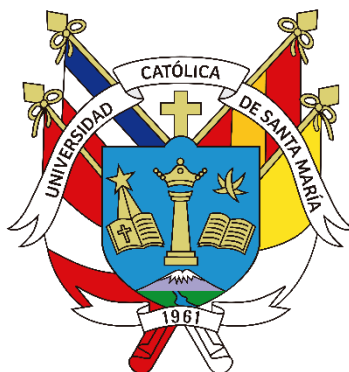


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Análisis y propuesta de mejora para la gestión documentaria en la Empresa
de Transportes Karibú S.R.L., Arequipa - 2024**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Arias Tintaya, Mirtha Irayda

ORCID: 0009-0007-5569-3990

Chañi Aquepucho, Yosely Tania

ORCID: 0009-0004-1431-3005

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 15 de Abril del 2025

Dictamen: 012464-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 012464, presentado por:

2019230032 - ARIAS TINTAYA MIRTHA IRAYDA

2019241652 - CHAÑI AQUEPUCHO YOSELY TANIA

Titulado:

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES KARIBÚ S.R.L., AREQUIPA - 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29254686 - VERA BALLON ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR**



**29272817 - VARGAS ESPINOZA LUIS
DICTAMINADOR**



**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



Análisis y propuesta de mejora para la gestión documentaria en la Empresa de Transportes Karibú S.R.L., Arequipa - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a la Virgen María, por darme la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para seguir adelante y concluir mi carrera a pesar de los obstáculos.

A mi mamá y mi papá, por su apoyo y amor, que ha sido fundamental en mi formación personal y profesional.

A mi mejor amiga Irayda, quien siempre me ha brindado su apoyo y amistad incondicional.

Yosely Chañi

Dedico este trabajo a Dios y a la Virgen, por darme la fortaleza y sabiduría para superar cada desafío en este camino.

A mi papá y mi hermana, por su apoyo constante y su amor incondicional, que siempre me han motivado a seguir adelante.

A Yosely, mi amiga fiel, por su amistad y apoyo incondicional en cada paso de esta travesía.

A mi mamá, cuyo amor trasciende el tiempo y espacio; sigue siendo una fuente de inspiración para mí.

Irayda Arias

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte de este camino académico.

A mis docentes y asesores, por compartir sus conocimientos, su guía y su paciencia durante el desarrollo de esta tesis.

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional.

Yosely Chañi

Agradezco profundamente a mis docentes y asesores por su orientación y paciencia durante todo este proceso.

A mi papá y mi hermana, por ser mi fuerza y motivación diaria.

Irayda Arias

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Análisis y propuesta de mejora para la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L., Arequipa – 2024”, tiene como objetivo principal analizar el estado actual de la gestión documentaria de la empresa de transportes Karibú S.R.L y proponer un plan para su mejora. Mediante un enfoque cuali-cuantitativo (mixto), se utilizó el método científico y se aplicaron cuestionarios a una muestra de 14 colaboradores y entrevista a 4 encargados de área, incluyendo al administrador de la misma. Los resultados revelaron mediante el análisis realizado se ha podido identificar que la gestión documentaria en Karibú S.R.L. se encuentra en un nivel medio de eficiencia. Los procesos documentales se llevan a cabo mayormente de manera manual, lo cual genera dificultades para la organización y el acceso a los documentos. La falta de un sistema estandarizado de clasificación y la dependencia del almacenamiento en físico limitan, por lo tanto, la eficiencia operativa y afectan la productividad de la empresa. Estos hallazgos subrayan la importancia de la Gestión Documental en las empresas, identificando de esta manera los factores clave que se consideraron para realizar la propuesta del instructivo, contribuyendo de esta manera al mejoramiento de esta empresa.

Palabras clave: Gestión Documentaria, Plan de Mejora, Productividad.

ABSTRACT

The main objective of this research, titled “Analysis and proposal for improvement for document management in the transport company Karibú S.R.L., Arequipa – 2024”, is to analyze the current state of the document management of the transport company Karibú S.R.L. and propose a plan for its improvement. Through a qualitative-quantitative (mixed) approach, the scientific method was used and questionnaires were applied to a sample of 14 collaborators and interviews with 4 area managers, including the area manager. The results revealed through the analysis carried out it was possible to identify that the document management in Karibú S.R.L. It is at a medium level of efficiency. Documentary processes are carried out mostly manually, which creates difficulties for the organization and access to documents. The lack of a standardized classification system and reliance on physical storage therefore limit operational efficiency and affect company productivity. These findings highlight the importance of Document Management in companies, thus identifying the key factors that were considered to make the proposal of the instructions, thus contributing to the improvement of this company.

Keywords: Document Management, Improvement Plan, Productivity.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
1.1. El problema.....	3
1.2. Operacionalización de las variables.....	3
1.3. Enunciado del problema.....	7
1.4. Descripción del problema.....	7
1.5. Justificación.....	8
2. OBJETIVOS.....	9
3. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. Marco conceptual.....	10
3.2. Antecedentes investigativos.....	20
4. HIPÓTESIS.....	23
CAPÍTULO II.....	24
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	25
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	25
1.1. Técnicas e instrumentos.....	25
1.2. Estructuras de los instrumentos.....	25
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	26
2.1. Ámbito.....	26
2.2. Unidades de estudio.....	26
2.3. Temporalidad.....	26

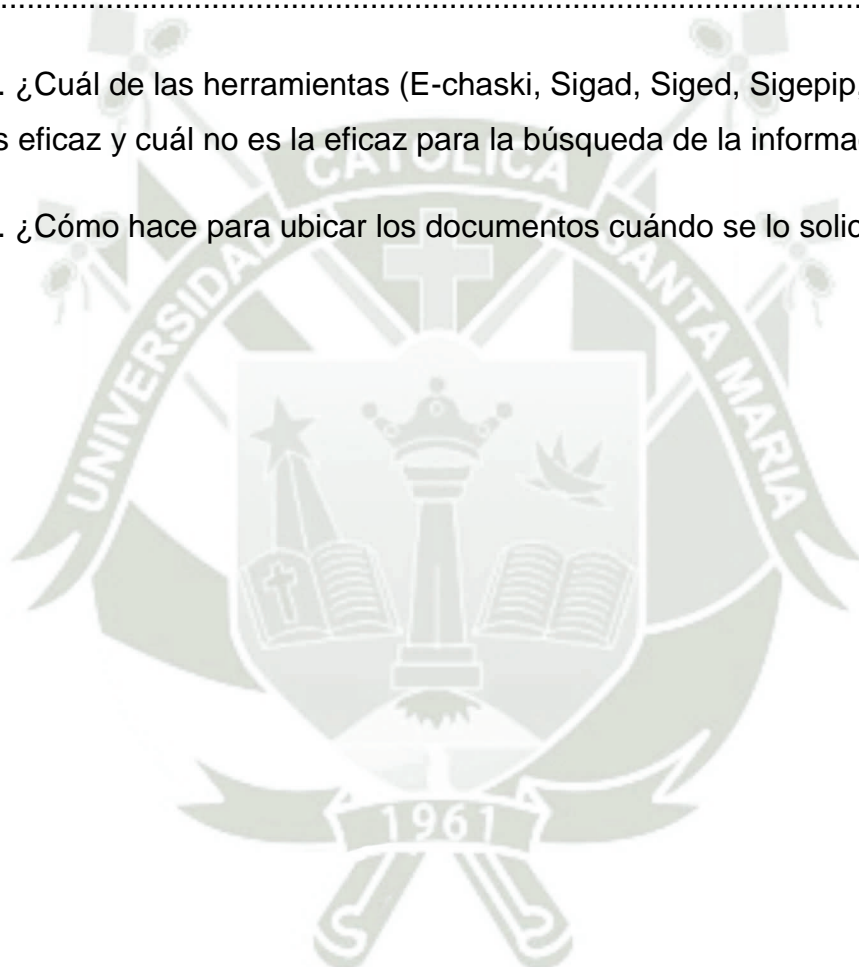
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
3.1. Organización.....	27
CAPÍTULO III.....	28
1. RESULTADOS	29
2. DISCUSION DE RESULTADOS	66
CAPÍTULO IV	74
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	79
ANEXOS.....	85



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ítem 1 de la Gestión Documental	29
Tabla 2. Ítem 2 de la Gestión Documental	30
Tabla 3. Ítem 3 de la Gestión Documental	31
Tabla 4. Ítem 4 de la Gestión Documental	32
Tabla 5. Ítem 5 de la Gestión Documental	33
Tabla 6. Ítem 6 de la Gestión Documental	34
Tabla 7. Ítem 7 de la Gestión Documental	35
Tabla 8. Ítem 8 de la Gestión Documental	36
Tabla 9. Ítem 9 de la Gestión Documental	37
Tabla 10. Ítem 10 de la Gestión Documental	38
Tabla 11. Ítem 11 de la Gestión Documental	39
Tabla 12. Ítem 12 de la Gestión Documental	40
Tabla 13. Ítem 13 de la Gestión Documental	41
Tabla 14. Ítem 14 de la Gestión Documental	42
Tabla 15. Ítem 15 de la Gestión Documental	43
Tabla 16. Ítem 16 de la Gestión Documental	44
Tabla 17. Ítem 17 de la Gestión Documental	45
Tabla 18. Ítem 18 de la Gestión Documental	46
Tabla 19. ¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?	47
Tabla 20. ¿A qué se debe que las gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar?	50

Tabla 21. ¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?	52
Tabla 22. ¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?	54
Tabla 23. ¿Cómo es el espacio asignado para conservar la documentación de la unidad?	57
Tabla 24. ¿En qué la ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?	58
Tabla 25. ¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?	61
Tabla 26. ¿Cómo hace para ubicar los documentos cuándo se lo solicitan?.....	63



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ítem 1 de la Gestión Documental.....	29
Figura 2. Ítem 2 de la Gestión Documental.....	30
Figura 3. Ítem 3 de la Gestión Documental.....	31
Figura 4. Ítem 4 de la Gestión Documental.....	32
Figura 5. Ítem 5 de la Gestión Documental.....	33
Figura 6. Ítem 6 de la Gestión Documental.....	34
Figura 7. Ítem 7 de la Gestión Documental.....	35
Figura 8. Ítem 8 de la Gestión Documental.....	36
Figura 9. Ítem 9 de la Gestión Documental.....	37
Figura 10. Ítem 10 de la Gestión Documental.....	38
Figura 11. Ítem 11 de la Gestión Documental.....	39
Figura 12. Ítem 12 de la Gestión Documental.....	40
Figura 13. Ítem 13 de la Gestión Documental.....	41
Figura 14. Ítem 14 de la Gestión Documental.....	42
Figura 15. Ítem 15 de la Gestión Documental.....	43
Figura 16. Ítem 16 de la Gestión Documental.....	44
Figura 17. Ítem 17 de la Gestión Documental.....	45
Figura 18. Ítem 18 de la Gestión Documental.....	46



INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y marcado por la transformación digital, la gestión documentaria se ha convertido en un pilar fundamental para el buen funcionamiento organizacional. Este proceso no solo facilita el almacenamiento, clasificación y recuperación de información, sino que también contribuye a la eficiencia operativa, la toma de decisiones informada y el cumplimiento de normativas legales. No obstante, de acuerdo con Molina y Quinde (2025) muchas empresas enfrentan desafíos significativos en este ámbito, principalmente debido a la falta de procedimientos estandarizados, herramientas tecnológicas y capacitación adecuada del personal, lo que puede derivar en una pérdida de competitividad y mayores riesgos operativos.

La empresa de transportes Karibú S.R.L., situada en la ciudad de Arequipa, no es ajena a esta realidad. Su gestión documentaria presenta deficiencias que afectan tanto la organización interna como su capacidad para responder eficientemente a las demandas del mercado. Este estudio se centra en analizar el estado actual de la gestión documentaria de la empresa, evaluar sus principales limitaciones y proponer un plan de mejora que permita optimizar este proceso, alineándolo con los estándares modernos de gestión y competitividad empresarial.

La presente investigación es de gran relevancia, ya que no solo aborda un problema específico de la empresa, sino que también ofrece una propuesta práctica para el desarrollo sostenible de Karibú S.R.L., enfatizando la importancia de la sistematización de procesos y la capacitación del personal. A través de un enfoque metodológico basado en el análisis cualitativo y cuantitativo, esta investigación busca no solo diagnosticar la situación actual, sino también establecer una base sólida para futuras implementaciones que fortalezcan la eficiencia operativa y contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.



CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. El problema

La gestión documentaria es un proceso esencial en cualquier organización, ya que permite organizar, almacenar y acceder de manera eficiente a la información necesaria para la toma de decisiones y la ejecución de procesos administrativos. Sin embargo, en la empresa de transportes Karibú S.R.L., se ha identificado que el sistema actual de manejo de documentos presenta deficiencias significativas, como desorden en el archivo físico, falta de procedimientos estandarizados, y ausencia de herramientas digitales que faciliten el almacenamiento y la recuperación de información. Estas limitaciones dificultan la eficiencia operativa, incrementan el tiempo necesario para acceder a documentos clave y aumentan el riesgo de pérdida o deterioro de información importante.

Además, el personal de la empresa no cuenta con la capacitación adecuada para implementar un sistema de gestión documentaria moderno, lo que perpetúa estas deficiencias y afecta negativamente la competitividad de la organización en un mercado cada vez más exigente. En un contexto donde la digitalización y la transformación tecnológica son factores clave para mantenerse competitivo, resulta preocupante que Karibú S.R.L. no haya adoptado estrategias efectivas para mejorar su gestión documentaria, lo que podría limitar su capacidad de crecimiento y adaptación a las demandas del entorno empresarial actual.

Frente a esta problemática, surge la necesidad de analizar el estado actual de la gestión documentaria en la empresa, identificar sus principales carencias y evaluar estrategias que permitan optimizar este proceso, con miras a proponer un plan de mejora que fortalezca la eficiencia operativa y contribuya a la competitividad de Karibú S.R.L. en el mercado regional y nacional.

1.2. Operacionalización de las variables

- **Variable 1: Gestión documentaria**

De acuerdo con Nayar, la gestión documental es un término que está asociado al proceso de gestión documental y seguimiento de actividades dentro de una institución, donde se recopila información y datos que representan el progreso y las acciones de los colaboradores (Nayar, 2010) . Es el conjunto de prácticas, normas y uso de tecnología usadas para administrar documentos en una entidad u organización (Dalos-Moner, A. 2006)

- **Variable 2: Plan de mejora**

De acuerdo con Guadamillas (1999) las estrategias de mejora es una ideología de dirección que tiene por objetivo obtener ventajas competitivas en base a mejorar los niveles de calidad y gestiones estratégicas por medio de cambios llevados a cabo de forma metódica.

Definición operacional:

Variable 1: gestión documentaria

La categoría gestión documental está compuesta por 2 subcategorías, la primera, subcategoría de administración y subcategoría de documentación, dentro de los indicadores de estas subcategorías se encuentra:

- Almacenamiento de documentos
- Perdida de documentos
- Espacio de archivística
- Encargados
- Clasificación
- Búsqueda de documentos
- Búsqueda virtual

Variable 2: Plan de mejora

La segunda categoría es una propuesta de mejora que se divide en 2 fases: elaborar un manual para la organización de los documentos tanto físicos como virtuales, se tiene que contratar personal para la gestión de los mismos y finalmente se tiene que capacitar al personal para la utilización de herramientas informáticas para apoyar la labor de la mejor organización de los documentos

Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores / Ítems	Escala	Definición operativa
V1. Gestión documental	De acuerdo con Nayar (2010) , la gestión documental es un término que está asociado al proceso de gestión documental y seguimiento de actividades dentro de una institución, donde se recopila información y datos que representan el progreso y las acciones de los colaboradores	Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de documentos (I1) • Perdida de documentos (I2) • Espacio de archivística (I3) Encargados	Likert 5 opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario conformado por 18 preguntas, 2 dimensiones, con escala Likert de 5 alternativas: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación (I4) • Búsqueda de documentos (I5) • Búsqueda virtual (I6) 		

<p>V2. Plan de mejora</p>	<p>De acuerdo con Guadamillas (1999) las estrategias de mejora es una ideología de dirección que tiene por objetivo obtener ventajas competitivas en base a mejorar los niveles de calidad y gestiones estratégicas por medio de cambios llevados a cabo de forma metódica.</p>	<p>Elaboración de un instructivo</p>	<p>Contratar personal para la gestión de documentos Elaborar un instructivo para la organización de los documentos</p>	<p>La fase principal es elaborar un instructivo para la organización de los documentos</p>
--------------------------------------	---	--------------------------------------	--	--



1.3. Enunciado del problema

“Análisis y propuesta de mejora para la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L., Arequipa – 2024”

1.4. Descripción del problema

Es en la actualidad el uso de la tecnología, o la búsqueda de reinventar y optimizar los procesos, una necesidad. Las empresas como centros de prestación de servicios o bienes, ostentan la obligación de manejar sistemas eficientes en cuanto al manejo de información, en vista que es esta la base de la realización de todo tipo de actividad que se pueda realizar, en las distintas áreas.

La empresa de transportes Karibú S.R.L., ubicada en Arequipa, viene experimentado un crecimiento significativo, con proyecciones aún más optimistas, siendo una empresa con alto potencial. Sin embargo, este crecimiento ha venido acompañado de un aumento en la cantidad de documentación que la empresa debe gestionar, documentación que incluye contratos, facturas, registros de mantenimiento de vehículos, permisos de operación, entre otros.

Actualmente, la gestión documentaria en la empresa se realiza de manera poco eficiente, lo cual viene generando una serie de limitantes. La falta de un sistema de clasificación eficiente ha significado el retraso o demora en la realización de trámites y procesos que podrían ser realizados con mayor diligencia y menor tiempo.

Estos problemas no solo afectan la eficiencia operativa de la empresa, sino que también representan un riesgo que a la larga puede traer consecuencias financieras, o legales. Por ejemplo, la pérdida de un contrato puede llevar a disputas legales, mientras que el incumplimiento en la renovación de un permiso de operación puede resultar en multas.

Por lo tanto, es necesario realizar un análisis de la situación actual de la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L. y proponer una estrategia de mejora. Esta estrategia debe permitir a la empresa gestionar su

documentación de manera eficiente, reducir los riesgos asociados y apoyar su crecimiento futuro.

1.5. Justificación

La presente investigación, es resaltante y necesaria en cuanto al marco de su desarrollo, en vista que al enfocarse en la mejora de una empresa genera un beneficio amplio, que va más allá de una retribución genera, en base a que, como se sabe el desarrollo empresarial, contribuye enormemente y de diversas maneras a la economía de un país, no solo por las ganancias, mediante tributación, sino también por los puestos de trabajo que genera.

Es así que nuestro país y nuestra sociedad, merece que se promuevan mejoras continuas en las diversas empresas, y en este caso, el desarrollo de la presente investigación contribuirá de manera significativa a la empresa, a los servidores que en ella trabajan, y claro al desarrollo de nuestro país en general.

Demostrando así la pertinencia del desarrollo de la presente.

Justificación Académica:

La presente investigación se justifica, también, desde el punto de vista académico ya que contribuirá al cuerpo de conocimientos existentes sobre la gestión documentaria en las empresas en general.

Además, proporcionará un estudio de caso específico de la empresa de transportes Karibú S.R.L., lo cual puede ser útil para futuros investigadores que deseen estudiar temas similares.

Justificación Teórica:

Desde una perspectiva teórica, esta investigación permitirá explorar y aplicar diversas teorías y conceptos relacionados con la gestión documentaria. Esto podría llevar a la identificación de nuevas ideas o enfoques que podrían mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión documentaria en las empresas de transporte.

Justificación Práctica:

La justificación práctica de esta investigación radica en su potencial para mejorar la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L. Los hallazgos de esta investigación podrían utilizarse para desarrollar e implementar estrategias de mejora que podrían resultar en una mayor eficiencia operativa y reducción de riesgos para la empresa.

Justificación Social:

Desde el punto de vista social, la mejora de la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L. podría tener un impacto positivo en la comunidad local. Esto se traduce en la mejora al servicio mucho más transparente y ordenado para los clientes mineros de la empresa en cuestión.

Justificación Profesional:

En términos profesionales, esta investigación proporcionará una valiosa experiencia en la realización de investigaciones aplicadas y en la resolución de problemas reales en el mundo empresarial. Además, los hallazgos de esta investigación podrían ser útiles para otros profesionales en el campo de la gestión documentaria o la gestión de empresas de transporte.

Justificación Personal:

Finalmente, desde una perspectiva personal, esta investigación representa una oportunidad para desarrollar y demostrar habilidades de investigación, análisis y resolución de problemas. Además, el éxito de esta investigación podría resultar en beneficios personales, como el reconocimiento académico y las oportunidades de carrera

2. OBJETIVOS**Objetivo General**

Analizar es el estado actual de la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L. y proponer un plan para su mejora en Arequipa – 2024

Objetivos Específicos

- Organizar de manera eficiente y sistemática los documentos del archivo de la empresa Karibú S.R.L., garantizando su adecuada clasificación, orden y etiquetado para facilitar su búsqueda y recuperación.
- Diseñar un instructivo detallado para la organización de los documentos físicos en el archivo de gestión, estableciendo procedimientos claros y prácticos para el almacenamiento y mantenimiento de la documentación, asegurando su integridad y conservación a largo plazo.
- Proponer un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa Karibú S.R.L. en el uso efectivo de herramientas informáticas destinadas a la gestión documentaria, identificando las necesidades y los beneficios de su implementación para mejorar la administración electrónica de documentos en la empresa.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Marco conceptual

3.1.1. Gestión documentaria

De manera diversa existen referencias sobre la gestión documental, es así que Pérez, Rodríguez, Álvarez , & Palomino (2021) refieren que este tema viene estrechamente relacionado al uso de las tecnologías de información, más que como una obligación, una necesidad que debe ser considerada tanto en el sector privado como en las instituciones estatales, entendiendo que el estado se erige como la más grande institución y por lo tanto la interoperabilidad y gestión documental de la mano de los avances tecnológicos; se hace un llamado a la atención para la consecución del éxito en los planes y estrategias de gobierno.

La necesidad de la actualización del modelo de gestión documental tuvo un avance e implementación acelerada, en base a la presencia del Covid -19, con el cual se vio un progreso en algunos aspectos, como la mesa de partes virtual, firmas digitales, por lo cual se nota la importancia de un sistema eficiente y a la vanguardia,

El análisis de la gestión documental, no obstante se desarrolla en diferentes niveles y sectores, es así que Rodríguez, Herrera, & Chala (2024) refieren que la gestión documental es aquello que se encarga de la coordinación de vínculos con la sociedad del Instituto, en el caso solo de la institución en la cual desarrollaron su investigación, pero que la idea central no varía para el fundamento de lo que refiere la gestión documental como tal. Refieren que la existencia de una errónea recepción y registro de documentos, daños físicos en los documentos, la dilación en la búsqueda e información dispersa entre otros factores, se basan ciertamente en diferentes carencias como: falta de personal, falta de espacio para almacenar, archivo, etc., indicadores mismos que llevan al reconocimiento esencial de la importancia de una adecuada gestión documental en el manejo y coordinación inter áreas, así como con la sociedad, en este caso, para con el usuario.

Dentro de los factores que se analizan dentro de la gestión documental esta sin duda la información como tal, que resulta siendo el centro de lo que se quiere comunicar o transmitir, es así que Morera (2022) menciona que, por ejemplo, en el mundo empresarial actualmente con los avances y tecnología que se maneja, y por lo cual el acceso y manejo de la información, como interpretación, análisis, etc., resulta fundamental pero ahora en un marco de globalización, de competencia cada vez más fuerte. Es así, que la información, como centro principal de la gestión documental es vital, sí, pero la atención hacia los procesos hacia el uso de la tecnología, ha adquirido el nivel de atención indiscutible.

Aún más, actualmente son las empresas quienes manejan la mayor versatilidad, se reinventan en base a los cambios continuos, no podemos decir que la implementación de la tecnología en la cotidianidad vaya a determinar el rumbo de la sociedad; lo hará el uso que le demos a esta, la forma en la que el ser humano la adapte a su uso, o necesidades.

Hablamos de una gestión documentaria a niveles exorbitantes, en los que las empresas modernas gestionan cantidades enormes de información, lo cual contribuye a una mayor eficiencia en su desempeño, mediante la aceleración de toma de decisiones más eficientes y oportunas, en todos los procesos que

realiza; por lo tanto, hoy en día se considera este como el recurso más valioso de las empresas. En vista que, con el uso de información inmediata y precisa, se agiliza los procesos de medición, evaluación y análisis los cuales son fundamentales para alcanzar las tareas de la organización. (Castro, Gonzales, & Callejas, 2012)

La gestión documentaria se define como el conjunto de procesos y prácticas destinadas a organizar, conservar, recuperar y disponer de los documentos de una organización, asegurando su accesibilidad, integridad y conservación a lo largo del tiempo (ISO 15489, 2016). Este concepto abarca tanto la gestión de documentos físicos como electrónicos, haciendo énfasis en la importancia de los sistemas que garantizan su administración efectiva.

A. Importancia de la gestión documentaria:

Según la perspectiva de Duranti (1997), la gestión documentaria se constituye como una disciplina clave dentro de las organizaciones, ya que permite: optimizar los procesos internos mediante la accesibilidad inmediata a la información esencial, lo que reduce tiempos y esfuerzos; cumplir con las normativas legales, garantizando la existencia y localización de documentos que respalden la transparencia y la rendición de cuentas; reducir los costos operativos, al implementar sistemas eficientes de almacenamiento y recuperación de documentos que minimizan desperdicios; y aumentar la productividad, al eliminar redundancias y permitir que los colaboradores se enfoquen en actividades estratégicas en lugar de tareas administrativas repetitivas.

B. Retos de la gestión documentaria

La gestión documentaria enfrenta diversos desafíos que condicionan su efectividad, entre ellos:

- Volumen creciente de información: Con el paso del tiempo, las organizaciones acumulan un gran número de documentos, lo que dificulta su almacenamiento y recuperación eficiente.

- Falta de capacitación del personal: La ausencia de formación en herramientas y técnicas modernas de gestión genera ineficiencias y errores en el manejo documental
- Cumplimiento normativo: Las organizaciones deben cumplir estrictas regulaciones sobre la conservación de documentos, especialmente en sectores como el financiero y gubernamental.
- Adaptación a la tecnología: La transformación digital obliga a las empresas a adoptar sistemas electrónicos de gestión documental (SEGD), enfrentando resistencias al cambio y problemas de interoperabilidad.
- Ciberseguridad y privacidad: La protección de documentos digitales frente a amenazas como el robo de información y los ataques cibernéticos se convierte en una prioridad.

C. Gestión documental y competitividad empresarial

La gestión documental es un elemento central en la competitividad empresarial porque permite alinear los procesos administrativos con los objetivos estratégicos de la organización. Según Duranti (1997), una gestión documental eficiente no solo optimiza procesos internos al reducir redundancias y errores, sino que también mejora la toma de decisiones basada en datos confiables. Esto se traduce en la capacidad de las empresas para responder rápidamente a cambios en el entorno empresarial, un factor clave en mercados dinámicos y altamente competitivos.

Una adecuada gestión documental contribuye directamente a la reducción de costos operativos al minimizar el uso de recursos físicos como papel, espacio de almacenamiento y personal dedicado exclusivamente a la organización de documentos. La digitalización y el uso de sistemas electrónicos de gestión documental (SEGD) agilizan la búsqueda, recuperación y distribución de documentos, eliminando tiempos muertos en los procesos internos. Estos ahorros permiten que las organizaciones reinviertan en áreas estratégicas, fortaleciendo su posición en el mercado.

La capacidad de una organización para gestionar y proporcionar acceso a sus documentos de manera ordenada y consistente genera confianza entre los stakeholders, incluidos clientes, socios y reguladores. Una gestión documental

eficiente asegura que la información esté disponible cuando sea requerida, lo cual es fundamental en auditorías, negociaciones y relaciones comerciales. La transparencia, respaldada por un manejo adecuado de los documentos, refuerza la percepción de profesionalismo y compromiso ético de la empresa.

3.1.2. Plan de mejora

Refiere López, Cabrera, & Fernández (2024) en su artículo de investigación publicado que se persigue mediante la implementación de un plan de mejora se pueda enfrentar los desafíos claves que se presentan para la obtención de una gestión eficiente de los procesos. Lo cual incluye la creación e implementación de estrategia de formación, alfabetización informacional y producción de carácter científico de nivel, que a su vez fomente acciones interdisciplinarias, que comprometa a las diferentes áreas a la producción de información, métodos y sistemas que puedan posicionarse en un nivel competitivo en los estándares nacionales e internacionales. Promover y ampliar las buenas prácticas de calidad y sostenibilidad son factores fundamentales, que parten de la identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, sobre lo cual se empieza a trabajar un plan de mejoras en todos los procesos, bajo una guía y estructura particular que funcione para cada caso, pero siempre con el mismo objetivo, mejorar.

De acuerdo con Encalada (2024) se indica que para el desarrollo de propuesta de mejora, es necesario realizar un análisis previo del entorno donde se vaya realizar o aplicar las misma, sea un área específica o una entidad de manera íntegra, además se deben considerar diferentes métodos de análisis para poder plantear procedimientos o planes de mejora que logren optimizar el manejo de información y/o control de documentación, siendo que se trata de un análisis constante, debido a la naturaleza de innovación con que se cuenta gracias al avance de la tecnología, lo cual debe ser observado en todo momento.

A su vez Quezada (2024) nos propone una situación real en la cual una propuesta de mejora genera, un incremento en la productividad de una empresa determinada, lo cual, nos deja por sentada la necesidad que tienen las empresas por la realización de este tipo de mejoras en sus planes de organización internos.

Se evidencia como en numerosos casos de investigaciones publicadas, (Gonzalías & Mera, 2024) (Lozano & Ortiz, 2022), entre otras; mediante la implementación de planes de mejora se logra beneficios para el desempeño de las empresas, de diferentes categorías, rubros y niveles. Lo que se traduce no solo en un logro interno sino en un logro a la economía de los países, por medio la promoción de puestos de trabajo, y un movimiento económico positivo

El "plan de mejora" es una estrategia clave en la gestión administrativa que permite a las empresas optimizar sus procesos, aumentar la productividad y adaptarse a nuevas demandas del mercado. Según Martínez (2020), un plan de mejora se define como un conjunto de acciones diseñadas para incrementar la eficiencia operativa de una organización, basado en el diagnóstico previo de sus debilidades.

En el ámbito de la gestión documental, hablamos de un plan de mejora, entendiéndolo como un conjunto de acciones sistemáticas específicas y precisas, orientadas a la identificación, análisis y solución de las deficiencias que puedan existir en el entorno en concreto; desde los procesos de creación, captura, almacenamiento, recuperación y disposición de la información documental. Según Jaure (2017), para hablar de un plan de mejora efectivo, este debe estar alineado con los objetivos generales de la organización sumándole a la vez factores como la tecnología, la cultura organizacional, necesidades de los usuarios, características del personal, etc.; y que por lo tanto resulta importante la participación de activa de todos estos factores y de especial relevancia de los empleados que intervienen en todas las etapas del proceso.

Este enfoque se traduce en un proceso cíclico de evaluación, planificación y ejecución que busca elevar los estándares de desempeño en áreas clave como la gestión de recursos, calidad y, especialmente, en la gestión documental. La implementación de este tipo de plan en empresas como en este caso, Transportes Karibú SRL, se genera la alternativa de permitirles reducir los tiempos de búsqueda de documentos, mejorar el acceso a la información, seguridad y cumplir con las normas legales de conservación documental.

La gestión documental, también resulta eficiente, ya que es fundamental en el ámbito administrativo, al estar relacionado a una correcta organización de los documentos contribuye a la reducción de costos operativos, mejora la comunicación interna y garantiza la seguridad de la información. Además, para que un plan de mejora documental sea exitoso, es crucial contar con la participación activa de los empleados y directivos en el proceso de diagnóstico y diseño de las estrategias de mejora.

La gestión documental como indicador clave para la evaluación y mejora

En este sentido, se entiende a la gestión documental como aquel conjunto de actividades relacionadas con el ciclo de vida de los documentos, se erige como un indicador clave para evaluar el desempeño de una organización. Y por lo tanto se identificará como eficiente a aquella gestión documental que contribuya a mejorar la toma de decisiones, reducir costos, minimizar riesgos y aumentar la transparencia, entre otros factores, como el tiempo, etc.

A. Componentes Clave de un Plan de Mejora en Gestión Documentaria

Un plan de mejora para la gestión documental en una empresa incluye varios componentes esenciales que deben ser diseñados e implementados con cuidado. Primero, es necesario realizar un diagnóstico inicial para identificar las debilidades del sistema actual, tales como la redundancia de documentos, falta de acceso a la información o la no conformidad con las normativas legales. Este diagnóstico debe involucrar tanto a los responsables de la gestión documental como a los usuarios finales de los documentos. (Martínez, 2020)

Luego, se deben establecer objetivos claros, como la reducción del tiempo de búsqueda de documentos, la mejora en la seguridad de la información o la optimización de recursos mediante la digitalización de documentos. Estos objetivos deben ser medibles y alineados con las metas estratégicas de la empresa. A continuación, el diseño del plan debe incluir la implementación de herramientas tecnológicas (por ejemplo, sistemas de gestión documental) que faciliten el almacenamiento, acceso y seguimiento de documentos. La capacitación del personal en el uso de estas herramientas es otro aspecto crucial. Según Montejo & Sousa (2021), una adecuada formación en el uso de

software de gestión documental puede reducir los errores operativos y mejorar la eficiencia general del proceso.

B. Estrategias de Implementación del Plan de Mejora Documental

La implementación efectiva de un plan de mejora documental requiere un enfoque estructurado y gradual. En primer lugar, se deben definir las políticas y procedimientos de gestión documental, que incluyen aspectos como la clasificación de los documentos, los plazos de conservación, las políticas de acceso y eliminación, y las medidas de seguridad para proteger la información sensible. (Jaramillo , 2024)

Además, es importante realizar pruebas piloto para asegurar que el nuevo sistema funcione adecuadamente antes de su implementación a gran escala. Durante la fase de implementación, el seguimiento y la evaluación constante del progreso del plan son fundamentales para hacer ajustes y asegurar la efectividad del sistema. El éxito de la implementación también depende de la colaboración de todos los empleados en el proceso, lo que requiere una comunicación clara y abierta entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

C. . El Rol de la Capacitación y el Seguimiento en el Plan de Mejora

La capacitación es un pilar esencial en la implementación de cualquier plan de mejora. Según Cárdenas et. al (2018), un plan de capacitación bien diseñado permite a los empleados adquirir las habilidades necesarias para manejar eficientemente las herramientas tecnológicas y los procedimientos relacionados con la gestión documental. En este sentido, se deben planificar sesiones de formación periódicas que aborden no solo el uso de software de gestión, sino también la importancia de seguir las políticas internas de la empresa respecto a la clasificación, conservación y acceso a los documentos.

El seguimiento post-implementación es igualmente crucial. Es necesario realizar revisiones periódicas para evaluar la efectividad del sistema de gestión documental y realizar ajustes conforme se presentan nuevos desafíos o cambios en las normativas. Un buen plan de mejora incluye mecanismos de retroalimentación que permitirá a los empleados y directivos identificar posibles

áreas de mejora y asegurar que el sistema evolucione conforme a las necesidades de la organización.

D. Organización de Documentos para el Plan de Mejora

En cualquier estrategia de mejora continua, la correcta organización de los documentos es un aspecto central, especialmente cuando se busca optimizar la gestión administrativa de una empresa. La gestión documental es un proceso que involucra la planificación, control y acceso eficiente a los documentos necesarios para el funcionamiento de la organización. Según Jaramillo (2024), la organización documental tiene como objetivo crear una estructura sistemática que permita localizar los documentos de manera rápida, reducir los costos operativos y asegurar que los documentos estén disponibles conforme a las normativas legales. En empresas como Transportes Karibú SRL, donde la eficiencia administrativa es clave, el establecimiento de un sistema de gestión documental robusto es esencial para reducir el tiempo de acceso a información crítica y mejorar la toma de decisiones.

La estructura de la gestión documental debe estar alineada con los procesos operativos de la empresa. Un sistema de clasificación adecuado, basado en categorías que sean comprensibles para todo el personal, facilita el acceso y evita duplicidades. Este sistema debe incluir tanto documentos digitales como físicos, que se integran en un flujo de trabajo eficiente. Las políticas de retención de documentos, así como su destrucción segura cuando ya no sean necesarias, son aspectos fundamentales de la organización documental. (Eito & Calleja, 2020)

Finalmente, la gestión de documentos también implica la seguridad de la información. Las empresas deben contar con medidas de protección que garantizan que solo las personas autorizadas puedan acceder a ciertos documentos, especialmente aquellos relacionados con la seguridad financiera y la privacidad de los empleados.

E. Perfil de los Puestos de Trabajo en la Gestión Documental

El perfil de los puestos de trabajo es otro indicador clave para la implementación exitosa de un plan de mejora en la gestión documental, dónde, cada puesto debe tener claramente definidas sus responsabilidades respecto a la creación, clasificación, almacenamiento y gestión de documentos. Según Eito & Calleja (2020), es esencial que los empleados encargados de la gestión documental cuenten con los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas de gestión digital, así como un entendimiento claro de las políticas y procedimientos internos de la empresa.

Para garantizar que los puestos de trabajo estén alineados con las necesidades del plan de mejora, es necesario diseñar un perfil detallado para cada puesto relacionado con la gestión documental. Este perfil debe incluir las habilidades técnicas (como el manejo de software de gestión documental) y las competencias organizacionales, como la capacidad para trabajar en equipo y la habilidad para mantener la confidencialidad de la información. Además, los perfiles deben estar sujetos a una evaluación continua para asegurar que se adaptan a las necesidades cambiantes de la empresa.

Cabe mencionar también, que el perfil del personal que puede encargarse de manera específica de la gestión documental, ha tomado importante relevancia, evolucionando significativamente; siendo así que se demanda para tal personal, un conjunto de habilidades y competencias claves como pueden ser: la capacidad de análisis y síntesis, el manejo y conocimiento de las tecnologías de la Información, las habilidades comunicativas y la orientación al usuario. Además, se destaca la importancia de la constante formación y capacitación en manejo de herramientas de gestión documental, así como de normativa respectiva. (Lacunza y otros, 2021)

F. Programa de Capacitación para la Gestión Documental

La capacitación continua del personal es fundamental para el éxito de un plan de mejora en la gestión documental. Según Montejo & Sousa (2021) , un programa de capacitación estructura bien no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece el compromiso de los empleados con las políticas de

la empresa. El objetivo de estos programas es proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para utilizar las herramientas tecnológicas de gestión documental de manera eficaz, comprender las normativas legales relacionadas con la conservación y protección de documentos, y seguir los procedimientos internos de la empresa.

El programa de capacitación debe ser integral y adaptarse a las características específicas de cada puesto dentro de la organización lo cual, significa que debe incluir sesiones de formación sobre el uso de sistemas informáticos para el almacenamiento y recuperación de documentos, así como sobre las mejores prácticas en términos de seguridad de la información y gestión de la documentación física. Además, el programa debe actualizarse periódicamente para garantizar que todos los empleados estén al tanto de cualquier cambio en las normativas o en las herramientas utilizadas en la empresa.

G. Importancia de la capacitación en la gestión documental

La importancia de este punto radica en entender la gestión documental como base para éxito de la organización, un sistema de gestión documental bien implementado no solo va a facilitar la localización rápida de la información, sino que también mejora la seguridad de los datos y reduce los riesgos legales derivados del manejo inadecuado de los mismos. He ahí la importancia de la capacitación del personal, en el uso de herramientas tecnológicas, así como en las normativas que rigen la conservación y eliminación documental. Dejando en claro que, ante la ausencia de esto, las empresas o entidades corren un alto riesgo de enfrentar problemas legales y retrasos innecesarios. (Eito & Calleja, 2020)

3.2. Antecedentes investigativos

3.2.1. Internacionales

En el ámbito internacional, han sido analizados temas semejantes abordados de distintas maneras, es así que Bayona & Menes/es (2020) en su investigación resaltan la importancia de velar por la seguridad de la calidad en el

tratamiento documentario, en este caso, relacionado a la gestión de titulaciones de la Vicerrectoría de calidad e innovación Académica de la Universidad Europea de Madrid (UEM), ello mediante la propuesta de implementar un sistema de gestión documental desarrollado con la tecnología Workflow, propuesta que relacionaría este modelo de automatización empleado en procesos de negocio pero en esta ocasión a la gestión documental, que es objetivo principal observado en la referida.

Se tiene a Casas (2023) el cual en su Investigación “Trabajo de grado modalidad de pasantía empresarial implementar una metodología de gestión documental a la empresa Cummins de Villavicencio”, en la cual resaltan la importancia de garantizar la eficiencia en los procesos internos y en consecuencia de los estándares de calidad, y como esto está estrechamente relacionado con la gestión documental, la cual , en el presente trabajo se subdivide en varios aspectos, como:

- la gestión de contenidos,
- archivos, calidad,
- conocimiento e información,

los cuales actuando de forma conjunta involucran a los distintos grupos dentro de la empresa y actúan contribuyendo a la comunicación y eficiencia de toda le empresa

3.2.2. Nacionales

Es Valverde (2024) en su investigación que referencia sobre la implementación de un plan de mejora en el sistema de gestión documental, en el marco de un consejo regional; teniendo como objetivo principal identificar la forma en la cual la gestión documental influye preponderantemente en la gestión como tal, de toda la institución, y de esta manera establecer el plan de mejora de este sistema, y así contribuir en el desempeño y funcionamiento más eficiente de los procesos, y por ende de los resultados que busca alcanzar el personal respecto a las metas y labores planteadas en la gestión.

De manera específica en materia de empresas privadas, Huayta (2019) nos hace referencia en su investigación a la importancia de la implementación

de una adecuada gestión administrativa y documental, basándose en la estrecha relación de ambas variables, obteniendo como resultado de la aplicación de sus instrumentos, que la aplicación de una buena administración, en conjunto con una buena gestión documental, acrecientan considerablemente el desempeño eficaz y eficiente de la empresa. Añadiendo que se debe considerar también, a capacitación y formación del personal que labora, dado que el material humano es el encargado de manejar los sistemas tecnológicos que pudiera implementar la empresa, por lo cual debe ser de consideración.

Así también, Zegarra (2019) en su investigación sobre la gestión organizacional y documental en un municipio de Trujillo, propone como objetivo central identificar la relación entre ambas variables, partiendo de la observación de un manejo general de tramites (TUPA) por el personal, de las conclusiones alcanzadas se puede observar que se demuestra la relación básica entre ambas variables, y por lo cual el investigador, esgrime en el apartado de recomendaciones, un llamado a la acción del personal competente para que mantenga la atención suficiente en cuanto al desenvolvimiento que pudiera mejorarse en cuanto a las prácticas de gestión documental, para una mejor atención al público usuario, en este caso la sociedad en general de la referida localidad, al tratarse de una municipalidad.

Se puede advertir, que la gestión documental va más allá de su implementación selectiva a ciertos organismos, sino que requiere atención para una práctica y resultados óptimos

3.2.3. Antecedentes locales

Collazos (2019) en su investigación orientada al análisis de la gestión documentaria realizada por docentes en el marco de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Arequipa Sur, en vista de las distintas dificultades que se evidencian al momento en que el actor, docente, acude a esta institución a realizar algún tipo de tramite documentario. De esta investigación cabe resaltar la relación entre el sistema que venía manejando la mencionada institución en relación a las necesidades administrativas de los docentes que acudían a la misma, evidenciando, del análisis de los datos obtenidos, la necesidad de la

implementación de un mejor sistema de gestión documentario, que contribuya a una mejora no solo en la satisfacción de los docentes usuarios, sino en consecuencia al sistema de educación en general, dejando marcado que muchas veces se presentan trabas administrativas para los educadores, que podrían ser subsanadas con una mejor preparación del sistema como del personal que maneja el mismo.

Rodríguez (2019) en su investigación, parte de la necesidad de la búsqueda de soluciones en las empresas, en el ámbito de la implementación de mejores y óptimos sistemas de gestión, que aporten un manejo de la información de manera eficaz. La documentación e información que se maneja en estas entidades de la mano de las herramientas tecnológicas, refiere la investigación, acarrea a grandes beneficios de éxito, para la realización de la empresa, traducido en el incremento de la rentabilidad, por la implementación de un sistema de gestión de documental empresarial integral, lo que beneficio a las distintas áreas, e íntegro de la empresa referida.

Cabrera (2021) en su investigación nos reporta, cómo mediante el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial de obras desarrollado dentro de tecnologías de información y comunicación, contribuye de manera significativa a la optimización de los procesos documentales, gerenciales, financieros, así como al nivel de respuesta, en este caso de la empresa bajo análisis exhaustivo. El fin del desarrollo de este sistema se vio promovido a la optimización de la ejecución de las labores, tareas que, realizada la empresa, en la toma de decisiones, así como los diversos procesos que contribuyen al éxito de las obras, mejorando todos los indicadores de calidad.

4. HIPÓTESIS

Dado que la empresa de transportes Karibú no presenta un sistema de gestión documentaria óptimo **ES PROBABLE QUE** se requiera la implementación de un plan de mejora para la empresa, Arequipa – 2024.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas e instrumentos

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta, de acuerdo con Hernández et al. (2018) la encuesta se define como una técnica de investigación que utiliza un cuestionario estructurado para recopilar datos de una muestra representativa de la población de interés, de igual forma, también se utilizó la entrevista como técnica de investigación, aplicados de manera conjunta con la encuesta; de acuerdo con Díaz et al., (2013) la entrevista en la investigación cualitativa es una técnica esencial que implica una conversación estructurada entre el investigador y el entrevistado, con el propósito de recopilar datos significativos sobre un tema específico. A diferencia de una conversación casual, el objetivo de la entrevista es obtener información relevante para el estudio, mediante preguntas cuidadosamente diseñadas que exploran aspectos clave del fenómeno investigado. Ya sea semiestructurada o estructurada, la entrevista se lleva a cabo de manera respetuosa y empática, creando un ambiente propicio para que el entrevistado comparta sus experiencias y opiniones.

1.2. Estructuras de los instrumentos

Los instrumentos que se utilizó en la investigación son: un cuestionario y una guía de entrevistas. El cuestionario, diseñado por Calderon, M. (2021), consiste en 18 preguntas cerradas con una escala de Likert para evaluar la percepción de los participantes sobre la gestión documental, específicamente en las subcategorías de administración y documentación. Este instrumento fue validado por expertos en investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener. Por otro lado, la guía de entrevista consta de 9 preguntas abiertas dirigidas a asistentes administrativos para obtener datos cualitativos que ampliaran el panorama de estudio. Esta guía fue revisada y evaluada por expertos de la misma universidad. Las entrevistas permitieron explorar diferentes puntos de vista y obtener información más detallada sobre aspectos específicos relacionados con la gestión documental, como del personal encargado del archivo, los niveles de archivo y el uso de archivos virtuales.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

El ámbito de la investigación es el campo de la gestión documental en la empresa Karibú S.R.L. ubicada en Arequipa, durante el año 2024. La investigación se enfoca en analizar y proponer mejoras en la gestión documentaria de la empresa, abordando aspectos como la organización de documentos físicos y electrónicos, el diseño de procesos y procedimientos, así como la capacitación del personal en el uso de herramientas informáticas para la gestión documental.

2.2. Unidades de estudio

La unidad de estudio es la empresa de transportes Karibú S.R.L., específicamente la unidad de operaciones. Esta unidad es el enfoque principal de la investigación, donde se llevarán a cabo análisis y evaluaciones relacionadas con la gestión documentaria. Todos los aspectos de la investigación, desde la recopilación de datos hasta la implementación de propuestas de mejora, se centrarán en esta unidad específica.

2.3. Temporalidad

La temporalidad de la investigación se sitúa en el año 2024, centrada en el contexto presente y enfocada en evaluar y proponer mejoras en la gestión documentaria de la empresa de transportes Karibú S.R.L. en Arequipa durante dicho espacio temporal. Esto implica que los datos recopilados, análisis realizados y propuestas de mejora se refieren específicamente a las condiciones y situaciones existentes en ese año.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

La estrategia de recolección de datos para esta investigación consistió en utilizar un cuestionario con escala de Likert diseñado por Calderón, M. (2021) para obtener datos cuantitativos sobre la percepción de los empleados de Karibú S.R.L. en cuanto a la gestión documental, complementado con entrevistas semiestructuradas basadas en una guía elaborada por la misma autora, dirigidas a personal administrativo para recopilar datos cualitativos y explorar diferentes perspectivas sobre la gestión documental en la empresa. Además, se realizó, mediante entrevistas, una aproximación al trámite que se le da a los documentos internos de la empresa y observaciones de los participantes directos de los procesos de gestión documental en la referida empresa, los mismos que participan activamente en las actividades relacionadas con la organización y manejo de documentos; para obtener una comprensión más profunda de las prácticas cotidianas y en consecuencia los desafíos enfrentados por el personal.



CAPÍTULO III

1. RESULTADOS

ANÁLISIS CUANTITATIVO

- **Dimensión 1 de la Gestión Documental: Administración**

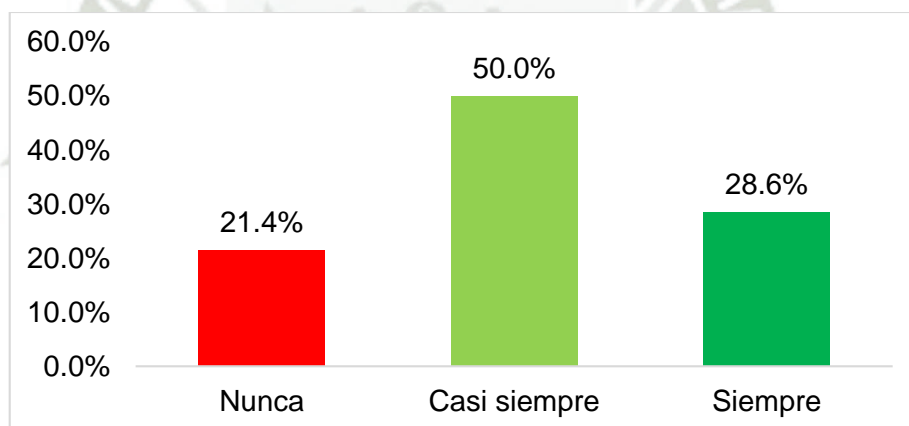
Tabla 1

Ítem 1 de la Gestión documental. Almacenamiento de documentos.

Ítem 1	f	%
Nunca	3	21.4
Casi siempre	7	50.0
Siempre	4	28.6
Total	14	100.0

Figura 1

Ítem 1 de la Gestión documental. Almacenamiento de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 1, se muestran los niveles del Ítem 1 de la Gestión documental. El 50.0% de los empleados mencionan que casi siempre se almacena documentos en cajas archivistas, mientras tanto, el 28.6% consideran que siempre se da esta situación y el 21.4% opina que nunca se almacena los documentos en las cajas archivistas.

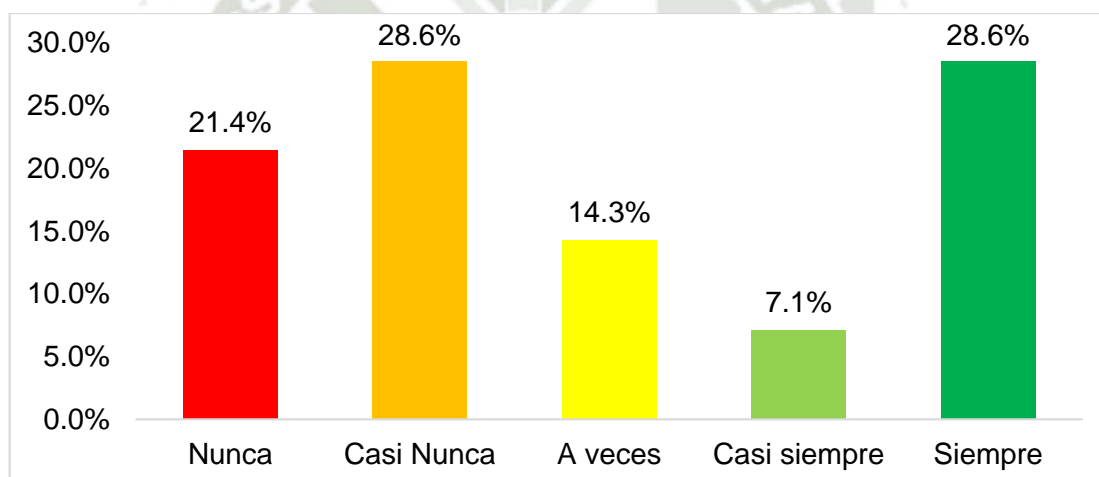
Tabla 2

Ítem 2 de la Gestión documental. Almacenamiento de documentos.

Ítem 2	f	%
Nunca	3	21.4
Casi nunca	4	28.6
A veces	2	14.3
Casi siempre	1	7.1
Siempre	4	28.6
Total	14	100.0

Figura 2

Ítem 2 de la Gestión documental. Almacenamiento de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 2, se muestran los niveles del Ítem 2 de la Gestión documental. Por un lado, el 28.6% de los empleados mencionan que siempre se devuelven los documentos originales y atendidos a la gerencia, por otro lado, el 28.6% perciben que casi nunca se devuelve los documentos.

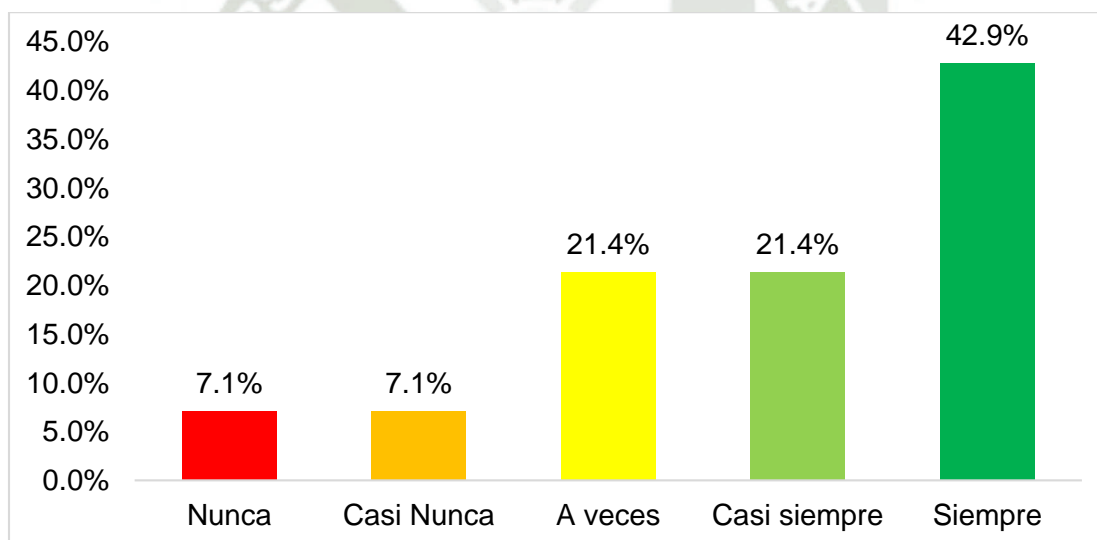
Tabla 3

Ítem 3 de la Gestión documental. Almacenamiento de documentos.

Ítem 3	f	%
Nunca	1	7.1
Casi nunca	1	7.1
A veces	3	21.4
Casi siempre	3	21.4
Siempre	6	42.9
Total	14	100.0

Figura 3

Ítem 3 de la Gestión documental. Almacenamiento de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 3, se muestran los niveles del Ítem 3 de la Gestión documental. El 42.9% de los empleados mencionan que siempre se almacena todos documentos para archivo en un solo espacio, el 21.4% perciben que casi siempre y a veces se presenta esta situación.

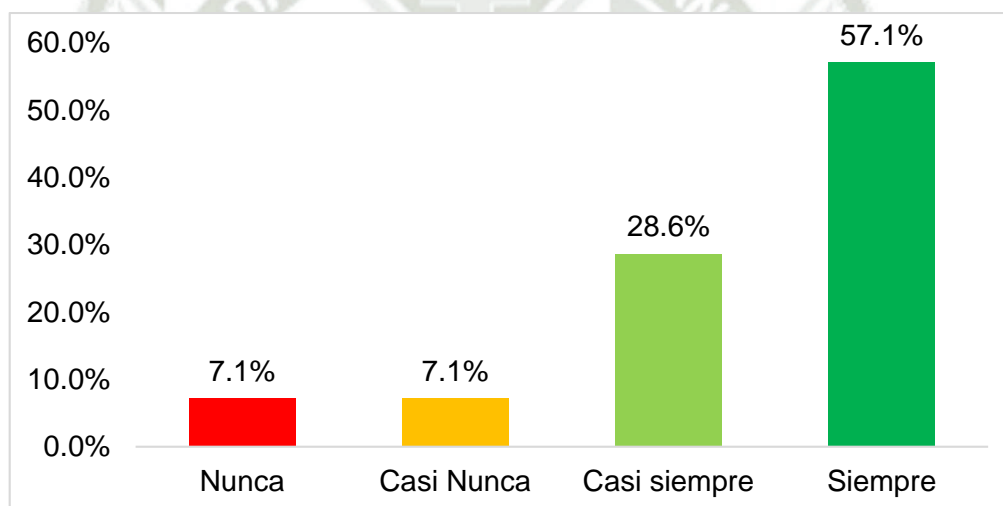
Tabla 4

Ítem 4 de la Gestión documental. Perdida de documentos.

Ítem 4	f	%
Nunca	1	7.1
Casi nunca	1	7.1
Casi siempre	4	28.6
Siempre	8	57.1
Total	14	100.0

Figura 4

Ítem 4 de la Gestión documental. Perdida de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 4, se muestran los niveles del Ítem 4 de la Gestión documental. El 57.1% de los empleados consideran que siempre tienen un archivo de gestión donde almacenan los documentos asignados y el 28.6% perciben que casi siempre se presenta esta situación.

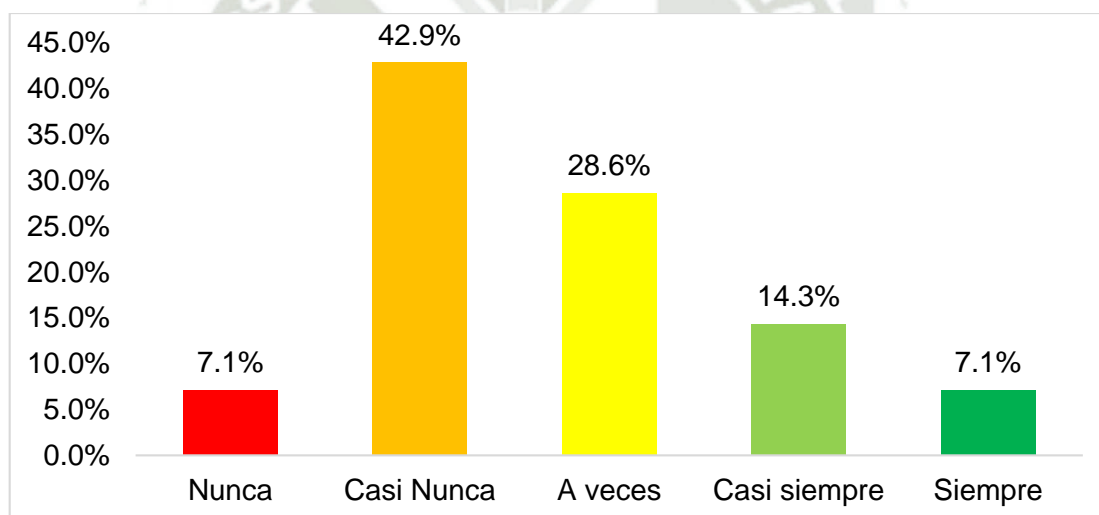
Tabla 5

Ítem 5 de la Gestión documental. Perdida de documentos.

Ítem 5	f	%
Nunca	1	7.1
Casi nunca	6	42.9
A veces	4	28.6
Casi siempre	2	14.3
Siempre	1	7.1
Total	14	100.0

Figura 5

Ítem 5 de la Gestión documental. Perdida de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 5, se muestran los niveles del Ítem 5 de la Gestión documental. El 42.9% de los empleados mencionan que casi nunca se han perdido documentos originales y el 28.6% perciben que a veces se pierden los documentos.

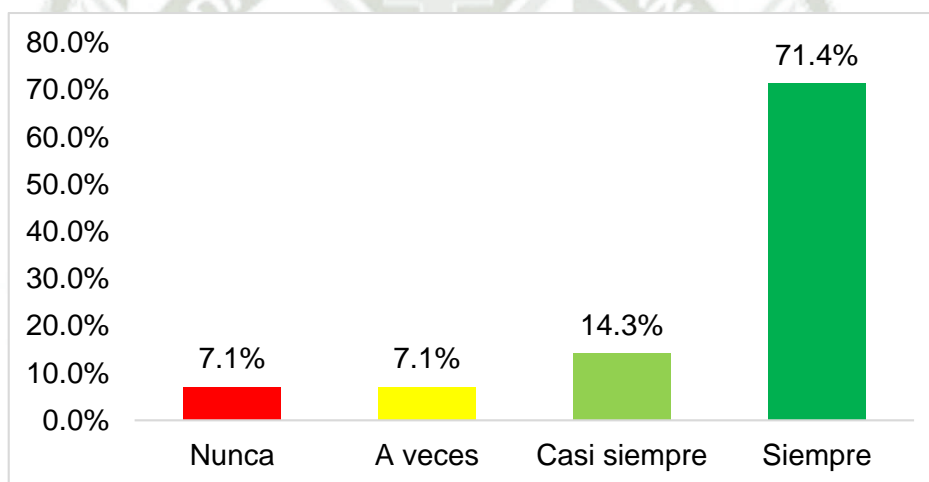
Tabla 6

Ítem 6 de la Gestión documental. Perdida de documentos.

Ítem 6	f	%
Nunca	1	7.1
A veces	1	7.1
Casi siempre	2	14.3
Siempre	10	71.4
Total	14	100.0

Figura 6

Ítem 6 de la Gestión documental. Perdida de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 6, se muestran los niveles del Ítem 6 de la Gestión documental. El 71.4% de los empleados opinan que siempre les preocupa que los documentos a su cargo se pierdan y solo el 7.1% mencionan que nunca se sienten preocupados por está situación.

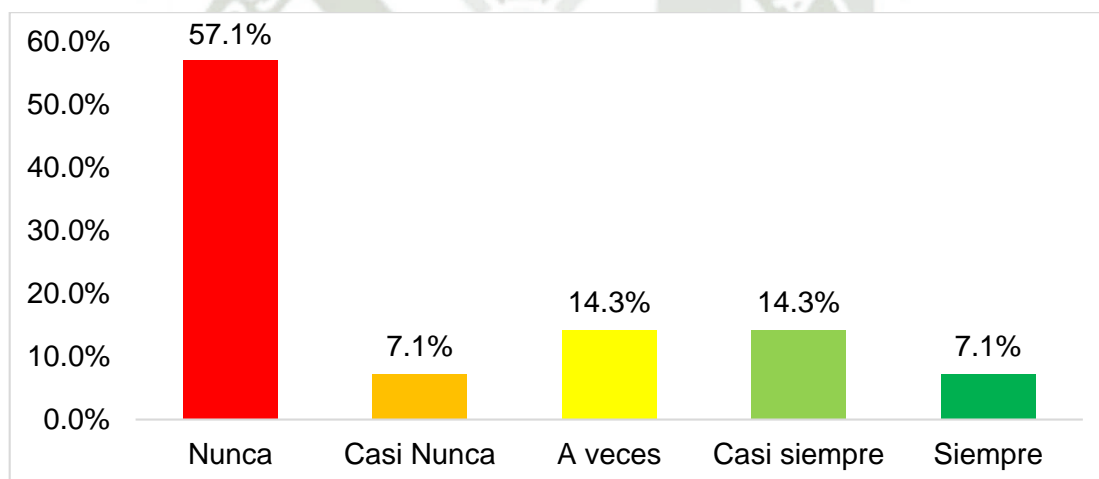
Tabla 7

Ítem 7 de la Gestión documental. Perdida de documentos.

Ítem 7	f	%
Nunca	8	57.1
Casi nunca	1	7.1
A veces	2	14.3
Casi siempre	2	14.3
Siempre	1	7.1
Total	14	100.0

Figura 7

Ítem 7 de la Gestión documental. Perdida de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 7, se muestran los niveles del Ítem 7 de la Gestión documental. El 57.1% de los empleados consideran que nunca han retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo y solo el 7.1% de los trabajadores han retirado los documentos de la empresa.

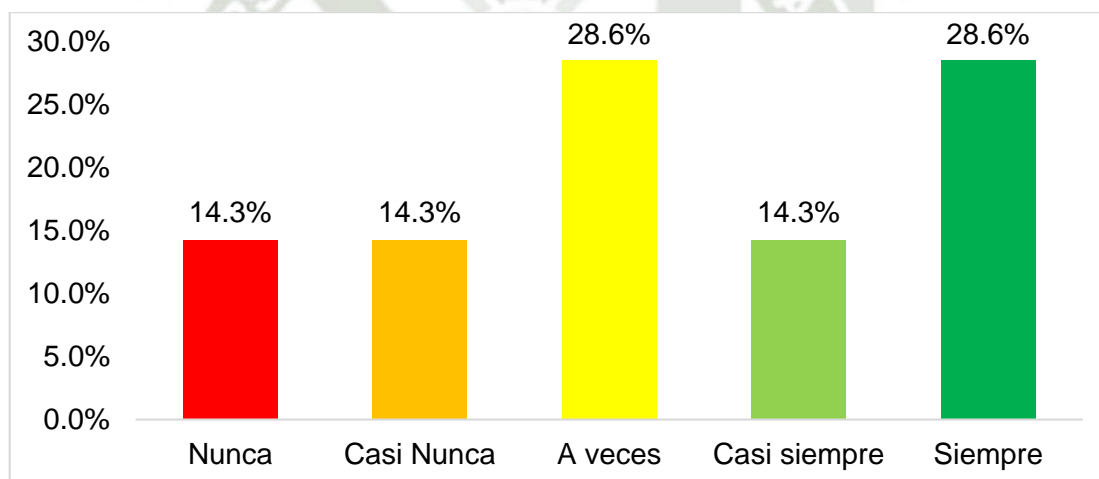
Tabla 8

Ítem 8 de la Gestión documental. Perdida de documentos.

Ítem 8	f	%
Nunca	2	14.3
Casi nunca	2	14.3
A veces	4	28.6
Casi siempre	2	14.3
Siempre	4	28.6
Total	14	100.0%

Figura 8

Ítem 8 de la Gestión documental. Perdida de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 8, se muestran los niveles del Ítem 8 de la Gestión documental. Por un lado, el 28.6% de los empleados consideran que a veces los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse, por otro lado, el 28.6% mencionan que siempre se presenta esta situación.

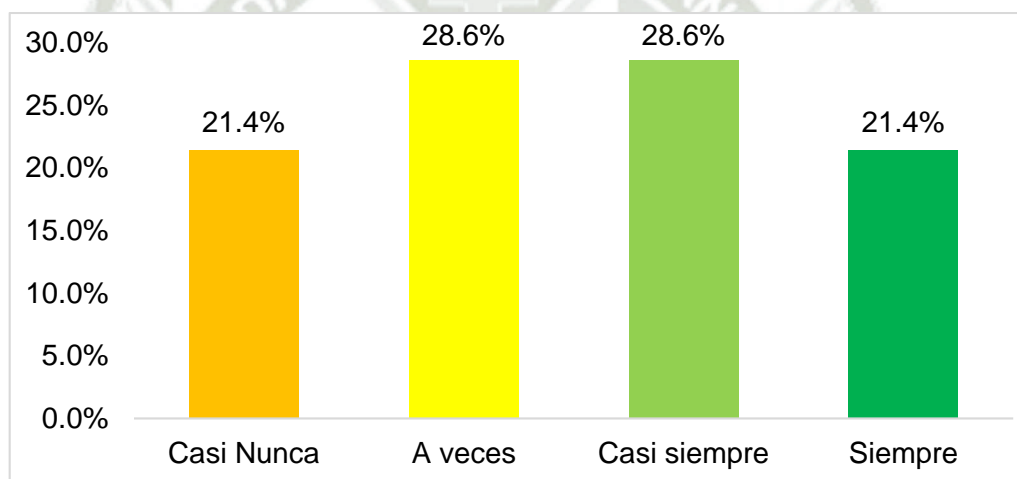
Tabla 9

Ítem 9 de la Gestión documental. Espacio de Archivística.

Ítem 9	f	%
Nunca	3	21.4
Casi nunca	4	28.6
A veces	4	28.6
Siempre	3	21.4
Total	14	100.0

Figura 9

Ítem 9 de la Gestión documental. Espacio de Archivística.



Interpretación:

En la tabla y figura 9, se muestran los niveles del Ítem 9 de la Gestión documental. Por un lado, el 28.6% de los empleados consideran que a veces el espacio asignado al archivo es insuficiente, por otro lado, el 28.6% menciona que casi siempre el espacio no es suficiente

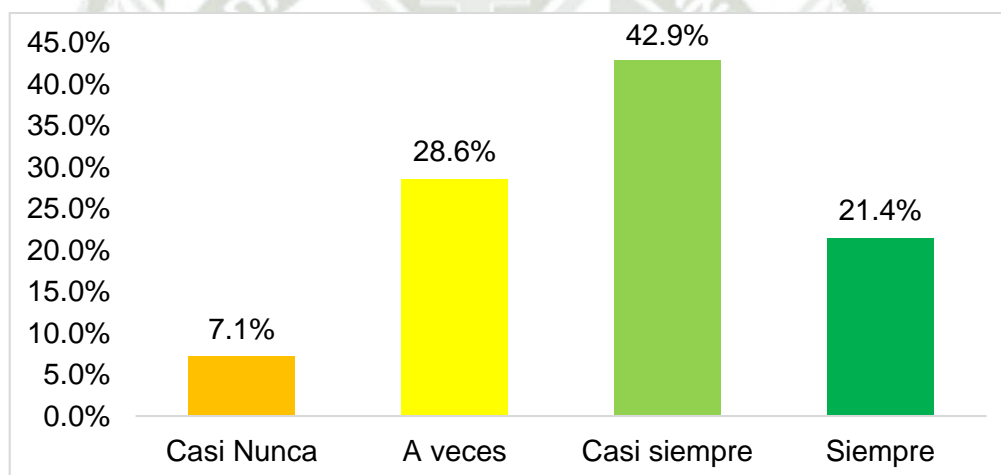
Tabla 10

Ítem 10 de la Gestión documental. Espacio de Archivística.

Ítem 10	f	%
Casi nunca	1	7.1
A veces	4	28.6
Casi siempre	6	42.9
Siempre	3	21.4
Total	14	100.0

Figura 10

Ítem 10 de la Gestión documental. Espacio de Archivística.



Interpretación:

En la tabla y figura 10, se muestran los niveles del Ítem 10 de la Gestión documental. El 42.9% de los empleados consideran que casi siempre el ambiente asignado en el archivo permite que los documentos se conserven en buen estado y el 21.4% menciona que siempre se mantienen en buen estado.

- **Dimensión 2 de la Gestión Documental: Documentación**

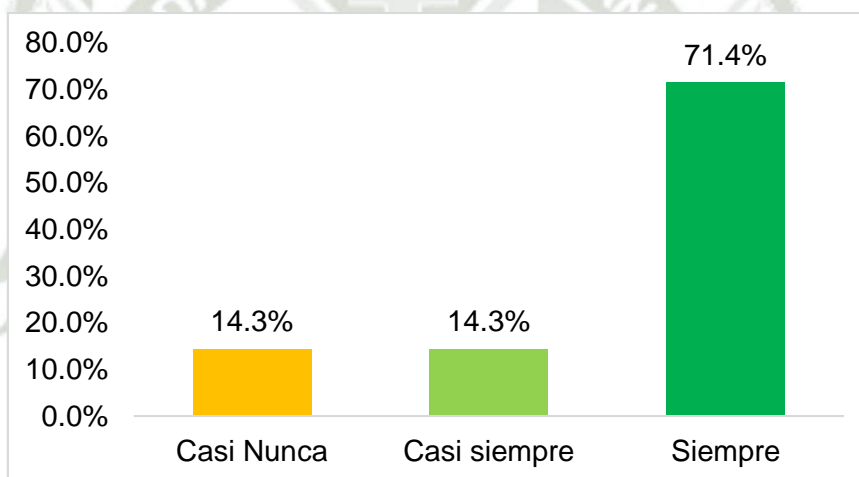
Tabla 11

Ítem 11 de la Gestión documental. Clasificación.

Ítem 11	f	%
Casi nunca	2	14.3
Casi siempre	2	14.3
Siempre	10	71.4
Total	14	100.0

Figura 11

Ítem 11 de la Gestión documental. Clasificación.



Interpretación:

En la tabla y figura 11, se muestran los niveles del Ítem 11 de la Gestión documental. El 71.4% de los empleados mencionan que siempre clasifican los documentos antes de almacenarlos.

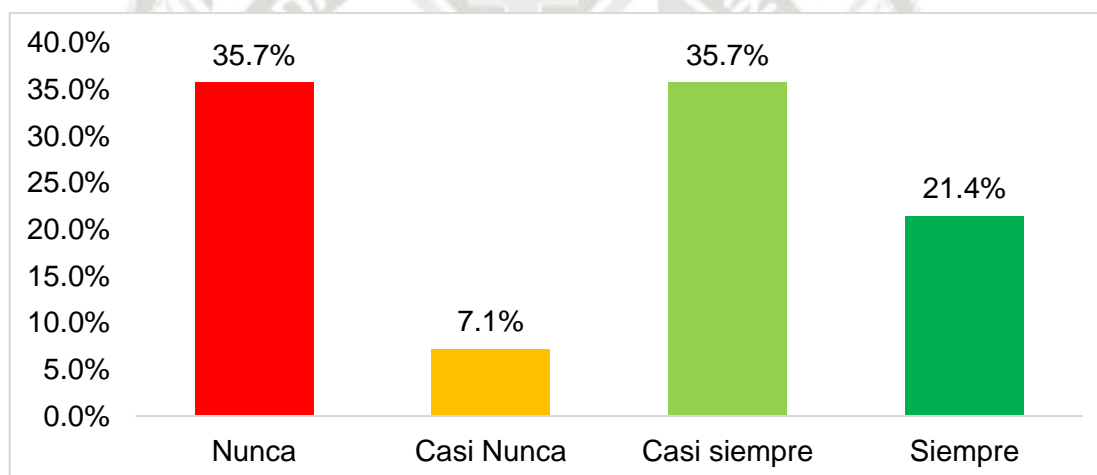
Tabla 12

Ítem 12 de la Gestión documental. Clasificación.

Ítem 12	f	%
Nunca	5	35.7
Casi nunca	1	7.1
Casi siempre	5	35.7
Siempre	3	21.4
Total	14	100.0

Figura 12

Ítem 12 de la Gestión documental. Clasificación.



Interpretación:

En la tabla y figura 12, se muestran los niveles del Ítem 12 de la Gestión documental. Por un lado, el 35.7% de los empleados mencionan que casi siempre la documentación del archivo está ordenada por la serie documental, por otro lado, el 35.7% opinan que nunca se ordenan los documentos por la serie documental.

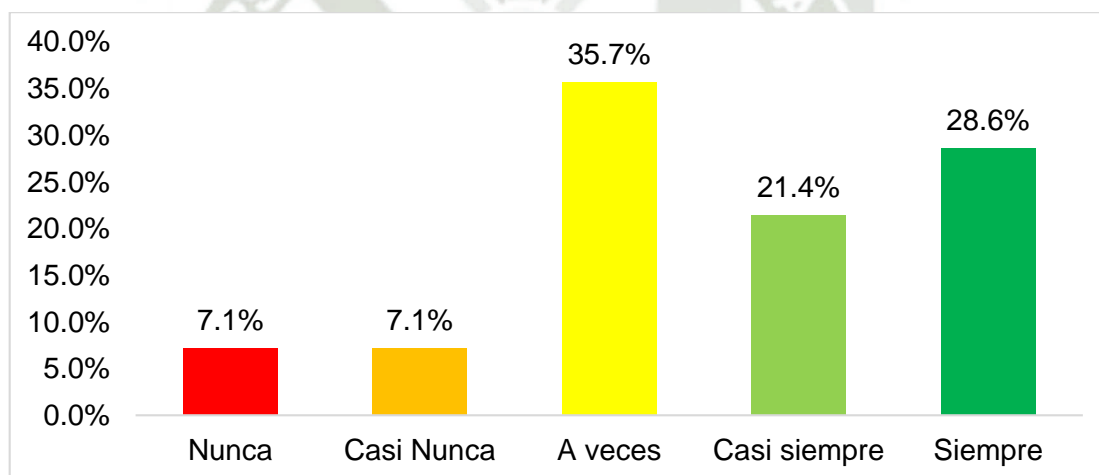
Tabla 13

Ítem 13 de la Gestión documental. Clasificación.

Ítem 13	f	%
Nunca	1	7.1
Casi nunca	1	7.1
A veces	5	35.7
Casi siempre	3	21.4
Siempre	4	28.6
Total	14	100.0

Figura 13

Ítem 13 de la Gestión documental. Clasificación.



Interpretación:

En la tabla y figura 13, se muestran los niveles del Ítem de 13 la Gestión documental. El 35.7% de los empleados mencionan que a veces por precaución sacan copia adicional a los documentos de importancia para archivar, asimismo, el 28.6% de los trabajadores siempre sacan la copia adicional.

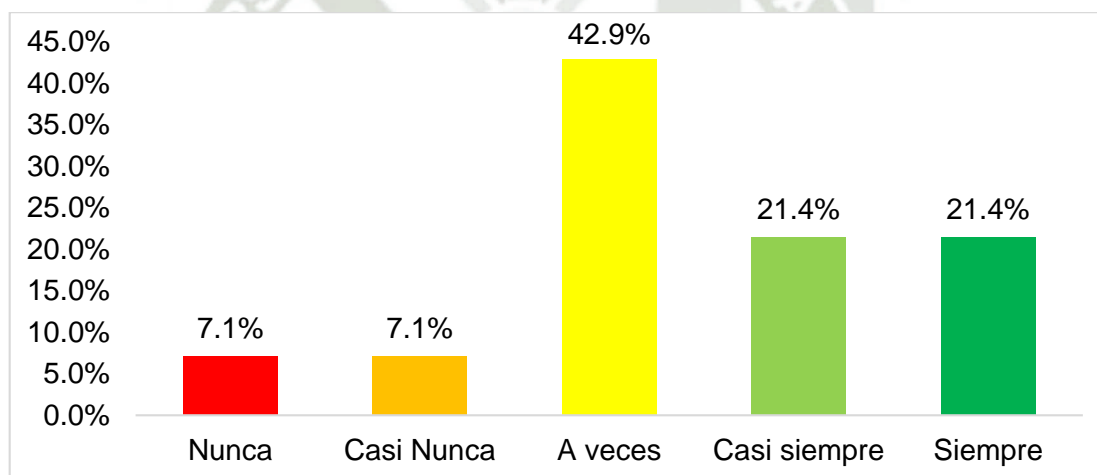
Tabla 14

Ítem 14 de la Gestión documental. Búsqueda de Documentos.

Ítem 14	f	%
Nunca	1	7.1
Casi nunca	1	7.1
A veces	6	42.9
Casi siempre	3	21.4
Siempre	3	21.4
Total	14	100.0

Figura 14

Ítem 14 de la Gestión documental. Búsqueda de Documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 14, se muestran los niveles del Ítem 14 de la Gestión documental. El 42.9% de los empleados mencionan que a veces les solicitan buscar documentos de años anteriores, asimismo, el 21.4% casi siempre y siempre buscan documentos de años anteriores.

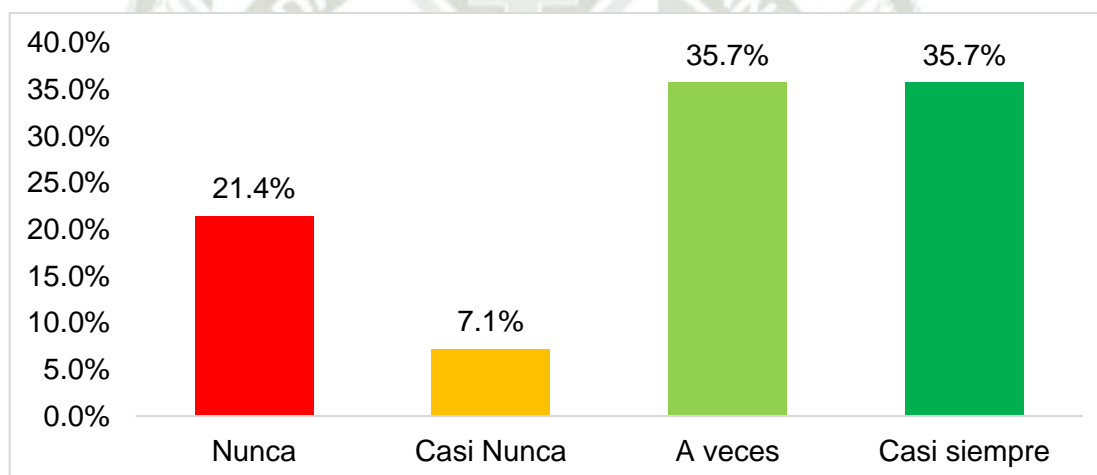
Tabla 15

Ítem 15 de la Gestión documental. Búsqueda de Documentos.

Ítem 15	f	%
Nunca	3	21.4
Casi nunca	1	7.1
A veces	5	35.7
Casi siempre	5	35.7
Total	14	100.0%

Figura 15

Ítem 15 de la Gestión documental. Búsqueda de Documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 15, se muestran los niveles del Ítem 15 de la Gestión documental. El 35.7% de los empleados consideran que a veces les resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores, por otro lado, el 35.7% mencionan que siempre les resulta fácil encontrar la documentación.

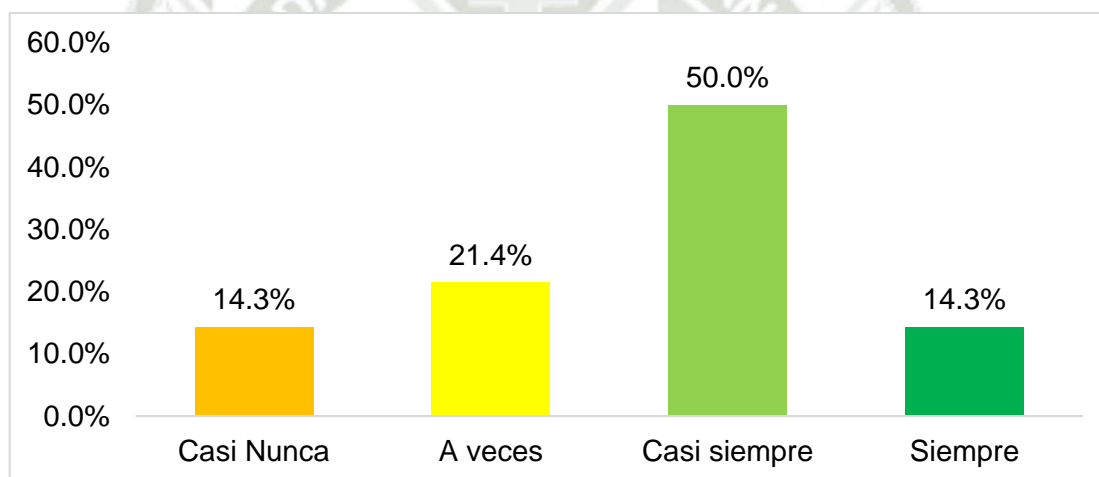
Tabla 16

Ítem 16 de la Gestión documental. Búsqueda de Documentos.

Ítem 16	f	%
Casi nunca	2	14.3
A veces	3	21.4
Casi siempre	7	50.0
Siempre	2	14.3
Total	14	100.0

Figura 16

Ítem 16 de la Gestión documental. Búsqueda de Documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 16, se muestran los niveles del Ítem 16 de la Gestión documental. El 50.0% de los empleados consideran que casi siempre ubican toda la documentación que le solicitan y solamente el 14.3% casi nunca ubican los documentos.

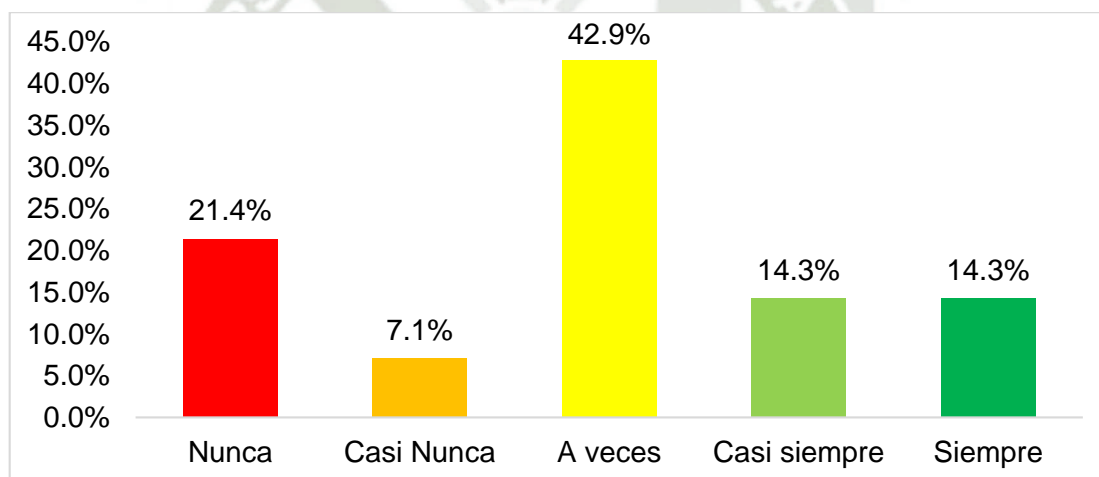
Tabla 17

Ítem 17 de la Gestión documental. Búsqueda Virtual.

Ítem 5	f	%
Nunca	3	21.4
Casi nunca	1	7.1
A veces	6	42.9
Casi siempre	2	14.3
Siempre	2	14.3
Total	14	100.0

Figura 17

Ítem 17 de la Gestión documental. Búsqueda Virtual.



Interpretación:

En la tabla y figura 17, se muestran los niveles del Ítem 17 de la Gestión documental. El 42.9% de los empleados mencionan que a veces ubican toda la información que busca en el Sigepip y el 21.4% nunca ubican los documentos en la plataforma Sigepip.

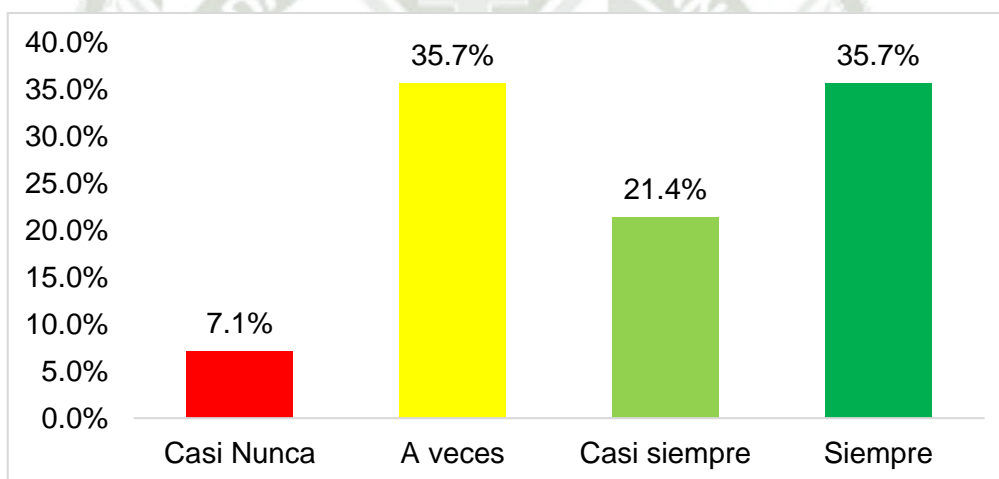
Tabla 18

Ítem 18 de la Gestión documental

Ítem 5	f	%
Casi nunca	1	7.1
A veces	5	35.7
Casi siempre	3	21.4
Siempre	5	35.7
Total	14	100.0%

Figura 18

Ítem 18 de la Gestión documental. Búsqueda de documentos.



Interpretación:

En la tabla y figura 18, se muestran los niveles del Ítem 18 de la Gestión documental. El 35.7% de los empleados mencionan que a veces los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación, por otro lado, el 35.7% opinan que siempre los documentos son accesibles.

RESULTADOS CUALITATIVOS

ENTREVISTAS

Apellidos y Nombres	Cargo o puesto	Área
Berenice	Coordinadora	Contabilidad
Mariela Cama Laura	Coordinadora	Área comercial
Kevin Carlos Pacompia Cama	Gerente	Gerencia
Maricielo Olazábal	Coordinadora	Logística

Las entrevistas fueron aplicadas a los encargados de cada área de la empresa, considerando que su conocimiento y experiencia resultan fundamentales para comprender a profundidad los procesos y desafíos relacionados con la gestión documentaria. Esta decisión se justifica porque los responsables de cada área tienen una visión integral de las actividades que supervisan, así como de las dificultades que enfrentan en la organización y manejo de documentos, lo que permite obtener información clave para realizar un análisis preciso y proponer mejoras pertinentes.

Tabla 19

¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?

Entrevistado	Respuesta
CONTABILIDAD	Normalmente el archivar la documentación en el tema contable es por partes es un archivo de compras, un archivo independiente de caja bancos, un archivo de entregas a vender, etcétera. Todos los archivos son independientes. En nuestro caso por la magnitud de la empresa que es pequeña se está utilizando solo un archivo y el orden es correlativo para poder buscar la información de requerirse y se hace de acuerdo a los Boucher de Caja Banco; porque cada archivo, de acuerdo a lo que se dijo inicialmente, es por vouchers; Compras van de uno hasta donde lleguemos; Entregas de

	<p>igual manera. En este caso como la magnitud de la empresa es pequeña el orden se lleva a nivel de caja bancos entonces cuando nos requieran alguna información buscamos el orden por caja bancos. Si me piden un documento una boleta u otro el sistema nos ayuda bastante porque ahí vemos de acuerdo al número de la boleta el RUC o el documento, ubicamos el reporte que nos arroja el sistema, se ubica el número de pago ya que el orden que se maneja es el número de caja banco</p>
<p>ÁREA COMERCIAL</p>	<p>En un principio se consideraba ordenar por Ruma, posteriormente se toma el orden los documentos por Facturas. Respecto al orden para almacenar, tenemos dos formas, primero en forma digital y también en forma física.</p>
<p>GERENCIA</p>	<p>Se toma en cuenta, el tipo de documento, de acuerdo a que área al que esté relacionado, si se relaciona a recursos humanos, comercial, u otra. Lo almacenamos.</p>
<p>LOGÍSTICA</p>	<p>De acuerdo al tipo de procedimiento que realizamos, por ejemplo: guías, hojas de rutas, entre otras.</p>

Interpretación:

La interpretación de los datos en la Tabla 3 evidencia que cada área de la empresa de transportes Karibu S.R.L. aplica criterios específicos para almacenar documentos, reflejando un enfoque funcional pero fragmentado. En el área de Contabilidad, se observa un sistema predominantemente físico con un orden correlativo que agrupa documentos como compras, caja bancos y entregas en un solo archivo debido al tamaño reducido de la empresa. Sin embargo, aunque este método parece funcional para su contexto, puede presentar limitaciones frente a un crecimiento organizacional, ya que la dependencia de archivos físicos podría dificultar la recuperación rápida de información a mayor escala. No

obstante, la integración de un sistema digital muestra avances en eficiencia, al facilitar búsquedas mediante correlativos o datos específicos como el RUC.

El Área Comercial combina formatos físico y digital, organizando inicialmente por ruma, una técnica básica, y evolucionando hacia un criterio más específico basado en facturas. Esta transición refleja un intento por mejorar la accesibilidad y organización de la documentación, aunque podría beneficiarse de una sistematización más uniforme que reduzca el riesgo de inconsistencias entre los formatos.

Desde la perspectiva de Gerencia, los documentos se clasifican por el área funcional a la que pertenecen (recursos humanos, comercial, etc.), lo que indica un criterio más estratégico para relacionar documentos con sus procesos asociados. Sin embargo, esta metodología podría generar desafíos si no existe una conexión clara con los sistemas de las otras áreas, lo que dificultaría la trazabilidad y un acceso centralizado.

En el caso de Logística, la clasificación de documentos responde a las actividades propias del área, como guías o hojas de ruta, lo que permite un acceso inmediato a información operativa específica. No obstante, este enfoque operativo carece de integración con un sistema general, lo que podría limitar la visión global de los procesos documentarios en la empresa. En conjunto, los hallazgos sugieren que, aunque las áreas han desarrollado criterios propios según sus necesidades, la falta de un sistema integrado de gestión documentaria genera fragmentación y posibles ineficiencias. Esto pone de manifiesto la importancia de implementar un sistema estandarizado y digitalizado que permita centralizar y optimizar el almacenamiento, garantizando una gestión más eficiente y alineada con el crecimiento de la empresa.

Tabla 20.

¿A qué se debe que las gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	<p>De manera general, como estamos creciendo, de acuerdo a ello nos vamos ordenando y vamos viendo la necesidad. De repente ahora lo que se requiere es tener un sistema más amplio, donde englobe todas las áreas, ahora se canaliza por medios de correos electrónicos; pero por el sistema se vincularía. Pero estamos creciendo todavía.</p>
Área comercial	<p>En un principio, cuando yo ingrese a la empresa, era porque recién se estaba abriendo la empresa, entonces había mucha libertad para poder fidelizar el cliente; pero poco a poco hemos podido corregir esas fallas que se tuvo en su momento.</p>
Gerencia	<p>En realidad, no está claro. No hay una estructura al día de hoy, no hay un plan donde este diseñado la distribución organizada de los documentos; por qué el crecimiento de nuestra empresa fue rápido, y durante un año ya pasamos a 20, entonces al yo asumir la gerencia y como no conocía muy sobre el tema, no pude dar solución inmediata, además de un tema de tiempo, no me daba abasto. Íbamos contratando gente, y delegando funciones.</p> <p>Pero entonces, se debe más que todo al crecimiento, a la falta de tiempo relacionada al crecimiento y a no haberlo trabajado oportunamente. Respecto a si el desorden que se origina en las áreas se debe a que no hay una estructura o procedimiento establecido, considero que sí, es correcto,</p>

	no tenemos una estructura definida en este caso. En el camino se va estableciendo ciertos parámetros, procedimientos, pero aún no está englobado en general; hay cosas que aún están en el aire, que poco a poco las vamos 11atendiendo, pero, al día de hoy no todo está al 100% procedimentado.
Logística	Lo que se ve es que actualmente no están estandarizados los procedimientos; porque estamos recién estandarizando los procesos para poder ordenarnos en el trámite documentario.

Interpretación:

La interpretación de los datos de la Tabla 4 señala que la falta de orden en el almacenamiento de documentos en las gerencias de la unidad organizacional se debe principalmente al crecimiento acelerado de la empresa y a la ausencia de una estructura organizativa previamente planificada. En el área de Contabilidad, se reconoce que el desorden actual responde a un crecimiento progresivo y a la falta de un sistema amplio que integre todas las áreas. Aunque actualmente los documentos se canalizan a través de correos electrónicos, se identifica la necesidad de implementar un sistema unificado para optimizar la gestión documentaria. Este reconocimiento refleja una actitud proactiva, aunque aún no se han tomado medidas concretas para solucionar el problema.

En el Área Comercial, el desorden inicial se atribuye a la etapa de apertura de la empresa, donde existía flexibilidad para captar clientes y establecer bases operativas. Si bien se han hecho esfuerzos para corregir las fallas de aquel periodo, persisten retos relacionados con la consolidación de un sistema eficiente de almacenamiento documental.

Desde la perspectiva de Gerencia, la falta de orden se asocia a la inexistencia de un plan estructurado para la distribución de documentos. Esto se explica por el rápido crecimiento de la empresa, que llevó a asumir funciones sin la preparación adecuada ni el tiempo suficiente para implementar soluciones

integrales. Además, se destaca que el problema radica en la carencia de una estructura definida y procedimientos estandarizados, lo que ha generado un ambiente de improvisación donde ciertos parámetros se establecen de manera reactiva y no como parte de una planificación estratégica.

Finalmente, en Logística, se identifica que el principal desafío radica en la falta de estandarización de los procedimientos documentarios, un esfuerzo que aún se encuentra en proceso. Esta situación no solo dificulta la organización interna, sino que también compromete la capacidad de coordinación entre áreas.

Tabla 21.

¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	Tenemos archivadores, módulos, para poder apilar bien la información. No podemos dejar de usar estos documentos por la antigüedad que tengan desde 2 o 3 años, no se puede prescindir de ellos. Pueden ser requeridos en algún momento. Sí o sí se debe tener un archivo adicional, porque siempre se puede requerir, en alguna fiscalización.
Área comercial	Una vez que ya lo tenemos regularizado, lo derivamos al área de contabilidad, ahí ya se encargan de archivarlos de acuerdo de su criterio. Nosotros nos quedamos con lo digital y un cargo, se escanean todos los documentos
Gerencia	Dependiendo de la importancia del documento, si el documento es importante, lo archivamos, si no es importante lo deseamos.

Logística	Lo que hacemos es ponerlo en un portafolio, los documentos que hay hemos entregado, y los dividimos por el tipo de procedimiento. Así mismo todo ello se encuentra dentro del espacio de oficina.
-----------	---

Interpretación:

La interpretación de los datos de la Tabla 5 evidencia que cada área de la empresa de transportes Karibu S.R.L. adopta prácticas diferenciadas para gestionar los documentos ya atendidos, reflejando una falta de uniformidad en los procesos de archivo y almacenamiento. En el caso de Contabilidad, se observa un enfoque conservador al mantener archivadores físicos que garantizan la conservación de documentos independientemente de su antigüedad, reconociendo su relevancia para eventuales fiscalizaciones. Este método asegura la disponibilidad de información clave, aunque puede implicar limitaciones en términos de espacio y eficiencia.

El Área Comercial opta por un modelo mixto, derivando los documentos físicos regularizados al área de contabilidad para su archivo definitivo, mientras conserva copias digitales y cargos escaneados. Este enfoque demuestra un avance hacia la digitalización, aunque delega la responsabilidad de conservación física a otra área, lo que podría ocasionar duplicidad de esfuerzos o confusión en la trazabilidad.

Desde la perspectiva de Gerencia, la gestión de documentos depende de su importancia: los documentos considerados relevantes son archivados, mientras que los no esenciales son descartados. Este criterio subjetivo puede generar riesgos, ya que la falta de parámetros claros podría resultar en la pérdida de información valiosa.

Finalmente, el área de Logística almacena los documentos atendidos en portafolios, organizándolos por tipo de procedimiento y manteniéndolos dentro de la oficina. Si bien esta práctica permite un acceso inmediato a los documentos relacionados con procesos operativos, carece de una integración con el sistema global de archivo, lo que limita su alcance y consistencia.

En general, los resultados reflejan una gestión fragmentada de los documentos atendidos, donde cada área opera de manera independiente y con criterios distintos. Esta situación resalta la necesidad de unificar los procesos mediante la implementación de un sistema integral que garantice tanto la conservación adecuada de los documentos físicos como su digitalización, estableciendo estándares claros que eviten duplicidades, riesgos de pérdida, y mejoren la eficiencia organizacional.

Tabla 22. ¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	<p>El orden es lo principal, perdidas pueden existir por errores humanos; nosotros mismos supervisarnos y fiscalizarnos, eso debemos hacer. Respecto a si dentro de mi área a alguien se le ha perdido algún documento que necesitaban en algún momento, bueno sí, pero ahora como ya a nivel nacional tenemos lo que es la ayuda en el medio electrónico, tecnológico; entonces aparte de que se tienen los archivos físicos, también se tienen pdfs guardados, de contratos, recibos, archivos, boletas, facturas, de muchas otras cosas que son necesarias. Entonces si no se encontrara en el archivo físico, virtualmente los tenemos, eso es nuestro extra, para poder afrontar cualquier cosa</p>
Área comercial	<p>Una vez que ya lo tenemos regularizado, lo derivamos al área de contabilidad, ahí ya se encargan de archivarlos de acuerdo de su criterio.</p> <p>Nosotros nos quedamos con lo digital y un cargo, se escanean todos los documentos.</p>

<p>Gerencia</p>	<p>Dependiendo de la importancia del documento, si el documento es importante, lo archivamos, si no es importante lo deseamos. Los documentos desechables son aquellos documentos de gestión diaria, que dentro del procedimiento no son claves, por ejemplo, contratos, que puedan servir de modelos o de referencia, si se guardan.</p> <p>Pero si son por ejemplo hay esta problemática llega un requerimiento, yo lo reviso y lo apruebo, y lo desecho, porque eso lo revisa y lo archiva otra área.</p> <p>El día de hoy hay cosas puntuales que solo las veo yo, y las tengo archivadas en espacios dentro de mi oficina, pero no se manejan bajo llave o parecido; Pero tampoco el personal dispone de él sin permiso previo; y no siempre se hace un cargo de entrega (entre el personal), entonces en algunos casos si puede haber pasado que se haya traspapelado. La información es muy importante para la empresa y es importante que haya un espacio para documentos importantes.</p>
<p>Logística</p>	<p>Por ejemplo, para el tema de las facturas lo que hago es sacarle copia y con un cargo se lo entrego al área de contabilidad. Guardo el cargo que es firmado por el área que acepta los documentos.</p>

Interpretación:

La interpretación de los datos de la Tabla 6 revela que las medidas implementadas por cada área de la empresa para evitar la pérdida de documentos son variadas y reflejan tanto avances tecnológicos como prácticas tradicionales, aunque persisten debilidades organizativas. En el área de Contabilidad, se prioriza el orden como medida fundamental y se reconoce que

las pérdidas pueden deberse a errores humanos. Para mitigar este riesgo, complementan los archivos físicos con respaldos digitales, como PDF de contratos, recibos y facturas. Este enfoque combina supervisión interna y tecnología, lo que fortalece la capacidad de recuperación de documentos, pero depende significativamente de una supervisión constante.

El Área Comercial destaca por su enfoque digital, escaneando todos los documentos y quedándose con copias digitales y cargos, mientras deriva los documentos físicos al área de contabilidad. Este sistema reduce el riesgo de pérdidas físicas, aunque genera una dependencia en el área de contabilidad para la organización y archivo físico de los documentos.

En Gerencia, se aprecia una gestión diferenciada según la importancia de los documentos. Los más relevantes se archivan en espacios dentro de la oficina, mientras que los menos significativos se descartan tras su revisión. Sin embargo, la falta de medidas de seguridad, como archivos bajo llave o la formalización de cargos de entrega, incrementa el riesgo de extravíos y traspapeleos, especialmente para documentos que requieren seguimiento interno.

Por su parte, el área de Logística implementa medidas más formales al sacar copias de documentos, como facturas, y entregar los originales al área de contabilidad junto con un cargo firmado. Este procedimiento asegura una trazabilidad básica y minimiza el riesgo de pérdida al documentar cada transferencia de archivos entre áreas.

Tabla 23. ¿Cómo es el espacio asignado para conservar la documentación de la unidad?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	El espacio de ahora es nuevo, nos da bastante espacio al menos por ahora para poder ordenarnos mejor.
Área comercial	Como le digo, primeramente, nosotros realizamos una revisión desde antes de que ingrese a planta, para verificar que todo está en regla; una vez que todos los documentos estén correctos procedemos a subirlo a la nube y lo archivamos, para posterior hacer su factura, y se deriva al área contable. En los últimos meses no hemos tenido pérdidas, pero ya hemos ido cada vez mejorando, en estos últimos meses perdidas no hemos tenido.
Gerencia	Dentro de mi oficina cuento con espacio dónde se guardan los documentos importantes. Concernientes a mi área, y se deriva la documentación que corresponda a cada área, para que se archive correspondientemente.
Logística	Como no requerimos de almacenar gran cantidad de documentos, el espacio con el que contamos sí nos alcanza para guardar todos nuestros documentos.

Interpretación:

La interpretación de los datos de la Tabla 7 muestra que las áreas de la organización presentan distintas realidades respecto al espacio asignado para conservar la documentación, con un nivel de adecuación generalmente aceptable, pero con enfoques y prioridades diversas. En Contabilidad, el espacio asignado es nuevo y suficiente para la gestión actual, lo que sugiere un esfuerzo

reciente por mejorar las condiciones de almacenamiento y facilitar el orden documentario. Esta medida responde probablemente a la alta demanda de conservación de documentos físicos en esta área.

El Área Comercial muestra un enfoque híbrido en el manejo de documentación, priorizando el uso de herramientas digitales para subir documentos a la nube, lo que reduce la dependencia de espacio físico. La documentación física, tras ser regularizada, es derivada al área de contabilidad, lo que refleja un aprovechamiento del espacio interno limitado pero funcional para su operatividad inmediata.

En Gerencia, el espacio para almacenar documentación está ubicado dentro de la oficina del gerente, reservado para documentos considerados importantes y específicos de su área. Aunque funcional, este enfoque puede limitar la estandarización de procedimientos y centralización de archivos importantes, y no garantiza un sistema organizado y accesible para terceros.

Por último, el área de Logística dispone de un espacio suficiente para sus necesidades actuales debido al bajo volumen de documentación que maneja. Esto demuestra que la naturaleza de las operaciones en esta área no exige una alta capacidad de almacenamiento, pero podría beneficiarse de un enfoque más estandarizado en caso de expansión o crecimiento.

En general, el análisis evidencia que, aunque las áreas tienen espacios adecuados para su situación actual, no existe una planificación integrada a nivel organizacional para la asignación y uso del espacio documentario. Esto podría generar desafíos en el futuro, especialmente con el crecimiento de la empresa, donde la capacidad actual podría resultar insuficiente o desorganizada. Es esencial que se considere un diseño de espacios de almacenamiento unificado y flexible, apoyado por un sistema digital robusto que permita un manejo eficiente de los documentos tanto físicos como digitales.

Tabla 24. ¿En qué la ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	<p>La contabilidad es como un árbol, el tronco es la oficina de contabilidad, y las ramas son como logística, recursos humanos y otras áreas operativas que involucra y que se centran en la contabilidad.</p> <p>Como somos distintas áreas, cuando hacemos los registros contables también se separa; en el tema de Recursos Humanos se ve comúnmente los contratos, las boletas, incidencias (vacaciones, adelantos de sueldo, etc.), en el tema de logística, (cotizaciones, Ordenes de servicio, cotizaciones, etc.). Todas las áreas, hablando dinerariamente, se centralizan en contabilidad, entonces por lo tanto el orden se ve de acuerdo a Caja Bancos. Si la empresa creciera un poco más, entonces deberíamos hacer una contabilidad sectorizada, aparte, Área de presupuesto, logística, etc. De acuerdo a la cantidad masiva de Unidades que tenga, también tendrá mayor cantidad de archivos. El trabajo es el mismo, pero es mayor la cantidad documental</p>
Área comercial	<p>Para un fácil acceso cuando se necesite alguna información. Pero nosotros ya no manejamos tanto la documentación. Porque lo derivamos al área de contabilidad. La empresa es bastante amplia, entonces nosotros presentamos la información completa para poder solicitar la factura. Verificamos que este complet y derivamos al área de contabilidad para que le den la factura.</p>
Gerencia	<p>Ayuda bastante, ya que te da una lista de como clasificar. Son como la base de todo esto, básicamente lo</p>

	trabajamos en relación a las áreas, al día de hoy, tenemos unos de bancos, de contratos, y uno relacionado a las áreas.
Logística	Cómo lo ordenamos de acuerdo al tipo de procedimiento, ese orden entonces nos sirve para guiarnos de acuerdo a ello.

Interpretación:

La interpretación de la Tabla 8 revela que la clasificación de las series documentales desempeña un papel crucial para la organización y funcionalidad de las áreas en la unidad organizacional, aunque su impacto y manejo varían según las particularidades de cada área. En Contabilidad, la clasificación se entiende como un eje central que integra las operaciones financieras de otras áreas como Logística y Recursos Humanos. Este enfoque permite una gestión ordenada de la información, basada en categorías clave como contratos, boletas y órdenes de servicio. Sin embargo, se identifica una dependencia significativa del volumen documental y un manejo centralizado, lo que podría complicar la eficiencia con el crecimiento empresarial si no se implementa una sectorización adecuada.

El Área Comercial, por su parte, utiliza la clasificación documental principalmente para asegurar un fácil acceso a la información necesaria, aunque la mayor parte de la documentación es derivada a Contabilidad. Esto indica un rol operativo en el flujo documental, con menor protagonismo en el almacenamiento y organización de la información, lo que podría limitar su capacidad de respuesta directa a requerimientos específicos.

En Gerencia, la clasificación se percibe como una herramienta estratégica que facilita la organización y accesibilidad de la documentación por áreas específicas como bancos, contratos y otras. Este enfoque refleja una intención de estructuración global, aunque probablemente aún enfrenta desafíos debido a la falta de un sistema completamente estandarizado.

Finalmente, el área de Logística emplea la clasificación para guiarse según los procedimientos específicos que maneja, destacando un orden funcional que responde directamente a las necesidades operativas del área. Este enfoque práctico asegura que cada tipo de documento esté organizado de manera que facilite su acceso y uso.

En conjunto, se evidencia que la clasificación documental es un factor determinante para la operatividad de las áreas, ya sea como base para la gestión contable, para facilitar accesos rápidos o para guiar procedimientos específicos. No obstante, la falta de un sistema integrado y una clasificación estandarizada a nivel organizacional podría generar ineficiencias, especialmente en un contexto de expansión o incremento de las operaciones. Esto resalta la necesidad de implementar una estrategia unificada para la clasificación y manejo de series documentales, apoyada en herramientas tecnológicas que permitan optimizar el flujo y almacenamiento de información.

Tabla 25. ¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	Por lo pronto solo utilizamos el Drive, en cada departamento (logística, recursos humanos, RRHH, operaciones, etc). Y el SISCONT.
Área comercial	Por el momento como vamos avanzando, está funcionando el uso del Drive, pero a posterior tendremos que aplicar otras alternativas.
Gerencia	No utilizamos ninguna herramienta tecnológica, lo único que hacemos es documentar la situación a un tema de

	<p>procedimientos básicos al día de hoy, y relacionado a eso ya generamos un orden de archivo de los documentos.</p> <p>En el área de comercial, contabilidad y logística, hay documentos que se manejan así, se guardan los documentos, en plataformas en Drive. Los documentos, se almacenan nada más. No están sincronizados con las otras áreas, algunos puntos se pueden compartir, pero la mayor parte no.</p>
Logística	<p>No utilizamos ninguna herramienta tecnológica, lo que utilizamos es el Drive.</p>

Interpretación:

La interpretación de la Tabla 9 revela que, en la unidad organizacional, el uso de herramientas tecnológicas específicas para la búsqueda y gestión de información es limitado. La mayoría de las áreas, como Contabilidad, Gerencia y Logística, emplean plataformas básicas como Drive, que, aunque permiten almacenar documentos, no están completamente integradas ni optimizadas para una gestión documental más eficiente. Esta situación resalta una carencia en el uso de herramientas especializadas como E-chaski, Sigad, Sigid, Sigepip, y SharePoint, las cuales podrían ofrecer ventajas en cuanto a la búsqueda, organización y sincronización de la información entre áreas.

La falta de uso de herramientas tecnológicas avanzadas indica que, aunque hay una práctica básica de almacenamiento de documentos, los procesos de búsqueda y recuperación de información podrían ser más eficientes si se adoptaran plataformas que faciliten la integración de los datos y el acceso compartido en tiempo real. Por ejemplo, el uso de Drive limita la sincronización entre las áreas, lo que podría generar problemas de acceso y actualización de la información de manera oportuna.

Tabla 26. ¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

Entrevista	Respuesta
Contabilidad	<p>Nuestro sistema contable es bastante amigable, nos muestra los archivos antiguos de hace 4 5 o 7, 8 años atrás. La contabilidad es como un hospital para las empresas, todo queda registrado, entonces, si no hubiera un documento antiguo en físico, se tendría que hacer o buscar.</p>
Área comercial	<p>Por el momento como vamos avanzando, está funcionando, pero a posterior tendremos que aplicar otras alternativas.</p>
Gerencia	<p>Hemos tenido problemas relacionado a eso, inicialmente cuando la empresa empezó a crecer yo trate de llevar a mi manera un tipo de clasificación y codificación para los archivos, pero cuando fuimos creciendo se fue el orden de eso. Al día de hoy no tenemos un a codificación o lista de codificación, simplemente lo manejamos por áreas, o por procedimientos, o cosas así.</p> <p>¿Dentro de esos archivos antiguos se han logrado perder algunos?</p> <p>Sí, recuerdo que sí.</p> <p>¿Y si SUNAT acudiera a fiscalizar se podría atender?</p> <p>Depende del periodo que soliciten fiscalizar, porque si es del año anterior podemos llegar al 100%, si se trata del 2022 quizás a un 90. Teniendo en cuenta que SUNAT, pide</p>

	<p>todo tipo de documentos que puedan dar certeza, sustento a las operaciones que se han realizado, varias y diversas.</p> <p>¿Ud. como gerente cómo ve la gestión documental de las diferentes áreas dentro de su empresa.</p> <p>Hay áreas que manejan mayor cantidad de documentos, hay áreas que lo llevan mejor también que depende del personal.</p> <p>En el caso del área comercial, es un poco más complicado, porque tratan con clientes, entonces dependemos de los documentos que ellos nos entreguen. Pero en el caso de las áreas internas, nosotros tenemos una mejor gestión, podemos organizarlo mejor.</p> <p>¿Qué área es la mejor organizada?</p> <p>El área de operaciones, son el primer paso, para empezar todo el demás tramite, pero todas las áreas lo manejan a la par.</p>
<p>Logística</p>	<p>Algunos documentos si se encuentran archivados, pero también hay documentos que se han perdido, por el tema que no había un orden. Ahora recién se está tratando de ordenar.</p> <p>¿En el caso de su área se les a perdido alguna vez algún tipo de documento, y han tenido problemas por ello?</p> <p>-Sí, sobre todo en el lado contable, lo que son facturas ha habido perdidas, o a veces no se pedio en su tiempo y se tuvo que regularizar trámites, desorden. Sobre todo, se ha tenido el problema con el área contable.</p>

	<p>Hay áreas que manejan mayor cantidad de documentos, hay áreas que lo llevan mejor también que depende del personal.</p> <p>En el caso del área comercial, es un poco más complicado, porque tratan con clientes, entonces dependemos de los documentos que ellos nos entreguen.</p> <p>Pero en el caso de las áreas internas, nosotros tenemos una mejor gestión, podemos organizarlo mejor.</p> <p>¿Qué área es la mejor organizada?</p> <p>El área de operaciones, son el primer paso, para empezar todo el demás tramite, pero todas las áreas lo manejan a la par.</p>
--	---

Interpretación:

La interpretación y análisis de la Tabla 10 revelan una diversidad de enfoques y retos relacionados con la gestión y localización de documentos antiguos en las distintas áreas de la empresa. En Contabilidad, la existencia de un sistema contable "amigable" facilita la búsqueda de documentos, incluso de años anteriores, lo cual muestra que la implementación de tecnologías adecuadas puede mejorar considerablemente la eficiencia en la gestión documental. Este caso resalta la importancia de contar con sistemas que centralicen y digitalicen la información, facilitando su localización incluso cuando los documentos ya no están disponibles en formato físico.

Por otro lado, en el Área Comercial, la gestión de documentos parece estar menos optimizada. A pesar de que se están tomando medidas para mejorar el proceso, no cuentan con un sistema estructurado para la localización de documentos antiguos. Esto refleja una dependencia de los documentos entregados por los clientes y la falta de un sistema propio para gestionarlos adecuadamente. Esto puede generar dificultades a largo plazo, especialmente

cuando se trata de documentos que deben ser consultados en situaciones fiscales o legales.

En Gerencia, se observa que el proceso de clasificación y codificación de archivos comenzó de manera ordenada, pero el crecimiento de la empresa y la falta de actualización del sistema provocaron que se perdiera el control de la organización documental. El hecho de que algunos documentos se hayan perdido indica que, a pesar de la buena intención inicial, la falta de un sistema robusto y la incapacidad de adaptarlo a las nuevas necesidades de la empresa puede llevar a problemas de gestión. Además, la falta de codificación y la dependencia de áreas y procedimientos informales aumenta el riesgo de desorganización, lo que podría afectar la capacidad de la empresa para responder ante requerimientos legales, como los de SUNAT.

En Logística, aunque algunos documentos están archivados, también se reconocen pérdidas debido a un desorden previo. Sin embargo, se está trabajando en mejorar la organización, lo cual es positivo. La pérdida de documentos, particularmente facturas, subraya la importancia de contar con una estrategia clara para archivar y recuperar información, especialmente en áreas que manejan documentos cruciales para las finanzas de la empresa.

2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Organizar de manera eficiente y sistemática los documentos del archivo de la empresa Karibú S.R.L., garantizando su adecuada clasificación, orden y etiquetado para facilitar su búsqueda y recuperación.

La gestión documental de la empresa Karibú S.R.L. muestra un panorama mixto, según los resultados obtenidos. En la Tabla 1, se observa que el 64.3% de los empleados perciben que la gestión documental tiene un nivel medio, mientras que solo el 35.7% considera que es alta. Esta distribución indica que, si bien se reconoce cierto esfuerzo por parte de la empresa en la organización de los documentos, aún existen áreas de mejora en la eficiencia del sistema implementado.

Los resultados de la Tabla 2, donde se desglosan las dimensiones de la gestión documental, muestran que, tanto en la Administración como en la Documentación, el 64.3% y 57.1% de los empleados consideran que los niveles son medios, lo que refleja una organización insuficientemente eficiente en ambas dimensiones. La falta de un sistema completamente estructurado puede estar contribuyendo a este resultado, ya que la administración de archivos y la documentación no alcanzan niveles óptimos, lo que indica la necesidad de una mayor automatización y herramientas tecnológicas para asegurar una clasificación y etiquetado adecuado.

La falta de una clasificación sistemática de los documentos, como también lo mencionan algunos de los antecedentes locales y nacionales, podría estar afectando la eficiencia en la recuperación de información. Por ejemplo, investigaciones como la de Rodríguez (2019) y Collazos (2019) señalan la importancia de sistemas adecuados para mejorar la gestión de la documentación, no solo a nivel administrativo, sino también en la atención de los usuarios, lo cual es vital para empresas que manejan grandes volúmenes de documentos, como en el caso de Karibú S.R.L.

Asimismo, la implementación de un sistema automatizado o la mejora del que ya existe podría facilitar el etiquetado y la clasificación de documentos, lo que se alinea con los resultados obtenidos por Casas (2023), que subraya la importancia de la organización de archivos como parte de la mejora de los procesos internos y de la eficiencia empresarial. Sin embargo, a pesar de las percepciones mayoritarias de niveles medios de organización, es evidente que se requiere una intervención más profunda para garantizar que los documentos sean clasificados de manera sistemática y se pueda asegurar su fácil acceso y recuperación.

En cuanto a la percepción de los empleados sobre el nivel de administración y documentación, los resultados podrían indicar que la empresa Karibú S.R.L. debe centrarse en fortalecer estas dos dimensiones clave, tal como lo sugieren investigaciones previas sobre la relación entre la organización documental y el desempeño empresarial. A medida que se mejoren los procesos de organización y clasificación de documentos, se espera que también se

optimicen otras áreas de la gestión empresarial, tal como lo reflejan las investigaciones de Véliz (2020) y Huayta (2019), donde una adecuada gestión documental mejora considerablemente la eficiencia general de una empresa.

Finalmente, la organización y sistematización de los documentos en Karibú S.R.L. aún presenta retos importantes. Si bien la clasificación y orden de los documentos están siendo gestionados de manera media, es necesario avanzar hacia la implementación de tecnologías que permitan un manejo más eficiente. El desafío radica en la estandarización y automatización de procesos que aseguren una gestión documental más eficaz, tal como lo evidencian los antecedentes investigativos tanto nacionales como internacionales. Por lo tanto, el próximo paso debe ser priorizar la modernización de la infraestructura tecnológica y ofrecer capacitación al personal para mejorar la organización y recuperación de documentos, lo cual también contribuiría a un mejor desempeño organizacional y administrativo.

Objetivo Específico 2: Diseñar un instructivo detallado para la organización de los documentos físicos en el archivo de gestión, estableciendo procedimientos claros y prácticos para el almacenamiento y mantenimiento de la documentación, asegurando su integridad y conservación a largo plazo.

Los resultados obtenidos en las tablas anteriores (Tabla 1 y Tabla 2) reflejan que la gestión documental en la empresa Karibú S.R.L. presenta áreas de mejora, principalmente en la administración y documentación, lo que subraya la necesidad de establecer procedimientos claros y prácticos para la organización de documentos físicos. Si bien los niveles de organización son medios (64.3% en Administración y 57.1% en Documentación), se observa que hay una oportunidad significativa de mejora en la forma en que los documentos físicos son almacenados y mantenidos.

El diseño de un instructivo detallado para la organización de los documentos físicos en el archivo de gestión resulta esencial para mejorar la estructura y asegurar la integridad y conservación de la documentación a largo plazo. Este instructivo debe ser claro, práctico y accesible para todo el personal

involucrado en el manejo de los documentos. De acuerdo con los antecedentes de Casas (2023) y Huayta (2019), la implementación de procedimientos estandarizados y la capacitación del personal en la gestión documental son fundamentales para garantizar una operación eficiente.

En relación con la necesidad de asegurar la conservación de los documentos físicos, el instructivo debe contemplar aspectos claves como la clasificación, almacenamiento, mantenimiento, y acceso. Según los resultados obtenidos en las tablas y las investigaciones previas, la falta de un sistema bien definido y la carencia de un instructivo claro puede estar contribuyendo a la percepción de que la gestión documental tiene un nivel medio en la empresa. La implementación de este tipo de procedimientos mejorará la eficiencia en el manejo de documentos y garantizará su preservación en el tiempo.

En ese sentido, el instructivo se presentará en el anexo 04 contando este como la propuesta de mejora en relación al objetivo general. Por lo que la finalidad de este instructivo fue: Establecer procedimientos claros y prácticos para la correcta organización, almacenamiento y conservación de los documentos físicos en el archivo de gestión, asegurando su integridad y conservación a largo plazo (ver anexo 4).

Evaluar la necesidad de un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa Karibú S.R.L. en el uso efectivo de herramientas informáticas para la gestión documental, identificando las brechas de conocimiento y habilidades necesarias para mejorar ción electrónica de documentos en la empresa.

De acuerdo con los resultados cuantitativos, reflejados en la Tabla 1 y Figura 1, la mayoría de los colaboradores perciben que la gestión documental en la empresa tiene un nivel medio, con un 64.30%. Esto sugiere que, aunque existe un sistema de gestión documental implementado, hay un margen importante de mejora, lo que puede estar relacionado con la falta de capacitación adecuada en el uso de herramientas tecnológicas específicas.

Los resultados cualitativos obtenidos en las entrevistas también brindan información relevante. Al entrevistar a los colaboradores, se evidenció que

muchos no tienen claro el uso efectivo de las herramientas informáticas actuales para la gestión de documentos. Aunque algunos mencionan que utilizan programas básicos, como procesadores de texto y hojas de cálculo, la mayoría no está familiarizada con software específico de gestión documental. Además, los entrevistados expresaron que no tienen un conocimiento profundo sobre cómo las herramientas digitales pueden mejorar la eficiencia y organización de los documentos, lo que refleja una clara necesidad de capacitación.

En cuanto a los antecedentes, tanto locales como internacionales, encontramos que la capacitación en el uso de tecnologías y sistemas de gestión documental es un tema recurrente. En investigaciones previas, como la de Véliz (2020), se destaca que la falta de formación en el uso de herramientas digitales afecta el desempeño laboral y la eficiencia organizacional. Esto se alinea con los resultados de la investigación en Karibú S.R.L., donde la falta de conocimiento en el manejo de herramientas especializadas podría ser un factor clave que limita la eficiencia en la gestión documental.

En cuanto a las dimensiones de la gestión documental (Tabla 2), se observa que, en las áreas de administración y documentación, los empleados tienen una percepción de nivel medio. Sin embargo, los resultados indican que, en la dimensión de documentación, un número significativo de empleados percibe la gestión en este aspecto como insuficiente, con un 7.1% indicando un nivel bajo. Esto subraya la necesidad de una intervención que aborde tanto la mejora en los procesos como la capacitación en el uso adecuado de herramientas informáticas.

Por lo tanto, se concluye que es indispensable evaluar y plantear un plan de capacitación que permita a los colaboradores adquirir las habilidades necesarias para manejar de manera óptima las herramientas informáticas específicas para la gestión documental. La implementación de este plan debe abordar tanto las carencias tecnológicas como las prácticas deficientes observadas en la empresa, para garantizar una mejora integral de la gestión documental.

En aras a responder a los objetivos, se presenta a continuación el instructivo elaborado para la empresa::

INSTRUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS	
Objetivo	Establecer procedimientos claros y prácticos para la correcta organización, almacenamiento y conservación de los documentos físicos en el archivo de gestión, asegurando su integridad y conservación a largo plazo.
Alcance	Este instructivo aplica a todo el personal encargado de la gestión, clasificación, almacenamiento y mantenimiento de documentos dentro de la empresa Karibú S.R.L.
PROCEDIMIENTO	
<p>1. Clasificación de los Documentos: (I1, I4)</p> <p>Los documentos se deben clasificar en tres categorías principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos permanentes: Aquellos que deben ser conservados de manera indefinida. - Documentos de archivo temporal: Aquellos que deben ser conservados durante un periodo específico antes de su eliminación o transferencia. - Documentos confidenciales: Aquellos que contienen información sensible y deben ser manejados con alto nivel de seguridad. <p>Para cada categoría, se deberá asignar un código único que facilite su identificación y posterior búsqueda.</p> <p>2. Etiquetado de los Documentos: (I1, I4, I5)</p> <p>Cada documento debe ser etiquetado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del documento - Fecha de creación - Categoría (permanente, temporal, confidencial) - Código de archivo único - Las etiquetas deben ser legibles, duraderas y resistentes al desgaste. 	

3. Almacenamiento de los Documentos: (I1)

Los documentos físicos deben ser almacenados en estanterías metálicas o archivadores resistentes y seguros, con acceso restringido según la categoría del documento.

Los documentos permanentes deben almacenarse en condiciones que garanticen su preservación a largo plazo, como en carpetas plásticas o cajas archivadoras selladas.

Los documentos temporales deben ser almacenados de manera organizada y fácilmente accesible, con un control periódico para su eliminación o traslado a archivos externos.

Los documentos confidenciales deben guardarse en archivadores cerrados con clave o en cajas fuertes, accesibles solo a personal autorizado.

4. Mantenimiento y Conservación: (I2, I3)

Los documentos deben ser mantenidos en un ambiente seco, sin exposición directa a la luz solar y a temperaturas extremas. Se recomienda que el área de almacenamiento cuente con control de humedad y temperatura.

Se deben realizar revisiones periódicas de los documentos cada seis meses para detectar posibles daños, como humedad, hongos o deterioro físico, y tomar las acciones correctivas pertinentes.

5. Acceso y Recuperación de Documentos: (I5, I6)

Los documentos deben ser almacenados siguiendo un sistema lógico de orden (alfabético, cronológico, por tipo de documento, etc.) que facilite su recuperación rápida y eficiente.

El acceso a los documentos debe estar restringido y registrado. Todo movimiento de documentos debe ser registrado en un sistema de control, ya sea digital o manual, para asegurar la trazabilidad.

6. Eliminación de Documentos: (I3, I4)

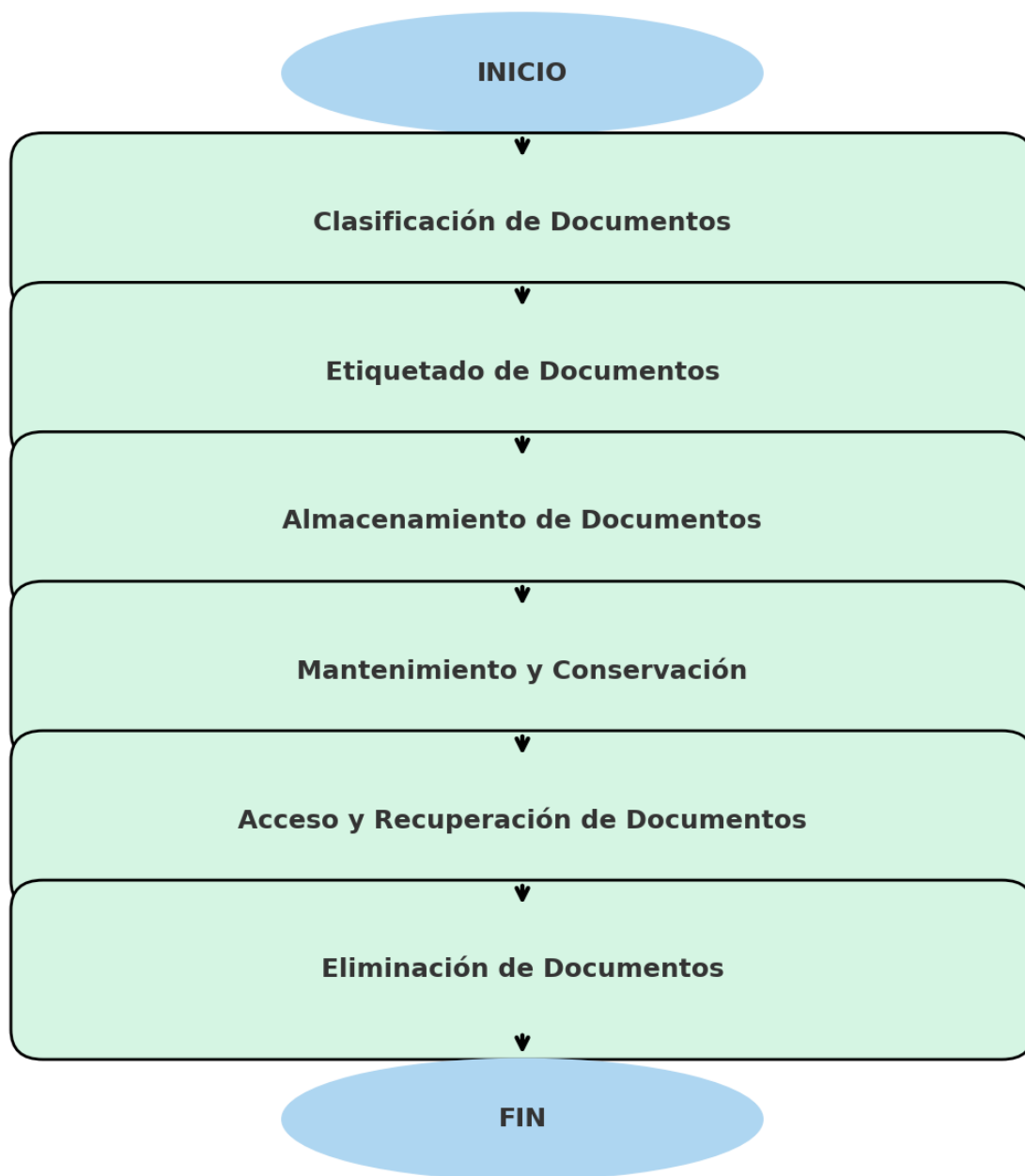
Los documentos que hayan alcanzado el fin de su periodo de conservación deberán ser eliminados o transferidos a un archivo externo. La eliminación debe realizarse de manera segura, especialmente para los documentos confidenciales, utilizando trituradoras de papel.

Responsabilidades

- **Personal administrativo:** Encargado de la clasificación, almacenamiento y etiquetado de los documentos.
- **Jefe de archivo:** Responsable de asegurar que el almacenamiento se realice conforme a este instructivo y que se mantenga el control de los documentos.

- **Personal de mantenimiento:** Responsable de asegurar que el área de almacenamiento se mantenga en condiciones óptimas de temperatura y humedad.

Flujograma:





CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Primera. El análisis realizado ha permitido identificar que la gestión documentaria en Karibú S.R.L. se encuentra en un nivel medio de eficiencia. Los procesos documentales se llevan a cabo mayormente de manera manual, lo que genera dificultades en la organización y el acceso a los documentos. La falta de un sistema estandarizado de clasificación y la dependencia del almacenamiento físico limitan la eficiencia operativa y afectan la productividad de la empresa. Las encuestas, entrevistas cualitativas y entrevistas con expertos corroboraron que existe una necesidad urgente de mejorar los procedimientos de gestión documental, tanto en la organización de los documentos físicos como en la transición hacia la administración electrónica.

Segunda. La organización de los documentos físicos en el archivo de gestión es un aspecto que requiere atención urgente. Se observó que los documentos no están clasificados adecuadamente, lo que genera dificultades a la hora de acceder a información clave de manera oportuna. La implementación de un instructivo detallado para la organización de los documentos físicos es esencial para mejorar la eficiencia. El instructivo debe contemplar un sistema de clasificación claro, procedimientos estandarizados para el almacenamiento y mantenimiento de documentos, y un enfoque en la conservación a largo plazo de los archivos. Esta mejora permitirá a la empresa reducir el tiempo invertido en la búsqueda de información y mejorar la seguridad de los documentos.

Tercera. La capacitación del personal en el uso de herramientas informáticas es un aspecto fundamental que se debe abordar para mejorar la gestión documental en Karibú S.R.L. Si bien los empleados reconocen la importancia de las herramientas digitales, se evidenció que muchos no tienen el conocimiento necesario para utilizarlas de manera efectiva. Aunque no se pudo implementar un proceso de capacitación durante esta investigación, se identificó que proporcionar formación en el uso

de software de gestión documental y promover buenas prácticas en la administración electrónica de documentos sería un paso crucial para mejorar la eficiencia en la gestión. La capacitación debe ser continua y adaptada a las necesidades del personal, asegurando que todos los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para optimizar los procesos documentales.

Cuarta. A partir del análisis de la situación actual y los resultados obtenidos, se propone un Instructivo para la Organización y Conservación de Documentos en Karibú S.R.L. Este plan debe incluir la reorganización del archivo físico siguiendo un sistema de clasificación estandarizado, la adopción de nuevas ideas de organización de gestión documental para mejorar la administración de los documentos, y la capacitación continua del personal en el uso de estas herramientas. Además, se deben establecer procedimientos claros y efectivos para la conservación y seguridad de los documentos. Con estas acciones, se espera aumentar la eficiencia operativa, mejorar la accesibilidad a la información y garantizar la integridad y conservación de los documentos a largo plazo.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda establecer un sistema de clasificación basado en categorías claras y fácilmente comprensibles, utilizando códigos y etiquetas estandarizadas. Este sistema debe ser adoptado por todo el personal y aplicado de manera uniforme para facilitar el acceso y la organización de los documentos. Además, debe incluir procedimientos para la conservación de documentos a largo plazo, con un enfoque en su correcta manipulación y almacenamiento

Segunda: Para optimizar los procesos de administración electrónica de los documentos, es recomendable que Karibú S.R.L. implemente un software de gestión documental que permita digitalizar, almacenar y organizar los documentos de forma eficiente. Este software debe ser accesible para todo el personal, fácil de usar y contar con funciones de búsqueda avanzadas. La transición hacia la gestión digital no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también reducirá los riesgos de pérdida de documentos físicos y permitirá un mejor control sobre la información

Tercera: Es fundamental que Karibú S.R.L. capacite de manera continua a sus empleados en el uso de herramientas digitales para la gestión documental. La capacitación debe ser práctica y adaptada a las necesidades del personal, cubriendo aspectos como el uso del software de gestión documental, la administración de documentos electrónicos, y las buenas prácticas en cuanto a seguridad y conservación de información. Estas capacitaciones deben llevarse a cabo de forma periódica para garantizar que los empleados estén actualizados con las mejores prácticas tecnológicas.

Cuarta: Es crucial que se desarrollen y documenten procedimientos claros y prácticos para la gestión y mantenimiento tanto de documentos físicos como electrónicos. Estos procedimientos deben incluir aspectos como el flujo de trabajo para la creación, almacenamiento, clasificación, conservación y eliminación de documentos. Además, deben

contemplar medidas de seguridad para proteger la información confidencial y garantizar la integridad de los documentos a lo largo del tiempo. La implementación de estos procedimientos ayudará a mantener un sistema organizado y eficiente, mejorando la productividad y reduciendo errores en la gestión documental.



REFERENCIAS

- Bayona, J., & Meneses, M. (2020). *Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid*. Tesis para optar grado titulo de Ingeniero de sistemas de Informacion[Repositorio de la Univeresidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Cabrera, J. (2021). *Diseño de un sistema de información gerencial de obras basado en metodologías TIC para ayudar en la culminación efectiva de las obras por administración directa ejecutadas por la Gerencia Regional de Infraestructura Puno*. Tesis para optar grado academico de Maestro en Ciencias:Gerencia de la Construcción[Respositorio de la Universidad Nacional de San Agustín]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12773/17375>
- Calderón, M. (2021). *Estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Norbert Wiener: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5505/T061_72188497_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, D., Wilches, A., Peñate, Y., & Lozada, D. (2018). La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: situación actual y retos futuros. *Revista Espacios*, 39(43), 10. doi:<https://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>
- Casas, A. (2023). *Trabajo de grado modalidad pasantía empresarial implementar una metodología de gestión documental a la empresa Cummins de Villavicencio*. Trabajo presentado para optar titulo profesional de Ingeniero Mécanico[repositorio de la Universidad Santo Tomás], Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/53889>

- Castro, A., Gonzales, J., & Callejas, M. (2012). Utilidad y funcionamiento de las bases de datos NoSQL. *Facultad de Ingeniería, 21(33)*, 21-32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413940772003>
- Collazos, J. (2019). *El sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas del sector educación del ámbito de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur-2019*. Tesis para optar título de maestro en ciencias: Educación superior [Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14126>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20d
- Duranti, L. (1997). *Diplomatics: New Uses for an Old Science*. Scarecrow Press.
- Eito, R., & Calleja, C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española De Documentación Científica, 43(3)*, 272. doi:<https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>
- Encalada, M. (2024). *Propuestas de mejora en el procedimiento de control de tesorería en una empresa del sector agrícola*. Tesis para obtener Título Profesional de Contador Público [Repositorio de la Universidad de Piura], Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/6598>
- Gonzalías, M., & Mera, L. (2024). *Propuesta de mejora para la producción de farol rústico en la Ladrillera el Limonar*. Tesis para optar Título de la carrera de Ingeniería Industrial [Repositorio de la Institución Universitaria Antonio José Camacho]. Obtenido de

<https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/2176/Tesis%20Ladrillera%20el%20Limonar%20.pdf?sequence=3>

Guadamillas, F. (1999). La implantación de una estrategia de mejora continua: La experiencia de un grupo de empresas españolas. *Revista de la Universidad de Castilla de la Mancha*, 597-602. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54878972/Dialnet-LaImplantacionDeUnaEstrategiaDeMejoraContinua-565265-libre.pdf?1509497983=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_IMPLANTACION_DE_UNA ESTRATEGIA_DE_MEJ.pdf&Expires=1714776721&Signature=H

Hernández, R. & Mendoza, CP. (2018). *Metodología de la investigación: McGraw Hill*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

Huayta, Y. (2019). *La gestión administrativa y la gestión documental en la empresa Marquetería Esquiche, Barranco 2019*. Tesis para optar grado académico de maestro en Administración de Negocios [Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64545>

Jaramillo, D. (2024). *Propuesta de lineamientos para la gestión documental electrónica en la compañía aval Digital Labs*. Trabajo de Investigación para optar título de Magister en Gestión de la Información Documental [Repositorio de la Universidad De La Salle], Bogotá. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14625/36990>

Jaure, E. (2017). *Análisis y propuesta de plan de mejora en relación a los resultados de evaluación del respeto efectivo de los Derechos de los Pacientes en el Hospital de Peñablanca durante el año 2016*. Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Salud Pública Mención Gestión [Repositorio de la Universidad Andrés Bello], Chile. Obtenido de <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/10417>

- Lacunza, A., Clark, R., & Phillips, M. (2021). La Gestión documental electrónica en la UNLP: El camino hacia el expediente electrónico. *Revista ES*, 1(1 y 2), e022-e022. doi:<https://doi.org/10.24215/27186539e022>
- López, E., Cabrera, H., & Fernández, D. (2024). Propuesta de mejora para la producción científica del Ministerio de Educación Superior de Cuba mediante la consolidación de una red de editoriales. *Revista Universidad y Sociedad*, 16, 9 - 17. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202024000100009&nrm=iso
- Lozano, J., & Ortiz, Y. (2022). *Propuesta de Mejora del Sistema de Gestión de Mantenimiento en la Empresa Transportliquidos S.A.S.* Tesis para optar Grado academico de la carrera de Ingenieria Industrial[Repositorio de la Universidad Antonio Nariño, Villavicencio], Bogotá. Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/9391>
- Martínez, J. (2020). INGENIERÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS Y LA MEJORA CONTINÚA APLICADA A LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES COMPLEJAS. *Scientia*, 30(2). doi:<https://doi.org/10.48204/j.scientia.v30n2a5>
- Molina, H., & Quinde, M. (2025). Análisis de la aplicación de la NIC 12 en pequeñas y medianas empresas. *Código científico Revista de Investigación*. Obtenido de <http://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/666>
- Montejo, Y., & Sousa, H. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 222-227. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>
- Morera, M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 13(1). doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v13i1.4236>

- Nayar, L. (2010). La gestión documental. Conceptos Básicos. *Consultoría de Ciencias de la información*, 3. Obtenido de http://www.ccinfo.com.ar/v2/wp-content/uploads/2016/01/DT_020.pdf
- Pérez, M., Rodríguez, j., Álvarez , L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Quezada, B. (2024). *Propuesta de mejora para aumentar la productividad del proceso de producción de la empresa ladrillera Quezada en la ciudad de Santiago de Chuco*. Tesis para optar título profesional de la carrera de Ingeniería Industrial[Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14414/20635>
- Rodriguez, J., Herrera, J., & Chala, J. (2024). Análisis de la gestión documental y su impacto en los proyectos de vinculación del Instituto Tsa'chila, Santo Domingo, 2023. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), e41173-e41173. doi:[https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(1\)173](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(1)173)
- Rodríguez, L. (2019). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Documental Basado en la Evaluación de Procesos Internos para la Mejora Continua de Procesos en la Empresa VYP ICE S.A.C*. Tesis para optar Título Profesional de Ingeniero Industrial[Repositorio de la Universidad Católica de Santa María]. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8732>
- Valverde, C. (2024). *Plan de mejora del sistema de gestión documental en la gestión por resultados de servidores en un consejo regional, 2022*. Tesis para obtener grado de maestro en gestión pública[Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135342>
- Véliz, F. (2020). *Factores intrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "Cossmil" de la ciudad de La Paz*". Obtenido de Repositorio de la Universidad Mayor de

San Andrés :

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25090/TM-305.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zegarra, E. (2019). *GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAVERRY, TRUJILLO, 2019*. Tesis para optar grado academico de Maestro en Gestión Pública [Repositorio de la Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40724>





Anexo 01: Matriz de consistencia

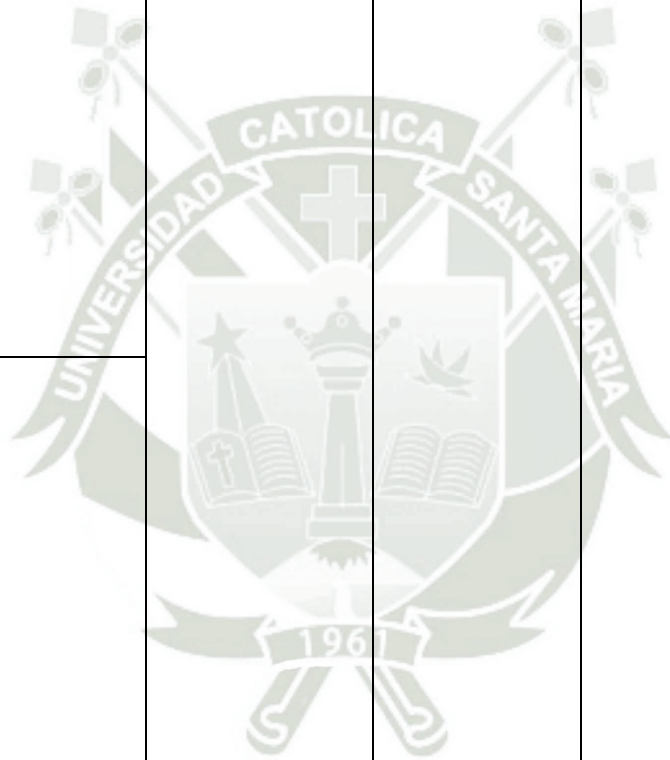
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo se puede mejorar la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L., Arequipa – 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Proponer un plan integral de mejora para la gestión documentaria en la empresa de transportes Karibú S.R.L. en Arequipa durante el año</p>	<p>Dado que la empresa de transportes karibú no presenta un sistema de gestión documentaria óptimo</p> <p>Es probable que se requiera la</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión documentaria</p>	<p>Eficiencia de la gestión documental</p>	<p>- Tiempo de respuesta para la solicitud de documentos</p> <p>- Porcentaje de documentos digitalizados</p> <p>- Costo de la gestión documental</p>	<p>- Encuesta</p> <p>-Entrevista</p>	<p>-Cuestionario a empleados – Guía de entrevista</p> <p>- Análisis de fuentes de información conceptual (artículos científicos, etc.)</p>

	<p>2024, con el propósito de optimizar la organización, accesibilidad y seguridad de los documentos.</p>	<p>implementación de un plan de mejora para la empresa, Arequipa – 2024.</p>		<p>Eficacia de la gestión documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión documental - Cumplimiento de las normas y regulaciones relacionadas con la gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Entrevista - Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario a usuarios - Guía de entrevista - Análisis de fuentes de información referentes al concepto (artículos científicos, etc.)
--	--	--	--	--	---	---	---

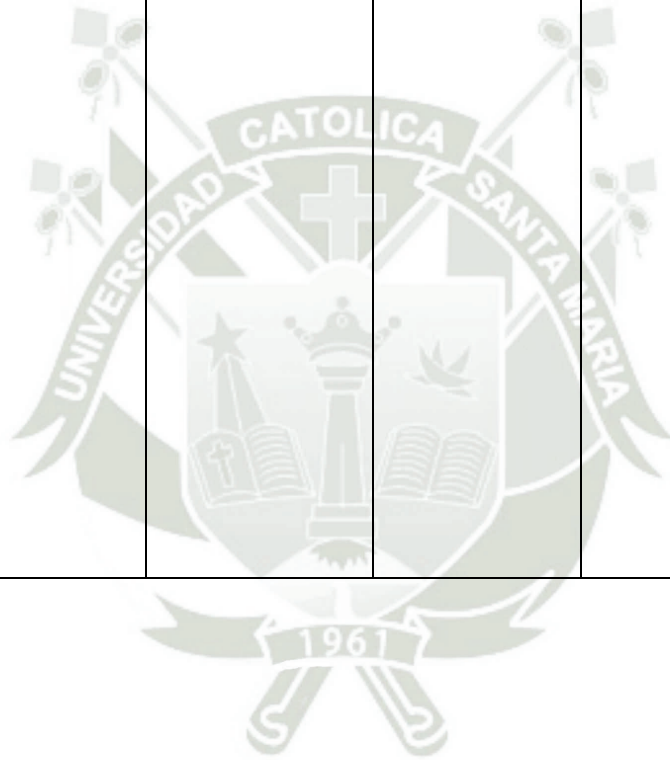
					- Calidad de la información documental		
ROBLEMAS ESPECÍFICOS: 1. ¿Cuál es el estado actual de la organización de documentos en el archivo de la empresa Karibú S.R.L.?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Organizar de manera eficiente y sistemática los documentos del archivo de la empresa Karibú S.R.L., garantizando su adecuada clasificación, orden y		Variable dependiente : Plan de mejora	Plan de mejora	- Objetivo general del plan de mejora - Recursos necesarios para implementar el plan de mejora	- Entrevista	- Guía de entrevista

	etiquetado para facilitar su búsqueda y recuperación.				- Indicadores de seguimiento y evaluación del plan de mejora		
2. ¿Qué requisitos de conservación y seguridad se aplican a los documentos físicos y virtuales en el archivo de la empresa?	2. Diseñar un instructivo detallado para la organización de los documentos físicos en el archivo de gestión, estableciendo procedimientos claros y prácticos para el						

	almacenamiento y mantenimiento de la documentación, asegurando su integridad y conservación a largo plazo.						
3. ¿Cuál es el nivel de competencia y familiaridad de los colaboradores de Karibú S.R.L. con las herramientas informáticas	3. Evaluar la necesidad de un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa Karibú S.R.L. en el uso efectivo de						



<p>para la gestión documentaria ?</p>	<p>herramientas informáticas para la gestión documental, identificando las brechas de conocimiento y habilidades necesarias para mejorar la gestión electrónica de documentos en la empresa.</p>						
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



Anexo 02: Encuesta

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la gestión documental. Su aporte es valioso, en ese sentido debe marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

Nro.	Ítems	Valoración				
	SUB CATEGORÍA: ADMINISTRACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?					
2	¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?					
3	¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?					
4	¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?					
5	¿Se han perdido documentos originales?					
6	¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?					
7	¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?					
8	¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse?					
9	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?					
10	¿El ambiente asignado en el archivo permite que los documentos se conserven en buen estado?					
SUB CATEGORÍA: DOCUMENTACIÓN						
11	¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?					
12	¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?					

13	¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?					
14	¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?					
15	¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?					
16	¿Ubica toda la documentación que le solicitan?					
17	¿Ubica toda la información que busca en el Sigepip?					
18	¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?					

Muchas gracias



Anexo 3: Entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Dimensión	Preguntas de la entrevista
1	Administración	¿Qué criterios toma cuenta para almacenar los en documentos?
2		¿A qué se debe que las gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?
3		¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?
4		¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?
5		¿Cómo es el espacio asignad para conserva la documentación de la o r unidad?
6	Documentación	¿En qué la ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?
7		¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?
8		¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

Anexo 03. Base de datos de los cuestionarios

GESTION DOCUMENTAL																		
	ADMINISTRACIÓN										DOCUMENTACIÓN							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	4	5	2	5	3	2	5	5	5	5	5	2	4	4	3	3
2	4	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3
3	4	1	1	5	1	1	4	3	3	3	5	5	3	4	1	3	1	3
4	5	5	5	5	3	5	1	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5
5	5	5	4	5	2	5	2	1	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5
6	5	3	5	2	5	5	1	5	5	3	5	2	5	5	2	2	2	2
7	4	2	3	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5
8	4	1	4	5	2	5	1	1	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5
9	5	1	3	5	3	3	1	2	4	4	5	1	2	4	4	4	5	4
10	1	3	2	4	4	4	1	4	4	3	2	1	4	1	1	2	3	3
11	1	2	3	5	2	5	1	3	3	2	5	4	1	5	4	4	1	3
12	4	2	5	4	3	5	1	4	2	4	5	1	4	3	3	4	3	4
13	4	2	5	4	2	5	1	5	2	4	4	1	4	4	3	3	3	4
14	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	1	5

D1	D2	S	N1	N2	GD
40	31	71	3	3	3
35	25	60	2	2	2
26	25	51	2	2	2
39	30	69	3	3	3
38	32	70	3	3	3
39	25	64	3	2	2
35	34	69	2	3	3
30	32	62	2	3	2
31	29	60	2	2	2
30	17	47	2	1	2
27	27	54	2	2	2
34	27	61	2	2	2
34	26	60	2	2	2
44	28	72	3	2	3

