

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E  
INFORMÁTICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTION  
DE ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN**

TESIS para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTOR:**

HAN ANGEL VEGA MIRANDA

**ASESOR:**

ING. ALEX LUIS DIAZ VASQUEZ

**Huacho – Perú**

2019

---

Ing. Soto la Rosa José German

CIP. N° 29081

PRESIDENTE

---

Ing. Farro Pacifico Edwin

CIP. N° 91782

SECRETARIO

---

Ing. Cruz Castañeda, Carlos

CIP. N° 93335

VOCAL

---

Ing Díaz Vásquez, Alex Luis

CIP. N° 55815

ASESOR

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedico a ti padre, que estás a lado de nuestro dios padre Jesucristo, a ti madre que gracias a nuestro dios padre aún estás con nosotros

A ti amada esposa que fuiste un gran impulso para lograr los objetivos

Y a ustedes hijos míos que son el principal motivo para lo cual existo y que motiva mi desarrollo profesional cada día más y mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por haberme dado la vida, a mi universidad que me formo como profesional, a mis profesores que me transmitieron sus experiencias y a mis compañeros que me apoyaron en discusiones que nos llevó a crecer como personas.

Así mismo agradecer a mi familia, padres, esposa e hijos por su paciencia y apoyo al loro de este gran objetivo.

## ÍNDICE GENERAL

**Caratula**

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Introducción**

**Resumen**

### CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

1.2.2. Problemas Específicos

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

1.3.2. Objetivos específicos

1.4. Justificación de la investigación

1.5. Delimitación de la Investigación

1.6. Viabilidad de la Investigación

### CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

2.1.2. Antecedentes Nacionales

2.2. Bases Teóricas

2.3. Definiciones conceptuales (definición de términos básicos)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

2.4.2. Hipótesis Específicas

### CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

3.1.2. Enfoque

3.1.4. Nivel de investigación

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

3.2.2. Muestra.

3.3. Operacionalización de las variables

3.4. Técnicas de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas a emplear

3.4.2. Descripción d los instrumentos

3.5. Técnicas de Procesamiento de la Información

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE TABLAS, FIGURAS E INTERPRETACIONES

4.1.1. Estadísticos de Sistema de Información y gestión de Archivos

4.1.2. Estadísticos de la Variable Sistema de Información y sus dimensiones

4.1.3. Estadísticos de la variable Gestión de Archivos y sus dimensiones

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

4.4.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis especifica 1

Hipótesis especifica 2

Hipótesis especifica 3

## CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión.

5.2. Conclusiones.

5.3. Recomendaciones

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACION

5.1. Fuentes bibliográficas

5.2. Fuentes Documentales

5.3. Fuentes Electrónicas

## ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

## ÍNDICE DE TABLAS

*Tabla 1:* Validez de contenido: Instrumento de la variable Sistema de Información

*Tabla 2:* Validez de contenido: Instrumento de la variable Gestión de Archivos

*Tabla 3:* Criterio de confiabilidad valores

*Tabla 4:* Resumen del procesamiento: Sistema de Información

*Tabla 5:* Estadísticas de fiabilidad de Sistema de Información

*Tabla 6:* Resumen del procesamiento: Gestión de Archivos

*Tabla 7:* Estadísticas de fiabilidad de Gestión de Archivos

*Tabla 8:* Estadísticos de Sistema Información y Gestión de Archivos

*Tabla 9:* Variable; Sistema de Información (Agrupada)

*Tabla 10:* Dimensión 1: Rapidez (Agrupada)

*Tabla 11:* Dimensión 2 Seguridad (Agrupada)

*Tabla 12:* Dimensión 3: Accesibilidad (Agrupada)

*Tabla 13:* Variable 2: Gestión de Archivos (Agrupada)

*Tabla 14:* Dimensión 1: Satisfacción (Agrupada)

*Tabla 15:* Dimensión 2: Recaudación (Agrupada)

*Tabla 16:* Dimensión 3: Transparencia (Agrupada)

*Tabla 17:* Valores del Coeficiente de correlación de Spearman

*Tabla 18:* Prueba de Hipótesis General

*Tabla 19:* Prueba de Hipótesis Especifica 1

*Tabla 20:* Prueba de Hipótesis Especifica 2

*Tabla 21:* Prueba de Hipótesis Especifica 3

## ÍNDICE DE FIGURAS

*Figura 1:* Variable 1: Sistema de Información

*Figura 2:* Dimensión 1: Rapidez

*Figura 3:* Dimensión 2: Seguridad

*Figura 4:* Dimensión 3: Accesibilidad

*Figura 5:* Variable 2: Gestión de Archivos

*Figura 6:* Dimensión 1: Satisfacción

*Figura 7:* Dimensión 2: Recaudación

*Figura 8:* Dimensión 3: Transparencia



## INTRODUCCION

En la actualidad, la Unidad de Archivo Central, tiene como función principal realizar el proceso de recaudación del acervo documentario de todas las dependencias de la universidad, entre las más importantes los que tienen origen académico. Llevar a cabo este proceso le generara diversos problemas al personal por la falta de conocimiento en la aplicación de la Directiva N° 002–2013–AGN/DNDAAI generada por el Archivo General de la Nación (AGN) para la forma adecuada del registro, archivamiento y manipulación de los documentos, entre otras directivas de organización por parte de la universidad referido a la administración de archivos.

El presente trabajo de investigación permitió encontrar si existe o no relación entre el sistema de información y la gestión de archivos en la Unidad de Archivo Central de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

El primer capítulo, se describe la realidad problemática de la Unidad de Archivo Central de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión., la formulación del problema y los objetivos de la investigación

En el segundo capítulo denominado Marco Teórico, tenemos 3 antecedente internacionales y 3 nacionales, las bases teóricas y la definición de términos.

En el tercer capítulo se da la Metodología, el diseño de la metodología: tipo y enfoque, población y muestra, operacionalizacion de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolecciones de datos, para el procedimiento de la información.

En el cuarto capítulo se muestran las tablas y figuras de los resultados obtenidos en la contratación de la hipótesis

Capitulo Quinto, se muestra la discusión, conclusiones y recomendaciones a la que se llegó en la presente investigación

# DISEÑO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE ARCHIVOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

## RESUMEN

En el presente trabajo se tiene por objetivo Diseñar un sistema de información que se relacione con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, que permita dar servicio a los usuarios con calidad.

La investigación es aplicada, de método deductivo, el diseño es no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Para la variable 1: Sistema información se determinó dimensiones como: rapidez en la entrega de documentación, Seguridad de los archivos y accesibilidad; para la variable 2: Gestión de Archivos, las siguientes dimensiones: Satisfacción, Recaudación y Transparencia, debido a que en toda organización y sobre todo aquellas que dan servicios y manejan información en un gran número, estos deben ser almacenados y protegidos para tener un mejor control y manejo con este tipo de información que permita el crecimiento y desarrollo de la organización.

Se realizaron encuestas, aplicando como instrumento un cuestionario para cada variable, validados mediante el juicio de expertos alcanzando 86.25% y 85.95% respectivamente y con una confiabilidad aceptable obtenida mediante el Alpha de Cronbach (0.817 y 0,803 respectivamente). Los resultados obtenidos con un 95% de probabilidad, demuestran que existe una correlación positiva moderada entre el Sistema de Información y la Gestión de Archivos en la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, obteniéndose como resultado: la Hipótesis principal:  $\rho=0,403$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ; para la hipótesis específica 1:  $\rho=0,198$ ;  $p=0,030 < 0,05$ , para la hipótesis específica 2:  $\rho= - 0,068$ ;  $p=0,470 > 0,05$  y para la hipótesis específica 3:  $\rho=0,049$ ;  $p=0,595 > 0,05$ .

Palabras claves: Gestión de Archivos, Archivo digital, Gestión de documentos, Digitalización.

DESIGN OF INFORMATION SYSTEM FOR THE MANAGEMENT OF ARCHIVES  
OF THE UNIT OF CENTRAL ARCHIVE OF THE NATIONAL UNIVERSITY JOSÉ  
FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

**ABSTRACT**

The objective of this paper is to design an information system that relates to the management of archives of the central archive unit at the José Faustino Sánchez Carrion National University, 2018, which will allow users to serve with quality.

The research is applied, deductive method, the design is non-experimental cross-sectional and correlational level. For variable 1: Information system, dimensions were determined such as: speed in the delivery of documentation, security of the files and accessibility; for variable 2: File Management, the following dimensions: Satisfaction, Collection and Transparency, because in all organizations and especially those that provide services and manage information in a large number, these must be stored and protected to have a better control and management with this type of information that allows the growth and development of the organization.

Surveys were carried out, applying as a tool a questionnaire for each variable, validated by expert judgment reaching 86.25% and 85.95% respectively and with an acceptable reliability obtained by Cronbach's Alpha (0.817 and 0.803 respectively). The results obtained with a 95% probability, show that there is a moderate positive correlation between the Information System and Archives Management in the central archive unit at the José Faustino Sánchez Carrion National University, 2018, obtaining as a result: the Hypothesis Main:  $\rho = 0.403$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ; for the specific hypothesis 1:  $\rho = 0.198$ ;  $p = 0.030 < 0.05$ , for the specific hypothesis 2;  $\rho = -0.068$ ;  $p = 0.470 > 0.05$  and for the specific hypothesis 3:  $\rho = 0.049$ ;  $p = 0.595 > 0.05$ .

Keywords: File Management, Digital File, Document Management, Digitization.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La Unidad de Archivo Central, tiene como función principal realizar el proceso de recaudación del acervo documentario de todas las dependencias de la universidad, entre las más importantes los que tienen origen académico. Llevar a cabo este proceso le generara diversos problemas al personal por la falta de conocimiento en la aplicación de la Directiva N° 002–2013–AGN/DNDAAI generada por el Archivo General de la Nación (AGN) para la forma adecuada del registro, archivamiento y manipulación de los documentos, entre otras directivas de organización por parte de la universidad referido a la administración de archivos.

Desde el inicio de su creación institucional, la Unidad de Archivo Central ha presentado múltiples deficiencias al momento de solicitar, recepcionar, registrar, archivar y gestionar el acervo documentario transferido de las dependencias de la Universidad, por lo que no cumplen con los procedimientos dispuesto por el Archivo General de la Nación.

Los usuarios, estudiantes de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad, reciben un servicio ineficiente por la demora en el proceso de desarchivamiento y la entrega de sus documentos. Realizando una inspección del cuaderno físico de los cargos de entrega, las solicitudes llegan en algunos casos a ser atendidos hasta 90 días después, así como también existen solicitudes que no llegan a ser atendidas, por el desorden documentario en la unidad de archivo central, resultando inubicables.

La unidad de archivo central, es el órgano de administración de archivo (OAA) de la universidad, responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y

controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como de la conservación y uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión y periféricos, además intervenir en la conformación del comité de transferencia y depuración de archivos en coordinación con el Archivo General de la Nación y/o Archivo Regional, sin embargo, ésta unidad, no ha logrado cumplir con los objetivos trazados como institución para la atención al usuario, esto por falta del cumplimiento de las directivas y procedimientos archivísticos, sumado a una mala organización de los documentos y a la falta de interés para ejecutar la transferencia y/o depuración de archivos para su posterior incineración o traslado al Archivo general de la Nación.

La secretaría, como unidad organizativa da apoyo a la gestión, tiene por objeto prestar asistencia administrativa y documentaria a la jefatura, así como brindar servicios de apoyo a los demás áreas de Archivo Central, en las actividades vinculadas a los procesos de trámite documentario de archivo. Esta oficina presenta improductividad por falta de cumplimiento de directivas, mala organización y falta de capacidad en el asesoramiento a la jefatura.

Comité Evaluador de Documentos, es un comité que se conforma exclusivamente para la valoración y eliminación de archivos. La eliminación de archivos es un procedimiento archivístico que consiste en la destrucción de los documentos innecesarios al vencimiento de los plazos y periodos de retención, establecidos en los programas de control de documentos, previa coordinación con el comité evaluador y la correspondiente autorización expresamente del Archivo General de la Nación. Su finalidad es garantizar la eliminación de documentos innecesarios, descongestionar periódicamente los archivos, aprovechar los equipos físicos y disponibles, sin embargo no conforman el comité evaluador, no cumplen con los procedimientos de depuración, generando el uso de espacios innecesarios.

El Archivo Periférico, es el responsable del mantenimiento y del uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión, además de transferirlos al órgano de administración de archivos (OAA) de la universidad previa coordinación, vencido los plazos y periodos de retención que establece el programa de control de documentos de la universidad. Esta área presenta problemas como falta de organización y mantenimiento de los archivos, acumulación excesiva de archivos periféricos, no cumplen los plazos para la transferencia de archivos, y no brindan un eficiente y eficaz servicio de información.

El Área de recepción de Acervo Documentario, es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar, y determinar los caracteres externos e internos de los documentos, con la finalidad de elaborar los documentos descriptivos. Los documentos descriptivos son medios que permiten conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada entidad. Su finalidad es facilitar la localización de los documentos, brindar un eficaz y eficiente servicio de información, sin embargo, presenta acumulación de archivos por mal proceso archivístico, faltan muebles u organizadores (estantes), y no brindan un eficaz y eficiente servicio de información.

Área de procesamiento del Acervo Documentario, es un proceso archivístico que consiste en identificar y valorar todas las series documentales de cada unidad orgánica de la universidad, para determinar sus periodos de retención, sobre los cuales se formula el programa de control de documentos (PCD). El PCD es un instrumento que contiene los plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de todas las series documentales de cada órgano de la universidad. Su finalidad es garantizar la conservación de documentos de valor permanente, permitir la eliminación periódica de documentos innecesarios, programar transferencias de documentos, prever la disponibilidad de recursos de espacio, equipo, material y personal. La demora en la organización de los archivos, la

deficiente organización archivística y la falta de mobiliarios (estantes) impiden que el área logre sus propósitos.

Área de servicio Archivístico, tiene como función, facilitar al usuario el acceso a la información de la documentación, para consultas, trámites administrativos, académicos, trabajos de investigación e información histórica, previa autorización del jefe del área correspondiente. Su finalidad es facilitar el servicio a la información, orientar las acciones del servicio de información, consulta, préstamo y expedición de copias de documentos al usuario, en forma eficiente y oportuna, sin embargo la falta de dinamismo del personal, no garantiza la conservación del patrimonio documentario por falta del mantenimiento de expedientes (transferencia y/o depuración), generando retrasos en la ubicación y entrega de copias de archivos solicitados, haciendo más evidente la necesidad de construir un sistema de digitalización que optimice este proceso de servicio.

El Área de Registro y Sistematización de los documentos, es un área que no existe físicamente en la unidad de archivo central, sin embargo se menciona en la directiva del AGN, y lo define como: “es la encargada de realizar los registros de documentos que provienen de las diferentes dependencias de la universidad, así como su digitalización para su ingreso al sistema y el archivo de forma física”. La finalidad sería proporcionar una copia de seguridad, proveer de información en tiempo real, optimizar la atención de los usuarios al acceso de la información. Esta área genera un grave problema porque al no existir software, no cumplen con sus funciones, su registro es manual, ocasionando errores de ingreso en nombre, tipo de documento, año y ubicación, y demora en el proceso archivístico (físico).

La unidad de archivo central, por mantener un sistema de servicio archivístico mecanizado, no genera una adecuada recaudación a favor de la universidad, genera malestar de los usuarios por la ineficiente e inoportuna atención del servicio. Según el

TUPAC de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, el proceso de desarchivamiento tiene un precio de S/ 5.00 por derecho de trámite y S/ 10.00 por la copia simple del documento solicitado, y un plazo de 2 días para ser atendido, plazos que en su mayoría no son cumplidos, aumentando la insatisfacción de los usuarios.

En los meses de agosto y setiembre la cantidad de servicios atendidos por la unidad de archivo central, fueron 24 y 1 respectivamente. Mediante estos datos se aprecia que la afluencia de usuarios es reducida. Según el personal de atención, esto se debe a la insatisfacción de los usuarios, optando en algunos casos por conseguirlo de otra fuente.

El jefe de la Unidad de Archivo Central de la UNJFSC, manifiesta que el gasto de personal por mes asciende a S/ 8,800, el cual refleja los sueldos de los 7 empleados de la unidad de archivo central. El exceso de personal genera pérdidas de dinero minimizando la recaudación.

Realizando una muestra simple en el cuaderno de registros de solicitudes atendidas durante los meses de agosto y setiembre, comparados con los egresos correspondientes a los mismos meses, se encontró que los ingresos son inferiores a los egresos y no permiten cubrir la planilla de remuneraciones, generando problemas financieros para la universidad.

Realizando un análisis previo de los procesos de las áreas de la Unidad de Archivo Central, se ha logrado identificar una serie de deficiencias en sus procesos, por lo que en este proyecto se planteará una solución haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes que ayude a una óptima gestión de archivo del acervo documentario, logrando que los procesos sean más ágiles y menos engorrosos para los usuarios y personal administrativo intervinientes en el servicio documentario.

El sistema de información permitirá simplificar los procesos en plazos, lo cual ayudará a una eficiente, eficaz y oportuna atención a los usuarios. Permitirá la simplificación de funciones, para lograr la reducción de personal, resultaría viable asignar



doble función a los empleados, y ayudaría a la reducción de los gastos, minimizando el encarecimiento del servicio.

El proyecto cumplirá con los requerimientos mínimos exigidos según la normativa vigente y relacionada con los objetivos y necesidades del área usuaria. La solución consiste en la construcción de un sistema de información que permita la digitalización de archivos para la gestión documentaria, que permitirá el almacenamiento de documentación importante y trascendental a una base de datos organizada, para su posterior consulta por el personal a cargo del servicio archivístico.

El sistema facilitará ubicar de forma oportuna y eficiente el documento digitalizado en tiempo real. El proyecto tiene como finalidad reducir el tiempo en la ubicación física de los archivos, por la ubicación digital, permitiendo su impresión inmediata, logrando una rápida atención al usuario, reducir las horas hombre y alcanzando la satisfacción del cliente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo el diseño de un sistema de información se relaciona con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cómo la **rapidez** en la entrega de la documentación se relaciona con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

¿Cómo la **seguridad** de los archivos se relaciona con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018?

¿Cómo la **accesibilidad** a los archivos se relaciona con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de información que se relacione con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar como la **rapidez** en la entrega de la documentación se relaciona con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Determinar como la **seguridad** de los archivos se relaciona con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

Determinar que la **accesibilidad** a los archivos se relaciona con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018.

### 1.4. Justificación de la Investigación

La ciencia y tecnología han avanzado a pasos agigantados, han permitido el desarrollo y crecimiento económico de las organizaciones a nivel mundial, y nuestro país, no ha sido la excepción. Los avances tecnológicos, trajeron consigo una serie de oportunidades para todo tipo de negocio, y a medida que son utilizadas y aplicadas por las organizaciones, permiten brindar una mejor calidad de servicio, atención oportuna, seguridad, y orden. Sin embargo, el crecimiento tecnológico de un sector de las organizaciones se convierte en problemas para aquellas organizaciones que no van a ritmo de la vanguardia tecnológica, ya que sus procesos de negocio quedan obsoletos, son lentos, ineficientes, ineficaces, y burocráticos en entidades públicas. Esto a causa de que no fueron atendidos por los directivos, gerentes o administradores, con los mismos intereses con los que son atendidas las demás áreas importantes como obras, contabilidad, tesorería o finanzas, etc.

El crecimiento del acervo documentario, dentro de las organizaciones, es también un factor de crisis en la medida en que sus archivos históricos no puedan ser consultados de manera ágil, rápida, eficiente en los momentos claves para una toma de decisiones, ocasionando pérdidas en las organizaciones, insatisfacciones e inseguridad en los clientes y usuarios.

En los últimos años las organizaciones han empezado a tomar mayor interés por el tema documentario, una de ellas son las instituciones públicas, que por mandato de ley de transparencia se han visto en la necesidad de automatizar, sistematizar y digitalizar totalmente su acervo documentario.

La Unidad de Archivo Central de nuestra Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, pasa por una etapa de reordenamiento, con el objetivo de cumplir los procedimientos archivísticos que impone el Archivo General de la nación, y al no contar

con un sistema de gestión de archivos, vemos necesario la construcción de un sistema de información para la digitalización de los archivos con gran relevancia para los usuarios, y que permitirá cumplir con la ley de transparencia de la información.

### **1.5. Delimitación**

La investigación se realizó por el periodo de 6 mes, comprendido entre los meses de febrero 2018 a julio 2018, a los usuarios – estudiantes de la escuela de ingeniería de sistemas, de la Unidad de Archivo Central de la “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”, de la ciudad de Huacho, provincia Huaura, departamento Lima. El estudio implicará el análisis de la relación existente en las variables sistema de información y gestión de archivos para el diseño de un sistema de información en la unidad de archivo central, relacionada a la gestión de archivos académicos de estudiantes de pregrado y postgrado.

### **1.6. Viabilidad**

La investigación se considera factible por la inexistencia de un sistema de información que ayude a la gestión de archivos. Se cuentan con los requisitos mínimos y necesarios del área, con directivas legales que son la base para la elaboración del diseño, con los recursos financieros, con equipos, con presupuesto accesible, apoyo del área usuaria y disponibilidad de tiempo del investigador.

Es viable por la existencia de datos necesarios y suficientes para iniciar el desarrollo de la investigación, existe la facilidad para la recaudación de información y su procesamiento de datos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Carrión, E., & Fonda E. (2015), en su estudio “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Durán”, para obtener el título de ingeniero comercial, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo Analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa Constructora Luis Baquero, en el Cantón Durán para incrementar la productividad y eficiencia. Su investigación fue descriptiva, la realización de la investigación va a soportar principalmente en las técnicas como la encuesta, la revisión documental y la observación, documental, porque se empleará el tipo documental, no experimental, porque se estudiará lo existente, se observará los cambios que se presenten, esperando fomentar las mejoras respectivas para la CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO, la población y muestra fueron 11 empleados. Los métodos de muestreo utilizado es el no probabilístico “*Por conveniencia*”. Para la medición de las variables de la población utilizó una variable cualitativa, el marco muestral utilizado fue las unidades de análisis de la población de la compañía Constructora Luis Baquero. Las técnicas e instrumento de la Investigación utilizados son la encuesta, la observación y la recolección de información. Llegando a las conclusiones, El diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de

documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad. Mediante la realización de la evaluación con la herramienta administrativa del F.O.D.A se determinó que el proyecto tiene más fortalezas y oportunidades; lo que por medio de estrategias en corto plazo se fortalezcan las debilidades y se reduzcan las amenazas. Lo que permite que el proyecto sea muy confiable y útil para implementarlo. El programa de soporte informático NUXEO (freeware) para la documentación digital brindó más beneficios en el acceso a la información digitalizada en una prueba piloto solicitada por la Administración. El proyecto tiene un costo de oportunidad económico y es recuperable a corto plazo, lo que le convierte en un proyecto rentable y aceptable en todo que se presente.

Quito, E. (2014), en su estudio “Implementación WEB de un sistema de gestión de documentos, consolidado en una intranet basada en las normas ISO 22000:2005, para la empresa LA CLAVE S.A.” para obtener el título de Ingeniero en Sistemas Computacionales, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo Implementar el Sistema de Gestión Documental a través de una Intranet Aplicando las Normas ISO 22000:2005 para el control de los documentos de la compañía LA CLAVE S.A, para mejorar los aspectos de seguridad y accesos a modificaciones. Su metodología, investigación bibliográfica y proyecto factible, con una población de 170 personas y una muestra de 106. La técnica que utilizó para la recolección de datos fueron la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos, como instrumento cualitativo utilizó la observación. Sus conclusiones fueron, el Sistema de Gestión Documental cumple con todos los requisitos que nos exige la Norma ISO 22000:2005, es por ello que la empresa obtuvo el recertificado ISO con dicha Norma. Se establecieron formatos, procedimientos e instructivos de trabajo que definen la creación,

modificación y aprobación de documentos, de acuerdo a la norma ISO 22000:2005.

Facilita la administración y el control de las versiones de los documentos, mediante la restricción de los archivos, esto para tener la seguridad de que nuestros usuarios no cambien las versiones de nuestros archivos y en las auditorías no levanten no conformidades. El acceso a la modificación de los documentos en las carpetas de repositorio está controlado por medio de Active Directory, solo van a poder modificar los archivos los usuarios establecidos en los procedimientos. La creación de procedimientos e instructivo, permitir el control de modificaciones y creaciones en el Sistema de Gestión Documental, de acuerdo a la norma ISO 22000:2005. El Sistema de Gestión Documental facilita el acceso a los archivos de manera satisfactoria para nuestros usuarios, ya que ellos trabajan 2 turnos de 12 horas y el sistema está disponible para ellos las 24 horas del día.

Sierra, S., & Neira, C. (2009), en su estudio “Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión Documental para la Serie Historias Laborales del Área de Talento Humano para la Empresa Colgrabar”, para obtener el título en Ciencias de la Información, en la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia, tuvo como objetivo, Diseñar e implementar un modelo de gestión documental para la Serie Historias Laborales del Área de Talento Humano en la Empresa Colgrabar, con el fin de cumplir con la normatividad del Archivo General de la Nación según la Ley General de Archivos y el Reglamento General de Archivos. Su metodología, realizó un estudio descriptivo, analítico y de campo, realizando las actividades de recopilación de información institucional y aplicación de encuestas, análisis de información recopilada, elaboración de diagnóstico, diseño del modelo y realización de pruebas para verificar la efectividad del modelo, visitas a las oficinas y archivos de las diferentes compañías del sector privado. Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron los métodos: Análisis y síntesis, que permitió realizar un

razonamiento de la información teórica consultada, sustentar el documento de estudio, y Lógico, que permitió realizar un estudio de forma secuencial y sistemática desde el planteamiento del problema hasta la medición de las conclusiones y recomendaciones. Para este estudio se tomó el Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar, la cual cuenta con una cantidad pequeña de personas laborando en la misma (3 personas). Sus conclusiones, De acuerdo con el diagnóstico realizado en el Área de Talento Humano de la empresa Colgrabar, se requería fortalecer el conocimiento y manejo sobre el área de la administración documental y la organización de los Archivos de Gestión, especialmente para la serie Historias Laborales; de tal forma que la implementación del modelo permitió la adaptación de los funcionarios que forman parte integral e importante del área al proceso de Gestión de los documentos y manejo de los Archivos, de una manera apropiada y efectiva para la fluidez de los procesos. Dada la importancia que tiene el término Gestión Documental para la administración de las entidades públicas y teniendo en cuenta los lineamientos emanados por el Archivo General de la Nación, se observó que aunque las entidades del sector privado aún no están obligadas a cumplir al pie de la letra con estos lineamientos, han visto con muy buenos ojos y ha tenido gran aceptación la idea de diseñar modelos de Gestión Documental para el manejo de los documentos generados por ellas y han abierto las puertas, bien sea por medio de una sola serie documental al inicio de la organización de su documentación. La adecuada organización del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano mediante la implementación del modelo diseñado, permite lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a sus procesos, sobre todo en casos jurídicos y requerimientos de entes de control.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales:**



Liberato, A., & Marcial, N. (2014), en su estudio “Desarrollo de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCal-ProSer” para optar por el Título de Ingeniero Informático, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo Analizar, diseñar, e implementar un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCal-ProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP. La metodología que han sido tomadas como base en la gestión y construcción del proyecto es la “Guía del PMBOK” 4ta Edición (Guía de los fundamentos para la Dirección de proyectos), este proporciona pautas para la dirección de proyectos tomados de forma individual. Con respecto a la tecnología que se utilizará para la construcción del proyecto de fin de carrera, este tendrá como base a la metodología Rational Unified Process (RUP). Sus conclusiones fueron, Se logró la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los procesos) y en base a ello se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema. Se desarrolló el módulo de administración de usuarios y grupos de trabajo, tomando como base los requisitos obtenidos del resultado esperado 1, y con ello se logró una adecuada gestión de los usuarios con los permisos de accesos requeridos para cada grupo. Se implementó el módulo de publicaciones, fichas de resumen y gestión de listas de publicación, con ello se consiguió que las publicaciones sean almacenadas con sus atributos correspondientes, se asignen fichas de resumen a estas publicaciones y se puedan elaborar listas de publicaciones por temas para que otros investigadores conozcan qué material revisar para cierto tema. Se implementó el módulo de búsqueda de publicaciones y fichas de resumen en 3 formatos, esto mediante el empleo de un filtro colaborativo con el uso de etiquetas, el cual fue explicado en el Capítulo 6. Con ello se logró que se muestre la información más relevante para el investigador de acuerdo al criterio de búsqueda

especificado. Luego de la implementación de los módulos, se procedió a desplegar la aplicación en un servidor de la universidad de tal forma que permita el acceso a los miembros del Proyecto ProCal-ProSer, con ello se completó el piloto. Además, se identificaron falencias en el sistema que no habían sido detectadas y también se obtuvo retroalimentación por parte de los miembros del Proyecto. Se logró realizar el análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCal- ProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP, a partir de la culminación de cada uno de los resultados esperados.

Afan, J., & Mejía M. (2012), en su estudio “Sistema de Digitalización Automatizado para el Área de Registros y Legajos del Hospital María Auxiliadora” para optar por el Título de Ingeniero de Sistemas, en la Universidad Tecnológica del Perú, tuvo como objetivo Realizar un Diseño y posterior validación de un Sistema de Digitalización de Documentos para mejorar el proceso de Gestión de la Oficina de Registros y Legajos y su relación laboral con los distintos departamentos que intervienen. La metodología utilizada para el análisis y diseño es descriptivo, correlacional y no probabilística, Buenas prácticas del PBMOK, Metodología RUP, Metodología UML. Población, fueron todos los empleados del hospital que solicitan reportes al Área de Legajos, con una muestra de 104 empleados. Las técnicas de recolección de datos, observación directa, entrevistas, encuestas, artículos y revistas, internet. Sus conclusiones, Esta comparación será muy útil para ver como distintas organizaciones sean del mismo rubro o no han logrado implementar con éxito este sistema. Gracias a esta herramienta útil podemos extraer lo mejor de cada solución anterior para ponerla en práctica en nuestro proyecto.

Vilca, R. (2014), en su estudio “Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial” para obtener el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú, tuvo como objetivo, Describir y Analizar el proceso de gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial. Su metodología empleada en el desarrollo del presente informe profesional es básicamente la investigación descriptiva, revisión de documentos de la Gerencia de Pensiones, el manual de organización y funciones (MOF), planes estratégicos, planes operativos, reportes estadísticos mensuales, que permitieron identificar la situación actual del archivo. Se realizará un análisis situacional de la gestión documental a través de la matriz FODA para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como, utilizar la información arrojada a través del análisis, en beneficio propio de la institución. Asimismo, se realizará el contraste de los procesos actuales de gestión documental que se realizan en el archivo frente a los procesos de gestión de documentos que menciona la norma ISO 15489 con la finalidad de identificar si se cumplen los procesos que establece la norma, enfocada en buenas prácticas de gestión documental, lo cual permitirá elaborar una propuesta de mejora tecnológica que permita implementar una adecuada gestión de documentos en el archivo. Por último, para describir el proceso de préstamo de los legajos se empleará el flujograma concerniente al ciclo de vida de los documentos en la Gerencia de Pensiones, así como el referido a la gestión documental en el Archivo, todo ello, con la finalidad de conocer la importancia del servicio de préstamo de legajos. Sus conclusiones, El Archivo de la Gerencia de Pensiones recibe diariamente un promedio de 100 solicitudes de legajos, las cuales deben ser atendidas y finalmente la información entregada a los usuarios. Este servicio emplea una jornada completa de labores, ello va en contraposición con los recursos humanos, materiales, tecnológicos con

los que cuenta el archivo, ya que se han detectado atenciones no respondidas generando incumplimiento de plazos en la respuesta de los trámites. Todo ello es percibido por el personal de la institución, así como los afiliados y miembros aportantes de la Caja de Pensiones Militar Policial. Con la utilización del FODA para el análisis de la gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones se determina que las principales amenazas y oportunidades son el riesgo de quebrar y el proceso de digitalización respectivamente. Asimismo, las principales fortalezas y debilidades son la alta demanda del servicio y el equipamiento insuficiente respectivamente. La posición estratégica utilizando la matriz MEFE, es del valor promedio por lo que es necesario desarrollar estrategias que permiten aprovechar eficazmente las oportunidades y minimizar el efecto de las amenazas. Mientras que en los resultados de la matriz MEFI destacan las fortalezas que son favorables en la unidad. La propuesta de implementación de un proceso de digitalización en el archivo de la gerencia de pensiones, permitirá el acceso a la información, recuperar los documentos producidos por la institución en las labores administrativas, agilizar los procesos de atención a los usuarios. Asimismo, permitirá contar con un sistema integral de archivos, mejorar la comunicación y gestión documental, simplificando procesos tradicionales en cuanto a los servicios del archivo y desarrollar un módulo de visualización de la información que permita integrar el trámite documentario de la CPMP.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Sistema de información**

Los sistemas de Información dan soporte a las operaciones empresariales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a las personas la información que necesitan mediante

el uso de las tecnologías de la información. Las empresas y, en general, cualquier organización, los utilizan como un elemento estratégico con el que innovar, competir y alcanzar sus objetivos en un entorno globalizado. Los sistemas de información integran personas, procesos, datos y tecnología, y van más allá de los umbrales de la organización, para colaborar de formas más eficientes con proveedores, distribuidores y clientes.

La especialidad de Sistemas de Información del Grado en Ingeniería Informática capacita al estudiante para comprender los procesos operativos y la gestión que llevan a cabo las personas en las organizaciones. Asimismo, lo familiariza con los diferentes tipos de herramientas tecnológicas que se han ido estandarizando recientemente para construir un sistema de información, desde la gestión de relaciones con los clientes o la cadena de suministro hasta el comercio electrónico pasando por la gestión de procesos internos, la inteligencia de negocio y gestión del conocimiento o la ayuda a la toma de decisiones.

(<https://www.fib.upc.edu/es/estudios/grados/grado-en-ingenieria-informatica/plan-de-estudios/especialidades/sistemas-de-informacion>)

## **Accesibilidad**

Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo

La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio. ([www.observatoriodelaaccesibilidad.es](http://www.observatoriodelaaccesibilidad.es)).

La primera definición que se puede atribuir a la accesibilidad proviene del sector de la geografía y se refiere a la facilidad de acceder a un lugar, una persona o una cosa.

Con el advenimiento de la sociedad de la información, el concepto de accesibilidad ha evolucionado a fin de tener en consideración nuevas realidades. En efecto, se observa

que la movilidad, la proximidad y la distancia ya no son elementos esenciales de la definición de accesibilidad, o más bien, que la accesibilidad en el espacio físico se halla ahora complementada por la accesibilidad en el espacio virtual, desafiando los principios de la distancia, de la proximidad o de la interacción espacial. (<https://www.sedic.es/autoformacion/accesibilidad/2-definicion-accesibilidad.html>).

La accesibilidad al medio físico se refiere a la cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, puedan:

1. Llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos y con autonomía.
2. Acceder a los establecimientos de uso público y los servicios que presten en condiciones de seguridad y autonomía.

De forma paralela a la accesibilidad al medio físico, la accesibilidad a la web y a Internet en general (medio electrónico), se refiere al conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información web de todas las personas en igualdad de condiciones, y ello independientemente de la tecnología que utilicen (ordenador, PDA, teléfono y otros) y de la discapacidad del usuario (física, psíquica, sensorial y otras). (García Vaca, Isidoro 2016, p. 107).

En ISO/TC 16027, se define accesibilidad como la facilidad de uso de forma eficiente, eficaz y satisfactoria de un producto, servicio, entorno o instrumento por personas que poseen diferentes capacidades. Por tanto, accesibilidad electrónica hace referencia a que los productos y servicios electrónicos puedan ser utilizados por los usuarios con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado. Por ejemplo: accesibilidad de los equipos informáticos (hardware y software), accesibilidad web,

accesibilidad de la televisión digital, accesibilidad de la telefonía móvil, accesibilidad de los productos y servicios de domótica, así como otros servicios característicos de la sociedad de la información.

La accesibilidad es una condición necesaria para la participación social de las personas con distintas limitaciones funcionales. En una sociedad en la que cada vez se utilizan más las tecnologías de la información y de las comunicaciones para informarse, estudiar, relacionarse, entretenerse, y trabajar, y en la que cada vez son más los servicios que se prestan por vía telemática, asegurar la accesibilidad de los nuevos medios tecnológicos, en particular de Internet, resulta prioritario.

## **Seguridad**

Seguridad (del latín securitas) cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia en la seguridad. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

Una definición dentro de las ciencias de la seguridad es "Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente". Se debe diferenciar la seguridad sobre las personas (seguridad física), la seguridad sobre el ambiente (seguridad ambiental), la seguridad en ambiente laboral (seguridad e higiene), etc. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>).

Según Julián M. Solana Álvarez), La seguridad de los sistemas informáticos merece una atención especial desde la aparición de internet, porque la posibilidad de un ataque

desde el exterior es considerable, no obstante, suele ser un aspecto que no merece una atención especial en las organizaciones.

Los expertos denominan ‘malware’ (del inglés malicious software) a cualquier programa (virus, gusano, troyano, etc.) que pueda infectar el sistema informático, es conocido que aumenta considerablemente conforme avanza el tiempo; de hecho, se ha acuñado el término ‘ciberguerra’ para designar ataques informáticos entre países hostiles.

Una buena introducción al tema de seguridad en los sistemas informáticos puede encontrarse en el documento “Directrices de la OCDE para la Seguridad de Sistemas y Redes de Información” (5) en el que se indica que un elemento clave para conseguir un nivel de seguridad en cualquier organización es la concienciación de sus miembros, aspecto que no parece muy habitual como se desprende de lo indicado anteriormente.

Las normas UNE-ISO/IEC 27001:2007 y UNE-ISO/IEC 27002:2009 establecen los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la seguridad del SI y el código de buenas prácticas, respectivamente, este último basado en los principios establecidos por la OCDE.

La insistencia en hacer referencia a normas se debe a que las normas vienen a ser como las leyes técnicas, si bien no eximen de responsabilidades civiles o penales, cumplirlas implica un ejercicio de la profesión responsable, lo que constituye un argumento de defensa para el técnico.

<http://www.pcworld.es/seguridad/gartner-observa-un-riesgo-creciente-para-la-seguridadde-las-empresas> (Consultado el 16 de noviembre de 2013).



Según Isidro G. García Vaca, La seguridad es una característica emergente de los sistemas con su interrelación con el entorno operativo en el que se encuentra inmersos, la podemos definir como:

*La capacidad esperada en todo sistema, equipo o elemento que le va a permitir evitar entrar en situaciones peligrosas que puede ser causa de un accidente o suceso catastrófico.*

Las situaciones peligrosas (hazard) son aquellas en las que se manifiesta una situación de riesgo potencial causada por actos y condiciones inseguras, como usos indebidos del sistema, modos de fallos peligrosos, entornos amenazadores, etc.

Un accidente o suceso catastrófico (mishap) es un suceso o serie de sucesos fortuitos, que tienen como resultados daños, enfermedad o muerte de personal; pérdida de un sistema, equipos; o grave deterioro del medio ambiente.

### Gestión documental

El término gestión documental, es una traducción que ha sido aceptada por diversos archiveros de habla hispana, a partir del término “Records Management”. Este término proviene de la norma ISO 15489 International Estándar on Records Management de 2001.

La misma norma ISO 15489, define a la gestión documental como el “área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización” (Nayar, 2010)

Heredia (2007), indica que la Gestión Documental pretende:

- Desde una etapa de creación y planificación – con la definición de funciones, la normalización de los procedimientos y el diseño de los expedientes- racionalizar la producción documental evitando los documentos innecesarios, por duplicados o por inútiles, y como consecuencia de la reducción de almacenamientos costosos y la eficacia en el uso y servicio de los documentos;
- Anticipar la clasificación a partir del reconocimiento de las familias de funciones;
- Identificar las series con definiciones propias;
- Prever los elementos indispensables para la identificación de los documentos y su posterior representación;
- Agilizar la tramitación administrativa;
- Generalizar y rentabilizar el uso y utilidad de los documentos;
- Garantizar la seguridad jurídica la transparencia de la administración y los derechos de los ciudadanos.

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

La traducción de records management más precisa sería la de “documentos administrativos”. Según Cruz Mundet (2008), “record” estaría asociado al valor probatorio del documento y “management” se asocia a administración o gestión, es por eso que finalmente se acepta el término como “gestión documental”. Esta gestión sería “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las administraciones”

Los objetivos que Cruz Mundet especifica para la gestión documental, tienen que ver con: diseñar normalizadamente los documentos, evitar la duplicidad y versiones caducadas de los documentos, hacer cada procedimiento de una forma más sencilla, controlar uso y circulación de los documentos, organizar los documentos; valorar, seleccionar y eliminar documentos sin valor, y asegurar la disponibilidad de los documentos frente a todo evento.

### **Ciclo de vida de los documentos**

Desde un punto de vista general muy sencillo, Conde (1992) propone que el “Ciclo vital de los documentos, se refiere a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde que se producen en el Archivo de oficina hasta que se eliminan o conservan en un Archivo histórico”.

Cruz Mundet (2008) indica que este término tiene diferencias a nivel mundial. En Estados Unidos, Philip Coolidge en 1940 propone la vida de un documento como algo similar a la vida de un ser humano (o ser biológico), es decir, se nace, se vive y luego se muere. Solon J. Buck durante la II Guerra Mundial, pone en práctica este concepto cuando introduce un sistema de gestión de documentos. El documento atraviesa por distintas etapas desde que es creado y usado de forma habitual, adquiriendo un nuevo valor con el paso del tiempo, para más tarde ser eliminado o bien, conservado de forma permanente (visión de utilidad diferente).

Según Cruz Mundet (2008), la gestión de documentos, parte del ciclo de vida que postulan teóricos norteamericanos, en donde Llansó indica que “la gestión de documentos es una aproximación lógica y práctica a la creación, mantenimiento y uso, y selección de los documentos y de la información que éstos contienen”. Adicionalmente a esto, indica que a través de un programa de gestión de documentos debe existir control de calidad y cantidad documental, ejerciendo selección de manera eficiente a largo plazo

Siguiendo el modelo estadounidense, Cruz Mundet (2005) indica que existe una fase de creación, una fase mantenimiento y uso, y una fase de expurgo o conservación definitiva. El documento atraviesa distintas fases desde su elaboración y, durante un periodo establecido, es usado intensivamente como resolución de asuntos propios del creador. A medida que pasa el tiempo, el uso decae y el valor se va perdiendo para los asuntos por los cual fue creado. Finalmente pasa a una etapa de selección y posterior expurgo o conservación definitiva.

### **Etapas del Archivo**

#### a) El Archivo de oficina o gestión

Es considerada como la primera etapa en donde se crean y producen los documentos. Mientras el documento se encuentra en formación (puede ser un expediente), éste deberá permanecer en esta instancia. Es una etapa donde es altamente consultado o requerido, se crean las unidades documentales (simples o compuestas) y es el momento en donde se generan series documentales. De acuerdo a la gestión de la documentación administrativa, en esta primera etapa es importante para evitar pérdidas de información y reducir costos.

Cruz Mundet (2005) indica que “un tratamiento adecuado en desde sus orígenes para normalizar y agilizar el trabajo administrativo y por otra para lograr que esos fondos de oficina-cuyo destino final es el archivo- lleguen en condiciones de reflejar las actuaciones de la entidad que los ha creado y de reproducir e orden original de los mismos”.

#### b) El Archivo Intermedio

Esta etapa, es considerada como intermedia antes del Archivo histórico. Es la fase en donde las actividades de transferencia, selección y expurgo, se vuelven

imprescindibles, y se crea por el importante incremento de actividades y posterior creación de documentación. Como etapa, es aceptada, pues la documentación no puede seguir en las oficinas por demasiado tiempo, ya sea por la baja la frecuencia de uso o porque el volumen almacenado se vuelve inmanejable.

Siguiendo las pautas de Cruz Mundet (2005), las funciones del Archivo intermedio son:

1. Liberar a las administraciones de los documentos que ya no son necesarios para su trabajo diario, a fin de mejorar el funcionamiento de sus sistemas documentales.
2. Evitar el colapsar los archivos históricos con documentos que todavía no son de libre acceso para el público, una parte considerable de los cuales está destinada a ser destruida transcurridos ciertos plazos de tiempo.
3. Asegurar la selección de los documentos que van a ser conservados y los que van a ser eliminados.
4. Garantizar a las administraciones del origen la plena disponibilidad de sus documentos, es decir, el acceso a los mismos cuando sea necesario.
5. Realizar dichas funciones a bajo costo mediante el aprovechamiento intensivo del espacio, ubicado en suelos e instalaciones más baratos que los de las oficinas. Según algunos estudios, representará un ahorro del 50% frente a los costos de conservación en las sedes de la administración, al tiempo que se recuperarán para otras actividades espacios y equipamientos costosos.

### **c) Archivo Histórico**

El archivo histórico, es el resultado de los procesos de selección, valoración y expurgo, efectuados en el Archivo Intermedio. Antonia Heredia (2007) indica que

se trata de documentación de carácter permanente constituyéndolo como patrimonio documental histórico. Su principal enfoque es servir a la investigación y a la cultura.

En este archivo no se realizan actividades de valoración, pues aquí llega sólo documentación que por algún valor dado llega a ser almacenada.

De acuerdo a Cárdenas (2004), los Archivos históricos contiene documentos de valor permanente, y que son pasivos pues ya no tienen un valor administrativo.

Dependiendo de la legislación de cada país, los documentos pueden tener más de 20 años. Pueden existir varios tipos de Archivos históricos: aquellos que son el último eslabón de almacenamiento de una cadena de archivos, y otros que pueden ser sólo históricos, pues se trata de documentación reunida, organizada y almacenada fuera de sus plazos de administración (que se ha encontrado o por donaciones)

### **2.3. Definiciones conceptuales (definición de términos básicos)**

#### **ACCESO:**

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

#### **ARCHIVO:**

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

#### **UNIDAD DE ARCHIVO:**

Edificio o local donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.

**ALMACENAMIENTO:**

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

**ARCHIVO DE OFICINA:**

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

**ARCHIVO DIGITAL:**

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

**DEPENDENCIA:**

Es la relación entre oficinas o entidades dentro de la organización, es decir el origen de donde provienen.

**ACERVO DOCUMENTARIO:**

Conjunto ordenado y orgánico de documentos, producidos y recibidos durante la gestión de la institución o entidad.

**GESTIÓN:**

Se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

### **GESTIÓN DE DOCUMENTO:**

Es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia.

### **TRÁMITE:**

Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa.

### **SISTEMA DE ARCHIVO:**

Un sistema de archivos son los métodos y estructuras de datos que un sistema operativo utiliza para seguir la pista de los archivos de un disco o partición; es decir, es la manera en la que se organizan los archivos en el disco.

### **SISTEMA ARCHIVÍSTICO:**

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

### **ARCHIVO CENTRAL:**

Se define como una unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, permanente e histórico que son



transferidos por las diferentes oficinas de la Universidad Nacional de acuerdo con el informe de valoración emitido por la Dirección General del Archivo Nacional, con el fin de brindar el servicio a los usuarios.

**ARCHIVO DE GESTIÓN:**

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

**EXPEDIENTE:**

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

**PROCEDIMIENTO:**

Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**REGISTRO:**

Es la acción que se refiere a almacenar o dejar constancia de algún tipo de documento relevante.

**DIGITALIZACIÓN:**

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

**TRANSFERENCIA:**

Es la transmisión de un archivo físico o virtual a través de un canal de comunicación de un sistema a otro.

### **ELIMINACIÓN:**

Es la supresión, la separación, la exclusión o el apartamiento de archivos innecesarios en el sistema de almacenamiento.

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

La **rapidez** en la entrega de la documentación se relaciona significativamente con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

La **seguridad** de los archivos se relaciona significativamente con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Carrión, 2018.

La **accesibilidad** a los archivos se relaciona significativamente con la **gestión de archivos** de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Carrión, 2018.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo**

El tipo de investigación que se ha utilizado es aplicado porque está orientado a la solución de problemas actuales e identificados en la actual gestión a los cuales se propuso alternativas haciendo uso de los conocimientos en la práctica misma y además es transversal, porque el cuestionario para la toma de datos se dio en un solo momento.

##### **3.1.2. Enfoque**

Según el enfoque utilizado fue Cualitativo debido a que se usa la recolección de datos de los fenómenos que se estudia o analiza para probar hipótesis con base en la medición y el análisis estadístico. En nuestro caso se midió el grado de relación existente entre las dos variables y nuestra información.

##### **3.1.3. Nivel de la Investigación**

El nivel de investigación utilizado fue CORRELACIONAL, porque busco la relación entre las dos variables planteadas en la investigación del Diseño de un Sistema de Información para la Gestión de Archivos de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

El método a emplear es deductivo ya que va de lo general a lo particular. Se comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas o hipótesis que se buscan someter a prueba.

La investigación ha tenido un diseño no experimental y transversal, ya que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observa una situación ya

existente no provocada intencionalmente para después analizarla y además dicha situación o fenómeno es evaluada en un momento dado y no en distintos puntos del tiempo.

## 3.2. Población y Muestra

### 3.2.1 Población

La población para la investigación será finita porque es conocida, está compuesta por la cantidad de solicitudes presentadas por los administrados (estudiantes de la escuela de ingeniería de sistemas y otros) ante la unidad de archivos central, durante los periodos de febrero 2018 a julio 2018, fue de 180 solicitudes en promedio.

### 3.2.2 Muestra:

La investigación se realizó a los usuarios de la unidad de archivo central, la selección de la muestra será probabilística, se calcularán con un nivel de confianza del 95% y el margen de error o precisión del 5%, utilizando la distribución probabilística normal estándar.

El tamaño de muestra se obtiene de la siguiente forma:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{E^2(N - 1) + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

#### **Dónde:**

**n<sub>0</sub>** = Tamaño de muestra.

**N** = Tamaño de población (180).

**E** = Nivel de error 5% (0.05).

**P** = Probabilidad éxito 60% (0,6).

**Q** = Probabilidad fracaso 40% (0,4).

**Z** = Nivel de confianza al 95% (1,96).

De acuerdo con estos criterios, el tamaño de muestra resultante para la investigación será:

$$n = \frac{180 \cdot (0.6) \cdot (0.4) \cdot (1.96)^2}{(0.05)^2(180 - 1) + (0.6) \cdot (0.4) \cdot (1.96)^2}$$

$$n = 121,18222 = 121$$

Aplicando redondeo  $n = 121$

### 3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores

| VARIABLES DE ESTUDIO        | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIONES   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | INDICADORES   | ITEMS                    | NIVEL         |
|-----------------------------|---|---------------|--|---|--------------------------|---------------|
| Sistema de Información (V1) | Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema. (Peralta, 2008) | Rapidez       | Está relacionada al tiempo de respuesta que tienen los usuarios a sus solicitudes.   | - Tiempo de atención<br>- Normatividad<br>- Atención permanente   | 1,2<br>3,4<br>5,6        | Estilo Likert |
|                             |   | Seguridad     | Está relacionada al nivel de protección para evitar las pérdidas de archivos y documentos.   | - N° de Archivos extraviados<br>- Vulnerabilidad  | 7,8,9<br>10,11.          |               |
|                             |   | Accesibilidad | Está relacionada a la facilidad de acceso con la que contará el usuario y público en general para revisar la existencia y veracidad de la documentación. | - Fuentes de Difusión<br>- Tarifa   | 12,13<br>14,15,16        |               |
| Gestión de Archivos (V2)    | (...se ocupa del procesado, almacenamiento, búsqueda, recuperación y distribución de documentos al conjunto de usuarios que operan en el mismo.) (Tamayo, 2011)   | Satisfacción  | Está relacionada al nivel de complacencia del usuario con el servicio recibido.  | - Calidad de servicio<br>- Preferencia del usuario<br>- Porcentaje de quejas o reclamos<br>- Tiempo de espera | 1,2<br>3,4<br>5,6<br>7,8 | Estilo Likert |
|                             |   | Recaudación   | Se refiere a la cantidad de solicitudes atendidas que reflejan el ingreso económico para la universidad.   | - Cifra de atenciones   | 9,10,11                  |               |
|                             |   | Transparencia | Está relacionada con la existencia de ventanas de consultas para corroborar la veracidad de la información por parte de los usuarios.                    | - Acceso a la información<br>- Mecanismos de Reclamos   | 1,2,3<br>4,5,6           |               |

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la realización de la investigación se utilizaron diversas herramientas que facilitarán la recolección de datos, y que ayudaron a realizar las mediciones de las dimensiones de las variables.

#### **3.4.1. Técnicas a emplear**

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos y respaldar la investigación es: la observación, encuesta y/o cuestionario, registros y entrevista.

#### **3.4.2. Descripción de los instrumentos**

El instrumento básico utilizado en la investigación es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la investigación (Casas, et. al. 2003:528).

Para la recolección de datos elaboró un cuestionario para cada variable, cada uno de ellos con 16 preguntas que den respuesta a cada uno de los indicadores, y dimensiones. Las preguntas fueron con 5 alternativa tipo Likert. Para la primera variable: Sistema de información, se formularon tres (03) dimensiones; para la dimensión Rapidez se plantearon Seis (6) preguntas, para la dimensión Seguridad cinco (5) preguntas y para la dimensión Accesibilidad cinco (5) preguntas; para la segunda variable Gestión de Archivos, se formularon tres (3) dimensiones, para la dimensión Satisfacción, se plantearon ocho (8) preguntas, para la dimensión Recaudación tres (3) preguntas y para la dimensión Transparencia cinco (5) preguntas.

Validez a los instrumentos de obtención de los datos:

**Validez del Instrumento:** A través del juicio de experto, el cual se tomaron a 4 expertos que dieron validez a los instrumentos.

### Validación del instrumento de la Variable 1: Sistema de Información

*Tabla 1:* Validez de contenido: Instrumento de la variable Sistema de Información

| Experto   | Nombre y Apellidos            | Puntuación |
|-----------|-------------------------------|------------|
| Experto 1 | Palomino Tiznado Máximo Darío | 88.5       |
| Experto 2 | Lino Escobar Erlo Wilfredo    | 83.0       |
| Experto 3 | Serrano Rodas Hugo            | 86.0       |
| Experto 4 | Barrera Loza Ana Doris        | 87.5       |
| TOTAL     |                               | 86.25      |

Fuente: elaboración propia

El Instrumento de medición de la variable Sistema de información presenta un coeficiente de validez de contenido (86.25%) muy bueno.

### Validación del instrumento de la Variable 2: Gestión de Archivos

*Tabla 2* Validez de contenido: Instrumento de la variable Gestión de Archivos

| Experto   | Nombre y Apellidos            | Puntuación |
|-----------|-------------------------------|------------|
| Experto 1 | Palomino Tiznado Máximo Darío | 89.2       |
| Experto 2 | Lino Escobar Erlo Wilfredo    | 78.9       |
| Experto 3 | Serrano Rodas Hugo            | 88.6       |
| Experto 4 | Barrera Loza, Ana Doris       | 87.1       |
| TOTAL     |                               | 85.95      |

Fuente: elaboración propia

El Instrumento de medición de la variable Gestión de Archivos presenta un coeficiente de validez de contenido (85.95%) muy bueno.



Confiabilidad del Instrumento: a través de la prueba piloto, donde se aplicó el instrumento a los trabajadores los usuarios de la unidad de Archivo Central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó, por el coeficiente de Alpha de Cronbach en prueba piloto, aplicado los instrumentos a 20 usuarios para determinar la confiabilidad del instrumento, conformada por 16 preguntas cuyas escalas tienen como respuesta cinco alternativas. El Alpha de Cronbach determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

*Tabla 3: Criterio de confiabilidad valores:*

|                        |      |   |      |
|------------------------|------|---|------|
| No es confiable        | -1   | a | 0    |
| Baja confiabilidad     | 0.01 | a | 0.49 |
| Moderada confiabilidad | 0.5  | a | 0.75 |
| Fuerte confiabilidad   | 0.76 | a | 0.89 |
| Alta confiabilidad     | 0.9  | a | 1.00 |

a) Confiabilidad del instrumento de la variable: Sistema de Información.

El Análisis de fiabilidad de la prueba de Alpha de Cronbach del cuestionario aplicado a una prueba piloto del estudio a la variable Sistema de información.

*Tabla 4: Resumen de procesamiento: Sistema de Información*

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

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

Fuente: elaboración propia

*Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad de Sistema de Información*

| Alpha de Cronbach | N de elementos |
|-------------------|----------------|
| 0,817             | 16             |

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que el valor del coeficiente de Alpha de Cronbach es de 0.817, lo cual permite decir que el cuestionario en su versión 16 preguntas tiene una fuerte confiabilidad.

b) Confiabilidad del instrumento de la variable 2: Gestión de Archivos

El análisis de fiabilidad de la prueba de Alpha de Cronbach del cuestionario aplicado a la prueba piloto del estudio correspondiente a la variable Gestión de Archivos se muestra a continuación:

*Tabla 6: Resumen de procesamiento: Gestión de Archivos*

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

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

Fuente: elaboración propia

*Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad de Gestión de Archivos*

| Alpha de Cronbach | N de elementos |
|-------------------|----------------|
| 0,803             | 16             |

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que el valor del coeficiente de Alpha de Cronbach es de 0.803, lo cual permite decir que el cuestionario en su versión 16 preguntas tiene una fuerte confiabilidad.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento y análisis de los datos se ha utilizado la estadística descriptiva e inferencial y para ello utilizamos el software: Excel y el SPSS V 24.0

Para las pruebas de hipótesis se utilizó la prueba de independencia puesto que los datos son no paramétricos y hemos utilizado Rho de Spearman para determinar el grado de relación que existe entre las variables. Se podría haber utilizado el coeficiente Pearson, pero al hacer la prueba de normalidad, pero esto solo se utiliza cuando cumple dos requisitos: la variables numéricas y prueba de normalidad.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. PRESENTACIÓN DE TABLAS, FIGURAS E INTERPRETACIONES

#### 4.1.1. Estadísticos de Sistema de Información y Gestión de Archivos

*Tabla 8:* Estadísticos de Sistema Información y Gestión de Archivos

|                     | Sistema de<br>Información<br>(Agrup) | Rapidez<br>(Agrup) | Seguridad<br>(Agrup) | Accesibili-<br>-dad<br>(Agrup) | Gestión<br>de<br>Archivos<br>(Agrup) | Satisfa-<br>cción<br>(Agrup) | Recauda-<br>ción<br>(Agrup) | Transpa-<br>rencia<br>(Agrup) |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| N                   | Válido                               | 121                | 121                  | 121                            | 121                                  | 121                          | 121                         | 121                           |
|                     | Perdidos                             | 0                  | 0                    | 0                              | 0                                    | 0                            | 0                           | 0                             |
| Media               |                                      | 3,25               | 3,07                 | 3,17                           | 2,92                                 | 2,66                         | 3,20                        | 2,68                          |
| Desviación estándar |                                      | ,501               | ,468                 | ,637                           | ,526                                 | ,475                         | ,476                        | ,993                          |
| Mínimo              |                                      | 2                  | 2                    | 2                              | 1                                    | 2                            | 2                           | 1                             |
| Máximo              |                                      | 4                  | 4                    | 4                              | 4                                    | 3                            | 4                           | 4                             |
| Suma                |                                      | 393                | 372                  | 383                            | 353                                  | 322                          | 387                         | 324                           |

Fuente Elaboración propia

#### Interpretación

La tabla 8. Muestra los estadísticos de las variables Sistema de Información y Gestión de Archivos y de cada una de sus dimensiones, donde la desviación estándar del Sistema de información es 0.501 y de Gestión de Archivos es 0.475 habiendo una diferencia de 0.026 entre ambas variables lo que indica poca variabilidad entre los datos

#### 4.1.2. Estadísticos de la Variable Sistema de Información y sus Dimensiones

*Tabla 9:* Variable: Sistema de Información (Agrupada)

|        | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 36 - 54 Regular | 9          | 7,4                  | 7,4                     |
|        | 55 - 73 Bueno   | 73         | 60,3                 | 67,8                    |
|        | 74+ Excelente   | 39         | 32,2                 | 100,0                   |
|        | Total           | 121        | 100,0                | 100,0                   |

Fuente Elaboración propia

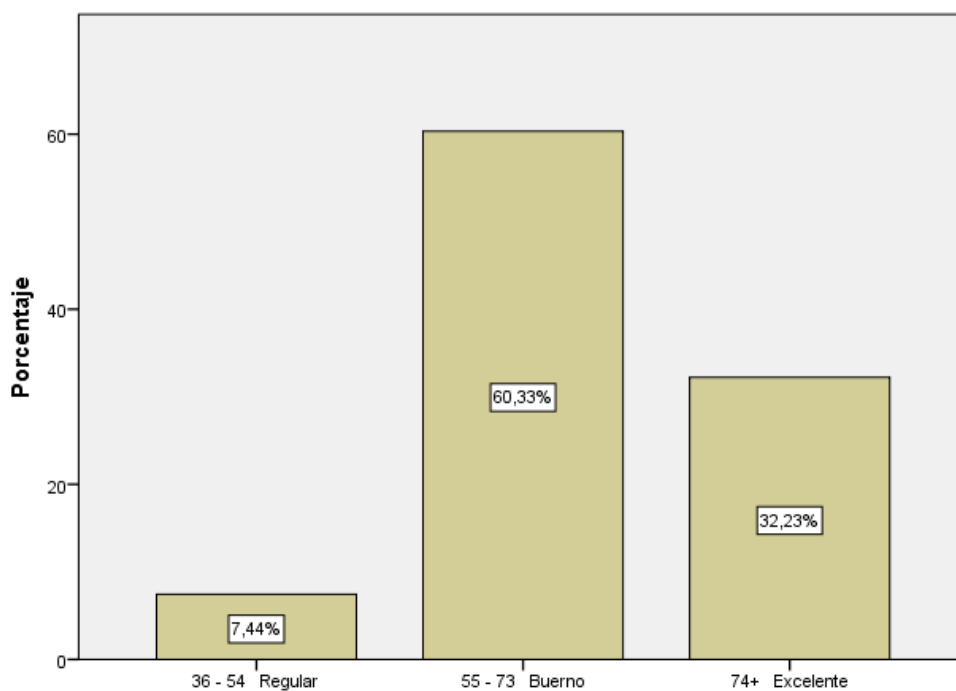


Figura 1: Variable 1 Sistema de Información

Fuente Elaboración propia

#### Interpretación.

La Variable Sistema de Información consta de 16 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta variable, bajo  $< 35$ , regular  $\geq 36$  y  $< 54$ , bueno  $\geq 55$  y  $73$  y excelente  $>74$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 60.33% califico a la variable Sistema de información en un nivel bueno y el 32.33 lo califica en un nivel excelente

Tabla 10: Dimensión 1: Rapidez (Agrupada)

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 14 - 20 Regular | 9          | 7,4        | 7,4               | 7,4                  |
|        | 21 - 27 Bueno   | 94         | 77,7       | 77,7              | 85,1                 |
|        | 28+ Excelente   | 18         | 14,9       | 14,9              | 100,0                |
|        | Total           | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia

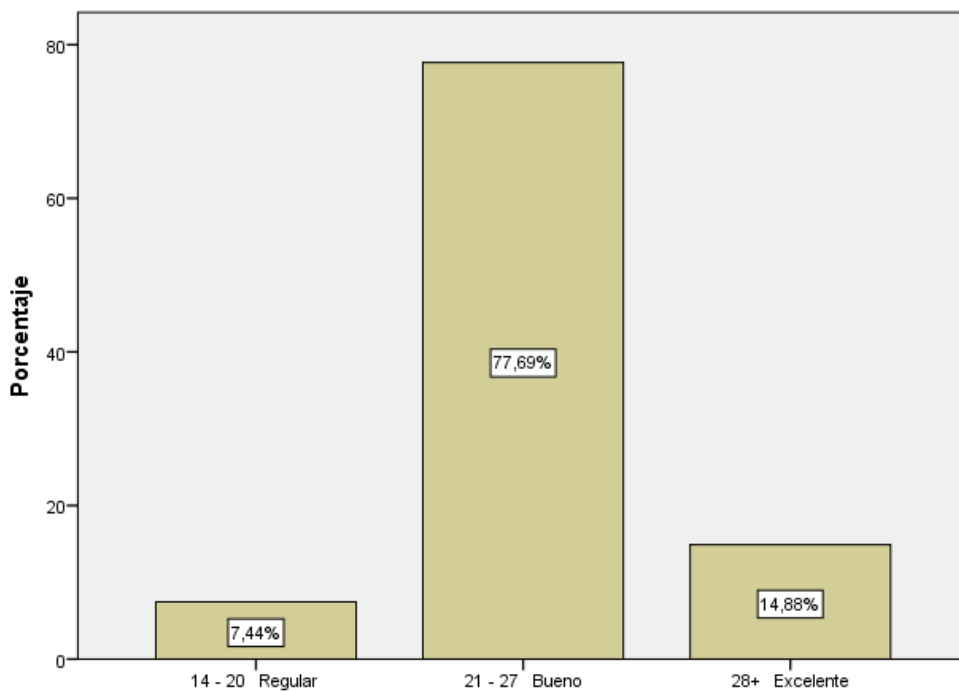


Figura 2: Dimensión 1: Rapidez  
Fuente Elaboración propia

Interpretación.

La dimensión Rapidez, consta de 6 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta dimensión, bajo < 13, regular >= 14 y < 20, bueno >= 21 y 27 y excelente >18. Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 77.69% califico de bueno a la dimensión Rapidez.

Tabla 11: Dimensión 2: Seguridad (Agrupada)

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 12 - 17 Regular | 16         | 13,2       | 13,2              | 13,2                 |
|        | 18 - 23 Bueno   | 69         | 57,0       | 57,0              | 70,2                 |
|        | 24+ Excelente   | 36         | 29,8       | 29,8              | 100,0                |
|        | Total           | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia

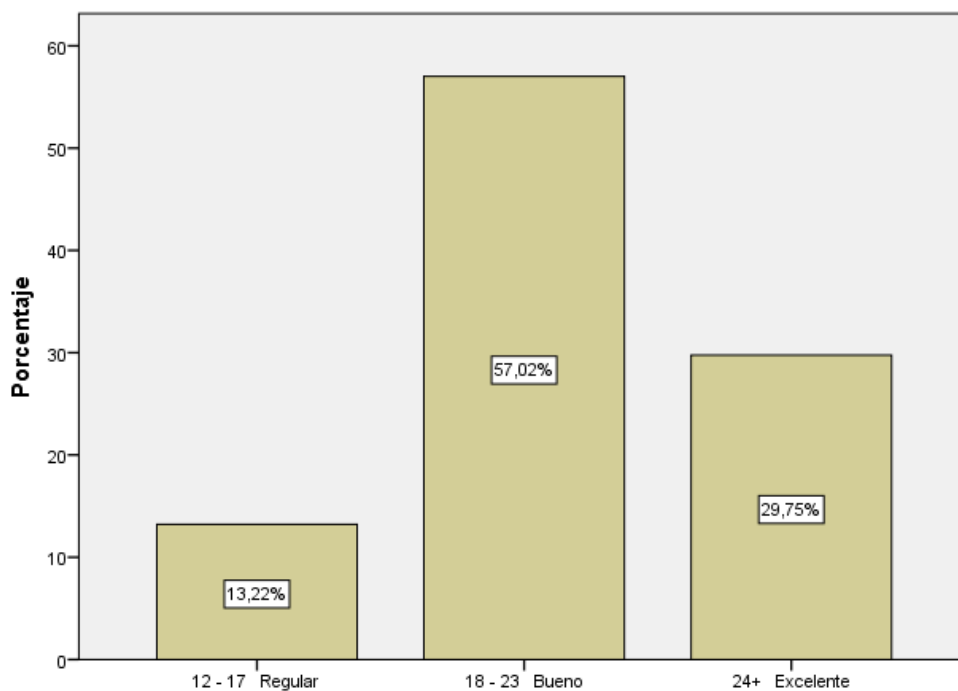


Figura 3: Dimensión 2: Seguridad  
Fuente Elaboración propia

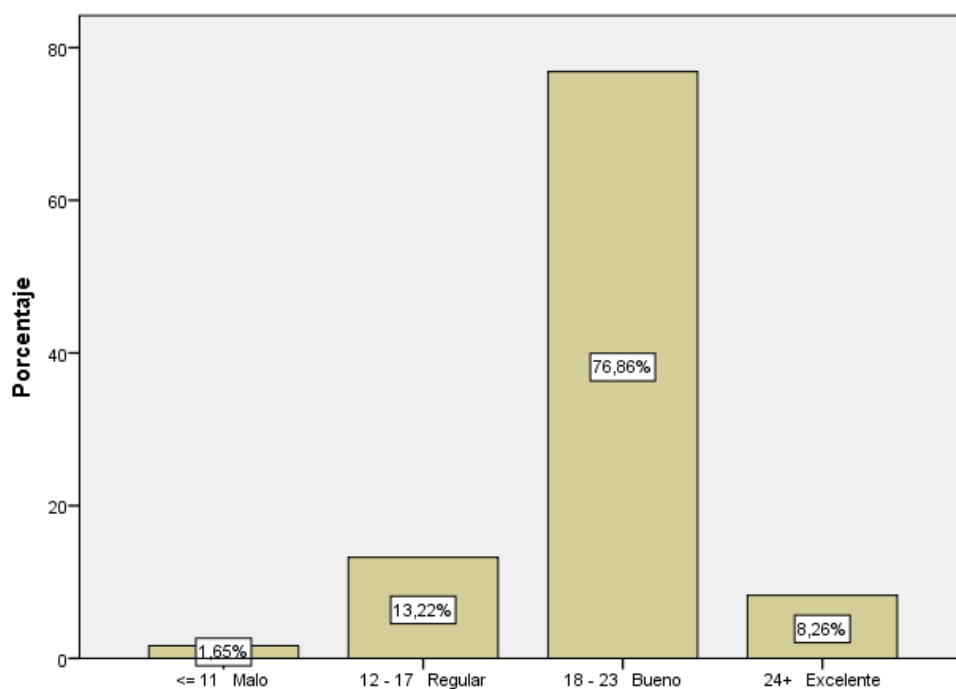
#### Interpretación.

La dimensión Seguridad consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta dimensión, bajo  $< 11$ , regular  $\geq 12$  y  $< 17$ , bueno  $\geq 18$  y  $23$  y excelente  $> 24$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 57.02% calificó de Bueno a la dimensión Seguridad

Tabla 12: Dimensión 3: **Accesibilidad (Agrupada)**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | $\leq 11$ Malo  | 2          | 1,7        | 1,7               | 1,7                  |
|        | 12 - 17 Regular | 16         | 13,2       | 13,2              | 14,9                 |
|        | 18 - 23 Bueno   | 93         | 76,9       | 76,9              | 91,7                 |
|        | 24+ Excelente   | 10         | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total           | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia



*Figura 4:* Dimensión 3: Accesibilidad  
Fuente Elaboración propia

Interpretación.

La dimensión Accesibilidad consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta dimensión, bajo  $< 11$ , regular  $\geq 12$  y  $< 17$ , bueno  $\geq 18$  y  $\leq 23$  y excelente  $> 24$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 55.6% califico de bueno a la dimensión Accesibilidad

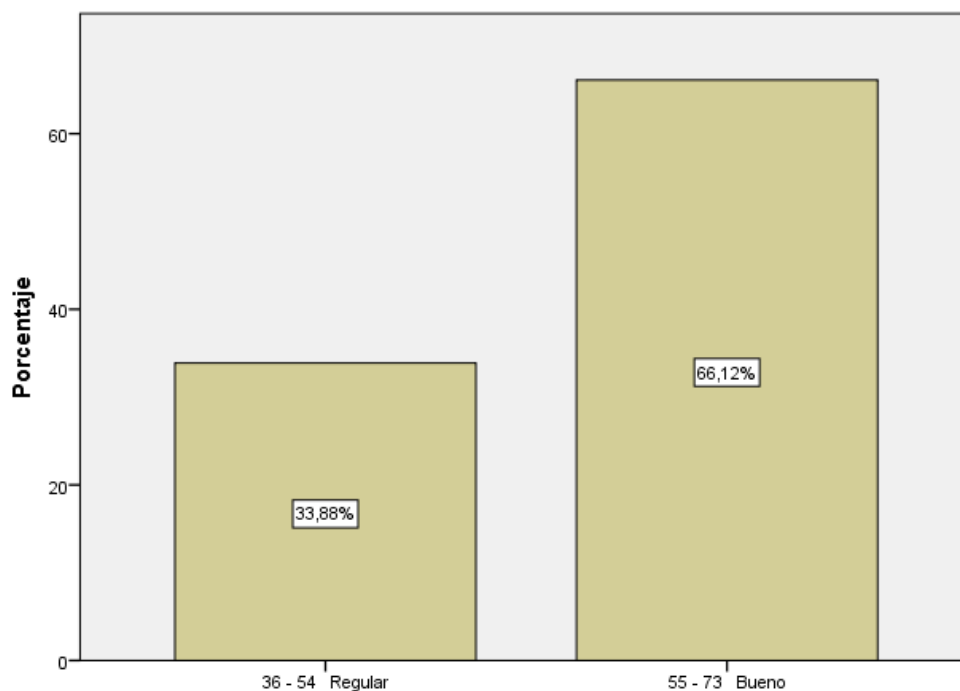
#### 4.1.3. Estadísticos de la variable Gestión de Archivos y sus Dimensiones

*Tabla 13:* Variable 2: Gestión de Archivos (Agrupada)

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 36 - 54 Regular | 41         | 33,9       | 33,9              | 33,9                 |
|        | 55 - 73 Bueno   | 80         | 66,1       | 66,1              | 100,0                |
|        | Total           | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia





*Figura 5:* Variable 2: Gestión de Archivos  
Fuente Elaboración propia

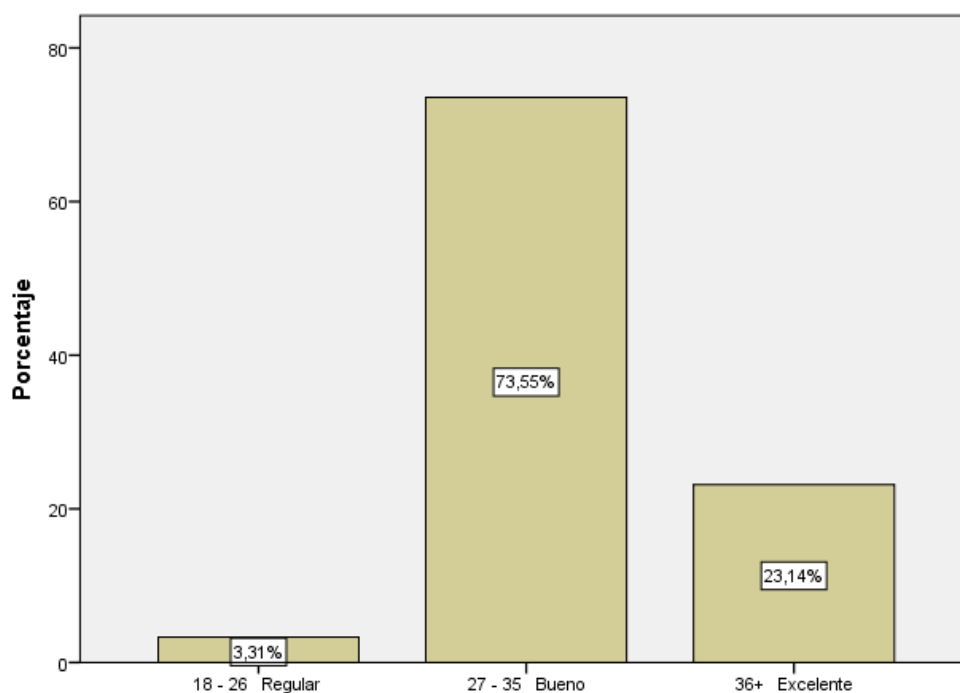
Interpretación.

La Variable Desempeño Laboral consta de 16 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta variable, bajo  $< 35$ , regular  $\geq 36$  y  $< 54$ , bueno  $\geq 55$  y  $< 73$  y excelente  $> 74$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 66.12% califico a la variable Gestión de Archivos en un nivel Bueno y el 33.88% lo califica en un nivel regular

*Tabla 14:* Dimensión 1: **Satisfacción (Agrupada)**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 18 - 26 Regular | 4          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
|        | 27 - 35 Bueno   | 89         | 73,6       | 73,6              | 76,9                 |
|        | 36+ Excelente   | 28         | 23,1       | 23,1              | 100,0                |
| Total  |                 | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia



*Figura 6:* Dimensión 1: Satisfacción  
Fuente Elaboración propia

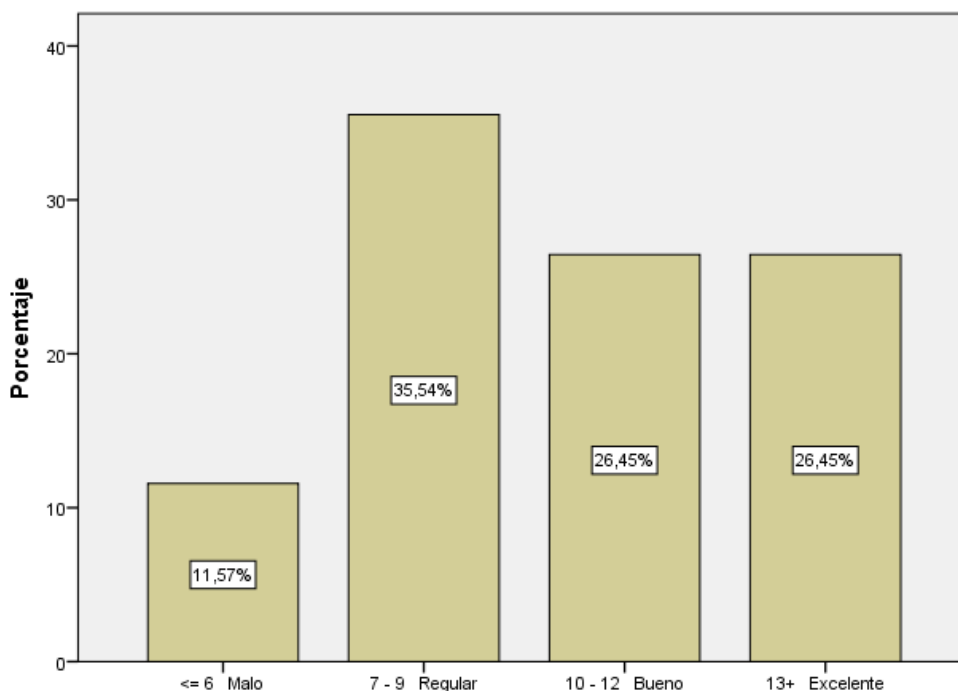
#### Interpretación.

La dimensión Satisfacción consta de 8 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta dimensión, bajo  $< 17$ , regular  $\geq 18$  y  $< 26$ , bueno  $\geq 27$  y  $35$  y excelente  $> 36$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 73,55% calificó de bueno a la dimensión Satisfacción

**Tabla 15: Dimensión 2: Recaudación (Agrupada)**

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | $\leq 6$ Malo | 14         | 11,6       | 11,6              | 11,6                 |
|        | 7 - 9 Regular | 43         | 35,5       | 35,5              | 47,1                 |
|        | 10 - 12 Bueno | 32         | 26,4       | 26,4              | 73,6                 |
|        | 13+ Excelente | 32         | 26,4       | 26,4              | 100,0                |
|        | Total         | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia



*Figura 7: Dimensión 2: Recaudación*  
Fuente Elaboración propia

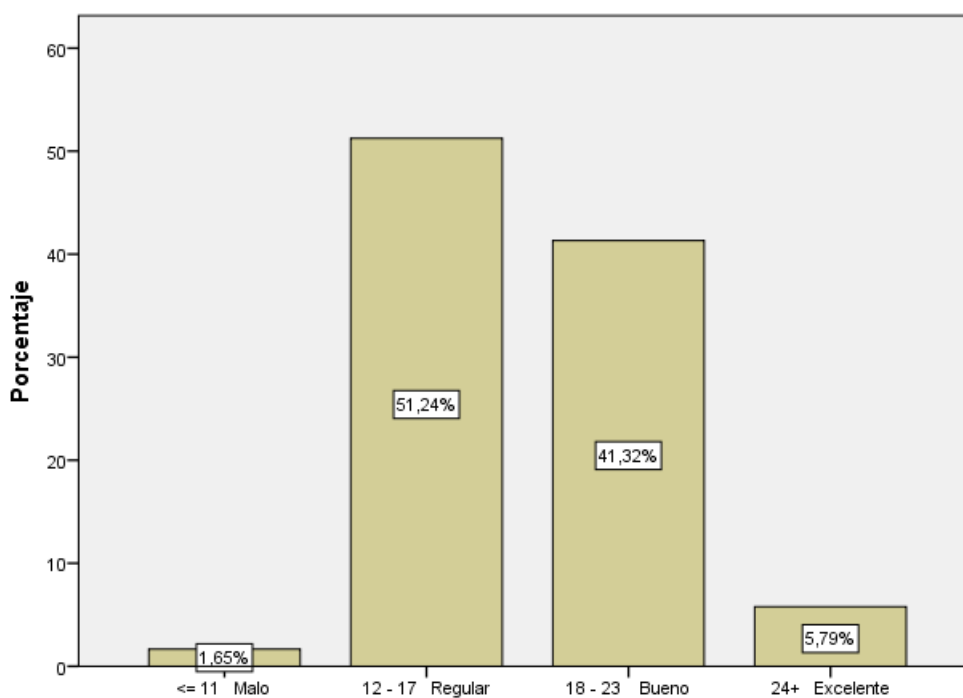
#### Interpretación.

La dimensión Eficiencia consta de 3 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta dimensión, bajo  $< 6$ , regular  $\geq 7$  y  $< 9$ , bueno  $\geq 10$  y  $12$  y excelente  $> 13$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 35.54% califico de regular, el 26.45% lo califico de bueno y excelente a la dimensión Recaudación

**Tabla 16: Dimensión 3: Transparencia (Agrupada)**

|                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <= 11 Malo | 2          | 1,7        | 1,7               | 1,7                  |
| 12 - 17 Regular   | 62         | 51,2       | 51,2              | 52,9                 |
| 18 - 23 Bueno     | 50         | 41,3       | 41,3              | 94,2                 |
| 24+ Excelente     | 7          | 5,8        | 5,8               | 100,0                |
| Total             | 121        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente Elaboración propia



*Figura 8:* Dimensión 3: Transparencia  
Fuente Elaboración propia

#### Interpretación.

La dimensión transparencia consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta por lo que se estableció una escala de cuatro niveles para esta dimensión, bajo  $< 11$ , regular  $\geq 12$  y  $< 17$ , bueno  $\geq 18$  y  $< 23$  y excelente  $> 24$ . Podemos observar que de los 121 datos que representa el 100% de los usuarios, el 51.24% calificó de regular y otro 41.32% lo calificó de bueno a la dimensión transparencia.

*Tabla 17:* Valores del Coeficiente de correlación de Spearman

| Rango        | Valor                 |
|--------------|-----------------------|
| [ 0 a 0.2]   | Muy baja o muy débil  |
| < 0.2 a 0.4] | Baja o débil          |
| < 0.4 a 0.6] | Moderada              |
| < 0.6 a 0.8] | Alta o fuerte         |
| < 0.8 a 1]   | Muy alta o muy fuerte |

## 4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 Hipótesis General

**H1:** El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

**Ho:** El sistema de información no se relaciona significativamente con la gestión de archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

*Tabla 18: Prueba de Hipótesis General*

|                 |                                      |                            | Sistema de Información<br>(Agrupada) | Gestión de Archivos<br>(Agrupada) |
|-----------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Sistema de Información<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000                                | ,403**                            |
|                 |                                      | Sig. (bilateral)           | .                                    | ,000                              |
|                 |                                      | N                          | 121                                  | 121                               |
|                 | Gestión de Archivos<br>(Agrupada)    | Coeficiente de correlación | ,403**                               | 1,000                             |
|                 |                                      | Sig. (bilateral)           | ,000                                 | .                                 |
|                 |                                      | N                          | 121                                  | 121                               |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.403, además el p valor es  $0.000 < \alpha = 0.05$ . por lo que rechazamos la hipótesis Nula (Ho), es decir aceptamos la hipótesis alternativa (H1)

El Sistema de información tiene una relación moderada con la Gestión de Archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

#### 4.4.2. Hipótesis específicas.

##### Hipótesis específica 1

**H1:** La rapidez en la entrega de la documentación se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

**Ho:** La rapidez en la entrega de la documentación no se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Tabla 19: Prueba de Hipótesis Especifica 1

|                    |                                   |                             | Rapidez<br>(Agrupada) | Gestión de<br>Archivos<br>(Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Rapidez (Agrupada)                | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,198*                                |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)            | .                     | ,030                                 |
|                    |                                   | N                           | 121                   | 121                                  |
|                    | Gestión de Archivos<br>(Agrupada) | Coefficiente de correlación | ,198*                 | 1,000                                |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)            | ,030                  | .                                    |
|                    |                                   | N                           | 121                   | 121                                  |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.198, además el p valor es  $0.030 < \alpha = 0.05$ . por lo que rechazamos la hipótesis nula (Ho), es decir aceptamos la hipótesis alternativa (H1)

La Rapidez en la entrega de la documentación tiene una relación bajo o débil con gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

## Hipótesis específica 2

**H1:** La seguridad de los archivos se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018

**Ho:** La seguridad de los archivos se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018

Tabla 20: Prueba de Hipótesis Especifica 2

|                    |                                   |                            | Seguridad<br>(Agrupada) | Gestión de<br>Archivos<br>(Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Seguridad<br>(Agrupada)           | Coeficiente de correlación | 1,000                   | -,066                                |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)           | .                       | ,470                                 |
|                    |                                   | N                          | 121                     | 121                                  |
|                    | Gestión de Archivos<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | -,066                   | 1,000                                |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)           | ,470                    | .                                    |
|                    |                                   | N                          | 121                     | 121                                  |

### Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de -0.066, además el p valor es  $-0.470 > \alpha = 0.05$ . por lo que aceptamos la hipótesis Nula (Ho).

La seguridad tiene una relación bajo o débil negativa con la Gestión de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018, lo que significa que a medida que haya más seguridad de los archivos, la gestión de archivos disminuirá y viceversa

### Hipótesis específica 3

**H1:** La accesibilidad a los archivos se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José

Faustino Carrión, 2018

**Ho:** La accesibilidad a los archivos no se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018.

*Tabla 21:* Prueba de Hipótesis Especifica 3

|                    |                                   |                            | Accesibilidad<br>(Agrupada) | Gestión de<br>Archivos<br>(Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Accesibilidad<br>(Agrupada)       | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,049                                 |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)           | .                           | ,595                                 |
|                    |                                   | N                          | 121                         | 121                                  |
|                    | Gestión de Archivos<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,049                        | 1,000                                |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)           | ,595                        | .                                    |
|                    |                                   | N                          | 121                         | 121                                  |

#### Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.049, además el p valor es  $0.595 < \alpha = 0.05$ . por lo que aceptamos la hipótesis Nula (Ho).

La accesibilidad tiene una relación muy bajo con la Gestión de Archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018



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

### **5.1. Discusión.**

**La investigación busca** determinar como el sistema de información se relaciona con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión.

**Carrión, E., & Fonda E. (2015)**, en su estudio Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Durán, Guayaquil- Ecuador, el objetivo Analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa Constructora Luis Baquero, en el Cantón Durán para incrementar la productividad y eficiencia, llegando a las conclusiones, El diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad. Mediante la realización de la evaluación con la herramienta administrativa del F.O.D.A se determinó que el proyecto tiene más fortalezas y oportunidades; lo que por medio de estrategias en corto plazo se fortalezcan las debilidades y se reduzcan las amenazas. Lo que permite que el proyecto sea muy confiable y útil para implementarlo. También, **Quito, E. (2014)**, en su estudio Implementación WEB de un sistema de gestión de documentos, consolidado en una intranet basada en las normas ISO 22000:2005, para la empresa LA CLAVE S.A, tuvo como objetivo Implementar el Sistema de Gestión Documental a través de una Intranet Aplicando las Normas ISO 22000:2005 para el control de los documentos de la compañía LA CLAVE S.A, para mejorar los aspectos de seguridad y accesos a modificaciones, llegando a las conclusiones, el Sistema de Gestión Documental cumple con todos los requisitos que nos exige la Norma ISO 22000:2005, es por ello que la empresa obtuvo el recertificado ISO con dicha Norma. Facilita la administración y el control de las versiones de los documentos, mediante la restricción de los archivos, esto para tener la seguridad de que nuestros usuarios no cambien las versiones de nuestros archivos y en las auditorias no levanten no conformidades. El acceso a la modificación de los documentos en las carpetas de

repositorio está controlado por medio de Active Directory, solo van a poder modificar los archivos los usuarios establecidos en los procedimientos. De igual forma, **Sierra, S., & Neira, C. (2009)**, en su estudio “Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión Documental para la Serie Historias Laborales del Área de Talento Humano para la Empresa Colgrabar, el objetivo fue Diseñar e implementar un modelo de gestión documental para la Serie Historias Laborales del Área de Talento Humano en la Empresa Colgrabar, con el fin de cumplir con la normatividad del Archivo General de la Nación según la Ley General de Archivos y el Reglamento General de Archivos, llegando a la siguiente conclusión el requerimiento de fortalecer el conocimiento y manejo sobre el área de la administración documental y la organización de los Archivos de Gestión, especialmente para la serie Historias Laborales; de tal forma que la implementación del modelo permitió la adaptación de los funcionarios que forman parte integral e importante del área al proceso de Gestión de los documentos y manejo de los Archivos, de una manera apropiada y efectiva para la fluidez de los procesos. La adecuada organización del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano mediante la implementación del modelo diseñado, permite lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a sus procesos, sobre todo en casos jurídicos y requerimientos de entes de control. Así mismo, **Liberato, A., & Marcial, N. (2014)**, en su estudio Desarrollo de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto Procal-Proser, tuvo como objetivo, Analizar, diseñar, e implementar un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCal-ProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP. La metodología que han sido tomadas como base en la gestión y construcción del proyecto es la “Guía del PMBOK, sus conclusiones fueron, Se logró la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los procesos) y en base a ello se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema. Se desarrolló el módulo de administración de usuarios y grupos de trabajo, tomando como base los requisitos obtenidos del resultado esperado 1, y con ello se logró una adecuada gestión de los usuarios con los permisos de accesos requeridos para cada grupo. Se implementó el módulo de publicaciones, fichas de resumen y gestión de listas de publicación, con ello se consiguió que las publicaciones sean almacenadas con sus atributos correspondientes, se asignen fichas de resumen a estas publicaciones y se puedan elaborar listas de publicaciones por temas para que otros investigadores conozcan qué material revisar para cierto tema, de igual manera, **Vilca, R. (2014)**, en su estudio Gestión

documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial, tuvo como objetivo, Describir y Analizar el proceso de gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial, Sus conclusiones, El Archivo de la Gerencia de Pensiones recibe diariamente un promedio de 100 solicitudes de legajos, las cuales deben ser atendidas y finalmente la información entregada a los usuarios, La posición estratégica utilizando la matriz MEFE, es del valor promedio por lo que es necesario desarrollar estrategias que permiten aprovechar eficazmente las oportunidades y minimizar el efecto de las amenazas. De los resultados/conclusiones de las investigaciones anteriores coinciden en gran parte con mi trabajo de investigación, Como podemos observar que los resultados de estos trabajos que se mencionan tienen coincidencia con los resultados que se ha obtenido en mi trabajo de tesis, por lo que le podemos afirmar que este trabajo tiene la validez correspondiente.

## 5.2. Conclusiones.

1. Se afirma que el sistema de Información se relaciona significativamente con la Gestión de Archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2018, debido a los resultados obtenidos demuestran, con un 95% de probabilidad que existe una correlación positiva moderada directa y significativa entre el sistema de información y la Gestión de archivos ( $\rho=0,403$ ;  $p=0,000<0,05$ ).
2. Se afirma que la rapidez en la entrega de la documentación se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, debido a que los resultados obtenidos demuestran con un 95% de probabilidad que existe una correlación positiva baja directa y significativa entre la rapidez en la entrega de la documentación y la gestión de archivos ( $\rho=0,198$ ;  $p=0,03<0,05$ ).
3. Se afirma que la seguridad de los archivos se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018, de los resultados obtenidos demuestran con un 95% de probabilidad que existe una correlación negativa muy baja (indirecta) ( $\rho= - 0,068$ ) y no hay relación significativa ( $p=0,470>0,05$ ) entre la Seguridad y la Gestión de Archivos, o es casi nula.

4. Se afirma que la accesibilidad a los archivos se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018, debido a que los resultados obtenidos demuestran con un 95% de probabilidad que existe una correlación positiva muy baja directa ( $\rho=0,049$ ), sin embargo la relación entre las dos variables es no significativa ( $p=0,595>0,05$ ), es decir la relación entre la accesibilidad y la gestión de archivos es casi nula.

### 5.3. Recomendaciones

1. Debido a que se llegó a la conclusión que el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018, se recomienda realizar e implementar o mejorar el sistema de información, para que el servicio a los usuarios sea de mejor calidad y los archivos sean mejor gestionados.
2. Debido a que se llegó a la conclusión, que rapidez en la entrega de la documentación se relaciona significativamente con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, se recomienda que los encargados de la oficina se capaciten en atención al cliente para que el servicio que ofrecen sea de satisfacción a los usuarios de la oficina.
3. Debido a que se llegó a la conclusión entre la seguridad de los archivos y la gestión de archivos existe una correlación muy baja o casi nula en la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, se recomienda proteger los archivos de la oficina colocándolos en una base de datos, y guardarlos en la nube.
4. Debido a que se llegó a la conclusión que la accesibilidad a los archivos y la gestión de archivos, su correlación es positiva muy baja y su relación es no significativa en la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, se recomienda que la base de datos este diseñada en forma interactiva para que al encargado del área le sea más fácil el acceso a los archivos para dar un mejor servicio al usuario.

## CAPÍTULO V

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 5.1. Fuentes Bibliográficas

Day, R. (1996). *Como escribir y publicar trabajos científicos*. Organización panamericana de la salud. Washington, DC 20037, EUA.

Hernández, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición.

Ponjuan, G. (2004). *Gestión de la Información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario, Argentina: Ediciones Nuevo Paradigma.

BERNAL, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: WorldColor.

LAUNDO, K. (2012). *Sistema de Información Gerencial*. Mexico: decimo segunda edicion.

#### 5.2. Fuentes Documentales

Alarcón, N., Ramírez, M. y Vélchez, M. (2014). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el aprendizaje del idioma Inglés en los estudiantes de la especialidad de Inglés-Francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Alva, R. (2011). *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010*. (Tesis Magistral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

López, J. (2012). *Análisis, Diseño e Implementación del Sistema Intranet en el Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

### 5.3. Fuentes Electrónicas

Aportela, I. (2007). *Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización*. Recuperado de <http://bit.ly/1OzBRfe>.

Artiles, S. (2009) *La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba*. Recuperado de <http://bit.ly/2cPr1mG>.

Castellanos, M. (2006). *Intranet*. Recuperado de <http://bit.ly/2cU31h8>.

Thompson, I. (2008). *¿Qué es Información?*. Recuperado de: <http://bit.ly/1dS76P4>.

Mejías-Acosta, Agustín Alexander, Manrique-Chirkova, Sergey, Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial* [en línea] 2011, XXXII (Enero-Abril) : [Fecha de consulta: 20 de julio de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>> ISSN 0258-5960

**ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

### Diseño de Sistema de Información para la Gestión de Archivos de la Unidad de Archivo Central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLES  | DIMENSIONES  | INDICADORES  | METODOLOGIA  |
|---|--|---|--|--|--|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cómo el diseño de un sistema de información se relacionará con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la <b>rapidez</b> en la entrega de la documentación se relaciona con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?</p> <p>¿Cómo la <b>seguridad</b> de los archivos se relaciona con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018?</p> <p>¿Cómo la <b>accesibilidad</b> a los archivos se relaciona con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Diseñar un sistema de información que se relacione con la gestión de archivos de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Demostrar que la <b>rapidez</b> en la entrega de la documentación se relaciona con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.</p> <p>Verificar que la <b>seguridad</b> de los archivos se relaciona con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018.</p> <p>Determinar que la <b>accesibilidad</b> a los archivos se relaciona con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>La <b>rapidez</b> en la entrega de la documentación se relaciona significativamente con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018</p> <p>La <b>seguridad</b> de los archivos se relaciona significativamente con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018.</p> <p>La <b>accesibilidad</b> a los archivos se relaciona significativamente con la <b>gestión de archivos</b> de la unidad de archivo central en la Universidad nacional José Faustino Carrión, 2018</p> | <p>Sistema de Información</p> <p>Gestión de Archivos</p> | <p>Rapidez</p> <p>Seguridad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Recaudación</p> <p>Transparencia</p> | <p>- Tiempo respuesta</p> <p>- Normatividad</p> <p>- Atención Permanente</p> <p>- N° de archivos extraviados</p> <p>- Vulnerabilidad</p> <p>- Fuentes de Difusión</p> <p>- Tarifas</p> <p>- Calidad de servicio</p> <p>- Preferencia del usuario</p> <p>- Porcentaje de quejas</p> <p>- Tiempo de espera</p> <p>- Cifra de Atenciones</p> <p>- Acceso a la información</p> <p>- Mecanismos de Reclamos</p> | <p><b>Población:</b> 180 usuarios, alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas.</p> <p><b>Muestra:</b> 121 usuarios</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Método de investigación:</b> Inductivo</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b> Distribución normal Z</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta: Cuestionario y/o entrevista</p> |