



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA INCREMENTAR LA
EFICIENCIA EN EL ÁREA DE ARCHIVO DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS, 2019.**

Autora: Bach. Gladis Margarita Arévalo Gómez

Asesor: Mg. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (Código de proyecto tesis)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA INCREMENTAR LA
EFICIENCIA EN EL ÁREA DE ARCHIVO DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS, 2019.**

Autora: Bach. Gladis Margarita Arévalo Gómez

Asesor: Mg. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (Código de proyecto tesis)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis amados hijos Martin y Gary, por ser fuente de motivación para poder superarme cada día más y ser ejemplo para ellos.

Muchas gracias hijos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor que me ha apoyado en la realización de mi informe de tesis, y a los Docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza que han contribuido en mi formación personal y profesional.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
Rector

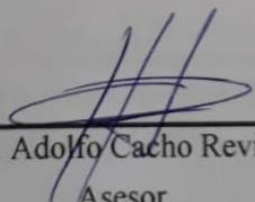
Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR

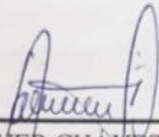
En mi calidad de docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, yo Mg. Adolfo Cacho Revilla, que suscribo, hago constar que he asesorado la ejecución y elaboración del informe de la tesis titulado: **“Propuesta de mejora de los procesos administrativos para incrementar la eficiencia en el área de archivo de la Dirección Regional Agraria de Amazonas”**, de la, Bach. Gladis Margarita Arévalo Gómez egresada de la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas de la UNTRM – Amazonas.



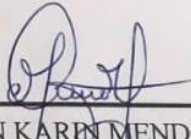
Mg. Adolfo Cacho Revilla
Asesor

Chachapoyas, diciembre del 2019

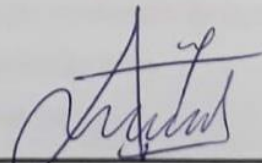
JURADO EVALUADOR



Dr. RIVER CHAVEZ SANTOS
PRESIDENTE



Ms. LYNN KAREN MENDOZA ZUTA
SECRETARIO



MSc. EDINSON CUEVA VEGA
VOCAL



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 04 de diciembre del año 2019, siendo las 5.00pm horas, el aspirante Gladiis Margarita Arevalo Gómez defiende en sesión pública la Tesis titulada: Propuesta de mejora de los procesos administrativos para incrementar la eficiencia en el área de archivo de la Dirección Agraria de Amazonas.

para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. River Chávez Santos

Secretario : Mg. Lynn Karín Tendeza Zúta

Vocal : Mg. Edison Cuera Vega



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 5.40pm horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OTROFIRMAS:



ANEXO 2-0

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo Gladis Margarita Arévalo Gómez
identificado con DNI N° 33404891 Estudiante de la Escuela Profesional de
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: "Propuesta de mejora de los procesos Administrativos para incrementar la eficiencia en el Area de Archivo de la Dirección Agraria de Amazonas"
La misma que presento para optar: El Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 03 de diciembre de 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR	vi
JURADO EVALUADOR	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO	viii
ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TESIS	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Planteamiento del problema	19
1.3. Justificación del problema	19
1.4. Objetivos	20
1.5. Hipótesis	20
1.6. Antecedentes de la investigación	20
1.7. Base teórica	21
II. MATERIAL Y MÉTODOS	24
2.1. Determinación de la población, muestra y muestreo	24
2.2. Métodos	25
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.4. Instrumentos de recolección de datos	26
2.5. Trabajo preliminar de campo	26
2.6. Diseño y ejecución de encuestas	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Análisis estadístico e interpretación de datos	28
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	60
ANEXO 1. Instrumentos utilizados- Cuestionario	61
ANEXO 2. Ficha de registro	65
ANEXO 3. Fotografías de la investigadora realizando el trabajo de campo en la dirección regional de agricultura de la regional de agricultura.	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis estadístico: Genero	29
Tabla 2.	Análisis estadístico: Edad	30
Tabla 3.	Análisis estadístico: Número de personas que laboran en el área de archivos.	31
Tabla 4.	Análisis estadístico: Profesión de trabajadores del área de archivo.	32
Tabla 5.	Análisis estadístico: Tiempo que laboran en el área.	33
Tabla 6.	Análisis estadístico: Los (as) capacitan en el área de archivo.	34
Tabla 7.	Análisis estadístico: En qué tipo de mobiliario se coloca la documentación para su resguardo	35
Tabla 8.	Análisis estadístico: El mobiliario es suficiente para albergar todo el acervo documental.	36
Tabla 9.	Análisis estadístico: En qué área se generan más expedientes	37
Tabla 10.	Análisis estadístico: Desde que año existe el acervo documental en la institución que usted labora.	38
Tabla 11.	Análisis estadístico: Condición de custodia en la que se encuentran los expedientes de archivo.	39
Tabla 12.	Análisis estadístico: Qué medida se lleva a cabo cuando un expediente se encuentra roto, rayado u /o en otra condición.	40
Tabla 13.	Análisis estadístico: El área de archivos cuenta con algún sistema integral para la gestión archivística.	41
Tabla 14.	Análisis estadístico: Que actividades realizan para controlar su sistema de archivo	42
Tabla 15.	Análisis estadístico: Digitalizan los expedientes actualmente	43
Tabla 16.	Análisis estadístico: Porque no realiza la digitación de la documentación que está en el área	44
Tabla 17.	Análisis estadístico: Genera versiones públicas de los expedientes de confidencialidad de los datos personales.	45
Tabla 18.	Análisis estadístico: Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el área de archivo.	46
Tabla 19.	Análisis estadístico: A qué se debe la mayoría de los problemas de la búsqueda y localización de la documentación en el archivo.	47

Tabla 20. Análisis estadístico: Usted cree que los procesos administrativos del área de archivo necesitan ser mejorados.

48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Análisis estadístico: Genero	29
Figura 2.	Análisis estadístico: Edad	30
Figura 3.	Análisis estadístico: Número de personas que laboran en el área de archivos.	31
Figura 4.	Análisis estadístico: Profesión de trabajadores del área de archivo.	32
Figura 5.	Análisis estadístico: Tiempo que laboran en el área.	33
Figura 6.	Análisis estadístico: Los (as) capacitan en el área de archivo.	34
Figura 7.	Análisis estadístico: Tipo de mobiliario se coloca la documentación para su resguardo	35
Figura 8.	Análisis estadístico: El mobiliario es suficiente para albergar todo el acervo documental.	36
Figura 9.	Análisis estadístico: Área se generan más expedientes	37
Figura 10.	Análisis estadístico: Desde que año existe el acervo documental en la institución que usted labora.	38
Figura 11.	Análisis estadístico: Condición de custodia en la que se encuentran los expedientes de archivo.	39
Figura 12.	Análisis estadístico: En qué medida se lleva a cabo cuando un expediente se encuentra roto, rayado u /o en otra condición.	40
Figura 13.	Análisis estadístico: El área de archivos cuenta con algún sistema integral para la gestión archivística.	41
Figura 14.	Análisis estadístico: Que actividades realizan para controlar su sistema de archivo	42
Figura 15.	Análisis estadístico: Digitalizan los expedientes actualmente	43
Figura 16.	Análisis estadístico: Porque no realiza la digitación de la documentación que está en el área	44
Figura 17.	Análisis estadístico: Genera versiones públicas de los expedientes de confidencialidad de los datos personales.	45
Figura 18.	Análisis estadístico: Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el área de archivo.	46
Figura 19.	Análisis estadístico: A qué se debe la mayoría de los problemas de la búsqueda y localización de la documentación en el archivo.	47

Figura 20. Análisis estadístico: Usted cree que los procesos administrativos del área de archivo necesitan ser mejorados.

48

RESUMEN

La Dirección Regional Agraria de Amazonas, es una entidad ejecutora del sector agrícola, depende jerárquicamente del Gobierno Regional de Amazonas, según el Reglamento de Organización y funciones (ROF) de la entidad donde se detallan sus funciones, y se indica que es la entidad encargada de promover y fortalecer las instituciones y organizaciones agrarias, buscando el bienestar del poblador rural; insertados y consolidados en el mercado Local, Regional, Nacional e internacional, así como asuntos documentarios de la misma entidad.

Los proyectos que ha venido ejecutando el GOREA a través de la dirección Regional Agraria, en su mayoría son para el fortalecimiento de las organizaciones rurales mediante el fondo concursable de Pro-Compite de acuerdo a la Programación Multianual de Inversiones.

Sin embargo, el desempeño en cuanto al proceso administrativo para la adecuada organización y ordenamiento de la documentación en área de Archivo general de la institución es muy deficiente, motivo por el cual la presente investigación analiza cuales son los principales factores que ocasionan este bajo desempeño y se realiza una propuesta de mejora para la adecuada organización y ordenamiento de la documentación en el área de Archivo.

Palabra clave: Bienestar, Fortalecimiento, Archivo, Deficiente, Mejora.

ABSTRACT

The Regional Agricultural Directorate of Amazonas, is an executing agency of the agricultural sector, depends hierarchically on the Regional Government of Amazonas, according to the Organization and Functions Regulation (ROF) of the entity where its functions are detailed, and it is indicated that it is the entity in charge to promote and strengthen agricultural institutions and organizations, seeking the well-being of the rural population; inserted and consolidated in the Local, Regional, National and international market, as well as documentary matters of the same entity.

The projects that the GOREA has been executing through the Regional Agricultural Directorate, are mostly for the strengthening of rural organizations through the Pro-Compete competitive fund according to the Multi-Annual Investment Programming.

However, the performance regarding the administrative process for the proper organization and ordering of documentation in the General Archive area of the institution is very poor, which is why this research analyzes the main factors that cause this low performance and A proposal for improvement is made for the proper organization and ordering of documentation in the Archive area.

Keyword: Wellbeing, Strengthening, Archive, Poor, Improvement.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación analiza el desempeño del área de archivo de la Dirección Regional Agraria de Amazonas en cuanto a su nivel de Organización y Ordenamiento de la documentación ya que es muy deficiente. Es así como se analizaron los principales factores que ocasionan este bajo desempeño, se realiza una propuesta de mejora para la eficiente organización y ordenamiento de documentos de la mencionada área.

La investigación se ha desarrollado en seis capítulos. El segundo capítulo describe los materiales y la metodología de investigación utilizada para el desarrollo del presente informe de tesis, se describen las características del estudio, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos.

El tercer capítulo se explica los resultados obtenidos mediante el procesamiento de los datos y su respectiva interpretación en el periodo de tiempo analizado correspondiente al periodo 1985-2018, evidenciándose los principales factores hallados, los que son analizados a detalle acorde a los objetivos establecidos en el proyecto de investigación. En el cuarto capítulo se ha realizado la discusión de los resultados.

En el quinto capítulo se concluye con la propuesta de mejora en la organización y ordenamiento de la documentación en el área de archivo de la Dirección regional Agraria de Amazonas, en cuyo contenido se incluyeron mejoras en los factores hallados y analizados para que esta traiga consigo eficiencia y calidad en el área.

Finalmente se concluye con las recomendaciones y las referencias bibliográficas producto de la investigación realizada.

1.1 Realidad problemática

En nuestro país muchas veces nos preguntamos por qué las instituciones públicas tienen deficiencias respecto a los procesos administrativos en sus diferentes áreas, así como, si una organización podría seguir funcionando con escasos recursos humanos, económicos o materiales; nos preguntamos también si podrían funcionar sin sus documentos y/o el acceso a los mismos.

En la Dirección Regional Agraria de Amazonas, en el Área de Archivo, la problemática que se presenta es que no existe una adecuada organización de los documentos, tampoco un espacio adecuado para realizar las actividades propias del área, el personal es insuficiente para desarrollar un correcto proceso de archivamiento documentario, teniendo en cuenta que sin documentos cualquier administración organizada dejaría rápidamente de funcionar. En el contexto de las actividades administrativas de las organizaciones, los documentos ayudan a: proporcionar una memoria corporativa, formular políticas, tomar decisiones apropiadas, alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia, cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes, proteger los intereses de la organización y aquellos de su personal y sus clientes, reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones y acciones y documentar actividades y logros.

1.2 Planteamiento del problema

¿Cómo la mejora de los procesos administrativos incrementará la eficiencia en el área de archivo de la Dirección Regional Agraria de Amazonas?

1.3 Justificación del problema

El área de archivo de cualquier institución podría catalogarse como un área crítica, puesto que es altamente vulnerable a daños graves para la institución con diferente grado de responsabilidad, sin embargo, se advierte especialmente en las instituciones públicas la poca importancia que se le otorga y que genera pérdida de documentación, demora en los tiempos de atención con respecto al acceso a la información pública, degeneración física de los documentos del archivo e incremento del riesgo de seguridad y salud ocupacional en el personal que labora en estos espacios.

La Dirección Regional de Agraria de Amazonas también adolece de esta problemática, sin embargo, es una problemática que planteo mejorar con la propuesta de mi trabajo de investigación de acuerdo a un flujo de proceso documentario adecuado.

Desde el punto de vista teórico la presente investigación se justifica, dado que va a servir como antecedente para futuras investigaciones.

Justificación Social: El presente proyecto de investigación contribuirá como aporte a aquellas instituciones públicas, referente a los procesos administrativos que se deberían realizar oportuna y adecuadamente en el área de archivo, lo que contribuirá a la mejora de los procesos.

1.4 Objetivos:

General

- Determinar la incidencia del proceso administrativo en la mejora de la eficiencia del Área de Archivo de la Dirección Agraria de Amazonas.

Específicos

- Analizar la gestión administrativa actual de la Dirección Agraria de Amazonas.
- Identificar la relación que existe entre la mejora de los procesos administrativos y la eficiencia en el área de archivo de la Dirección Agraria de Amazonas.
- Propuesta de mejora en el área de archivo de la Dirección Agraria de Amazonas.

1.5 Hipótesis

La eficiencia en los procesos administrativos mejorará el Área de Archivo de la Dirección Agraria de Amazonas 2018

1.6 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional, según Cortes *et al.* (2010), realizaron un trabajo de investigación el cual tuvo como principal objetivo el lograr la potencialización de los servicios en las áreas administrativas y operativa de las P.P.S. el principal problema fue el desconocimiento de los objetivos de la empresa de parte de los mismos funcionarios y la inexistencia de una estructura organizacional. Para el desarrollo del trabajo realizaron una investigación cualitativa, la cual se fue desarrollando durante el proceso, también realizaron un estudio técnico administrativo y operativo. El estudio determinó las debilidades de cada área y se plantearon soluciones; a su vez se realizó un análisis externo e interno, así como un análisis FODA. Con ello se logró potencializar los servicios en las áreas administrativas y operativas de la empresa.

Mosquera, M. & Cerón, L. (2012) elaboraron un trabajo de tesis sobre una propuesta de distribución del área operativa de la bodega para la eficiencia de los procesos y el manejo de materiales en una empresa dedicada a la logística integral en Cali, Colombia. El

objetivo principal de este trabajo fue ayudar al concepto de la distribución de instalaciones y flujo de materias primas en las áreas operativas de las Pymes del rubro de logística, dando una serie de propuestas direccionadas a mejorar las funciones asignadas de modo eficiente del área operativa de la empresa. Con esta propuesta se podrá aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos en las actividades de almacenamiento, uniendo todos los sistemas de operación, realizando un planeamiento estratégico en los procedimientos de la empresa.

A nivel nacional, Añaños. S. (2015), es su tesis “Diagnóstico y Propuesta de mejoramiento en el proceso de archivo de la empresa Inversiones generales Camelot S.R.L. En la investigación se buscó la optimización en los tiempos de respuesta de pagos a los proveedores, dando una buena imagen, buscando la satisfacción de sus clientes y determinando un proceso definido de pago. Se observó que la empresa presentaba una deficiencia importante en unos de los procesos administrativos en lo que respecta al archivo de la documentación al trámite de las facturas de los proveedores, lo que reflejó su falta de eficiencia y eficacia en los procesos internos desde que llega la factura a la empresa hasta el momento de su pago.

Villón, C. & Hernández, M. (2012). Análisis y mejora de los procesos operativos y administrativos de mayor trascendencia del área de reparaciones de una empresa de línea blanca. Desarrolló su trabajo que tuvo como objetivo analizar y mejorar los procesos administrativos de mayor trascendencia y su administración. Los principales problemas que se presentaron fueron: tiempos muy largos para el desarrollo de la actividad, desorganización de la documentación, falta de estandarización de procesos y control en los mismos. Se realizó el análisis y evaluación de los problemas encontrados, para ello se recolectó información como entrevistas, observación y datos históricos.

1.7 Base teórica

Teoría de lean manufacturing

El lean manufacturing es una metodología que busca eliminar elementos que consuman recursos humanos, económicos, tiempo o espacio sin añadir un valor agregado adicional al producto final. El objetivo de lean manufacturing es optimizar la secuencia y los procesos de las operaciones (Fernández, 2015).

Chalco, S (2015), indica que Lean Manufacturing es una herramienta de gestión de mejoramiento continuo, que quiere decir “hacer más con menos”, menos esfuerzo, menos espacio, menos equipo y menos tiempo, este significado también se orienta a los

miembros de equipo de trabajo que se sienten motivados, flexibles y con la capacidad de resolver problemas continuamente. Esta metodología disminuye los tiempos de entrega desde que el cliente realiza su orden hasta la entrega del producto; es por ello que alcanzan resultados inmediatos en la productividad, competitividad y rentabilidad de la organización.

Teoría de Procesos Administrativos

Cardona, D. & Gonzáles, O. (2011), Indican que la planeación se conoce como el proceso inicial de la administración, es aquí donde se establecen las estrategias a utilizar y los planes de contingencia; teniendo en cuenta los factores externos, las oportunidades que se presenten basados en las fortalezas y debilidades de la empresa. La planeación es una fase de vital importancia del proceso administrativo, pues el trabajo de las personas está determinado por esta etapa. Actúa como el “programa operativo” de una computadora que guía y predetermina las operaciones dentro de ciertos parámetros preestablecidos.

De acuerdo a Chiavenato I. (2015), El Proceso Administrativo en la administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se referían a este cuerpo de conocimientos como “teoría de proceso administrativo

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

Teoría de la eficiencia

El termino eficiencia proviene del etimológicamente del latín *efficiens*, a su vez viene del verbo *ex Facio*, que significa “sacar algo de”, esta palabra fue aplicada en el ámbito de la economía para referirse a la administración eficiente de la hacienda o casa familiar.

Eficiencia técnica y eficiencia económica: De acuerdo a Mokate, K (2001), indica que la eficiencia técnica examina la relación o el producto o resultado generado y la cantidad de un determinado insumo utilizado en su generación, mide la relación entre el producto y la energía utilizada en su producción. En ciertas aplicaciones, la energía sirve como unidad de medida que permite estimar el costo de diversas técnicas o tecnologías de producción.

Eficiencia en el sector público

Rueda N, (2011), en su artículo científico titulado *La eficiencia y su importancia en el sector Público* analiza el concepto de eficiencia pública y la necesidad de que esta mejore para poder seguir garantizando el nivel actual de los servicios Públicos en la economía española. Concluye indicando que, en la última década los gobiernos desarrollados han acentuado su interés por los resultados generados mediante las actuaciones del sector Público, así, técnicos, políticos y científicos se afanan por averiguar si, con los recursos Públicos utilizados, se obtiene la cantidad de servicios públicos (producción pública) óptima o si el nivel de producción obtenida podría alcanzarse con una menor cantidad de recursos. Por tanto, el objetivo no es la reducción del sector Público, sino como mejorar su eficiencia, lo cual a posteriori sí permitiría la reducción en el gasto público.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

Para el desarrollo de esta investigación se ha utilizado el método de investigación cuantitativa. De acuerdo a la Internacional Research (2018). este tipo de método consiste en recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

La investigación es descriptiva ya que mediante este tipo de investigación se busca describir las características del objeto de investigación o una situación concreta, para poder señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio (Cañizalez, 2018).

La investigación es no experimental, ya que se recolecta datos u observan los fenómenos en un momento determinado tal y como ocurren, sin la manipulación de variables. Dentro del tipo de estudio transversal se clasifica el diseño no experimental, ya que como mencionamos se recolecta datos de un segmento de tiempo, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Ferrer, 2014)

Es de corte transversal ya que las variables son medidas en una sola ocasión. En este caso es un horizonte de 1 año de estudio que comprende al año 2018.

2.1 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Unidad de análisis: Todos los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas (ciento veinte trabajadores).

2.1.1. Población: Fueron los trabajadores del área de archivo de la Dirección Regional de Agricultura que desarrollan actividades de registro y almacenamiento de documentos. Se realizó observaciones desde la creación de la institución.

2.1.2. Muestra: Considerando que el número de trabajadores en el área de archivo de la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas no es muy representativo, no se sometido a alguna fórmula y se ha considerado a el total de la población.

2.1.3. Muestreo: La presente investigación se ha realizado con el procedimiento de muestreo *no probabilístico por conveniencia* ya que sólo se aplicó las encuestas a las tres personas que trabajan en el área de archivo general.

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona los elementos basados en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

2.2 MÉTODOS

Deductivo: Este método según Almanza, M. (2016) es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: ¡cuando las premisas resultan verdaderas el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Inductivo: Se empleó el método inductivo que, según Almanza, M. (2016) es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos permite llegar a una generalización; la contrastación.

2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

- **Técnica de la encuesta**

Según casas *et al.* (2005), define a la encuesta como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”

La encuesta que se utilizó en esta investigación estuvo dirigida a los tres trabajadores del área de archivo de la Dirección Regional Agraria de Amazonas.

- **Técnica de revisión documentaria**

La técnica que también se utilizó en la investigación es la revisión documental, de acuerdo a Tamayo & Silva (2014) que indican que en el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias como libros, boletines, revistas, folletos u otras fuentes que se utilizarán como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés.

Para el desarrollo de esta técnica se revisó las normas técnicas del Sistema Nacional de Archivos cuyos objetivos son determinar los principios de unidad, racionalidad y

eficiencia en los archivos del sector público nacional, así como brindar servicios de información al estado, a la ciudadanía y a la investigación. Se recabó información secundaria del archivo general del Gobierno Regional de Amazonas, la cual tiene la misión de custodiar y revalorar el Patrimonio Documental Archivístico de nuestra región Amazonas, realizando procesos de organización, selección, clasificación, descripción, conservación y difusión de todo el legado histórico que data desde 1538, con la finalidad de conocer el nivel de coordinación documental entre la dirección regional de agricultura como entidad dependiente de la entidad ya antes mencionada.

2.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En esta investigación el instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual estuvo dirigida a los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas.

- **CUESTIONARIO** La elaboración de un cuestionario responde generalmente a tres objetivos: estimar magnitudes, describir una población y verificar hipótesis (Díaz,2001).

El instrumento utilizado en la investigación para la técnica de la encuesta fue el cuestionario que según Pobeá, A. (2015), es un conjunto de preguntas realizadas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información, las preguntas realizadas pueden ser cerradas o abiertas.

En la presente información se aplicó el cuestionario a los colaboradores de la Dirección Agraria de Amazonas; que consistió, en una hoja simple impresa que contenía las preguntas a formular al encuestado, en una secuencia determinada para poder obtener los datos y posteriormente procesarlos.

2.5 TRABAJO PRELIMINAR DE CAMPO

En el trabajo de campo se ha realizado el levantamiento de la información mediante dos cartas simples, solicitando un reporte de la situación actual del área.

El trabajo también consistió en encuestas aplicadas a los trabajadores del área de archivo de la Dirección Regional de Agricultura; para lo cual se elaboró un cuestionario. para conocer los aspectos generales administrativos de la población e indicadores de la administración de los documentos que guardan relación directa con la eficiencia de los trabajadores.

Anterior al desarrollo de la investigación y lo que motivó para el desarrollo de este proyecto de investigación de tesis fue el diagnóstico retrospectivo del área de estudio.

Diagnóstico de los impactos negativos del inadecuado ordenamiento de la documentación en el área de archivo de la DRA-A

Componente	Impacto	Descripción del impacto	Significancia
Administrativo	Pérdida de tiempo al tratar de ubicar documentos de mucha importancia para la dirección.	Surge por la inadecuada recepción, registro y almacenamiento de la documentación del área.	(-) Significativo
Social	Sociedad civil sin acceso a la información de la dirección agrícola.		(-) Significativo
Económico	Pérdida económica por las sanciones administrativas por documento extraviado.		(-) Significativo
Laboral	Sanciones administrativas por el inadecuado manejo del registro de documentos.		(-) Significativo

2.6 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ENCUESTAS

Se realizó el trabajo preliminar de campo para el diagnóstico del área mediante una ficha de registro, con la información obtenida y sistematizada, se procedió a elaborar la encuesta definitiva, la cual estaba constituida en cuatro partes: la primera parte con preguntas de aspectos generales, la segunda contenía preguntas con características sociales y económicas, la tercera parte con preguntas acerca de la percepción autocrítica de cada trabajador encuestado y por último sobre la predisposición para una mejora en el área de archivo de la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas.

Se aplicaron un total de tres encuestas, únicamente a los trabajadores del área de archivo de la DRA-A.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis estadístico e interpretación de la encuesta

A continuación, se realiza el análisis de estadística descriptiva de los principales aspectos para realizar la propuesta de mejora de acuerdo a la metodología de la investigación.

Todas las fichas de recolección de datos están archivadas apropiadamente.

Los datos fueron transferidos a una base de datos electrónica y para el procesamiento estadístico de los datos se utilizó Microsoft Excel.

Los datos se presentan en Tablas y gráficos estadísticos.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la investigación, realizada a los colaboradores del área de archivo de la Dirección Regional Agraria de Amazonas.

Para mayor información de los resultados y el procesamiento de la encuesta ver en anexos del informe.

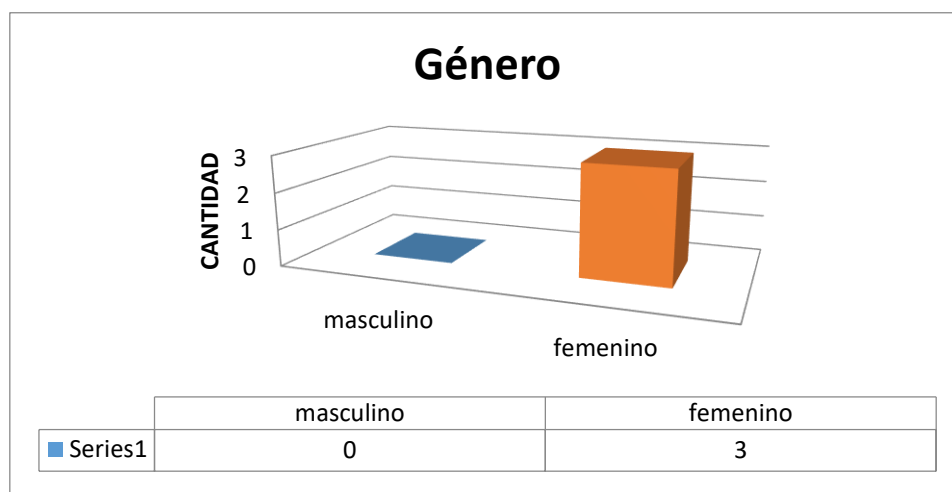
I. Datos generales

Sexo

Tabla 1. Género

ITEM	Masculino	Femenino	Total
Género	0	3	3
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Figura 1. Género

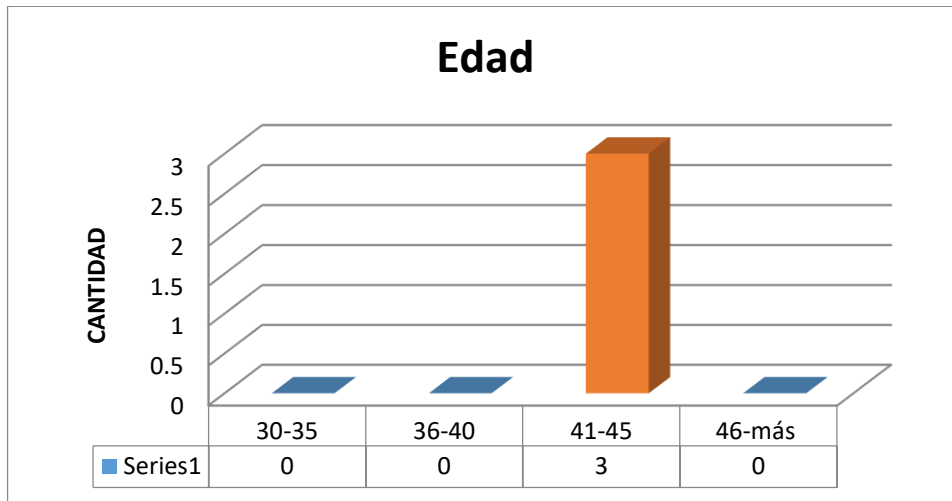


Del total de encuestados, el 100% de las personas fueron del sexo femenino. Lo cual no tiene relación con la Organización Internacional del Trabajo (2018), la cual afirma que encontrar trabajo es mucho más difícil para la mujer que para el hombre en el mundo, y Cuando la mujer trabaja, suele hacerlo en puestos de baja categoría y en condiciones de vulnerabilidad.

Tabla 2. Edad

ITEM	30-35	35-40	40-45	Total
Edad	0	0	3	3
PORCENTAJE	0%	0%	100%	100%

Figura 2. Edad



Del total de los encuestados, las personas que se encuentran laborando en el área de archivo general son de 100% en un rango de 40 -45 años, seguido con 0% en un rango de 30-35, de 36- 40 respectivamente y de 46 a más.

Tabla 3. *Número de personas que laboran en el área de archivos.*

ITEM	a) 1	b) 2	c) 3	d) más de 5	Total
Número de personas que laboran en el área de archivo	0	0	3	0	3
PORCENTAJE	0%	0%	100%	0%	100%

Figura 3. *Número de personas que laboran en el área de archivos.*

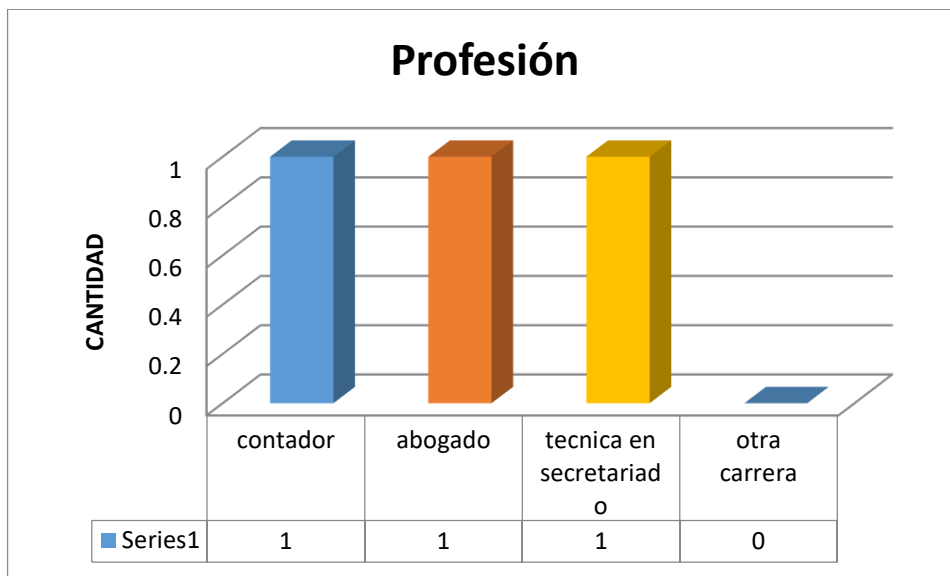


De total de encuestados que laboran en el área de archivo son tres personas con un 100%, seguido de 0 % de un personal, con un 0% 2 y 4 personales respectivamente y de 5 a más personas con un 0% que no laboran en el área de archivo.

Tabla 4. *Profesión de trabajadores del área de archivo.*

ITEM 1	Contador	Abogado	Técnica en secretariado	enTotal
Profesión que presentan los colaboradores del área de archivo	1	1	1	3
PORCENTAJE	0.33	0.33	0.33	100%

Figura 4. *Profesión de trabajadores del área de archivo.*

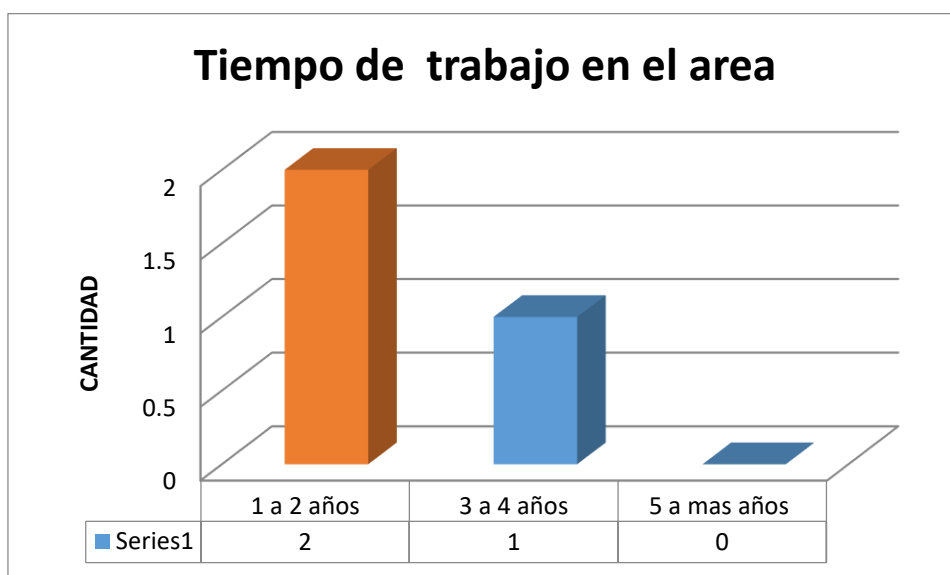


De los encuestados que se encuentran laborando en el área de archivo son tres personas, con 0.33% un contador, seguido de un 0.33% de un abogado respectivamente y 0.33% una técnica en secretariado y un 0% en otras carreras.

Tabla 5. *Tiempo que laboran en el área.*

ITEM 1	1 a 2 años	2 a 3 años	Total
Tiempo que labora en el área	2	1	3
PORCENTAJE	0.67	0.33	100%

Figura 5. *Tiempo que laboran en el área.*

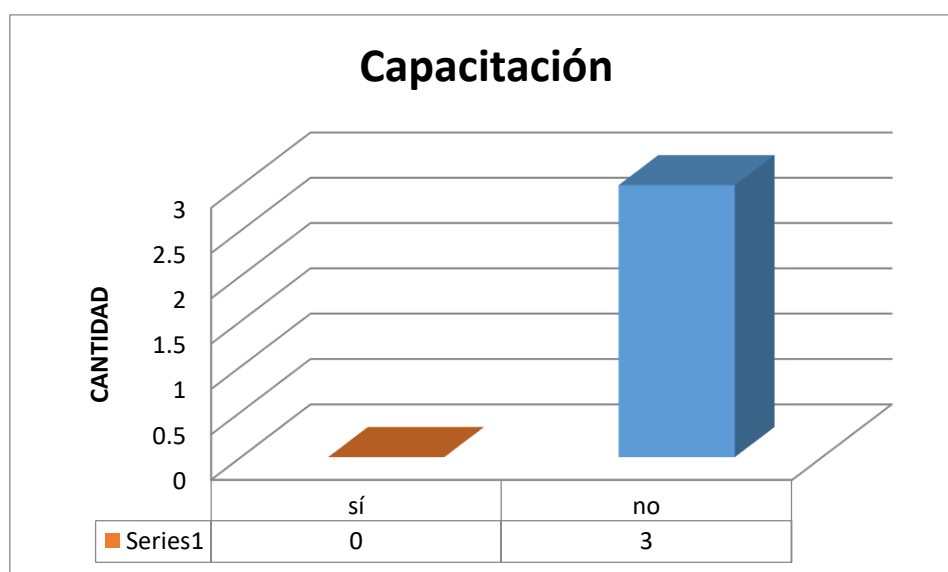


De los encuestados el tiempo que laboran en el área de archivo general con un 67% es de 1 a 2 años, seguido de 33% de 2 a 3 años y con un 0% de los encuestados que no trabajan de 5 a más años.

Tabla 6. *Los (as) capacitan en el área de archivo.*

ITEM 1	Si	No	Total
Los capacitan en el área de archivo	0	3	3
PORCENTAJE		1.00	100%

Figura 6. *Los (as) capacitan en el área de archivo*

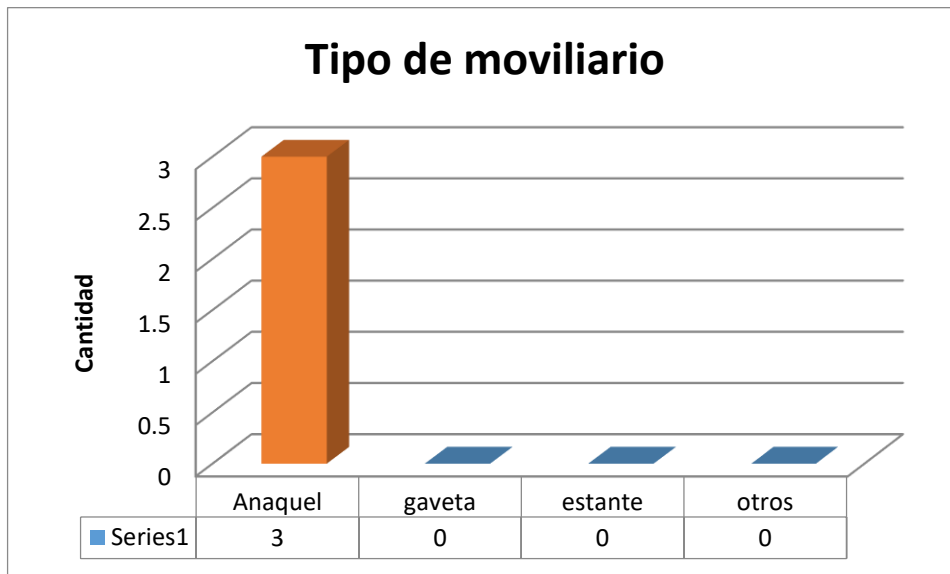


De los encuestados el 100% mencionaron que no les capacitan en el área de archivo general y con un 0% que si le capacitan, dado consigo que en la área no realizan ninguna capacitación para mejorar

Tabla 7. En qué tipo de mobiliario se coloca la documentación para su resguardo.

ITEM	Anaquele	Gaveta	Estante	Otros	Total
En qué tipo de mobiliario se coloca la documentación para su resguardo	3	0	0	0	3
PORCENTAJE	100%	0%	0%	0%	100%

Figura 7. En qué tipo de mobiliario se coloca la documentación para su resguardo.

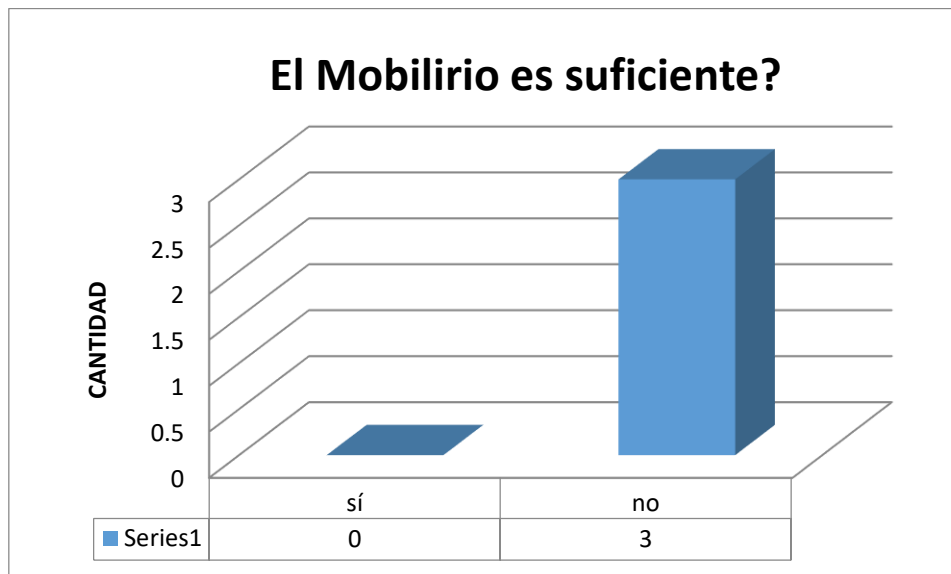


Según los encuestados el 100% mencionaron que la documentación se coloca en anaquel, seguido de un 0% que se guardan en gavetas, estante y otros mobiliarios donde se colocaran la documentación.

Tabla 8. *El mobiliario es suficiente para albergar todo el acerco documental.*

ITEM	Si	No	Total
El mobiliario es suficiente para albergar0 al acervo documental	3	3	
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Figura 8. *El mobiliario es suficiente para albergar todo el acerco documental.*

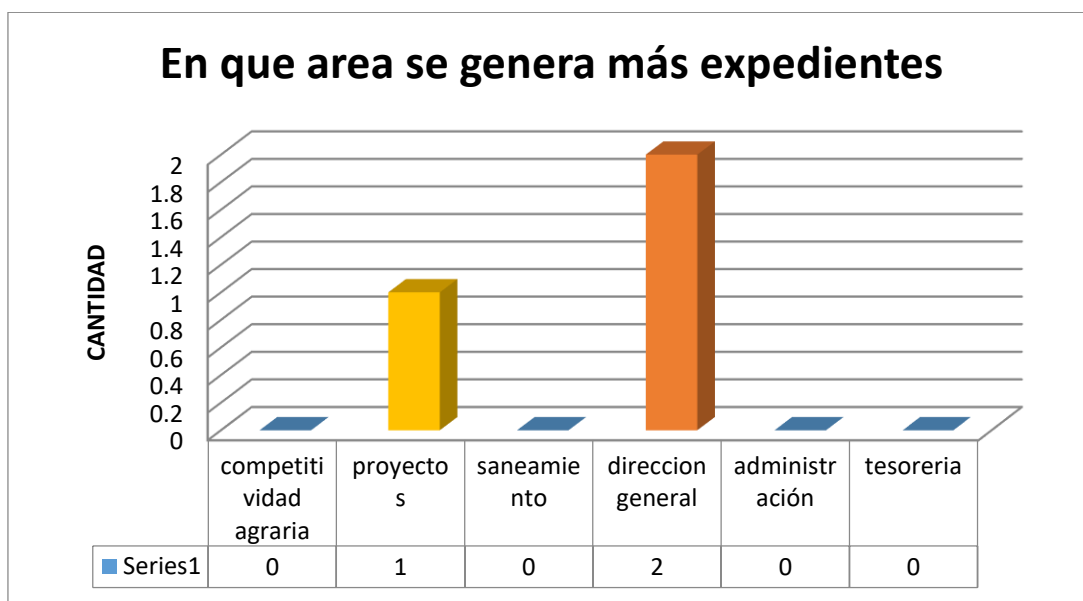


De los encuestados el 100% mencionaron que el mobiliario no es suficiente para albergar toda la documentación y con un 0% que, si es suficiente el mobiliario para la documentación, dado consigo que hace falta mobiliario para el área de archivo general.

Tabla 9. En qué área se generan más expedientes.

ITEM	Competitividad Agraria	Proyectos	Saneamiento	Dirección General	Administración	Tesorería	Total
En qué áreas administrativas se generan los expedientes	0	1	0	2	0	0	3
PORCENTAJE	0%	33.3%	0%	66.6%	0%	0%	100%

Figura 9. En qué área se generan más expedientes.

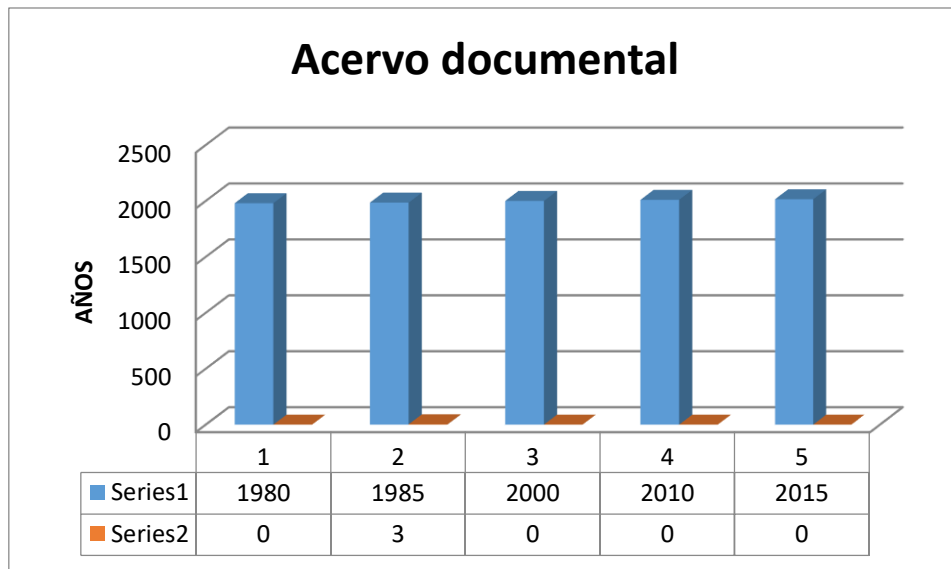


Según los encuestados en que área administrativa se generan los expedientes con un 66.6% que es la dirección general, seguidos de un 33.3% que se generan en el área de proyectos y un 0% que generan en las áreas de competitividad agraria, saneamiento, administración y tesorería respectivamente.

Tabla 10. Indique desde que año existe el acervo documental en la institución que usted labora.

ITEM	1985- Hasta la actualidad	Total
Indique desde que año existe el acervo documental en la institución en que labora	3	0
PORCENTAJE	100%	0%

Figura 10. Indique desde que año existe el acervo documental en la institución que usted labora.

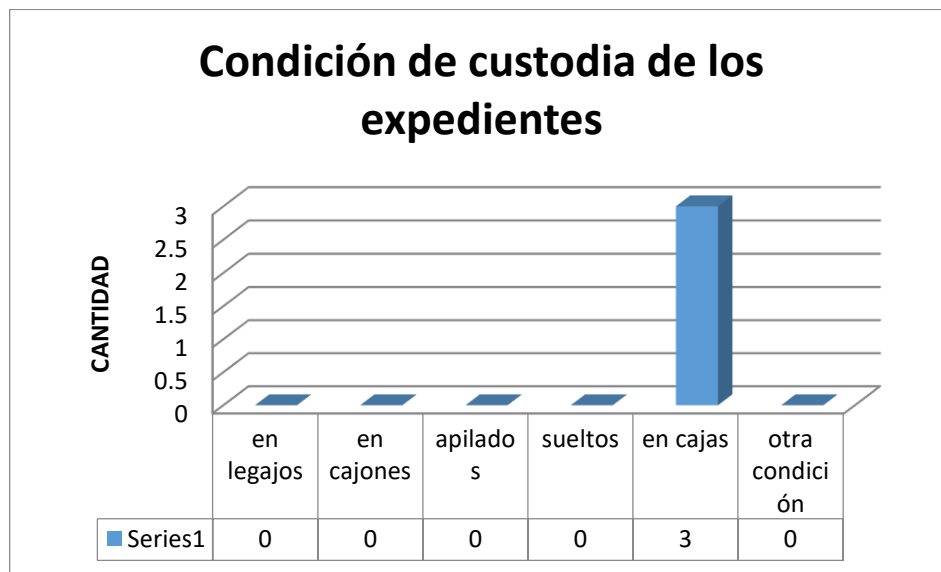


De los encuestados el 100% indican que desde 1985 existe mayor acervo documental en la institución hasta la actualidad

Tabla 11. Cual es la condición de custodia en la que se encuentran los expedientes de archivo.

ITEM	En legajos	Guardados en cajones	Apilados	Documentación suelta	En cajas	Otros	Total
Cuál es la condición de custodia en la que se encuentran los expedientes de archivo	0	0	0	0	3	0	3
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%

Figura 11. Cual es la condición de custodia en la que se encuentran los expedientes de archivo.

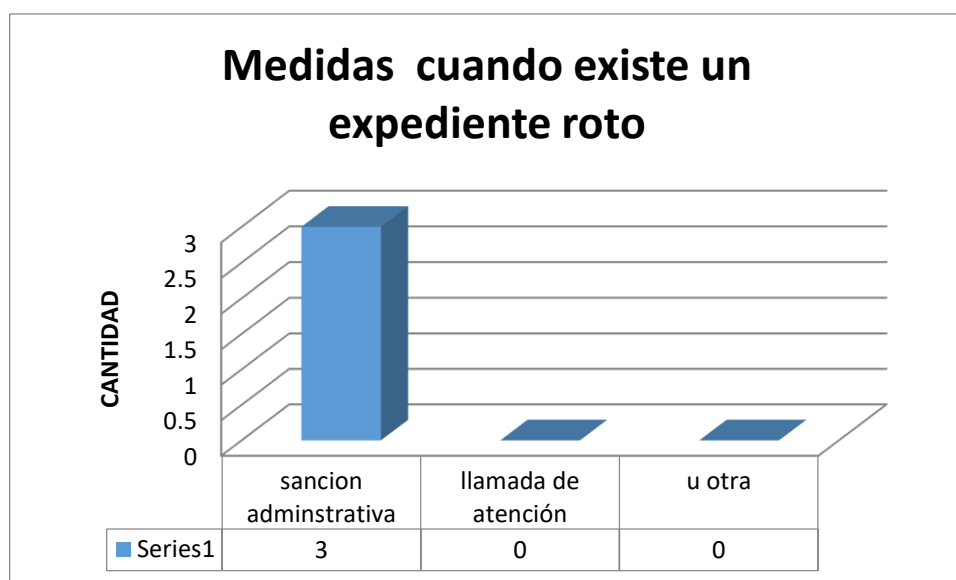


De los encuestados el 100% se encuentran los expedientes es en cajas y seguido con un 0% en la condición en la que se encuentran es en legajos y cajones respectivamente y como apilados, sueltos y en otras condiciones en las que se encuentren los expedientes es de un 0%

Tabla 12. En qué medida se lleva a cabo cuando un expediente se encuentra roto, rayado u /o en otra condición.

ITEM	Sanción administrativa	Total
Qué medidas se llevan a cabo cuando un expediente está en estado: roto, mutilado, rayado u otros	3	3
PORCENTAJE	100%	100%

Figura 12. Qué medida se lleva a cabo cuando un expediente se encuentra roto, rayado u /o en otra condición.

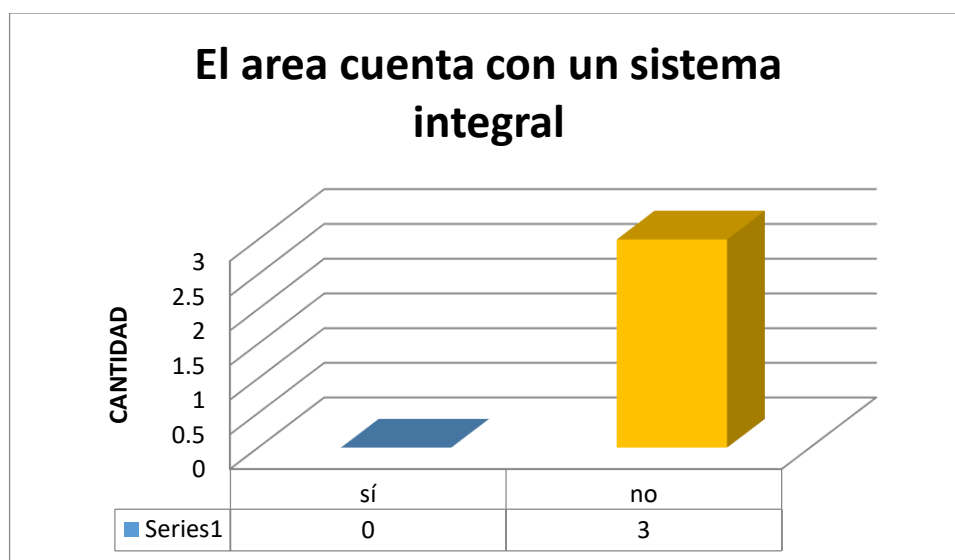


De los encuestados el 100% menciona que cuando un expediente se encuentra roto, rayado o en otras condiciones incurre a una sanción administrativa, seguido de un 0% que se le hace una llamada de atención u otras medidas concernientes al problema.

Tabla 13. *El área de archivos cuenta con algún sistema integral para la gestión archivística?*

ITEM	Si	No	Total
El área de archivo cuenta con algún sistema integral para la gestión archivística	0	3	0
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Figura 13. *El área de archivos cuenta con algún sistema integral para la gestión de archivos.*

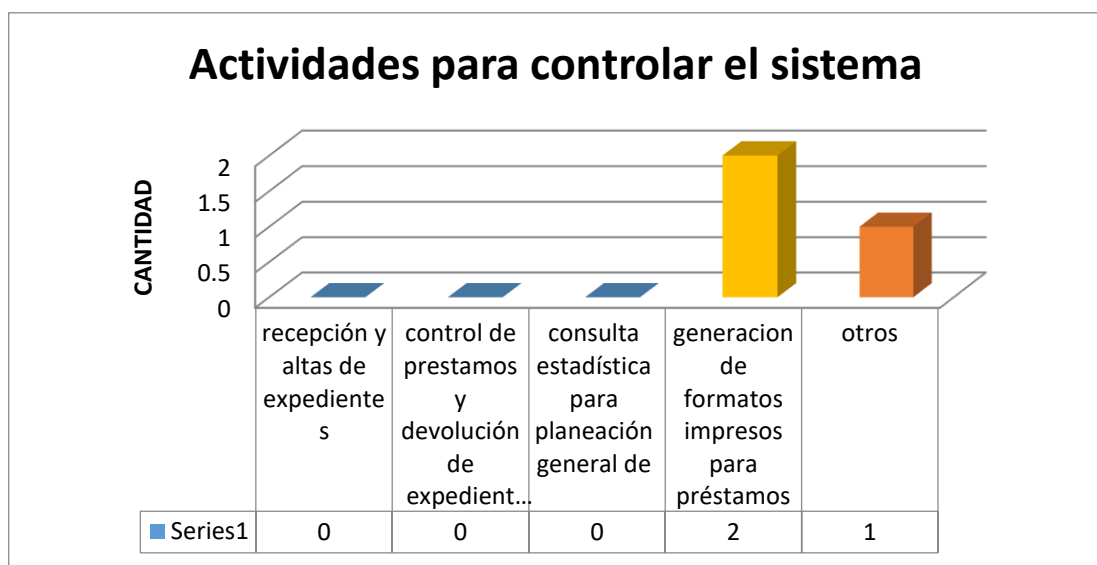


De los encuestados el 100% respondieron que el área de archivo no cuenta con un sistema integral para la gestión de archivos, seguido de un 0% que si cuenta con un sistema integral para la gestión de archivos.

Tabla 14. *Que actividades realizan para controlar su sistema de archivo.*

ITEM	a) Recepción y altas de expedientes	b) Búsquedas de expedientes por préstamo	c) Control de préstamos y devolución de expedientes	d) Consulta estadística para planeación general	e) Generación de formatos impresos para préstamos	f) Otros	Total
Que actividades se realizan para controlar su sistema de archivo	0	0	0	0	2	1	3
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	66.67%	33.33%	100%

Figura 14. *Que actividades realizan para controlar su sistema de archivo.*

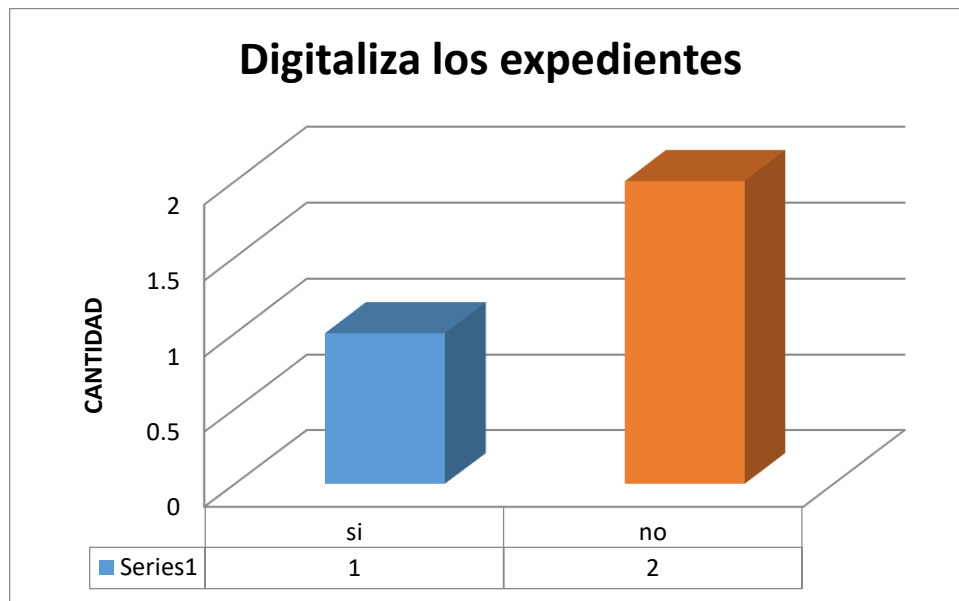


De los encuestados que actividades realizan para controlar su sistema de archivo el 66.6% genera formatos impresos para préstamos, seguido de un 33.33% que realizan otras actividades y con un 0% que se dedican a las actividades de control de préstamos y devolución de expedientes como también consulta estadística para planeación general de préstamos y 0% en recepción y altas de expedientes.

Tabla 15. *Digitalizan los expedientes actualmente.*

ITEM	Si	No	Total
Digitaliza los expedientes actualmente	1	2	3
PORCENTAJE	33.33%	66.67%	100%

Figura 15. *Digitalizan los expedientes actualmente.*

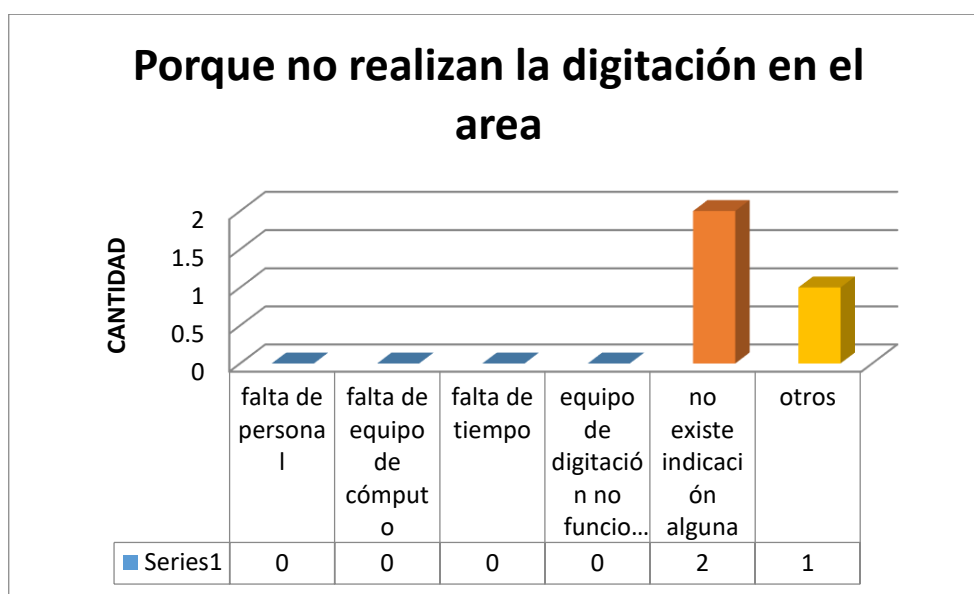


De los encuestados el 66.67% mencionan que no digitalizan los expedientes actualmente y con un 33.33% que si realizan la digitalización de expedientes.

Tabla 16. Porque no realiza la digitación de la documentación que está en el área.

ITEM	a) Falta de personal	b) Falta de equipo de cómputo	c) Falta de tiempo	d) Equipo de digitación no funciona	e) No existe indicación alguna al respecto	f) Otros	Total
Por qué razón no se realiza el proceso de digitación que está bajo su Resguardo.	0	0	0	0	2	1	3
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	66.67%	33.33%	100%

Figura 16. Porque no realiza la digitación de la documentación que está en el área.

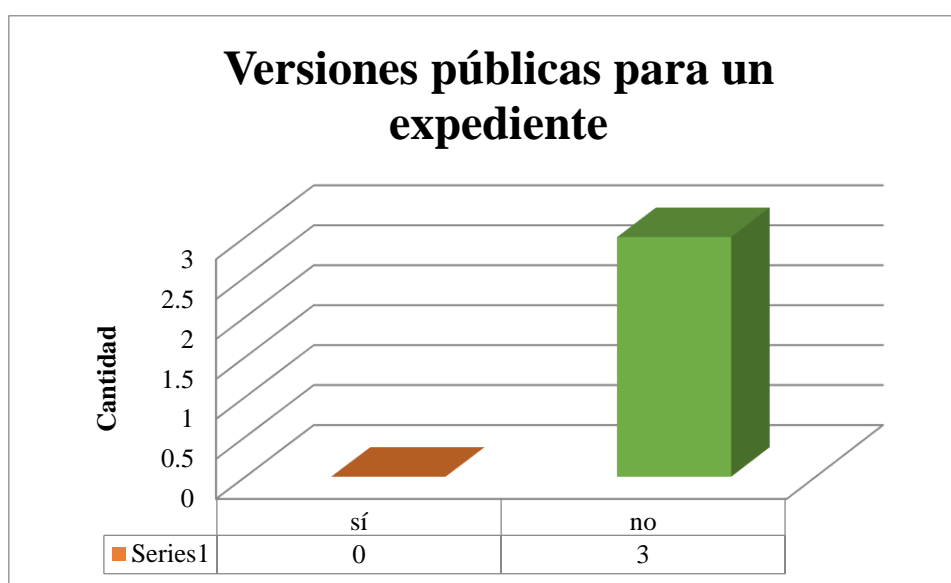


De los encuestados del porque no realizan la digitalización de la documentación el 66.67% mencionan que no existe indicaciones algunas al respecto para la digitalización, seguido de 33.33% que realizan otras acciones y con un 0% que falta personal como también falta equipo de cómputo y un 0% falta tiempo como también falta de equipo de digitación no funciona

Tabla 17. *Genera versiones públicas de los expedientes de confidencialidad de los datos personales.*

ITEM	Si	No	Total
Genera versiones públicas de los expedientes de confidencialidad de los datos personales.	0	3	3
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Figura 17. *Genera versiones públicas de los expedientes de confidencialidad de los datos personales.*

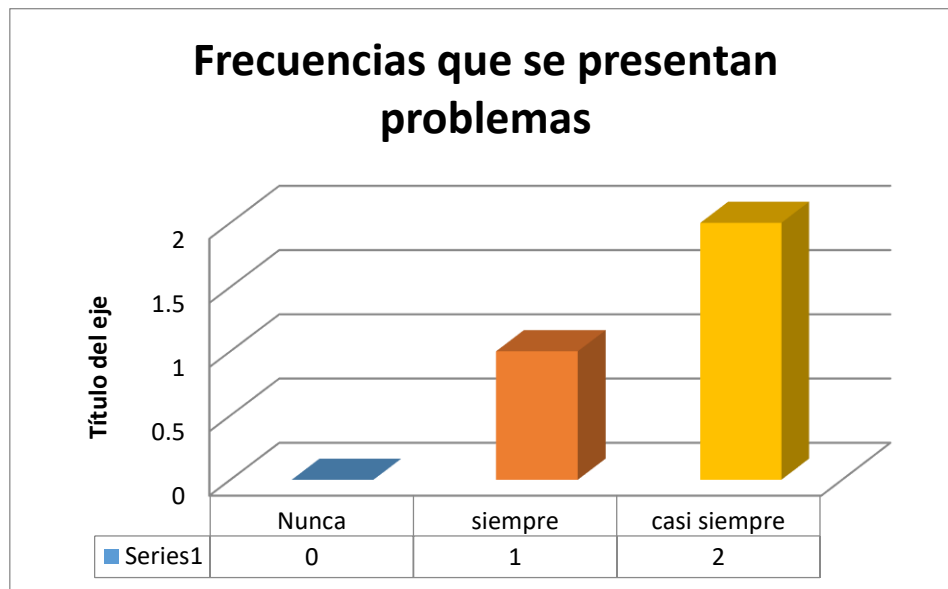


De los encuestados el 100% no generan expedientes de confidencialidad de los datos personales y un 0% que si lo realizan.

Tabla 18. Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el área de archivo.

ITEM	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Usualmente	Siempre	Total
Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el archivo	0	2	0	1	0	3
PORCENTAJE	0%	66.67%	0%	33.33%	0%	100%

Figura 18. Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el área de archivo

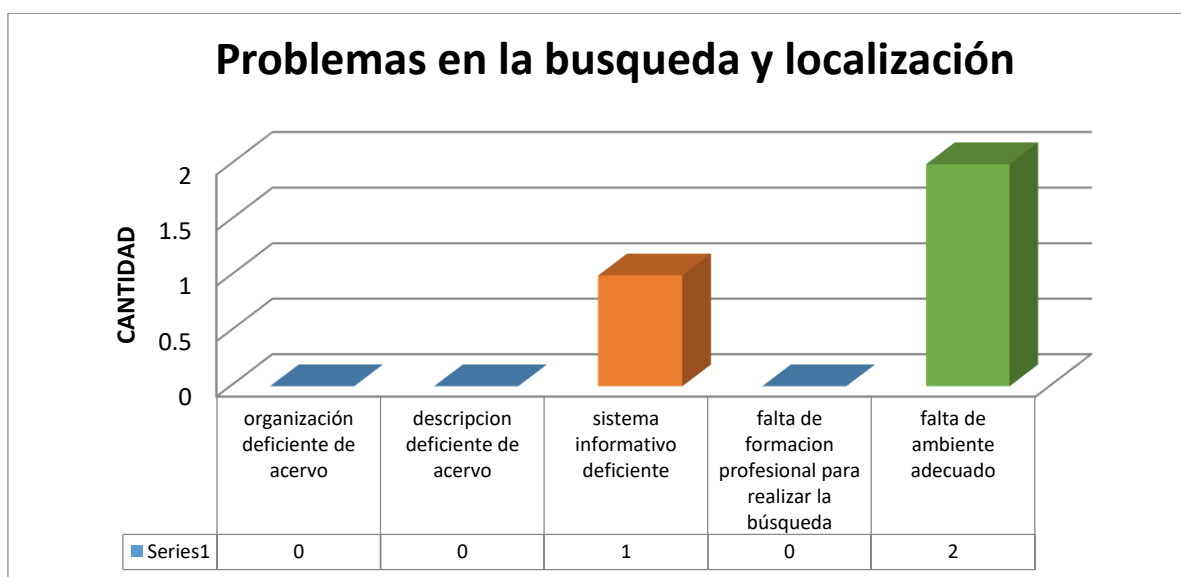


De los encuestados el 66.67% casi siempre presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el área de archivo, seguido de un 33.33% que siempre tiene problemas en la búsqueda y localización de expedientes y con 0% que nunca tienen problemas en la localización de expedientes.

Tabla 19. A qué se debe la mayoría de los problemas de la búsqueda y localización de la documentación en el archivo.

ITEM	Organización deficiente acervo	Descripción deficiente del acervo	Sistema informativo deficiente	Falta de formación profesional para búsqueda	Falta de ambiente adecuado	Total
A qué se debe la mayoría de los problemas de la búsqueda y localización de la documentación en el archivo	0	0	1	0	2	3
PORCENTAJE	0%	0%	33.33%	0%	66.67%	100%

Figura 19. A qué se debe la mayoría de los problemas de la búsqueda y localización de la documentación en el archivo.

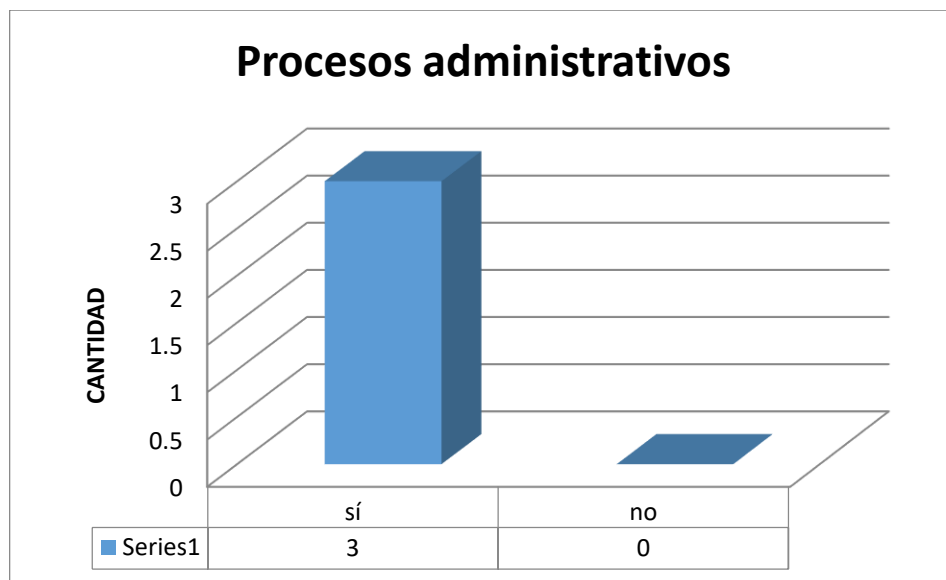


De los encuestados el 66.67% la mayoría de problemas en la búsqueda y localización de la documentación se debe a la falta de ambiente adecuado, seguido de 33.33% que se debe a la deficiencia del sistema informativo y un 0% que se deben a una organización deficiente de acervo como también a la descripción deficiente del acervo respectivamente y 0% a la falta de formación profesional para realizar la búsqueda de la documentación.

Tabla 20. *Usted cree que los procesos administrativos del área de archivo necesitan ser mejorados.*

ITEM 1	Si	No	Total
Usted cree que los procesos administrativos del área de archivo necesitan ser mejorados	3	0	3
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Figura 20. *Usted cree que los procesos administrativos del área de archivo necesitan ser mejorados.*



De los encuestados el 100% menciona que es necesario mejorar los procesos administrativos en el área de archivo y un 0% que no necesitan ser mejorados los procesos administrativos.

IV. DISCUSIÓN

En relación a las actividades que se desarrollan en el área de archivo, puedo precisar que las condiciones en las que los colaboradores del área se desarrollan no son las más oportunas en vista que existe desorden en la documentación que se encuentra en el área, lo cual ocasiona que no se mantengan los documentos de modo correcto incurriendo así a su exposición de un deterioro rápido y pérdida de ellos. Así mismo las condiciones al no ser propicias para los colaboradores ellos se encuentran desmotivados al poder realizar sus funciones y a su vez se sienten improductivos ya que existen tiempos muertos en donde no realizan otras actividades. Es por ello que en la investigación que realizaron Cortes *et al.* (2010), el cual tuvo como principal objetivo el lograr la potencialización de los servicios en las áreas administrativas y operativa de las P.P.S. el principal problema fue el desconocimiento de los objetivos de la empresa de parte de los mismos funcionarios y la inexistencia de una estructura organizacional. Para el desarrollo del trabajo realizaron una investigación cualitativa, la cual se fue desarrollando durante el proceso, también realizaron un estudio técnico administrativo y operativo. El estudio determinó las debilidades de cada área y se plantearon soluciones; a su vez se realizó un análisis externo e interno, así como un análisis FODA. Con ello se logró potencializar los servicios en las áreas administrativas y operativas de la empresa. Por lo tanto, si la Dirección Regional Agraria de Amazonas en el área de archivo brindara mejores condiciones de infraestructura, tecnología y trato adecuado a los colaboradores se podría determinar que mejorarían y contribuirían al mejor desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores.

En la investigación de Mosquera, M. & Cerón, L. (2012) elaboraron un trabajo de tesis sobre una propuesta de distribución. El objetivo principal de este trabajo fue ayudar al concepto de la distribución de instalaciones y flujo de materias primas en las áreas operativas de las Pymes del rubro de logística, dando una serie de propuestas direccionadas a mejorar las funciones asignadas de modo eficiente del área operativa de la empresa. Con esta propuesta se pudo aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos en las actividades de almacenamiento, uniendo todos los sistemas de operación, realizando un planeamiento estratégico en los procedimientos de la empresa.

Es por esa razón que en la propuesta de mejora se puede evidenciar como mejoraría el proceso del área de archivo, con respecto al acervo documentario, por lo tanto, forma parte fundamental lo que dice el autor citado líneas arriba ya que la organización contribuye a la

realización de un trabajo más ordenado dentro del proceso administrativo.

La responsabilidad de la custodia del acervo documentario forma parte importante en toda institución, con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización, por lo que es importante decidir que mejora contribuye al buen desempeño del área de archivo, es por ello que Chiavenato, I. (2015), refiere que la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Si el proceso administrativo, no se da de forma oportuna en la institución, como resultado no se obtendrá optimización de tiempo y sobre todo en los procesos, es por ello que el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control enlazando así otras actividades que impliquen relaciones humanas y tiempo.

La eficiencia y eficacia son los indicadores de desempeño laborales y la investigación, estos son negativos, por lo tanto, indican que existen deficiencias en el desempeño laboral tanto en el área administrativa como en las sub-áreas de la Dirección Regional de Agricultura. Las principales causas que origina este problema es la inexistencia de un programa de fortalecimiento de capacidades para el adecuado cumplimiento de sus funciones, el desconocimiento aptitudinal de sus funciones y desmotivación por parte de los trabajadores de mayor rango laboral.

En el contexto de las actividades administrativas de las organizaciones, los documentos ayudan a: proporcionar una memoria corporativa, formular políticas, tomar decisiones apropiadas, alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia, cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes, proteger los intereses de la organización y aquellos de su personal y sus clientes, reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones y acciones y documentar actividades y logros.

La Dirección Agraria de Amazonas debe mejorar los procesos administrativos en el área de archivo, a fin de contribuir con la celeridad que el área requiere y a su vez mejorar el acervo documentario con la finalidad de contribuir al orden de los mismos.

El área de archivo de cualquier institución podría catalogarse como un área crítica, puesto que es altamente vulnerable a daños graves para la institución con diferente grado de responsabilidad, sin embargo, se advierte especialmente en las instituciones públicas la poca importancia que se le otorga y que genera pérdida de documentación, demora en los tiempos

de atención con respecto al acceso a la información pública, degeneración física de los documentos del archivo e incremento del riesgo de seguridad y salud ocupacional en el personal que labora en estos espacios.

Considerar la propuesta de mejora planteada para el área de archivo, en vista que se presenta una mejora en los procesos para un mejor desarrollo de las actividades asignadas.

Que la Dirección Agraria de Amazonas, debe tomar en cuenta la situación actual que se presenta en el área de archivo, para brindar mejores condiciones laborales como de infraestructura, mejora en los procesos de las actividades y capacitación en beneficio de sus colaboradores.

Esta investigación sea de apoyo para futuras investigaciones y contribuyan a la mejora continua del área de archivo de la Dirección Regional Agraria de Amazonas y el Gobierno Regional de Amazonas.

PROPUESTA DE MEJORA

Análisis de la problemática actual

Aspectos observados como problemáticos o disfuncionales en el archivo de la Dirección Regional De Agricultura De Amazonas.

- a. Infraestructura:** Espacio reducido e incómodo, no existe espacio para que el personal que labora en el área desarrolle de manera adecuada sus labores, afectando al personal en los aspectos laboral, físico y psicológico, planteando un problema de seguridad y salud en el trabajo.

- b. Equipamiento, materiales y útiles de escritorio:** No hay equipo de cómputo, escáner, no hay suficientes estantes para ubicar en forma ordenada los archivos, no están foliados ni rotulados, ni protegidos del deterioro.

- c. Recursos Humanos:** Reducido número de personal para la labor de archivamiento. Personal con problemas de estrés por hacinamiento e incremento del riesgo ocupacional de accidentes de trabajo y enfermedades alérgicas y respiratorias. Carecen de equipo de protección para la prevención de los daños antes descritos. Carecen de formación especializada. Desvalorización salarial de esta labor especializada.

- d. Programa de capacitación y charlas motivacionales:** Inexistencia de un programa de fortalecimiento de capacidades para un adecuado desempeño de todos los trabajadores del área. Trabajadores desmotivados y sin ganas de trabajar.

- e. Flujo Documentario:** Desorden en el flujo documentario que no permite que la recepción de documentos para archivo. Poca importancia al proceso de archivamiento documentario.

ASPECTOS DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA ENCONTRADA

- a. Infraestructura:** Ambiente con capacidad suficiente para almacenar los equipos, archivos, espacios adecuados y personal que labora en el área.

- b. Equipamiento, Materiales Y Útiles De Escritorio:** Equipamiento de cómputo, escáneres, estantes, foliadores de hojas, archivadores, papel lustre, vinifán, tinta para los foliadores de hojas, tijeras, dispensadores de cinta adhesiva, cinta adhesiva, entre otros, a fin de tener las herramientas necesarias para poder realizar las actividades asignadas.

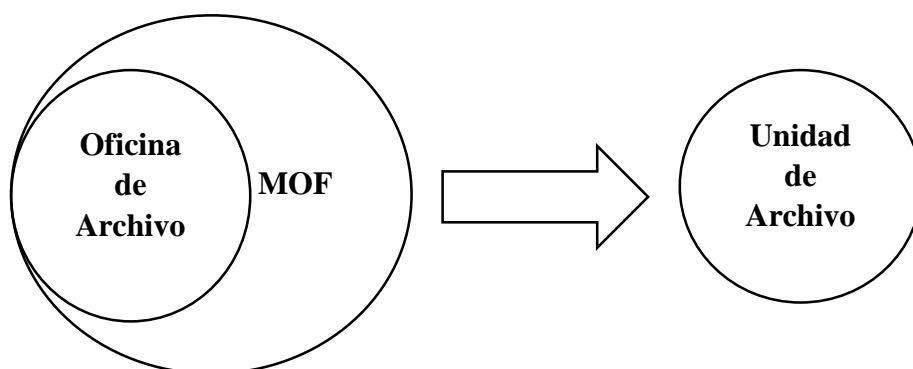
c Recursos Humanos: Mejora de las condiciones laborales en los aspectos del desarrollo de sus funciones y fortalecimiento de capacidades del personal para implementar los cambios en los procesos de archivamiento y flujo de trámite documentario.

d Programa de capacitación y charlas motivacionales: Mejorar los conocimientos de los trabajadores en cada uno de los niveles para la rápida solución de los problemas y tomar decisiones correctas en cumplimiento de sus funciones. Las charlas de motivación laboral serían para que tengan más confianza en sí mismos para liberar sus miedos a equivocarse, conocer las debilidades y fortalezas para incrementar el desempeño de los trabajadores y comprender la importancia de tener la mentalidad positiva y no detenerse ante las adversidades.

e Flujo Documentario: Estandarizar el flujo documentario a través de normas internas.

Se sugiere que la oficina de archivo, cuya dependencia es la unidad de archivo, sea agregada en el MOF de la institución en vista que no se encuentra incluida; ya que al incluirla se puede indicar cuales son las funciones de competencia de la oficina de archivo.

Por lo que se propone lo siguiente:



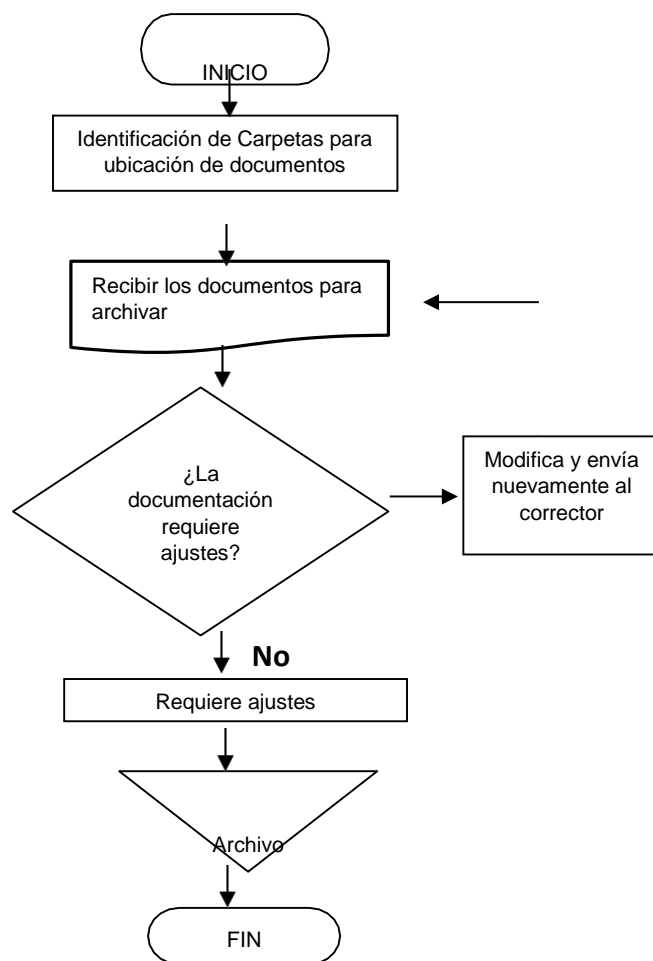
Objetivo General: Resguardar documentos, expedientes y demás información de interés para la Institución, ejecutando actividades de recepción, archivo y custodia de documentos, en una unidad de archivo, a fin de mantener información organizada a disposición de la institución.

Funciones Específicas:

- Identificar las carpetas donde va a ser archivados los documentos.
- Recibir los documentos para archivar.
- Archivar en los expedientes y/o carpetas correspondientes los documentos recibidos.

- Ubicar las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores.
 - Retirar e incorporar en los archivos, expedientes y/o carpetas con documentos.
 - Llevar el control de préstamos de expedientes y/o documentos.
 - Preparar los índices y rótulos de identificación del contenido de las carpetas.
 - Recibir el material desincorporado del archivo activo y de otras dependencias de la dirección o coordinación.
 - Desincorporar de acuerdo con las normas establecidas, documentos y expedientes activos e incorporarlos al archivo de inactivos.
 - Proporcionar información del material archivado, según las normas establecidas.
 - Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la institución.
 - Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ARCHIVO



Descripción del flujograma

1. Identificación de Carpetas para ubicación de documentos: Cada Unidad Administrativa, hace apertura e identificación de carpetas, de los documentos de apoyo y del Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a la asesoría. Es conveniente que se abran carpetas para cada serie y subserie.

La ubicación física de los documentos se hará de tal manera que la fecha más antigua de producción será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.

2. Recibir los documentos para archivar: Se reciben los documentos presentados por las diversas áreas de la institución y se ubican donde corresponden.

3. La documentación requiere ajustes: Si al momento de la presentación del documento está errado en su redacción se devuelve.

Si el documento está bien presentado sin errores pasa a la siguiente etapa que es el archivo.

4. Archivo: Los documentos recepcionados pasan a archivarse.

V. CONCLUSIONES

- En la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas existen serios problemas con respecto al desempeño laboral. La motivación y el cumplimiento de sus funciones son los principales indicadores de este problema. Considerando que el desempeño tiene mucho que ver con la calidad del servicio de una institución, se puede decir que no están brindando el servicio acorde a sus competencias.
- En el contexto de las actividades administrativas de las organizaciones, los documentos ayudan a: proporcionar una memoria corporativa, formular políticas, tomar decisiones apropiadas, alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia, cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes, proteger los intereses de la organización y aquellos de su personal y sus clientes, reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones y acciones y documentar actividades y logros.
- El área de archivo de cualquier institución podría catalogarse como un área crítica, puesto que es altamente vulnerable a daños graves para la institución con diferente grado de responsabilidad, sin embargo, se advierte especialmente en las instituciones públicas la poca importancia que se le otorga y que genera pérdida de documentación, demora en los tiempos de atención con respecto al acceso a la información pública, degeneración física de los documentos del archivo e incremento del riesgo de seguridad y salud ocupacional en el personal que labora en estos espacios.
- Las propuestas de mejora de los procesos administrativos para incrementar la eficiencia en el área de archivo de la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas que se han planteado son acordes a los puntos más débiles identificados en el estudio. Las propuestas se orientan a solucionar la desmotivación e incumplimiento de sus funciones con un ambiente en buenas condiciones, materiales y equipos suficientes y recursos humanos bien capacitados para la correcta prestación de servicios.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades competentes de la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas tomar las propuestas de este trabajo de investigación para tesis como base para aplicar nuevas estrategias, las cuales permitan ser mayor eficiencia en los trabajadores.
- Se recomienda a la autoridad principal de la Dirección Regional de Agricultura a aplicar el plan de propuestas para la mayor eficiencia en los procesos administrativos en su área de archivo.
- Se recomienda a los futuros investigadores a realizar una tesis sobre los programas de capacitación y motivación en la Dirección Regional de Agricultura de Amazonas.
- Para finalizar se recomienda a la Dirección Agraria de Amazonas a aplicar las anteriores recomendaciones para mejorar los procesos administrativos en el área de archivo, a fin de contribuir con la celeridad que el área requiere y a su vez mejorar el acervo documentario con la finalidad de contribuir al orden de los mismos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almanzar, M. (2016), Método deductivo y método inductivo. Recuperado de https://www.academia.edu/10932957/M%C3%A9todo_deductivo_y_metodo_inductivo
- Añaños, S. (2015). Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot SRL. (Tesis de Grado). Universidad Ricardo Palma. Perú.
- Cañizalez, O. (2018). Investigación descriptiva. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/47429622/INVESTIGACION-DESCRIPTIVA>
- Cardona, D. & Gonzáles, o. (2011). El proceso Administrativo: Una aproximación conceptual. Revista cultural Unilibre, (1) 1-9.
- Casas, J.; Repullo, J.R. y Donado, j. (2015). La encuesta como técnica de Investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos I. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). Introducción a la Administración (5^a ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Cortes et al (2010). Plan de mejoramiento administrativo y operativo de la I.P.S. LOS ángeles sede apiales. (Tesis de grado). Universidad CEIPA. Colombia.
- Díaz, R. (2001). Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial. Madrid, España: Edit. ESIC.
- Fernández, M. (2015), Lean manufacturing en español: Cómo eliminar desperdicios e incrementar ganancias. Barcelona, España. Editorial Imagen.
- Ferrer, J. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Internacional Research. (2018), ¿Qué es la investigación cuantitativa? Recuperado de <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>

- Mokate, K. (2001). Documento de trabajo: Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad. Washington, D.C. Estados Unidos de América: Banco Interamericano de Desarrollo, (19) 1-59.
- Mosquera, M. & Cerón, L. (2012). Propuesta de distribución del área operativa de la bodega y el manejo de materiales en una empresa dedicada a logística integral. (Tesis de grado). Universidad ICESI. Colombia.
- Organización Internacional del Trabajo, (2018). La brecha de género en el empleo: ¿Qué frena el avance de la mujer? Recuperado de <https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/Employment/barriers-women#intro>
- Pobea, M. (2015). La encuesta. Recuperado de <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Resolución jefatural N° 073-85-AGN-J (1985). Normas técnicas del sistema nacional de archivos. Recuperado de <http://webapp.regionsanmartin.gob.pe/sisarch/LEGISLACION/3.%20NORMAS%20TECNICAS%20DEL%20SISTEMA%20NACIONAL%20DE%20ARCHIVOS/Resolucion%20Jefatural%20173-86-AGN.pdf>
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector Público. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017945>
- Tamayo y Silva (2014). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Recuperado de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Villón, C. & Hernández, M. (2012). Análisis y mejora de los procesos operativos y administrativos de mayor trascendencia del área de reparaciones de una empresa de línea blanca. (Tesis de grado). Escuela superior politécnica del litoral. Ecuador

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO

Introducción: Se está llevando a cabo una encuesta en el área de archivo de la Dirección Regional de Amazonas -Sede Central, para una investigación, que tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la situación actual para posteriormente realizar una propuesta de mejora si fuese necesario, por lo que solicitamos su colaboración para responder las preguntas mostradas a continuación, agradeciendo de antemano su gentil participación y recordándole que la información es de carácter estrictamente ANÓNIMA, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas.

I. Aspectos generales:

1. Género:

a) Masculino b) Femenino

2. Edad en años:

a) 30-35 b) 35-40 c) 40-45

II. Campo:

3. Número de personas que laboran en el área de archivo

a) 1

b) 2

c) 3

d) 4

e) más de 5

4. Profesión que presentan los colaboradores del área de archivo

5. Tiempo que labora en el área

a) 1 a 2 años b) 2 a 3 años c) Otros

6. Los capacitan en el área

a) Si b) No

7. En qué tipo de mobiliario se coloca la documentación para su resguardo

- a) Anaquel
- b) Gaveta
- c) Estante
- d) Otros

8. El mobiliario es suficiente para albergar al acervo documental

- a) Si
- b) No

9. En qué área administrativa se generan los expedientes

- a) Competitividad Agraria
- b) Proyectos
- c) Saneamiento
- d) Dirección General
- e) Administración
- f) Tesorería

10.Cuál es la condición de custodia en la que se encuentra los expedientes de archivo

- a) En legajos
- b) Guardados en cajones
- c) Apilados
- d) Documentación suelta
- e) En cajas

11. Qué medidas llevan a cabo cuando un expediente está en estado: roto, mutilado, rayado u otros

.....

12. El área de archivo cuenta con algún sistema integral para la gestión archivística

- a) Si
- b) No

13. Que actividades realizan para controlar su sistema de archivo

- a) Recepción y altas de expedientes
- b) Búsquedas de expedientes por préstamo
- c) Control de préstamos y devolución de expedientes
- d) Consulta estadística para planeación general
- e) Generación de formatos impresos para préstamos 41

14. Digitaliza los expedientes actualmente

- a) Si
- b) No

15. Por qué razón no se realiza el proceso de digitación que está bajo su resguardo

- a) Falta de personal
- b) Falta de equipo de cómputo
- c) Falta de tiempo
- d) Equipo de digitación no funciona

Otros

16. Genera versiones públicas de los expedientes de confidencialidad de los datos personales

- a) Si
- b) No

17. Con que frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el archivo

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) Alguna vez
- d) Usualmente
- e) Siempre

18. A qué se debe la mayoría de los problemas de la búsqueda y localización de la documentación en el archivo

- a) Organización deficiente de acervo

- b) Descripción deficiente del acervo.
- c) Sistema informativo deficiente
- d) Falta de formación profesional para realizar búsqueda
- e) Falta de ambiente adecuado

19. Usted cree que los procesos administrativos del área de archivo necesitan ser mejorados

- a) Si b) No

20. Usted como usuario está satisfecho con el servicio que se le brinda el área de archivo

- a) Si b) No

ANEXO 2. FICHA DE REGISTRO PARA EL ANALISIS DOCUMENTAL

Año	Condiciones del área	Situación física de los documentos	Equipos de registro y almacenamiento	Mobiliario para almacenamiento	RR-HH en el área
2012					
2013					
2014					
2015					
2016					
2017					
2018					
2019					

ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGADORA REALIZANDO EL TRABAJO DE CAMPO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA DE LA REGIONAL DE AGRICULTURA.

