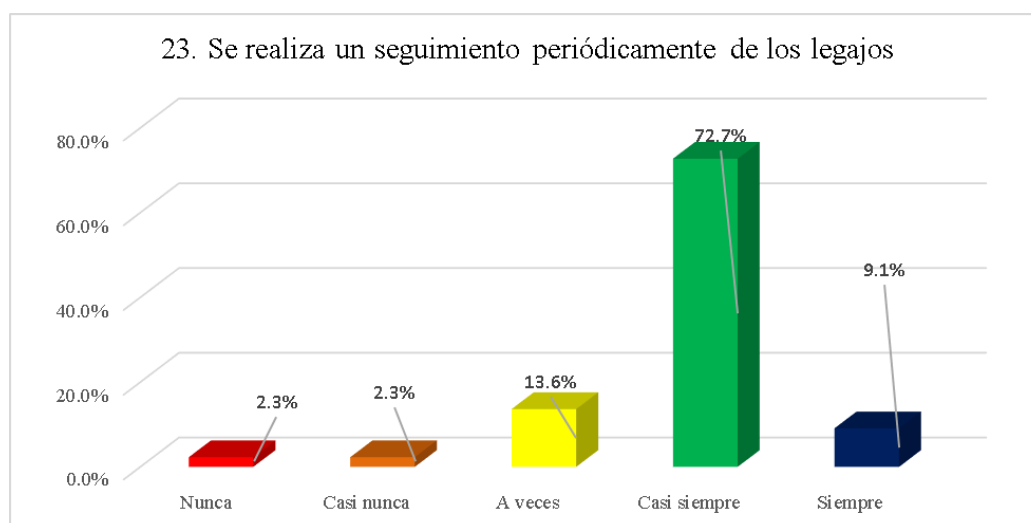


Tabla 23

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 23*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
Casi nunca	1	2,3
A veces	6	13,6
Casi siempre	32	72,7
Siempre	4	9,1
Total	44	100,0

**Pregunta 24.** ¿Cuenta con un sistema de seguimiento documental o de gestión de actividades?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 24, el 70,5% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre se cuenta con un sistema de seguimiento documental o de gestión de actividades; seguidos por el 18,2% que indicaron que a veces, y el restante el 11,4% indicaron que siempre, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 24

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 24*

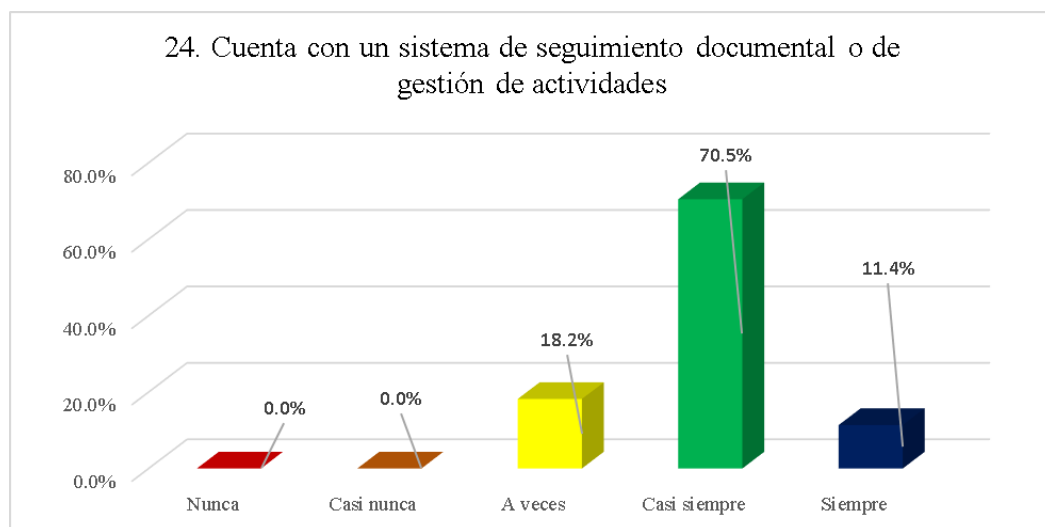


Tabla 24

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 24*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	8	18,2
Casi siempre	31	70,5
Siempre	5	11,4
Total	44	100,0

**Pregunta 25.** ¿Cuenta con bases de datos que evidencian la ubicación topográfica, el estado de préstamo de los legajos a los colaboradores de la institución?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 25, el 68,2% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre se cuenta con bases de datos que evidencian la ubicación topográfica, el estado de préstamo de los legajos a los colaboradores de la institución; seguidos por el 20,5% que indicaron que a veces, el 6,86% indicaron que siempre y el restante 2,3% manifestaron que casi nunca y nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 25

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 25*

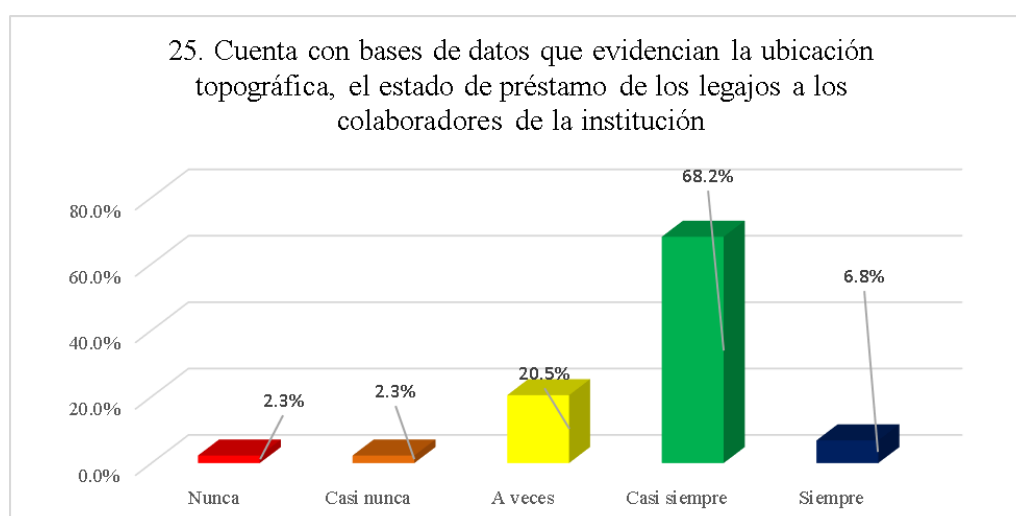


Tabla 25

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 25*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
Casi nunca	1	2,3
A veces	9	20,5
Casi siempre	30	68,2
Siempre	3	6,8
Total	44	100,0

**Pregunta 26.** ¿Plantean estrategias con la finalidad de preservar los expedientes?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 26, el 68,2% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre se plantean estrategias con la finalidad de preservar los expedientes; seguidos por el 15,9% que indicaron que a veces, el 11,4% indicaron que siempre y el restante 2,3% manifestaron que casi nunca y nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 26

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 26*

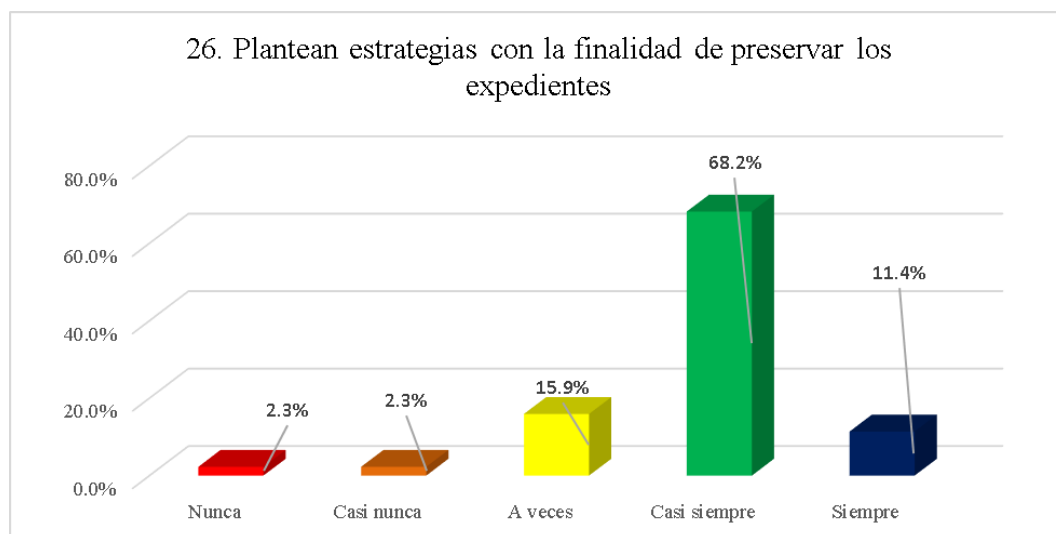


Tabla 26

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 26*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	1	2,3
Casi nunca	1	2,3
A veces	7	15,9
Casi siempre	30	68,2
Siempre	5	11,4
Total	44	100,0

**Pregunta 27.** ¿Elaboran registro de documentos de más de cinco años para pasarlo al archivo central?

Al interpretar la información que nos muestra la pregunta, encontramos en la tabla 27, el 68,2% de los colaboradores, manifestaron que casi siempre se elaboran registros de documentos de más de cinco años para pasarlo al archivo central; seguidos por el 20,5% que indicaron que siempre, el 9,1% indicaron que a veces y el restante 2,3% manifestaron que casi nunca, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 27

*Representación del porcentaje de respuesta a la pregunta 27*

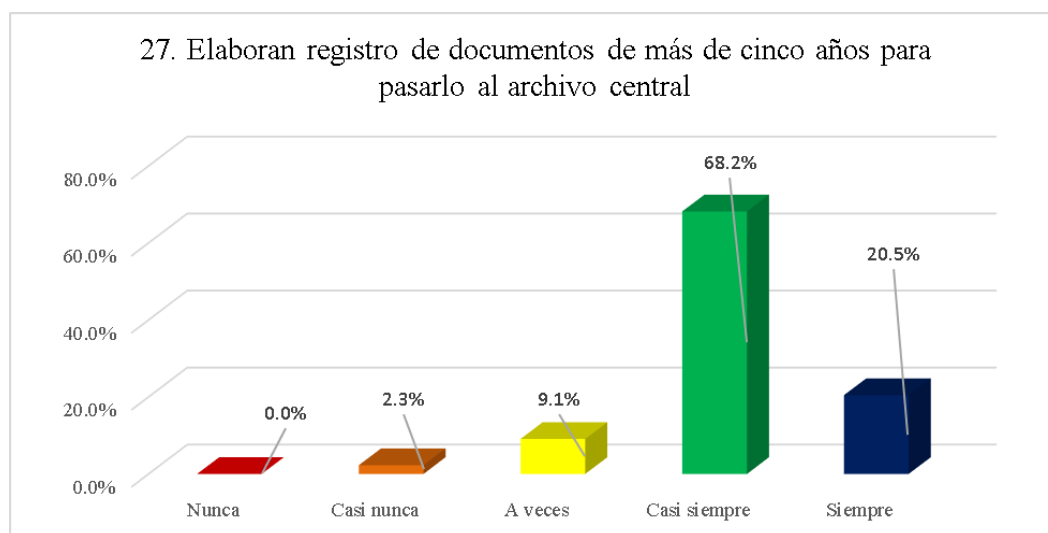


Tabla 27

*Frecuencia y porcentaje de respuesta a la pregunta 27*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	1	2,3
A veces	4	9,1
Casi siempre	30	68,2
Siempre	9	20,5
Total	44	100,0

#### 4.1.2 Análisis de resultados descriptivo de la variable y dimensiones

##### Variable “La salud ocupacional”

Al interpretar la información que nos muestra la variable, encontramos en la tabla 28, el 90,9% de los colaboradores, manifestaron que tiene un buen estado de salud; seguidos por el 9,1% que indicaron un estado regular, y un 0,0% manifestaron estar mal de salud, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 28

*Representación en porcentaje de la variable salud ocupacional*

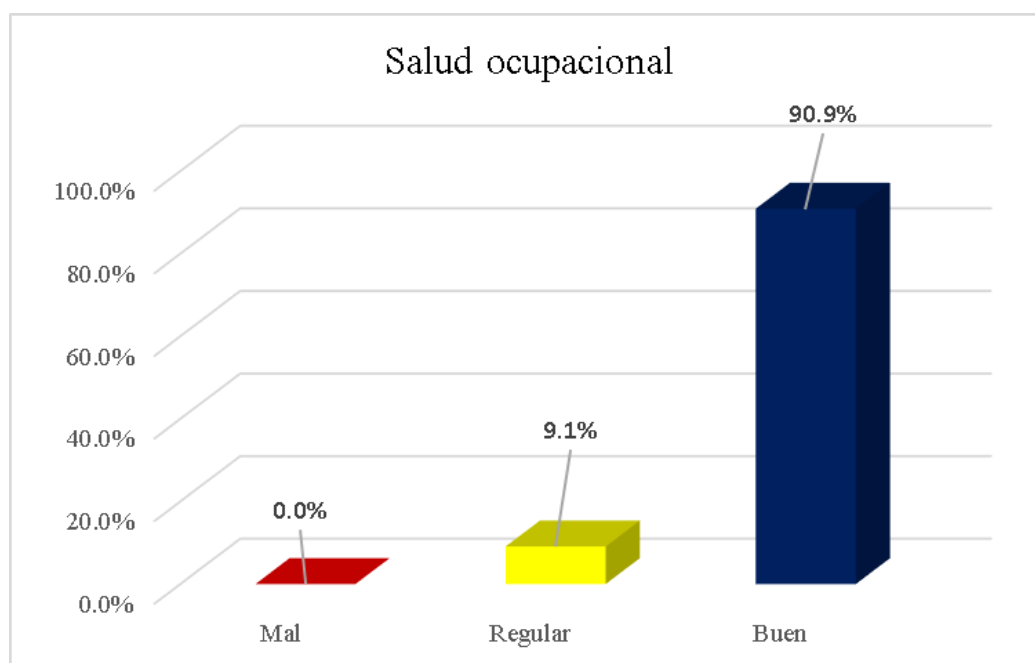


Tabla 28

*Frecuencia y porcentaje de la variable salud ocupacional*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mal	0	0,0
Regular	4	9,1
Buena	40	90,9
Total	44	100,0

### Variable “Procesos de gestión documentaria”

Al interpretar la información que nos muestra la variable, encontramos en la tabla 29, el 95,5% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado los procesos de gestión documentaria; seguidos por el 4,5% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 29

*Representación en porcentaje de la variable procesos de gestión documentaria*

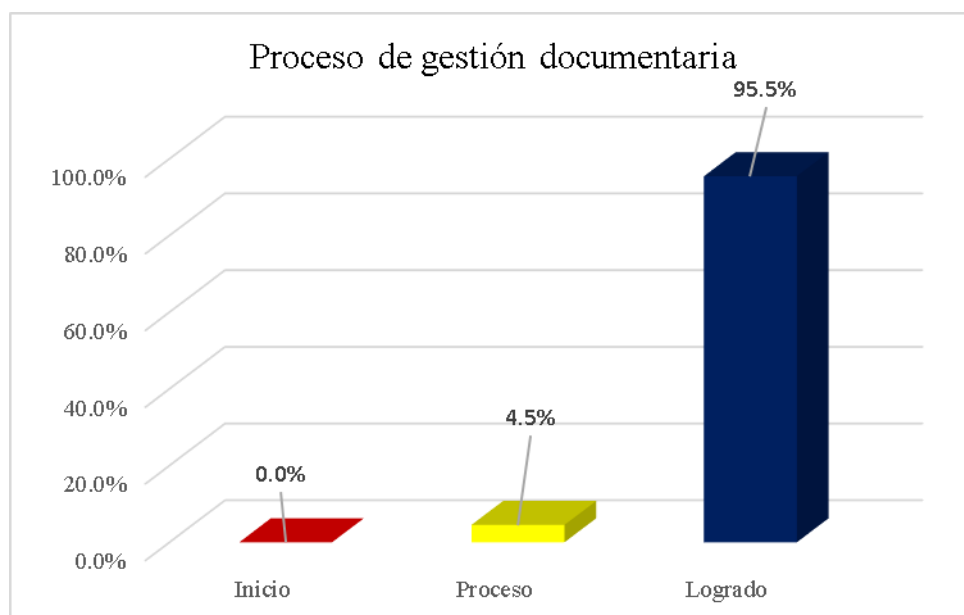


Tabla 29

*Frecuencia y porcentaje de la variable procesos de gestión documentaria*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	2	4,5
Logrado	42	95,5
Total	44	100,0



### Dimensión “Salud general”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 30, el 88,6% de los colaboradores, manifestaron que tiene un buen estado de general; seguidos por el 11,4% que indicaron un estado regular, y un 0,0% manifestaron estar en mal estado, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 30

*Representación en porcentaje de la dimensión salud general*

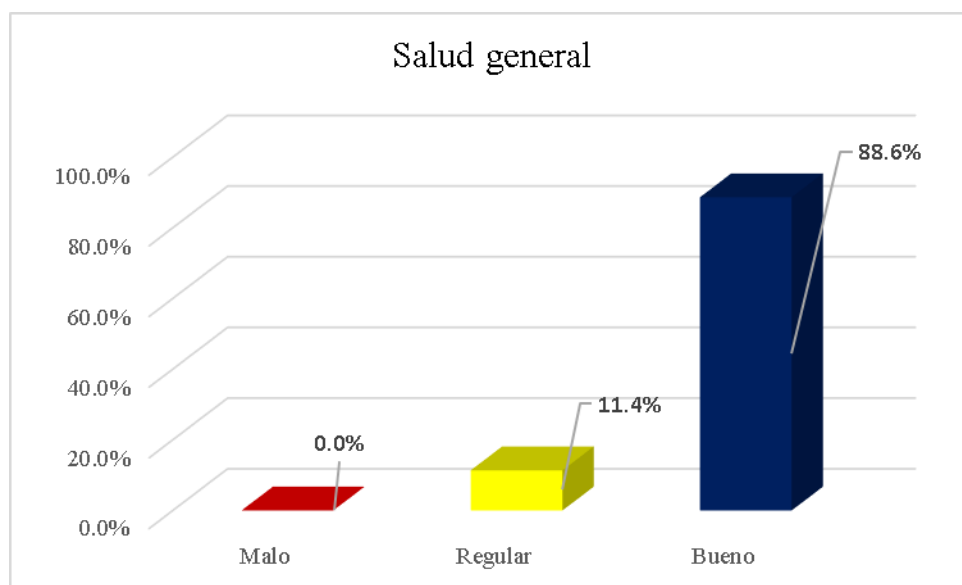


Tabla 30

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión salud general*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mal	0	0,0
Regular	5	11,4
Buena	39	88,6
Total	44	100,0

### Dimensión “Bienestar”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 31, el 75,0% de los colaboradores, manifestaron que tiene un buen bienestar; seguidos por el 25,0% que indicaron un estado regular, y un 0,0% manifestaron tener un mal bienestar, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 31

*Representación en porcentaje de la dimensión bienestar*

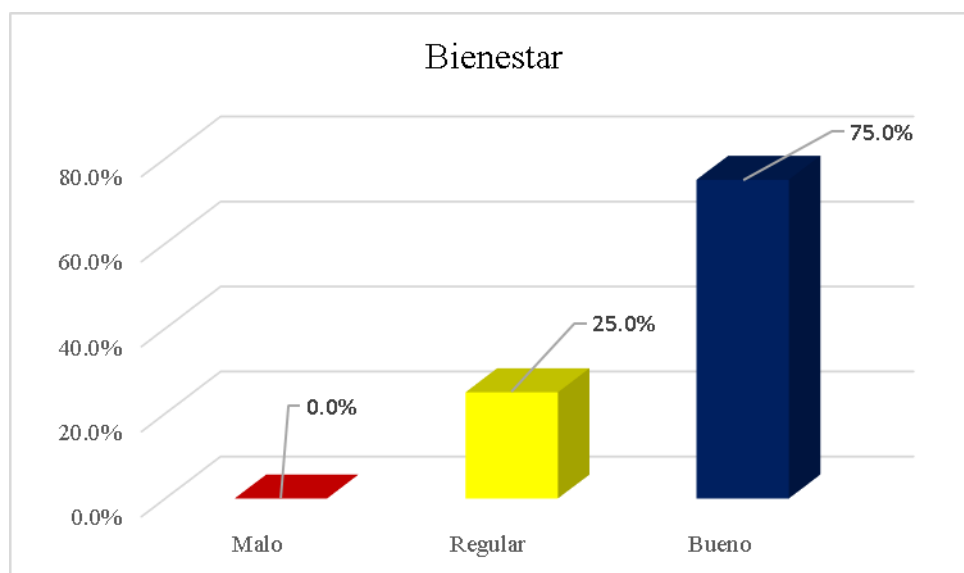


Tabla 31

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión bienestar*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mal	0	0,0
Regular	11	25,0
Buena	33	75,0
Total	44	100,0

### Dimensión “Condiciones de trabajo”

Al interpretar la información que nos muestra la variable, encontramos en la tabla 32, el 54,5% de los colaboradores, manifestaron que tienen buenas condiciones de trabajo; seguidos por el 36,4% que indicaron condiciones regulares, y un 0,0% manifestaron tener malas condiciones de trabajo, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 32

*Representación en porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo*

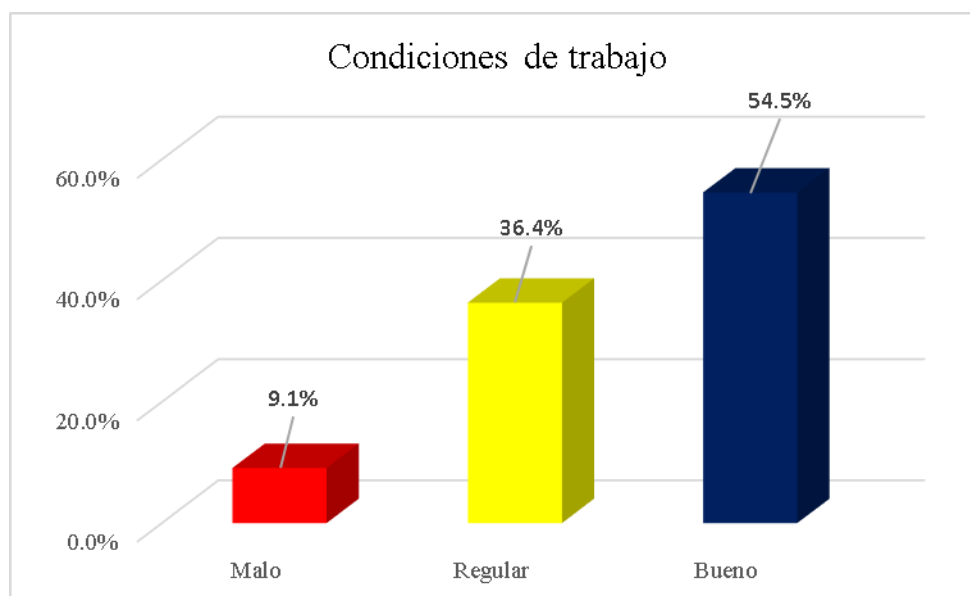


Tabla 32

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo*

Alternativas	fi	Porcentaje
Mal	4	9,1
Regular	16	36,4
Buena	24	54,5
Total	44	100,0

### Dimensión “Problemas fuera del trabajo”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 33, el 50,0% de los colaboradores, manifestaron que siempre tienen problemas fuera del trabajo; seguidos por el 45,5% que indicaron que ocasionalmente presentan problemas y un 4,5% manifestaron que nunca se les presenta dicha situación, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 33

*Representación en porcentaje de la dimensión problemas fuera del trabajo*

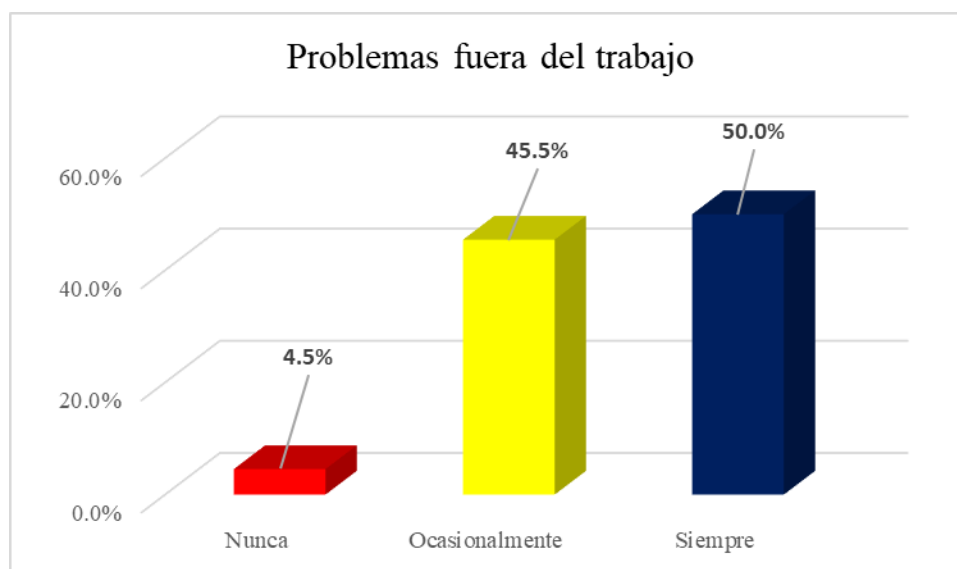


Tabla 33

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión problemas fuera del trabajo*

Alternativas	fi	Porcentaje
Nunca	2	4,5
Ocasionalmente	20	45,5
Siempre	22	50.0
Total	44	100,0

### Dimensión “Incorporación de documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 34, el 86,4% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado la incorporación de documentos; seguidos por el 13,6% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 34

*Representación en porcentaje de la dimensión incorporación de documentos*

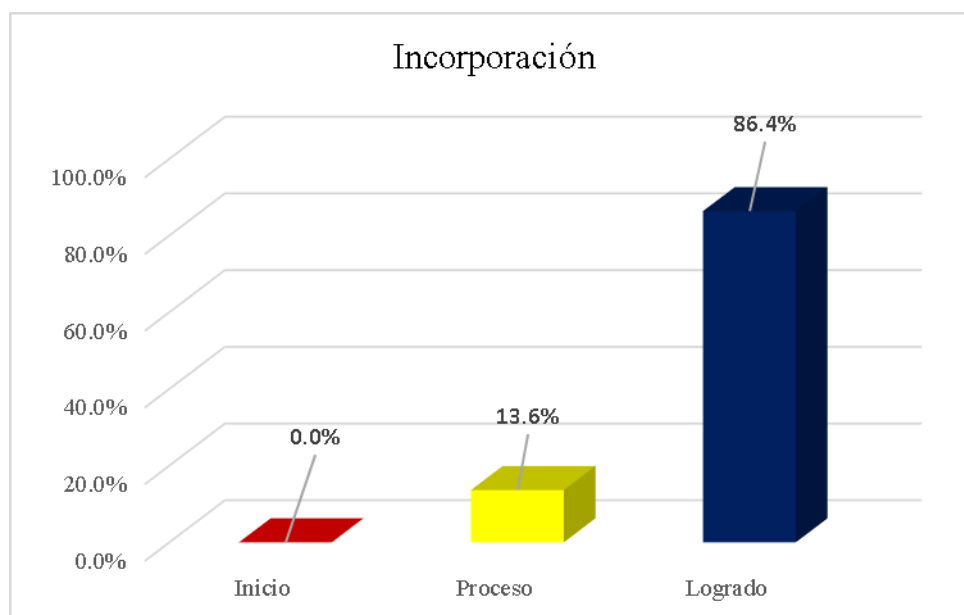


Tabla 34

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión incorporación de documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	6	13,6
Logrado	38	86,4
Total	44	100,0

### Dimensión “Registro de documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 35, el 90,9% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado el registro de documentos; seguidos por el 9,1% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 35

*Representación en porcentaje de la dimensión registro de documentos*

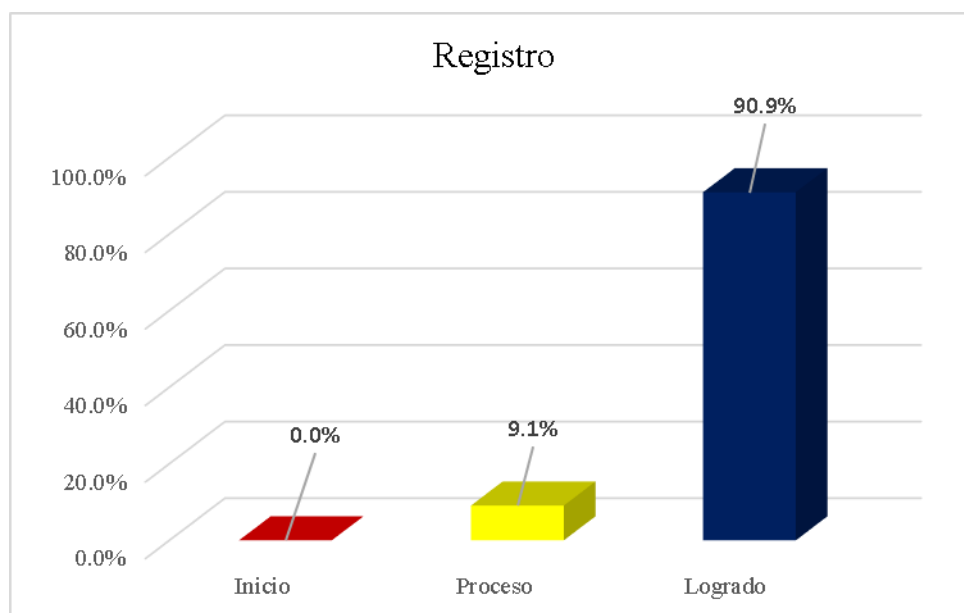


Tabla 35

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión registro de documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	4	9,1
Logrado	40	90,9
Total	44	100,0

### Dimensión “Clasificación de documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 36, el 88,6% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado la clasificación de documentos; seguidos por el 11,4% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 36

*Representación en porcentaje de la dimensión clasificación de documentos*

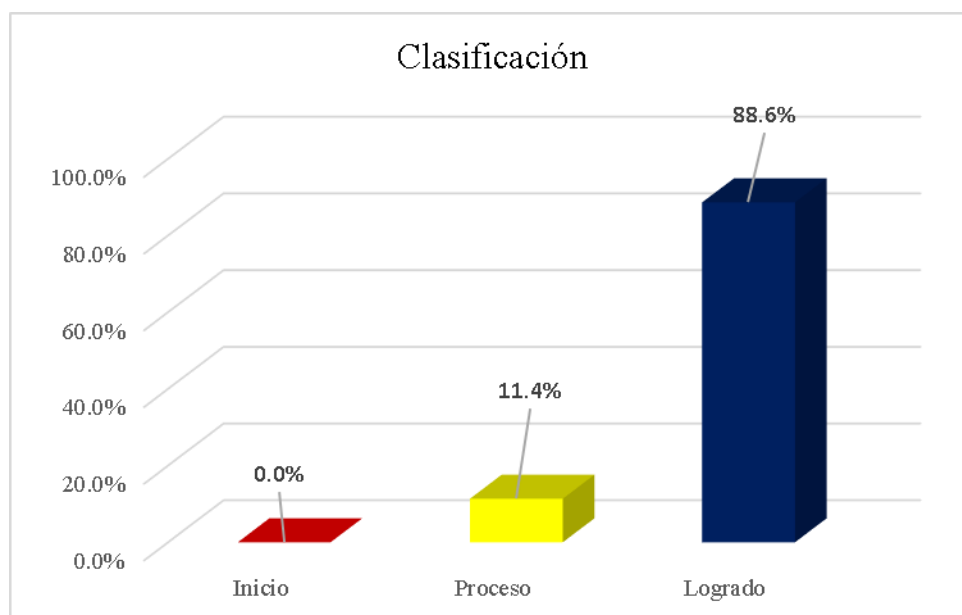


Tabla 36

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión clasificación de documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	5	11,4
Logrado	39	88,6
Total	44	100,0

### Dimensión “Almacenamiento de documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 37, el 68,2% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado el almacenamiento de documentos; seguidos por el 31,8% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 37

*Representación en porcentaje de la dimensión almacenamiento de documentos*

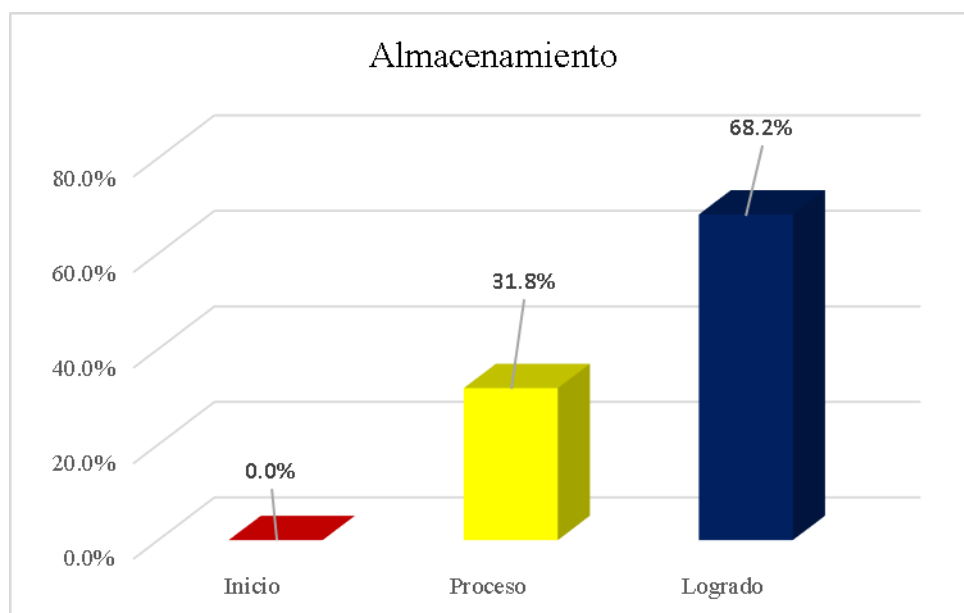


Tabla 37

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión almacenamiento de documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	14	31,8
Logrado	30	68,2
Total	44	100,0



### Dimensión “Acceso a los documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 38, el 79,5% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado el acceso a los documentos; seguidos por el 20,5% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 38

*Representación en porcentaje de la dimensión acceso a los documentos*

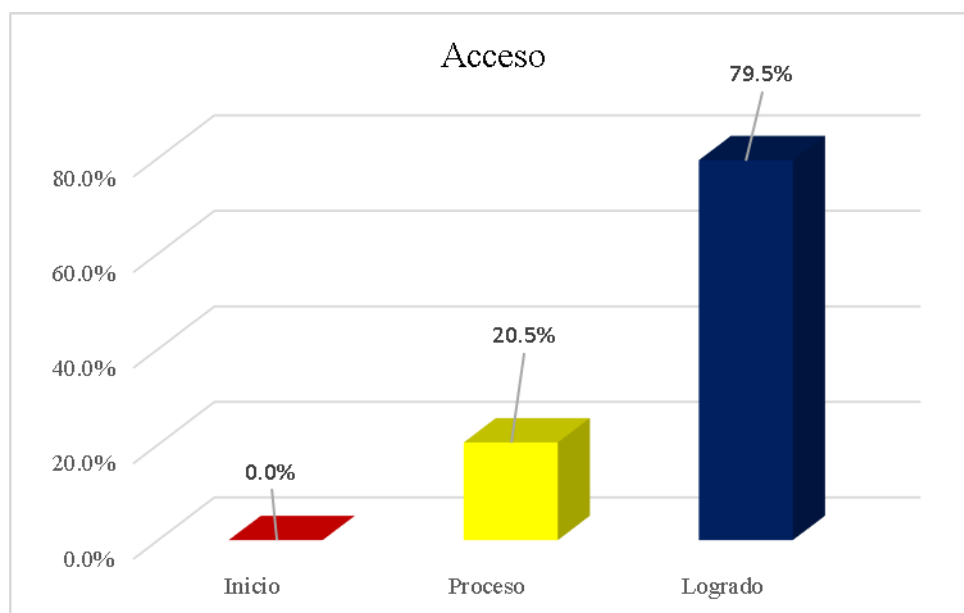


Tabla 38

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión acceso a los documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	9	20,5
Logrado	35	79,5
Total	44	100,0

### Dimensión “Trazabilidad de documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 39, el 65,9% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado la trazabilidad de los documentos; seguidos por el 34,1% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 39

*Representación en porcentaje de la dimensión trazabilidad de documentos*

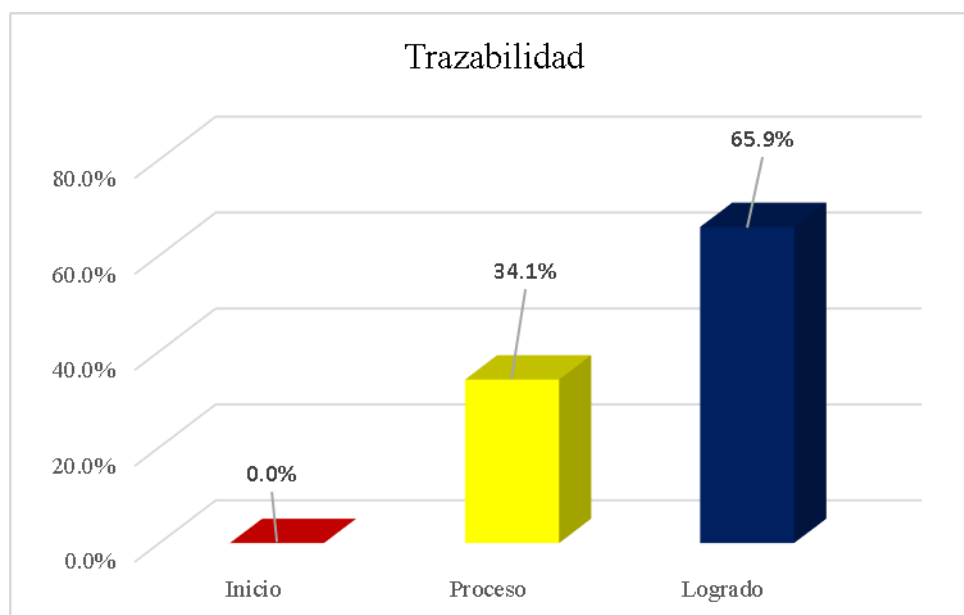


Tabla 39

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión trazabilidad de documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	15	34,1
Logrado	29	65,9
Total	44	100,0

### Dimensión “Disposición de documentos”

Al interpretar la información que nos muestra la dimensión, encontramos en la tabla 40, el 81,8% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado la disposición de documentos; seguidos por el 18,2% que indicaron encontrarse en proceso, y un 0,0% manifestaron estar en un inicio, totalizando el 100% de la muestra.

Figura 40

*Representación en porcentaje de la dimensión disposición de documentos*

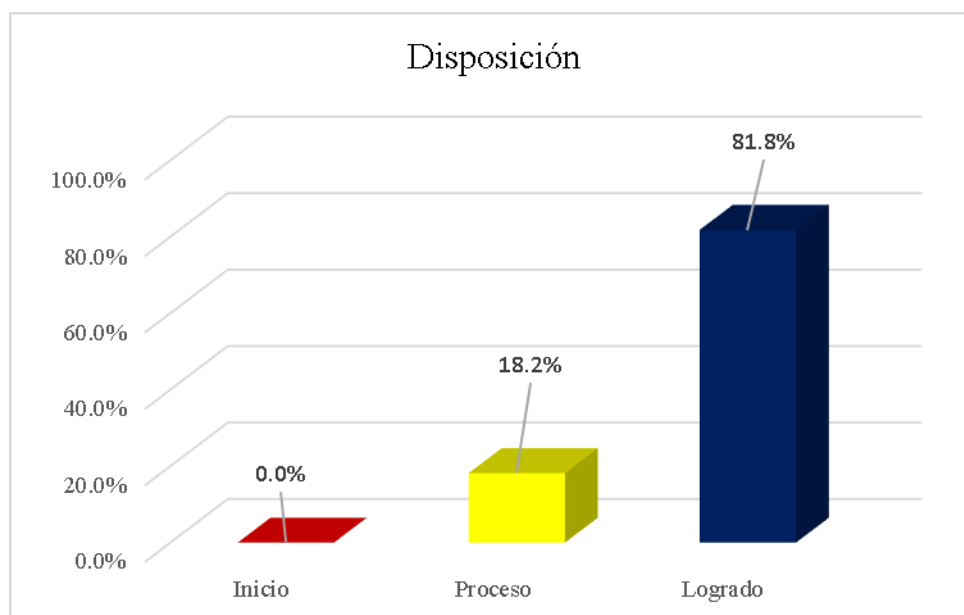


Tabla 40

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión disposición de documentos*

Alternativas	fi	Porcentaje
Inicio	0	0,0
Proceso	8	18,2
Logrado	36	81,8
Total	44	100,0

### 4.1.3 Contrastación de hipótesis

#### Contraste de Hipótesis General

**Ho:** La salud ocupacional, no influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

**Ha:** La salud ocupacional, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

#### Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad a las variables, y por ser una muestra de 44 colaboradores, se optó por el estadístico de prueba de Shapiro Wilk (Shapiro & Wilk, 1965). La tabla 41, muestra los valores de Shapiro Wilk y la significancia asintótica cuyos valores son de 6,1267E-13 y 5,6628E-14, y al ser muy pero muy menores al valor referencial  $\alpha=0,05$ , se infiere que no tienen distribución normal, por lo que se opta por aplicar, para el contraste de hipótesis, las pruebas no paramétricas, para el caso de relación a chi-2 y para determinar el grado de correlación al estadístico de prueba  $\rho$  de Spearman.

Tabla 41

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para la salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos)*

	La salud ocupacional	Los procesos de gestión documentaria
Valor de prueba	0,326314	0,215630
Significancia	6,1267E-13	5,6628E-14

La zona de rechazo de la hipótesis nula, para la hipótesis general, ocurre cuando el valor obtenido de chi2 es mayor al valor teórico de chi-2 (Ver tabla 42) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%. Asimismo, al aplicar el estadístico de prueba rho de Spearman se rechazan cuando el valor obtenido de rho es mayor al valor teórico de  $\rho$  de Spearman (Ver tabla 42) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%.

Tabla 42

*Valores de rechazo de la hipótesis general nula (nivel de confianza al 95% y significancia  $\alpha=0,05$ )*

Prueba	gl	Zona de rechazo de la hipótesis nula
$\rho$ de Spearman (Teórico)	Muestra: 44	$\{r_{xy} / r_{xy} > 0,292\}$
Chi-2 (Teórico)	$(2-1) * (2-1) = 1*1 = 1$	$\{\chi^2 / \chi^2 > 3,841\}$

*Nota.* Los valores de chi-2 y  $\rho$  de Spearman, se asumen como valores teóricos. Tomado de Table of critical values for Spearman's rho y Table of critical Chi-Square values por Hole, G. J. (2005, 2005a)

La prueba de relación chi-2 y correlación  $\rho$  de Spearman es realizada con un nivel de confianza de 95% y valor de significancia  $\alpha=0,05$  (5% de error). Asimismo, los valores fueron obtenidos a partir de la encuesta y posteriormente procesados con el paquete informático SPSS v. 25, los cuales se muestran en la tabla 43.

Tabla 43

*Estadísticos de prueba de hipótesis general (muestra de 44 casos)*

	Valor	gl	Sig. asintótica (unilateral)
Chi-2 (Obtenido)	20,952381	1	0,000005
$\rho$ de Spearman (Obtenido)	0,690066	-	2,1938E-7

*Nota.* Rango de  $\rho$  de Spearman para valores positivos, 0 a 0,25 (Escasa o nula), 0,26 a 0,50 (Débil), 0,51 a 0,75 (Moderada a fuerte) y 0,76 a 1,00 (Fuerte a perfecta). Adaptado de Martínez et al. (2009)

### **Contraste de Hipótesis específica 1**

**Ho:** La salud general, no influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

**Ha:** La salud general, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

### Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad a la dimensión y la variable, y por ser una muestra de 44 colaboradores, se optó por el estadístico de prueba de Shapiro Wilk (Shapiro & Wilk, 1965). La tabla 44, muestra los valores de Shapiro Wilk y la significancia asintótica cuyos valores son de 1,6768E-12 y 5,6628E-14, y al ser menores al valor referencial  $\alpha=0,05$ , se infiere que no tienen distribución normal, por lo que se opta por aplicar, para el contraste de hipótesis, las pruebas no paramétricas, para el caso de relación a chi-2 y para determinar el grado de correlación al estadístico de prueba  $\rho$  de Spearman.

Tabla 44

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para salud general y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos)*

	Salud general	Los procesos de gestión documentaria
Valor de prueba	0,369564	0,215630
Significancia	1,6768E-12	5,6628E-14

La zona de rechazo de la hipótesis nula, para la hipótesis específica 1, ocurre cuando el valor obtenido de chi2 es mayor al valor teórico de chi-2 (Ver tabla 45) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%. Asimismo, al aplicar el estadístico de prueba rho de Spearman se rechazan cuando el valor obtenido de rho es mayor al valor teórico de  $\rho$  de Spearman (Ver tabla 45) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%.

Tabla 45

*Valores de rechazo de la hipótesis específica 1 (nivel de confianza al 95% y significancia  $\alpha=0,05$ )*

Prueba	gl	Zona de rechazo de la hipótesis nula
$\rho$ de Spearman (Teórico)	Muestra: 44	$\{r_{xy} / r_{xy} > 0,292\}$
Chi-2 (Teórico)	$(n-1) * (m-1) = 1 * 1 = 1$	$\{\chi^2 / \chi^2 > 3,841\}$

*Nota.* Los valores de chi-2 y  $\rho$  de Spearman, se asumen como valores teóricos. Tomado de Table of critical values for Spearman's rho y Table of critical Chi-Square values por Hole, G. J. (2005, 2005a)

La prueba de relación chi-2 y correlación  $\rho$  de Spearman es realizada con un nivel de confianza de 95% y valor de significancia  $\alpha=0,05$  (5% de error). Asimismo, los valores fueron obtenidos a partir de la encuesta y posteriormente procesados con el paquete informático SPSS v. 25, los cuales se muestran en la tabla 46.

Tabla 46

*Estadísticos de prueba de hipótesis específica 1 (muestra de 44 casos)*

	Valor	gl	Sig. asintótica (unilateral)
Chi-2 (Obtenido)	16,342857	1	0,000053
$\rho$ de Spearman (Obtenido)	0,609449	-	0,000011

*Nota.* Rango de  $\rho$  de Spearman para valores positivos, 0 a 0,25 (Escasa o nula), 0,26 a 0,50 (Débil), 0,51 a 0,75 (Moderada a fuerte) y 0,76 a 1,00 (Fuerte a perfecta). Adaptado de Martínez et al. (2009)

### **Contraste de Hipótesis específica 2**

**Ho:** El bienestar, no influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

**Ha:** El bienestar, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

### **Prueba de normalidad**

Se realizó la prueba de normalidad a la dimensión y la variable, y por ser una muestra de 44 colaboradores, se optó por el estadístico de prueba de Shapiro Wilk (Shapiro & Wilk, 1965). La tabla 47, muestra los valores de Shapiro Wilk y la significancia asintótica cuyos valores son de 1,4997E-10 y 5,6628E-14, y al ser menores al valor referencial  $\alpha=0,05$ , se infiere que no tienen distribución normal, por lo que se opta por aplicar, para el contraste de hipótesis, las pruebas no paramétricas, para el caso de relación a chi-2 y para determinar el grado de correlación al estadístico de prueba  $\rho$  de Spearman.

Tabla 47

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para bienestar y los procesos de gestión documental (N= 44 casos)*

	Bienestar	Los procesos de gestión documental
Valor de prueba	0,539163	0,215630
Significancia	1,4997E-10	5,6628E-14

La zona de rechazo de la hipótesis nula, para la hipótesis específica 2, ocurre cuando el valor obtenido de  $\chi^2$  es mayor al valor teórico de  $\chi^2$  (Ver tabla 48) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%. Asimismo, al aplicar el estadístico de prueba rho de Spearman se rechazan cuando el valor obtenido de rho es mayor al valor teórico de  $\rho$  de Spearman (Ver tabla 48) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%.

Tabla 48

*Valores de rechazo de la hipótesis específica 2 (nivel de confianza al 95% y significancia  $\alpha=0,05$ )*

Prueba	gl	Zona de rechazo de la hipótesis nula
$\rho$ de Spearman (Teórico)	Muestra: 44	$\{r_{xy} / r_{xy} > 0,292\}$
Chi-2 (Teórico)	$(n-1) * (m-1) = 1 * 1 = 1$	$\{\chi^2 / \chi^2 > 3,841\}$

*Nota.* Los valores de  $\chi^2$  y  $\rho$  de Spearman, se asumen como valores teóricos. Tomado de Table of critical values for Spearman's rho y Table of critical Chi-Square values por Hole, G. J. (2005, 2005a)

La prueba de relación  $\chi^2$  y correlación  $\rho$  de Spearman es realizada con un nivel de confianza de 95% y valor de significancia  $\alpha=0,05$  (5% de error). Asimismo, los valores fueron obtenidos a partir de la encuesta y posteriormente procesados con el paquete informático SPSS v. 25, los cuales se muestran en la tabla 49.



Tabla 49

*Estadísticos de prueba de hipótesis específica 2 (muestra de 44 casos)*

	Valor	gl	Sig. asintótica (unilateral)
Chi-2 (Obtenido)	6,285714	1	0,012172
$\rho$ de Spearman (Obtenido)	0,377964	-	0,011420

*Nota.* Rango de  $\rho$  de Spearman para valores positivos, 0 a 0,25 (Escasa o nula), 0,26 a 0,50 (Débil), 0,51 a 0,75 (Moderada a fuerte) y 0,76 a 1,00 (Fuerte a perfecta). Adaptado de Martínez et al. (2009)

### **Contraste de Hipótesis específica 3**

**Ho:** Las condiciones de trabajo, no influyen significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

**Ha:** Las condiciones de trabajo, influyen significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

### **Prueba de normalidad**

Se realizó la prueba de normalidad a la dimensión y la variable, y por ser una muestra de 44 colaboradores, se optó por el estadístico de prueba de Shapiro Wilk (Shapiro & Wilk, 1965). La tabla 50, muestra los valores de Shapiro Wilk y la significancia asintótica cuyos valores son de 1,2677E-7 y 5,6628E-14, y al ser menores al valor referencial  $\alpha=0,05$ , se infiere que no tienen distribución normal, por lo que se opta por aplicar, para el contraste de hipótesis, las pruebas no paramétricas, para el caso de relación a chi-2 y para determinar el grado de correlación al estadístico de prueba  $\rho$  de Spearman.

Tabla 50

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para las condiciones de trabajo y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos)*

	Condiciones de trabajo	Los procesos de gestión documentaria
Valor de prueba	0,731552	0,215630
Significancia asintótica bilateral	1,2677E-7	5,6628E-14

La zona de rechazo de la hipótesis nula, para la hipótesis específica 3, ocurre cuando el valor obtenido de  $\chi^2$  es mayor al valor teórico de  $\chi^2$  (Ver tabla 51) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%. Asimismo, al aplicar el estadístico de prueba rho de Spearman se rechazan cuando el valor obtenido de rho es mayor al valor teórico de  $\rho$  de Spearman (Ver tabla 51) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%.

Tabla 51

*Valores de rechazo de la hipótesis específica 3 (nivel de confianza al 95% y significancia  $\alpha=0,05$ )*

Prueba	gl	Zona de rechazo de la hipótesis nula
$\rho$ de Spearman (Teórico)	Muestra: 44	$\{r_{xy} / r_{xy} > 0,292\}$
Chi-2 (Teórico)	$(n-1) * (m-1) = 2*1 = 2$	$\{\chi^2 / \chi^2 > 5,991\}$

*Nota.* Los valores de  $\chi^2$  y  $\rho$  de Spearman, se asumen como valores teóricos. Tomado de Table of critical values for Spearman's rho y Table of critical Chi-Square values por Hole, G. J. (2005, 2005a)

La prueba de relación  $\chi^2$  y correlación  $\rho$  de Spearman es realizada con un nivel de confianza de 95% y valor de significancia  $\alpha=0,05$  (5% de error). Asimismo, los valores fueron obtenidos a partir de la encuesta y posteriormente procesados con el paquete informático SPSS v. 25, los cuales se muestran en la tabla 52.

Tabla 52

*Estadísticos de prueba de hipótesis específica 3 (muestra de 44 casos)*

	Valor	gl	Sig. asintótica (unilateral)
Chi-2 (Obtenido)	20,952381	2	0,000028
$\rho$ de Spearman (Obtenido)	0,386859	-	0,009483

*Nota.* Rango de  $\rho$  de Spearman para valores positivos, 0 a 0,25 (Escasa o nula), 0,26 a 0,50 (Débil), 0,51 a 0,75 (Moderada a fuerte) y 0,76 a 1,00 (Fuerte a perfecta). Adaptado de Martínez et al. (2009)

#### Contraste de Hipótesis específica 4

**Ho:** Los problemas fuera del trabajo, influyen significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

**Ha:** Los problemas fuera del trabajo, influyen significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.

#### Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad a la dimensión y la variable, y por ser una muestra de 44 colaboradores, se optó por el estadístico de prueba de Shapiro Wilk (Shapiro & Wilk, 1965). La tabla 53, muestra los valores de Shapiro Wilk y la significancia asintótica cuyos valores son de 9,8279E-8 y 5,6628E-14, y al ser menores al valor referencial  $\alpha=0,05$ , se infiere que no tienen distribución normal, por lo que se opta por aplicar, para el contraste de hipótesis, las pruebas no paramétricas, para el caso de relación a chi-2 y para determinar el grado de correlación al estadístico de prueba  $\rho$  de Spearman.

Tabla 53

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para los problemas de salud fuera del trabajo y los procesos de gestión documentaria (N= 44 casos)*

	Problemas fuera del trabajo	Los procesos de gestión documentaria
Valor de prueba	0,725460	0,215630
Significancia	9,8279E-8	5,6628E-14

La zona de rechazo de la hipótesis nula, para la hipótesis específica 4, ocurre cuando el valor obtenido de chi2 es mayor al valor teórico de chi-2 (Ver tabla 54) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%. Asimismo, al aplicar el estadístico de prueba rho de Spearman se rechazan cuando el valor obtenido de rho es mayor al valor teórico de  $\rho$  de Spearman (Ver tabla 54) o cuando la significancia asintótica obtenida de los datos, es inferior al 5%.

Tabla 54

*Valores de rechazo de la hipótesis específica 4 (nivel de confianza al 95% y significancia  $\alpha=0,05$ )*

Prueba	gl	Zona de rechazo de la hipótesis nula
$\rho$ de Spearman (Teórico)	Muestra: 44	$\{r_{xy} / r_{xy} > 0,292\}$
Chi-2 (Teórico)	$(n-1) * (m-1) = 2*1 = 2$	$\{\chi^2 / \chi^2 > 5,991\}$

*Nota.* Los valores de chi-2 y  $\rho$  de Spearman, se asumen como valores teóricos. Tomado de Table of critical values for Spearman's rho y Table of critical Chi-Square values por Hole, G. J. (2005, 2005a)

La prueba de relación chi-2 y correlación  $\rho$  de Spearman es realizada con un nivel de confianza de 95% y valor de significancia  $\alpha=0,05$  (5% de error). Asimismo, los valores fueron obtenidos a partir de la encuesta y posteriormente procesados con el paquete informático SPSS v. 25, los cuales se muestran en la tabla 55.

Tabla 55

*Estadísticos de prueba de hipótesis específica 4 (muestra de 44 casos)*

	Valor	gl	Sig. asintótica (unilateral)
Chi-2 (Obtenido)	2,095238	2	0,183046
$\rho$ de Spearman (Obtenido)	-0,213844	-	0,163369

*Nota.* Rango de  $\rho$  de Spearman para valores positivos, 0 a 0,25 (Escasa o nula), 0,26 a 0,50 (Débil), 0,51 a 0,75 (Moderada a fuerte) y 0,76 a 1,00 (Fuerte a perfecta). Adaptado de Martínez et al. (2009)

## 4.2 Discusión de resultados

Los resultados de las investigaciones a nivel internacional, revelan que la evaluación de las variables salud ocupacional y gestión documentaria se realizan en gran medida mediante encuesta y ello implica la implementación de instrumentos. Tal es el caso de la investigación realizada por Ortín (2017), quién en su tesis de grado de Doctorado, plantea su estudio en tres fases con entrevistas y cuestionarios para evaluar los riesgos psicosociales y fatiga en relación con la salud física y mental. En dicho trabajo se establece que la salud ocupacional se centra en la salud física

y mental, es por ello que en el trabajo de investigación se ha tomado énfasis en la salud general y salud mental

Asimismo, Adriazola (2017), en su tesis de Maestría, para el sistema de gestión de documentos, genera un instrumento en forma de encuesta para ver la creación, mantenimiento, almacenamiento y transferencia de documento proponiendo un manual de seguimiento de la documentación. Se puede apreciar que la investigación se centra en la evaluación de las dimensiones creación, mantenimiento, almacenamiento y transferencia de documento, es por ello que el trabajo propuesto se ha mejorado en dichas dimensiones y se propone evaluar de una manera mejorada siete dimensiones como son la incorporación de documentos, registro de documentos, clasificación de documentos, almacenamiento de documentos, acceso a los documentos, trazabilidad de documentos y disposición de documentos.

Por otra parte, Ramírez (2016), en su investigación determina que la institución no cuenta con la estadística de accidentes laborales, además se tienen problemas de excesiva documentación y no se destina un presupuesto para la capacitación de los trabajadores en manera de salud ocupacional. Se puede apreciar que la falta de estadísticas, no permite establecer mejoras y más aun sino se propone presupuesto para capacitaciones, charlas informativas y seguimiento psicológico de los trabajadores, en ese sentido la investigación busca como primer paso establecer la relación de las variables salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria para proponer medidas de mejora.

A nivel nacional, las investigaciones son de enfoque cuantitativo, tipo básico, alcance correlacional y diseño experimental-transversal, como el caso de Maldonado (2020), que propone reducir los porcentajes de accidentes por lo que determina que un plan de salud ocupacional contribuye significativamente a mejorar la gestión de riesgos laborales con un  $\chi^2$  de 8,51 y significancia de 0,05. Por otra parte, Meza (2019), determina que la gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios. Asimismo, Torres (2017), en su tesis de maestría, determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión documental en un factor de correlación 0,845 p-valor inferior al 5%. Ambas investigaciones nos indican que se debe aplicar el estadístico  $\chi^2$  para establecer la relación entre las variables y un estadístico de Pearson para correlación, lo cual es coherente con los estadísticos inferenciales aplicados en el trabajo de investigación y en específico en el contraste de hipótesis.

Asimismo, las investigaciones a nivel descriptivo han evaluado las variables y como es el caso, algunas instituciones determinar el buen o mal estado de la salud ocupacional y la gestión de documentos, tal es el caso de Acosta (2017), quién en su trabajo de investigación, determinó que la institución tiene un sistema de seguridad y salud en el trabajo deficiente y que su evaluación económica demostró que es de gran beneficio a la institución. Dicha apreciación no es coherente con nuestra investigación, en donde se determinó que el 90,9% de los colaboradores, manifestaron que tiene un buen estado de salud y solo el 9,1% indicó que están en un estado regular. Asimismo, el 95,5% de los colaboradores, manifestaron que se ha logrado los procesos de gestión documentaria y solo el 4,5% que indicaron encontrarse en proceso.

Respecto a la hipótesis general, la tabla 43 muestra el valor de chi-cuadrado de 20,952381 puntos, mayor al valor teórico de 3,841 y el valor de significancia de 0,000005 menor a 0,05, se asevera que existe relación entre las variables. Asimismo, el nivel de correlación  $\rho$  de Spearman es 0,690066 puntos, con un valor de significancia 2,1938E-7 menor a 0,05, por lo que lo cual se confirma que la correlación es moderada a fuerte. El valor de 3,841 es menor al valor 20,952381, es decir, el valor obtenido de chi-2 es mayor al valor crítico de la zona de rechazo de hipótesis general nula, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Respecto a la hipótesis específica 1, la tabla 46 muestra el valor de chi-cuadrado de 16,342857 puntos, mayor al valor teórico de 3,841 y el valor de significancia de 0,000053 menor a 0,05, se asevera que existe relación entre las variables. Asimismo, el nivel de correlación  $\rho$  de Spearman es 0,609449 puntos, con un valor de significancia de 0,000011 menor a 0,05, por lo que lo cual se confirma que la correlación es moderada a fuerte. El valor de 3,841 es menor al valor 16,342857, es decir, el valor obtenido de chi-2 es mayor al valor crítico de la zona de rechazo de hipótesis nula, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Respecto a la hipótesis específica 2, la tabla 49 muestra el valor de chi-cuadrado de 6,285714 puntos, mayor al valor teórico de 3,841 y el valor de significancia de 0,012172 menor a 0,05, se asevera que existe relación entre las variables. Asimismo, el nivel de correlación  $\rho$  de Spearman es 0,377964 puntos, con un valor de significancia de 0,011420 menor a 0,05, por lo que lo cual se confirma que la correlación es débil. El valor de 3,841 es menor al valor 6,285714, es decir, el valor obtenido de chi-2 es mayor al valor crítico de la zona de rechazo de hipótesis nula, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Respecto a la hipótesis específica 3, la tabla 52 muestra el valor de chi-cuadrado de 20,952381 puntos, mayor al valor teórico de 5,991 y el valor de significancia de 0,000028 menor a 0,05, se asevera que existe relación entre las variables. Asimismo, el nivel de correlación  $\rho$  de Spearman es 0,386859 puntos, con un valor de significancia de 0,009483 menor a 0,05, por lo que lo cual se confirma que la correlación es débil. El valor de 5,991 es menor al valor 20,952381, es decir, el valor obtenido de chi-2 es mayor al valor crítico de la zona de rechazo de hipótesis nula, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Respecto a la hipótesis específica 4, la tabla 55 muestra el valor de chi-cuadrado de 2,095238 puntos, menor al valor teórico de 5,991 y el valor de significancia de 0,183046 mayor a 0,05, se asevera que no existe relación entre las variables. Asimismo, al no existir relación, no existe correlación que se corrobora con el valor de significancia de 0,163369 superior a 0,05. El valor de 5,991 es mayor al valor 2,095238, es decir, el valor obtenido de chi-2 es menor al valor crítico de la zona de rechazo de hipótesis nula, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis nula.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

**Primera conclusión.** - Respecto a la hipótesis general, se concluye que por ser el Chi-cuadrado 20,952381 puntos y su significancia de 0,000005, existe relación entre las variables; asimismo, la correlación es 0,690066 puntos que es correlación moderada a fuerte, manifestamos que, de las 44 encuestas realizadas a los colaboradores de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que “La salud ocupacional, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo”.

**Segunda conclusión.** - Respecto a la hipótesis específica 1, se concluye que por ser el Chi-cuadrado 16,342857 puntos y su significancia de 0,000053, existe relación entre las variables; asimismo, la correlación es 0,609449 puntos que es correlación moderada a fuerte, manifestamos que, de las 44 encuestas realizadas a los colaboradores de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que “La salud general, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo”

**Tercera conclusión.** - Respecto a la hipótesis específica 2, se concluye que por ser el Chi-cuadrado 6,285714 puntos y su significancia de 0,012172, existe relación entre las variables; asimismo, la correlación es 0,377964 puntos que es correlación débil, manifestamos que, de las 44



encuestas realizadas a los colaboradores de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que “El bienestar, influye significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo”

**Cuarta conclusión.** - Respecto a la hipótesis específica 3, se concluye que por ser el Chi-cuadrado 20,952381 puntos y su significancia de 0,000028, existe relación entre las variables; asimismo, la correlación es 0,386859 puntos que es correlación débil, manifestamos que, de las 44 encuestas realizadas a los colaboradores de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que “Las condiciones de trabajo, influyen significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo”

**Quinta conclusión.** - Respecto a la hipótesis específica 4, se concluye que por ser el Chi-cuadrado 2,095238 puntos y su significancia de 0,183046 superior al error del 5%, no existe relación entre las variables; manifestamos que, de las 44 encuestas realizadas a los colaboradores de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo, existen razones suficientes para aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que “Los problemas fuera del trabajo, no influyen significativamente en los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo”

## 5.2 Recomendaciones

**Primera recomendación.** - Al existir una relación entre la salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, resulta necesario trabajar dichas variables para incrementar su relación para la mejora del servicio que brinda la Defensoría del Pueblo al país y el cumplimiento eficiente de la misión de la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo.

**Segunda recomendación.** - Para incrementar la salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo es necesario la capacitación y retroalimentación en el personal que labora en dicha división, con la finalidad de llegar a un mejor nivel de salud ocupacional y mejorar los procesos de trámite documentario

**Tercera recomendación.** – Las dimensiones de salud general, el bienestar y las condiciones de trabajo, se deben incrementar mediante la capacitación y fomento de una cultura constructiva de información en temas de salud centrada en el personal que labora en la directamente

con la gestión de documentos y finalmente reconociendo al personal que obtenga logros en el desempeño de su labor.

**Cuarta recomendación.** – La incorporación de documentos, el registro de documentos, la clasificación de documentos, el almacenamiento de documentos, el acceso a los documentos, la trazabilidad de documentos y la disposición de documentos, se debe incrementar mediante la difusión de los procedimientos, avisos pertinentes y difusión clara de las tareas para fomentar en el personal una rutina sobre sus funciones para mejorar en gran medida los procesos de gestión documentaria en la División de Trámite y Archivo de la Defensoría del Pueblo

**Quinta recomendación.** - Esta investigación sirva como punto de partida para que se desarrollen otras investigaciones en la institución, relacionadas con la salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria en la Defensoría del Pueblo, sobre todo trabajos de alcance METODOLOGIA y de diseño experimental para poder obtener investigaciones de implementación y mejora que son de gran importancia en la institución.

## Referencias

### Bibliográficas

- Acosta, D. M. (2017). Diseño de un sistema de seguridad y salud ocupacional para minimizar accidentes y enfermedades de los trabajadores del área de servicios generales del Hospital Regional Cajamarca (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Perú. Repositorio UPN.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12794/Acosta%20Toribio%20Delia%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Adriazola, A. M. (2017). Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera (tesis de grado de maestría). Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile. Repositorio UC.  
<https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21380>
- Arias, W. L. (2012). *Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial*. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2012;13(3):45-52.
- Benavides, F. G. Merino-Salazar, P. Cornelio, C. Avila, A. Agudelo-Suárez, A. A. Amable, M. Artazcoz, L. Astete, J. Barraza, D. Berhó, F. Carmenate, L. Delclòs, G. Funcasta, L. Gerke, J. Gimeno, D. Itatí-Iñiguez, M. J. Lima, E. Martínez-Iñigo, D. Mesquita, A. Orta, L. Pinilla, J. Rodrigo, F. Rojas, M. Sabastizagal, I. Vallebuona, C. Vermeyleen, G. Villalobos, G. H. y Vives, A. (2016). Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 32 (9): e00210715, set, 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00210715>
- Carrasco, J. B. (2001). *Gestión de Procesos*. Ed. Evolución S. A.
- Congreso de la República del Perú (2009, 8 de abril). Ley N° 29344. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. Diario Oficial 394077.  
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>

- Congreso de la República del Perú. (2011, 19 de agosto). Ley N° 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial 2. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2014, 10 de julio). Ley N° 30222. Ley que modifica la Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo. Diario Oficial 527432. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105209/\\_30222\\_-\\_15-07-2014\\_09\\_53\\_07\\_-Ley\\_N\\_\\_30222.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105209/_30222_-_15-07-2014_09_53_07_-Ley_N__30222.PDF)
- Delgado, S. (2021). 8 riesgos para tu empresa por una mala gestión documental. <https://sisdoc.es/8-riesgos-para-tu-empresa-por-una-mala-gestion-documental/>
- Diario Gestión. (21/11/2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Diario Gestión. (29/07/2020). *Robos de información: ¿Por qué las empresas deben destruir documentos innecesarios bajo protocolos estrictos?*. Recuperado de: <https://gestion.pe/publireportaje/robos-de-informacion-por-que-las-empresas-deben-destruir-documentos-innecesarios-bajo-protocolos-estrictos-noticia/>
- Díaz, J. R., Suárez, S. L., Santiago, R. N. y Bizarro, E. M. Accidentes laborales en el Perú: Análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 89, pp. 312-329, 2020
- ESTAÑ, J. (2015). La gestión documental, una cuestión con historia. <https://www.inetum.com.es/es/blog/Post/La-gestion-documental-una-cuestion-con-historia/>
- Fernández, E. (2000). *Diagnóstico neuropsicológico*. Arequipa: UNSA.
- Gallego-Blasco, V.-S., Martorell-Alsina, S.-S., & Sánchez-Galdón, A.-I. (2020). Análisis de cambios de tendencias de indicadores de salud ocupacional en España, en el periodo 1995 a 2017. *DYNA - Ingeniería e Industria*, 95(1), 39–42. <https://doi.org/10.6036/9132>
- GDX Group Technologic Consulting, S.L.U. (18 de marzo de 2021). Gestión documental: una mirada al pasado. <https://gdx-group.com/gestion-documental-una-mirada-al-pasado/>
- Gómez, R (2015). Condiciones de trabajo y salud en el sector de la construcción, ¿cuestión de jerarquías? (tesis de doctorado). Universidad Pública de Navarra. España. Repositorio

- UNAVARRA. <https://academic-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/20948/TESIS%2BRaul%2BGomez%2BFerreira%20MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. 2014. *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Educación.
- Hole, G. J. (2005). Table of critical values for Spearman's rho. <http://users.sussex.ac.uk/~grahamh/RM1web/Spearmanstable2005.pdf>
- Hole, G. J. (2005a). Table of critical Chi-Square values. <http://users.sussex.ac.uk/~grahamh/RM1web/ChiSquareTable2005.pdf>
- Ichuta, A. L. (2018). Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Puno – 2017 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Repositorio UNAP. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8914/Ichuta\\_Apaza\\_Anniyi\\_Lys.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8914/Ichuta_Apaza_Anniyi_Lys.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ISO 15489-1. (2005). *Información y documentación. Gestión de documentos. Proyecto UNE-ISO 15489-1. Parte 1. Generalidades*.
- ISO 15489-2. (2006). *Información y documentación. Gestión de documentos. Informe técnico ISO/TR 15489-1. Parte 2. Directrices*.
- Kales, S. N. (2004). La importancia de la salud ocupacional. *Revista Ciencias de la Salud*. 2004;2(1):5-7.
- Letayf, J. y González, C. (1994). *Seguridad, higiene y control ambiental*. McGraw-Hill.
- Limachi, J. y Xinhua (2021). Experto peruano llama a dar más atención a la salud ocupacional en América Latina. <https://clustersalud.americaeconomia.com/gestion-hospitalaria/experto-peruano-llama-dar-mas-atencion-la-salud-ocupacional-en-america-latina>
- Maldonado, J. E. (2020). Propuesta de un plan de seguridad y salud ocupacional para contribuir a reducir los accidentes en el proceso de ejecución de obras de la empresa Terrasoft Contratistas S.A.C. de la región Ayacucho del año 2019 (Tesis de grado). Universidad Continental. Perú. Repositorio CONTINENTAL. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10382/1/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Maldonado\\_Laurente\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10382/1/IV_FIN_108_TI_Maldonado_Laurente_2020.pdf).

- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010.
- Manrique, J. (2021). historia de la gestión documental. <https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-gestion-documental-1cc4b0d4-bc28-464d-81af-5f5c5d33374d>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterizacion. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 15 de marzo de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es)
- Mendoza, A. L. (2010). La realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos. <https://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/63/1/Archivo.pdf>
- Meza, E. E. (2019). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018 (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Perú. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARD%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1>.
- Moreno-Torres, F. (2009). Gestión Documental Para Gente (Casi) Normal. <https://gestiondocumentalparagentenormal.com/2009/09/05/breve-historia-de-la-gestion-documental-de-la-wikipedia-45/>
- Moreno-Torres, L. A. (2021). Salud ocupacional en la era de COVID-19. *Revista Médica del IMSS*, 59(2), 151–156.
- Oblitas, L. (2021). Gestión documental en empresas se dispararía en 73% este año, estima Exact. (28 de marzo de 2021)
- Obregón, M. G. (2003). Una semblanza sobre la seguridad industrial. *Revista de Seguridad Industrial*. 2003;10 (2):9-19.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2019). Seguridad y salud en el trabajo: Surgen nuevos problemas de seguridad y salud a medida que el trabajo cambia. (18 de abril de 2019). [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_686761/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_686761/lang-es/index.htm)

- Ortín, M. F. (2017). *Salud Ocupacional en trabajadores del taxi del área metropolitana de Alicante* (Tesis de grado de Doctor). Universidad Miguel Hernández. España. Repositorio UMH. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4539/1/TD%20Ort%C3%ADn%20Botella%2C%20Manuel%20Francisco.pdf>
- Pastrano, I. M. (2016). *La Gestión de la Salud Ocupacional como Disciplina para el Adiestramiento en la Alternativa Preventiva de los Recursos Humanos. Referencia Sector Manufacturero Carabobeño* (Tesis de doctorado). Universidad de Carabobo. Venezuela. Repositorio UC. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3153/ipastrano.pdf?sequence=1>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (30 junio 2021). *Plataforma Digital de Gestión Documental*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/744-plataforma-digital-de-gestion-documental>.
- Ponce, V., y Alcántara, A. F. (2018). El “Procedimiento escrito trabajo seguro base” para mejorar la seguridad y salud ocupacional de la pequeña minería subterránea. *Revista Del Instituto De investigación De La Facultad De Minas, Metalurgia Y Ciencias geográficas*, 21(41), 83–90.
- Presidencia de la República del Perú. (2012, 24 de abril). Decreto Supremo N° 005-2012-TR. Reglamento de la Ley n° 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo. Diario Oficial 18. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>.
- Presidencia de la República del Perú. (2013, 1 de mayo). Decreto Supremo N° 002-2013-TR. Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial 493981. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-politica-nacional-de-seguridad-y-salud-en-el-tra-decreto-supremo-n-002-2013-tr-931962-1/>.
- Presidencia de la República del Perú. (2016, 22 de diciembre). Decreto Supremo N° 006-2014-TR. Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR. Diario Oficial 607524. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/modifican-el-reglamento-de-la-ley-n-29783-ley-de-seguridad-decreto-supremo-n-016-2016-tr-1466666-6>.
- Presidencia de la República del Perú. (2017, 12 de abril). Decreto Supremo N° 005-2017-TR. Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 - 2021. Diario Oficial 6. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-seguridad-y-decreto-supremo-n-005-2017-tr-1509246-3>.

- Presidencia de la República del Perú. (2021, 20 de enero). Decreto Supremo 001-2021-TR. Decreto Supremo que modifica diversos artículos del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR y sus modificatorias. Diario Oficial 24. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamen-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3>.
- Ramírez, C. (1986). *Seguridad industrial. Un enfoque integral*. Ediciones Limusa.
- Ramírez, I. J. (2016). elaboración y aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón santa elena, Provincia de Santa Elena (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3605/1/UPSE-TII-2015-036.pdf>
- Rivas, C. G. (2019). Salud ocupacional y calidad de vida laboral de los trabajadores de una Superintendencia de Tributación en Ancón, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35575/Rivas\\_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35575/Rivas_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rodríguez, J. B. (2018) Sistema web para el proceso de gestión documental en el Ministerio de Salud. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35044> (FALTA COMPLETAR)
- Salazar, L. W. (2018). Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez Arias Dávila (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú. Repositorio UNAS. [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1481/LWSA\\_2018.pdf?se](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1481/LWSA_2018.pdf?se).
- Shapiro, S. S. & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, volumen 52, número 3-4, diciembre de 1965, pp. 591–611.
- Torres, N. (2017). Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016 (Tesis de grado de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. Repositorio UCV.



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21675/Torres\\_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21675/Torres_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Wordpress (2013). Archivo de la etiqueta: Historia Sistema de Gestión Documental. Dmsosw.wordpress.com. <https://dmsosw.wordpress.com/tag/historia-sistema-de-gestion-documental/>.

**Anexos**

## Anexo I

## Matriz de consistencia

TEMA: LA SALUD OCUPACIONAL Y LOS PROCESOS DE GESTION DOCUMENTARIA EN LA DIVISION DE TRÁMITE Y ARCHIVO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, SEDE LIMA 2021																												
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES																									
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la salud ocupacional, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera la salud general, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021? ¿De qué manera el bienestar, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021? ¿De qué manera las condiciones de trabajo, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si la salud ocupacional, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar si la salud general, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021. Determinar si el bienestar, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021. Determinar si las condiciones de trabajo, influyen en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La salud ocupacional, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> La salud general, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021. El bienestar, influye significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021. Las condiciones de trabajo, influyen significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE:</b> La salud ocupacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> <th>NIVELES O RANGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Salud general</td> <td>Salud general autopercebida</td> <td>1</td> <td rowspan="5">Escala politómica (Likert)  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5</td> </tr> <tr> <td>Ansiedad y depresión</td> <td>2 y 3</td> </tr> <tr> <td>Anhedonia y disfunción social</td> <td>4 y 5</td> </tr> <tr> <td>Pérdida de confianza y autoestima</td> <td>6 y 7</td> </tr> <tr> <td>Bienestar</td> <td>Salud mental</td> <td>8 y 9</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Condiciones de trabajo</td> <td>Lesiones por accidentes de trabajo</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Enfermedades profesionales</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Problemas fuera del trabajo</td> <td>Problemas sin relación con el trabajo</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO	Salud general	Salud general autopercebida	1	Escala politómica (Likert)  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Ansiedad y depresión	2 y 3	Anhedonia y disfunción social	4 y 5	Pérdida de confianza y autoestima	6 y 7	Bienestar	Salud mental	8 y 9	Condiciones de trabajo	Lesiones por accidentes de trabajo	10	Enfermedades profesionales	11	Problemas fuera del trabajo	Problemas sin relación con el trabajo	12
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO																						
			Salud general	Salud general autopercebida	1	Escala politómica (Likert)  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5																						
				Ansiedad y depresión	2 y 3																							
				Anhedonia y disfunción social	4 y 5																							
				Pérdida de confianza y autoestima	6 y 7																							
			Bienestar	Salud mental	8 y 9																							
			Condiciones de trabajo	Lesiones por accidentes de trabajo	10																							
				Enfermedades profesionales	11																							
			Problemas fuera del trabajo	Problemas sin relación con el trabajo	12																							
			<p><b>VARIABLE:</b> Los procesos de gestión documentaria</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> <th>NIVELES O RANGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Incorporación de documentos</td> <td>Identificación de documentos</td> <td>1</td> <td rowspan="2">Escala politómica (Likert)</td> </tr> <tr> <td>Relación entre documentos</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Registro de documentos</td> <td>Verificación de registros</td> <td>3 y 4</td> <td>Nunca = 1</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO	Incorporación de documentos	Identificación de documentos	1	Escala politómica (Likert)	Relación entre documentos	2	Registro de documentos	Verificación de registros	3 y 4	Nunca = 1								
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO																						
			Incorporación de documentos	Identificación de documentos	1	Escala politómica (Likert)																						
Relación entre documentos	2																											
Registro de documentos	Verificación de registros	3 y 4	Nunca = 1																									

¿De qué manera problemas fuera del trabajo, influye en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021?	Determinar si los problemas fuera del trabajo, influyen en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.	Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021. Los problemas fuera del trabajo, influyen significativamente en los procesos de Gestión Documentaria en la División de Trámite y Archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021.	Clasificación de documentos Almacenamiento de documentos Acceso a los documentos Trazabilidad de documentos Disposición de documentos	Existencia de clasificación Criterios de clasificación Seguridad Accesibilidad del personal Seguimiento Base de datos Estrategias Registros	de 5 de 6 7 y 8 del 9 y 10 11 12 13 14	Casi nunca = 2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p><b>Tipo:</b> - Básico</p> <p><b>Enfoque:</b> - Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> - Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> - No experimental de corte transversal</p>	<p><b>Población:</b> 49 empleados división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo</p> <p><b>Fuente:</b> Dpto. de Personal</p> <p><b>Muestra:</b> 44 empleados división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo. (intencional).</p> $n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^1 + z^2 \cdot p \cdot q}$ <p><b>Unidad de análisis</b> Empleados de la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo</p>	<p><b>Técnica:</b> - Análisis documental - Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> - Ficha bibliográfica - Cuestionario</p> <p><b>Detalle del instrumento:</b> Autor: Adaptados (CTESLAC) Validez: Contenido, criterio y constructo Confiabilidad: Alfa de Cronbach</p>	<p><b>Estadísticos:</b> - Descriptivos (frecuencias y porcentajes)</p> <p><b>Inferenciales:</b> - Prueba de normalidad Shapiro Wilk - Prueba de relación Chi-2 (Prueba de independencia) - Prueba de correlación Rho de Spearman</p>			

## Anexo II

### Encuesta

#### Instrucciones:

La presente técnica, tiene por finalidad recoger datos de interés relacionado con el tema “La salud ocupacional y los procesos de gestión documentaria en la división de trámite y archivo en la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2021”. Al respecto se solicita que en la pregunta que a continuación se acompaña tenga a bien escoger la alternativa que considere a su criterio como correcta, para tal fin, debe marcar con un aspa (X) en el espacio asignado. Se le recuerda que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

#### Variable Independiente: “Salud Ocupacional”

##### Dimensión 1: Salud general

1. ¿Cómo considera usted que es su estado de salud en general?

1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena

2. ¿Con qué frecuencia usted, ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

1. Mucho menos que lo habitual, 2. Menos que lo habitual, 3. Igual de lo habitual 4. Más que lo habitual

3. ¿Con qué frecuencia usted, ha sentido que no puede superar sus dificultades?

1. Mucho más que lo habitual 2. Algo más que habitual 3. No más que lo habitual 4. No en absoluto

4. ¿Con qué frecuencia usted, ha podido concentrarse bien que en lo que hace?

1. Mucho menos que lo habitual, 2. Menos que lo habitual, 3. Igual de lo habitual 4. Más que lo habitual

5. ¿Con qué frecuencia usted, ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones?

1. Mucho más que lo habitual 2. Algo más que habitual 3. No más que lo habitual 4. No en absoluto

6. ¿Con qué frecuencia usted, se ha sentido triste o deprimido/a?

1. Mucho más que lo habitual 2. Algo más que habitual 3. No más que lo habitual 4. No en absoluto

7. ¿Con qué frecuencia usted, ha perdido confianza en sí mismo/a?

1. Mucho más que lo habitual 2. Algo más que habitual 3. No más que lo habitual 4. No en absoluto

### **Dimensión 2: Bienestar**

8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido tranquilo y relajado?

1. Nunca 2. De vez en cuando 3. Menos de la mitad del tiempo 4. Más de la mitad del tiempo 5. La mayor parte del tiempo 6. Todo el tiempo

9. ¿Con qué frecuencia mi vida cotidiana ha estado llena de cosas que me interesan?

1. Nunca 2. De vez en cuando 3. Menos de la mitad del tiempo 4. Más de la mitad del tiempo 5. La mayor parte del tiempo 6. Todo el tiempo

### **Dimensión 3: Condiciones de trabajo**

10. ¿Ha sufrido alguna lesión o daño por un accidente de trabajo (hecho imprevisto y repentino que ocurrió por causa o motivo del trabajo que habitualmente realiza), en el puesto de trabajo?

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

11. ¿Ha sufrido una o más enfermedades diagnosticadas por un médico que han sido causadas por el trabajo?

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

### **Dimensión 4: Problemas fuera del trabajo**

12. ¿Usted ha perdido días por estar de licencia por un accidente no relacionada con el trabajo?

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

13. ¿Usted ha faltado a su trabajo por problemas familiares o generados en su hogar u otros problemas ajenos al trabajo?

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

## **Variable dependiente: “Los procesos de gestión documentaria”**

### **Dimensión 1: Incorporación de documentos**

1. Los documentos son identificados como parte de la gestión documental.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

2. Los documentos forman parte de las series de documentaciones que administra la División de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

### **Dimensión 2: Registro**

3. Los documentos que se envían a la División de trámite y archivo de la Defensoría del Pueblo son registrados.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

4. Los documentos se registran en el Sistema de Gestión Documental (SGD+) de la Defensoría del Pueblo.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

### **Dimensión 3: Clasificación**

5. Existen criterios para el adecuado registro de los documentos y expedientes.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

6. Los documentos y expedientes que se recepcionan en mesa de partes, se les otorga un número de registro.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

### **Dimensión 4: Almacenamiento**

7. El fondo documental del Archivo General se encuentra custodiado en soportes e inmobiliarios que resultan los suficientes y que garantizan las mínimas condiciones de conservación.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

8. Existen formatos y estándares mínimos en el caso de documentos digitales y electrónicos, que se crean en el área.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

#### **Dimensión 5: Acceso**

9. Se lleva un registro de la documentación.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

10. Se realiza un seguimiento periódicamente de los legajos.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

#### **Dimensión 6: Trazabilidad**

11. Cuenta con un sistema de seguimiento documental o de gestión de actividades.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

12. Cuenta con bases de datos que evidencian la ubicación topográfica, el estado de préstamo de los legajos a los colaboradores de la institución.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

#### **Dimensión 7: Disposición**

13. Plantean estrategias con la finalidad de preservar los expedientes.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

14. Elaboran registro de documentos de más de cinco años para pasarlo al archivo central.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5



### **Anexo III**

#### **Validación de instrumento**

##### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Todo instrumento debe cumplir con los parámetros de validez y confiabilidad, por dicho motivo en el presente trabajo de investigación, se ha tomado en cuenta dos instrumentos que ya han sido aplicados, lo que implica que dichos instrumentos han sido sometidos a validez y confiabilidad, que se detalla a continuación:

##### **Validez.**

Según Hernández et al. (2014), manifiestan que la validez está referida al grado en que un instrumento mide la variable, pudiendo aplicar validez interna o externa de acuerdo bajo los lineamientos de contenido, criterio y constructo. Por tal motivo, a los instrumentos se validó de la siguiente manera.

Respecto a la variable salud ocupacional, se ha tomado en cuenta el instrumento de Benavides (2016, p. 7), que considera cuatro dimensiones que son la salud general, bienestar, condiciones de trabajo y problemas fuera del trabajo. Dichas dimensiones consideran once indicadores. Para dicha validez, se aplicó una validez externa, por lo cual se consideró encuestar a 1001 sujetos, de edades comprendidas entre los 25 y los 65 años, extraída de la población general obteniéndose valores de validez externa para el Factor I con 0,82 puntos; Factor II con 0,70 puntos y para el Factor III con 0.75 puntos, siendo de esta manera un instrumento considerado como fuerte, por lo que siguiendo las indicaciones que dice la teoría que por ser valores superiores al valor de 0,7 puntos se infiere su aplicabilidad.

Respecto a la variable procesos de gestión documentaria, se ha tomado en cuenta el instrumento de Torres (2017, p. 124), que considera siete dimensiones que son incorporación de documentos registro de documentos, clasificación de documentos, almacenamiento de documentos, acceso a los documentos, trazabilidad de documentos y disposición de documentos. Dichas dimensiones consideran doce indicadores. Para dicha validez, se considera el juicio de expertos, para lo cual seleccionó a tres expertos que dieron su opinión de aplicabilidad bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad indicando que es aplicable el instrumento.

**Confiabilidad.**

Según Hernández et al. (2014), manifiestan que la confiabilidad de un instrumento está referido al grado en que su aplicación repetida a un mismo individuo produce similares resultados. Para ello, se indica los parámetros de confiabilidad que se aplicó a los instrumentos en el trabajo de investigación.

Respecto a la variable salud ocupacional, se ha tomado en cuenta el instrumento de Benavides (2016, p. 7), que considera como parámetro de confiabilidad o validez al alfa de Cronbach el cual asciende a un valor de 0,76 indicándose que por ser superior a 0,7 es un instrumento aceptable.

Respecto a la variable procesos de gestión documentaria, se ha tomado en cuenta el instrumento de Torres (2017, p. 121), que considera como parámetro de fiabilidad al alfa de Cronbach el cual asciende a un valor de 0,82 indicándose que por ser superior a 0,7 es un instrumento aceptable y confiable.

## Anexo IV Datos de la investigación

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	2	4	4	2	4	3	4	5	1	1	2	2	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	2	4	3	4	5	1	2	2	2	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
3	4	4	2	4	2	4	1	2	3	1	1	2	2	5	5	5	2	4	3	1	4	5	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	2	2	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	1	3	3	4	4
5	4	4	4	3	2	3	3	4	5	2	2	1	2	2	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	2
6	4	3	4	4	2	3	3	4	5	1	2	2	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	3	4	3	2	3	4	5	2	2	2	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	1	4
8	4	2	4	4	3	4	3	4	5	1	2	1	1	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4
10	3	4	4	2	2	4	1	3	3	2	2	1	2	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4
11	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	1	2	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
12	2	3	3	4	2	3	3	1	4	2	1	2	2	1	4	3	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	3
13	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	1	2	2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5
15	4	4	1	4	3	3	4	4	5	1	2	2	1	3	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	1	4	3	2	4	5	5	2	2	2	1	2	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4
17	5	3	4	2	2	3	4	5	5	1	2	2	2	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	3	4	4	4
18	4	4	4	3	2	3	3	5	4	2	2	2	2	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	3	4	2	3	3	5	5	2	2	1	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	1	4	3	3	4	3	5	5	1	2	2	2	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
21	4	4	4	3	3	4	1	3	6	1	2	2	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4
22	4	3	4	3	3	4	3	4	5	2	2	2	2	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3
23	4	3	3	4	2	4	3	4	5	2	2	2	2	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	3	4	3	2	4	3	5	5	2	2	2	2	5	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	2	4	4	4	5	2	2	2	1	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4
26	4	4	4	3	2	3	3	4	1	2	2	2	2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4
27	4	2	4	4	2	3	3	3	6	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	1	4	4
28	4	3	3	3	3	3	3	5	6	2	1	2	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5
29	1	3	3	3	3	4	2	6	6	2	2	1	1	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4
30	4	4	3	3	3	4	3	4	6	2	2	2	2	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4
31	4	4	4	4	2	4	3	2	5	1	2	2	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
32	4	4	4	3	2	2	3	6	3	2	2	2	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	2	3	3
33	2	3	4	1	2	3	1	1	5	2	2	1	2	5	1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	2	4	2	5	4	2	2	1	2	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4
35	4	4	4	4	2	1	3	4	4	2	2	2	2	3	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	2	1	3	5	4	1	1	2	1	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4
37	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	2	1	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5
38	4	3	4	3	3	3	3	5	5	2	1	2	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
39	4	3	4	3	3	3	3	6	3	2	2	1	2	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
40	2	4	4	4	2	4	2	6	5	2	2	2	2	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4
41	2	4	3	4	2	4	3	5	5	2	1	2	2	4	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5
42	5	4	3	3	2	4	3	5	4	1	2	2	1	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5
43	4	4	3	3	2	4	3	5	4	2	1	1	2	3	2	3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5
44	5	3	4	4	3	2	2	5	5	2	1	1	2	5	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4

Encuestados