

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Sistema de gestión documental y toma de decisiones en los
directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Maritza Susan JANAMPA ESPINOZA

Bach. Lorena Yanelly LUNA MAYTA

Asesora:

Mg. Jannet Karim FUSTER GOMEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

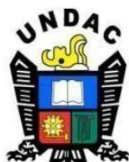
**Sistema de gestión documental y toma de decisiones en los
directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias
Empresariales Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 030-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Maritza Susán JANAMPA ESPINOZA - Lorena Yanelly LUNA MAYTA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis Título del trabajo

Sistema de gestión documental y toma de decisiones en los directivos de la
Dirección Regional de Salud Pasco, 2022

Asesor:

Mag. Jannet Karim, FUSTER GOMEZ

Índice de Similitud:

14% Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 23 de junio de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2024 22:13:09 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra Tesis. -

A Dios, por brindarnos vida, salud, y oportunidad, para desarrollar nuestros estudios y poder culminarlos con éxito.

A nuestros Padres y hermanos, por su gran amor, esfuerzo, dedicación y apoyo moral, con el anhelo en su corazón de ver a sus hijas y hermanas desarrollarse profesionalmente.

A ellos, nuestro reconocimiento...

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a Dios, por ser nuestro escudo y fortaleza, en el quien nuestro corazón confía, y por permitirnos cerrar una etapa más en nuestra vida.

Agradecemos a nuestros Padres, quienes, a pesar de las dificultades y grandes sacrificios, se esmeraron cada día, para brindarnos lo mejor, de ese gran amor que existe en su corazón, con el único propósito, así como ellos dirían, dejar su única herencia, nuestra profesión.

Agradecemos, a nuestra Institución, la Universidad Daniel Alcides Carrión, por brindarnos las herramientas necesarias, y asignarnos docentes, que permitieron el desarrollo de nuestra etapa Universitaria.

Agradecemos a nuestra Asesora, Mg. Jannet Karim, FUSTER GOMEZ, quien nos direcciono, con el profesionalismo que lo caracteriza, en todo el desarrollo de nuestra Tesis.

A todos ellos, a quienes durante nuestro caminar, seguiremos demostrando nuestro agradecimiento, reflejando en todo aspecto lo aprendido por ellos, cual semilla fue sembrada en nuestros corazones, y cual cosecha será abundante.

Muchas gracias...

RESUMEN

Nuestra investigación se desarrolló en Dirección Regional de Salud Pasco, tiene como principal objetivo “Identificar la manera que se relaciona el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022”.

Para ello la investigación se halla en la denominada investigación de tipo básica, de nivel descriptivo relacional, el método general utilizado fue el científico, teniendo como específico el hipotético - deductivo. Empleando para ello el diseño no experimental, de corte transversal, los participantes que participaron de nuestra muestra fueron 30 funcionarios de la DRSP, la recolección de los datos se dio con la aplicación de dos instrumentos (cuestionarios) los mismos que fueron validados mediante el método de juicio de expertos.

Luego de la respectiva prueba de hipótesis, los resultados nos permiten manifestar que:

Existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,791 y por tener un $p = ,000$ valor menor al nivel de significancia planteado. de $\alpha = 0,05$.

Palabras Clave: Sistema de gestión documental, toma de decisiones, directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco

ABSTRACT

Our research was developed in the Pasco Regional Health Directorate, its main objective is to “Identify the way the document management system is related to decision-making in the directors of the Pasco Regional Health Directorate, 2022.”

For this, the research is in the so-called basic type research, at a relational descriptive level, the general method used was the scientific one, with the hypothetical-deductive one as specific. Using the non-experimental, cross-sectional design, the participants who participated in our sample were 30 DRSP officials, the data collection occurred with the application of two instruments (questionnaires) which were validated using the method of expert judgment.

After the respective hypothesis test, the results allow us to state that:

There is a direct and significant relationship between the document management system and the decision-making of the directors of the Pasco Regional Health Directorate, 2022. It is said to be significant because it has a Spearman's Rho Correlation of .791 and because it has a $p = .000$ value less than the proposed significance level. of $\alpha = 0.05$.

Keywords: Document management system, decision making, managers of the Pasco Regional Health Directorate.

INTRODUCCIÓN

En la era de la información y el uso cada vez mayor de la tecnología en las diversas organizaciones, la gestión eficiente de los documentos se ha convertido en un componente crítico para el funcionamiento efectivo de las entidades públicas y privadas. Este hecho no es ajeno al sector de la salud, donde la disponibilidad oportuna y precisa de información es esencial para la toma de decisiones, la planificación estratégica y, en última instancia, para mejorar el servicio y la atención al paciente.

La Dirección Regional de Salud de Pasco, como entidad encargada de coordinar y supervisar la prestación de servicios de salud en la región, enfrenta desafíos significativos en cuanto a la gestión documental y la toma de decisiones efectivas y eficientes. El año 2022 marcó un punto de inflexión en este contexto, con la necesidad de adaptarse a un entorno en constante cambio debido a las dificultades presentadas producto de la pandemia de COVID-19 y las demandas cada vez mayores de la población.

Uno de sus problemas principales radica en que se tiene dificultades en la gestión documental. La DRSP enfrenta problemas relacionados con la organización, clasificación, almacenamiento y acceso a la información documental relevante. Esto puede resultar en la pérdida de datos críticos, retrasos en la toma de decisiones y la falta de trazabilidad de los documentos.

Por lo descrito líneas arriba consideramos importante presentar esta investigación. La misma que está estructurado de acuerdo a lo determinado en el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad. Y que es de la siguiente manera

Capítulo I Identificación y Determinación del Problema: En este capítulo se exterioriza el problema materia de nuestro estudio, considerando que existe una relación demostrativa entre las variables estudiadas, por lo que se decide plantear como nuestro problema de investigación, del mismo modo se bosquejan los problemas específicos, la formulación de objetivos, la respectiva justificación y las limitaciones de nuestra investigación.

Capítulo II Marco Teórico, nuestro trabajo de investigación se sustenta primordialmente en las teorías y conceptos actualizados de ambas variables (Sistema de gestión documental y toma de decisiones), las mismas que sirven para amparar nuestro marco teórico, por lo que hemos sido sistemáticos al momento de conseguir información sobre los antecedentes de estudio en todos sus niveles, así como los conocimientos e ideas que amparan nuestra investigación, del mismo modo se formulan las respectivas hipótesis a efectos de activar el estudio, así como se identifican las variables e indicadores de nuestra investigación

Capítulo III Metodología y Técnicas de Investigación, exteriorizamos el tipo, el nivel de investigación, así como el diseño utilizado, la población y muestra. El tamaño muestral es el de 30 funcionarios, del mismo modo se instauró los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio, también la selección, validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación fue mediante el juicio de expertos, al final, exteriorizamos la respectiva orientación ética.

Capítulo IV Resultados y discusión . Comenzamos explicando nuestro trabajo de campo, Se aplicó una encuesta (por cada variable) en la escala de Likert a las personas de nuestra muestra, el análisis y procesamiento de los resultados se ejecutó en primer lugar con el paquete estadístico Excel, para posteriormente procesar los datos con el software estadístico SPSS V. 26, luego de ello se realizó la respectiva prueba de hipótesis manejando para ello, la correlación de Rho de Spearman, para luego realizar la respectiva discusión de resultados.

Por último, mostramos las pertinentes conclusiones y recomendaciones, que esperamos sean tomadas en cuenta por quienes administran nuestra entidad estudiada.

Los autores

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	7
2.2.	Bases teóricas – científicas	13
2.2.1.	Toma de Decisiones	13

2.2.2.	Sistema de gestión Documental.....	21
2.3.	Definición de términos básicos	24
2.4.	Formulación de hipótesis.....	25
2.4.1	Hipótesis general	25
2.4.2	Hipótesis específicas	25
2.5.	Identificación de variables	26
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.	27

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	28
3.2.	Nivel de investigación.....	28
3.3.	Métodos de investigación	28
3.4.	Diseño de investigación.....	28
3.5.	Población y muestra	29
3.5.1.	Población.....	29
3.5.2.	Unidad de análisis	29
3.5.3.	Muestra de la investigación.....	29
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	29
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos	29
3.6.2.	Instrumentos	30
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	30
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.9.	Tratamiento estadístico	32
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	33
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.	34
4.2.1.	Resultados de la variable sistema de gestión documental	34
4.2.2.	Resultados de la variable toma de decisiones	40
4.3.	Prueba de hipótesis.....	43
4.3.1.	Prueba de Hipótesis General	43
4.3.2.	Prueba de Hipótesis Específicas.....	44
4.4.	Discusión de resultados	50

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definiciones de decisión y de toma de decisiones	15
Tabla 2 Rangos de Fiabilidad	31
Tabla 3 Confiabilidad del Cuestionario sistema de gestión documental.....	31
Tabla 4 Confiabilidad del Cuestionario de gestión por resultados.....	31
Tabla 5 Frecuencia de la variable sistema de gestión documental	34
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión fiabilidad	35
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión seguridad.....	36
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión conformidad.....	37
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión exhaustividad.....	38
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión carácter sistemático.....	39
Tabla 11 Frecuencia de la variable toma de decisiones.....	40
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión información clave.....	41
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión etapas de toma de decisiones	42
Tabla 14 Nivel de correlación entre sistema de gestión documental y toma decisiones	44
Tabla 15 Nivel de correlación entre fiabilidad del sistema de gestión documental y la toma de decisiones	45
Tabla 16 Nivel de correlación entre transparencia de gasto y gestión por resultados	46
Tabla 17 Nivel de correlación entre conformidad del sistema de gestión documental y toma decisiones	47
Tabla 18 Nivel de correlación entre conformidad del sistema de gestión documental y toma decisiones	48
Tabla 19 Nivel de correlación entre carácter sistemático del sistema de gestión documental y toma decisiones	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Frecuencia de la variable sistema de gestión documental.....	34
Figura 2	Frecuencia de la dimensión fiabilidad.....	35
Figura 3	Frecuencia de la dimensión seguridad	36
Figura 4	Frecuencia de la dimensión conformidad	37
Figura 5	Frecuencia de la dimensión exhaustividad	38
Figura 6	Frecuencia de la dimensión carácter sistemático	39
Figura 7	Frecuencia de la variable toma de decisiones	40
Figura 8	Frecuencia de la dimensión información clave	41
Figura 9	Frecuencia de la dimensión etapas de toma de decisiones.....	42

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Consideramos que el sistema actual de gestión documental es inadecuado en métodos de organización, almacenamiento, acceso y recuperación de información notable para la toma de decisiones en la Dirección Regional de Salud Pasco, de acuerdo con Belokurov (2021), la gestión documental “permite registrar datos muy importantes” Del mismo modo Hartono et al. (2018). Consideran que “Esta actividad para ser desarrollada de manera eficiente surge el sistema de gestión documental, ya que permite el uso la disponibilidad de documentos en forma eficiente, porque ayudará a que los documentos se encuentren organizados y actualizados según”.

Según Mohit y Kumar (2019), nos mencionan que “un sistema de gestión documental es importante para las instituciones públicas, ya que se debe de proteger y conservar los documentos como evidencia de los hechos, sirviendo de apoyo para actividades futuras y también de decisiones”.

Para la toma decisiones “es muy importante una adecuada gestión documental, para ello debe contarse con las competencias interpersonales, el manejo de conflictos, la comunicación, el conocimiento, desarrolladas en una

entidad, las mismas influyen en la toma decisiones” esto según Ghasemaghaei (2018).

Huerta (2020), menciona que a nivel Perú “la gestión documental es una técnica que contribuye a mantener organizada la información dentro de las instituciones, mejorando el proceso documental y el desempeño de las funciones”.

A pesar de todo esto existen instituciones públicas que aun presentan insuficiencias en la gestión documental, y esto trae como consecuencia porque no logran organizar y administrar sus recursos, no se interesan en diseñar un sistema de información que permita la organización de las bases de datos, e información adicional, esto comenta (Elizalde, 2019).

Según Polak et al. (2018). “Los directivos están encargados de la toma de decisiones en diversas áreas”, La Dirección Regional de Salud enfrenta desafíos significativos en la gestión de sus recursos y funciones. La entidad es responsable de la planificación, presupuestación, racionalización y control de los recursos, además de cumplir con una serie de funciones fundamentales. Sin embargo, la gestión de la información almacenada en documentos presenta problemas sustanciales, ya que estos documentos no se organizan ni administran de manera adecuada.

La falta de una gestión documental eficiente se traduce en la ausencia de información actualizada y accesible de manera inmediata. Además, se han extraviado documentos antiguos, lo que agrava aún más la situación. Estas deficiencias tienen un impacto negativo en la capacidad de la institución para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y tomar decisiones oportunas y apropiadas. Como resultado, la prestación de servicios carece de coherencia y no respalda las políticas institucionales, lo que afecta la eficiencia en el cumplimiento de las normativas y los intereses institucionales.

Al presentar dificultades en el sistema de gestión documental, la toma de decisiones en el DRSP puede ser lenta y basarse en datos desactualizados o incompletos. Esto puede afectar negativamente la capacidad de respuesta de la entidad ante emergencias de salud pública y la planificación estratégica a largo plazo.

Por todo lo mencionado líneas arriba, decidimos realizar esta investigación considerando que es propicia para exponer algunas recomendaciones que se debe tomar en cuenta para mejorar la gestión institucional. Esto es desarrollado, midiendo la percepción de los involucrados en la investigación y con la finalidad de lograr demostrar la relación entre las variables de estudio.

1.2. Delimitación de la investigación

En todo proceso de investigación debe presentarse delimitaciones, consideramos las siguientes:

Delimitación espacial

Esta investigación se desarrollará en la provincia y departamento de Pasco y Distrito de Yanacancha.

Delimitación temporal

La investigación estará determinada entre los meses de junio a noviembre del 2022.

Delimitación social

La delimitación social estará conformada por todos los funcionarios de la Dirección Regional de Salud Pasco sirviendo como modelo para otras direcciones regionales del país.

Delimitación Conceptual: Acerca de las variables son:

Sistema de gestión documental.

Según las normas ISO 15489-1 (2001), “La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos”.

Toma de Decisiones.

“El proceso de toma de decisiones, conocido como (decisión making), es un método que consiste en reunir la información, evaluar alternativas y, luego, tomar la mejor decisión final posible”. (Laoyan, 2022).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?
- b) ¿Cómo se relaciona la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?
- c) ¿Cómo se relaciona la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?
- d) ¿Cómo se relaciona la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?

- e) ¿Cómo se relaciona el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar la manera que se relaciona el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Encontrar el nivel de relación entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- b) Demostrar el nivel relación entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- c) Demostrar el nivel de relación entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- d) Demostrar el nivel de relación entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- e) Demostrar el nivel de relación entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación a desarrollarse permitirá diagnosticar las deficiencias que se tiene en la toma de decisiones y el sistema de gestión documentaria, por

medio de su percepción de los funcionarios, a quienes será útil conocer sobre esta problemática que tienen la Dirección Regional de Salud Pasco.

Creemos que, al encontrar la relación entre las variables de estudio, podremos realizar un nivel de investigación que llevará con sus conclusiones a futuras investigaciones sobre el tema hallado para la investigación.

Consideramos que dejará importante información, y así también debemos lograr la información necesaria que para ello debemos contar con la participación de los funcionarios esperando su colaboración en este estudio, sobre para la participación en el llenado del cuestionario.

1.6. Limitaciones de la investigación

De acuerdo a la búsqueda de antecedentes y de información en el repositorio institucional de la universidad, pudimos darnos cuenta que no existe mucha información acerca de las variables de estudio, también buscamos información en la biblioteca de Concytec y en los repositorios de otras universidades y tampoco logramos conseguir; sin embargo, tomamos los antecedentes de algunas investigaciones que mantienen una de las variables, tanto a nivel nacional como internacional.

También debemos considerar como una limitante el financiamiento que se debe tener para hacer los trabajos de investigación, porque tuvimos que cubrir los gastos ocasionados con nuestros propios peculios.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

De acuerdo con Pérez et al. (2020), quienes explican en su libro en toda investigación es importante recoger los antecedentes referidos al tema de investigación, luego debemos elaborar el marco teórico de cada una de las variables, se realiza esta actividad con la finalidad de fortalecer la investigación y diseñar el proceso de investigación.

Antecedentes Internacionales

Molano (2017) en su investigación se plantea como objetivo general “La asociación tiene como objeto social propiciar la organización de los productores de leche y agropecuarios, para que mediante la participación solidaria se fomente y desarrolle; la producción agropecuaria, procesamiento, comercialización de leche de la región, la prestación de servicios de asistencia técnica y el desarrollo de proyectos” (p. 11), fue una investigación de enfoque cualitativo, fue un estudio de caso, como técnica se empleó el focus group, en su conclusión principal nos menciona que:

Al dotar a la asociación ASPROLECHE Q.V.C de los documentos e información de calidad necesaria para medir y monitorear cada uno de los procesos realizados, se logró proporcionar a los asociados y

proveedores información real y actualizada, indispensable para la buena toma de decisiones, proceso vital para el crecimiento y competitividad de la organización. (p. 49)

De acuerdo a Rodríguez (2013) en su tesis hace conocer que su objetivo fue “Contribuir a la gestión de la información de la UNA a través de la creación de un Sistema de Gestión de Archivos que permita la organización, conservación y disposición de los documentos de archivos que se generan en la institución para la preservación de la memoria histórica e institucional de la UNA”. Emplearon la metodología de deductivo inductivo, siendo una investigación observacional, de tipo básica con enfoque cualitativo, porque desplegaron instrumentos que ayudó a la universidad a mejorar su sistema de gestión de documentos. Emplearon las técnicas de entrevistas con una guía de entrevistas y la encuesta con su instrumento el cuestionario, estos fueron aplicados a una muestra de 42 personas entre directivos y personal administrativo de la universidad.

Su resultado fue que lanzaron un plan estratégico para implementar un sistema de archivo y gestión documentaria que se requería en la universidad.

Lavalle y Silva (2018). Debido a la problemática que hay en el Sistema de Gestión Documental en la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta, al ingresar tanta documentación esto genera que no haya un buen manejo de la misma en cuanto a la organización, de dichos documentos. En este sentido se realiza el siguiente informe, el cual tuvo como objetivo proponer mejoras al Sistema de Gestión Documental de la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta. El tipo de investigación es un estudio descriptivo. Como instrumentos de recolección de información se utilizaron fichas de trabajo. Se encontró en el desarrollo de la práctica que, en varias ocasiones, los usuarios han ido en busca de resultados de los procesos que están realizando y al momento de solicitar dicha documentación, la respuesta es demorada o lenta, debido a la mala

organización, distribución y desorden que existe al momento de buscar una carpeta en específica. Con esta situación, se genera inconformidad de parte de los usuarios y demora en los procesos de entrega del mismo y de las actividades siguientes a realiza. El proyecto también se evidencia de manera breve todo lo relacionado con el contexto organizacional el cual es importante porque permite primero conocer la empresa; y en segundo lugar, da las herramientas de información necesarias para lograr el objetivos propuestos. El tipo de investigación es un estudio descriptivo.

Cedeño y Secaira (2016). Se propusieron como su objetivo primordial “Diseñar un prototipo de gestor documental para la Unidad de Documentación y Archivos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López”, para ello se manejó la metodología DIRKS “Diseñar e Implementar Sistemas de Registros”, la misma que se encuentra estructurado por ocho etapas, de las cuales se utilizaron siete, la Etapa A llamada “Investigación Preliminar”, se utilizó un checklist, para evidenciar los requerimientos del departamento. En la Etapa B, denominada “Análisis de las Actividades de la Organización”, se estudió los métodos archivísticos del departamento. Se hizo un análisis relativo de gestores documentales existentes como Alfresco, quipux y nuxeo, entre ellos se escogió Alfresco, para la base de datos se manejó el gestor de base de datos MYSQL. La Etapa C denominada “Identificación de los requisitos”, se analizó las acciones del departamento. La Etapa E designada “Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos”, se definió las estrategias para dichas actividades. La Etapa F nombrada “Diseño de un Sistema de Gestión de documentos”, se ejecutó la adaptación del sistema conforme a los requerimientos solicitados por la unidad. En la etapa G, “Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos”, se efectuó la instalación y puesta en producción del software; se capacitó el personal comisionado. Prosiguiendo la Etapa H de “Revisión posterior a la

Implementación” en la cual se cumplieron las pruebas de funcionalidad del sistema. Se obtuvo como resultado un sistema que consiente el óptimo almacenamiento y preservación de los documentos, además proporcionó la búsqueda de estos.

Antecedentes Nacionales

Según Calizaya (2017). En su tesis formulo como su objetivo principal de la investigación fue determinar “la Hipótesis General referido a la implementación de un sistema de Gestión Documental si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre - Tacna - Perú. 2017”. El tipo de Investigación empleada fue Explicativa, por qué describe la relación existente entre la Variable Independiente y su influencia en la Variable Dependiente. El enfoque empleado fue el Cuantitativo, se manejó como diseño de investigación el No Experimental Transversal, ya que no se manipularon las variables. La muestra fue censal es decir toda la población compuesta de 50 trabajadores: entre Gerentes, Jefes de Unidad, Jefes Encargados, Secretarias y Asistentes. Se empleó como Técnica la encuesta y instrumentos de recolección de datos el Cuestionario en la Escala de Likert y luego se procesó con el programa estadístico SPSS. Se seleccionaron un conjunto de pertinentes teóricos-conceptuales y metodológicos acerca de las variables estudiadas.

Se diagnosticó mediante la alta dirección, el contexto de la Gestión Documental; consiguiendo las fortalezas y debilidades que ayudaron a conocer la necesidad de la entidad en este componente.

La empresa consultora se encomendó de renovar a través del “Proyecto de Mejoramiento de los procesos de Gestión Municipal”, los mecanismos precisos para aumentar la eficiencia y eficacia en el Servicio de Calidad. Brindando una prestación ágil y pertinente en las consultas de los usuarios internos y externos (Trabajadores municipales y población).

Para Delgado y Deza (2020). En su tesis mencionan que siendo la gestión documental de la institución (conjunto de etapas procesos que involucran el área Administrativa, legal, y la Dirección) “una tarea muy laboriosa por tratarse de una gestión manual se pensó en desarrollar un sistema capaz de minimizar tiempos en la gestión de estos procesos y maximizar la productividad del personal encargado de cada área”, por lo que se planteó como objetivo “Desarrollar un Sistema de Gestión Documental” para optimizar el proceso de control de expedientes y documentos en el Proyecto Especial Sierra Centro Sur - Dirección Zonal Cusco. Las herramientas empleadas para desarrollar el sistema incluyen el lenguaje de programación PHP, manejado para crear contenido web dinámico que se ejecuta en el servidor web. Este servidor almacena los datos, funciones y métodos necesarios para la gestión del sistema. Además, se utilizó Laravel, un framework que facilita la creación de aplicaciones y servicios web con PHP.

El sistema está implementado en el área de mesa de partes y entre los principales responsables del proceso documental (Área Legal, Administración, Dirección) de la institución (PESCS). Funciona de la siguiente manera: el solicitante se presenta en la mesa de partes con un documento solicitando una petición o servicio. La persona encargada (secretaria) registra al solicitante en el sistema si no está previamente registrado, y también registra datos del documento como encabezado, número de folios y personal destinatario. Finalmente, deriva el documento al área correspondiente, donde se revisa y, si es necesario, se responde.

La solución desarrollada fue un sistema de Trámite Documentario diseñado para eliminar procesos tediosos relacionados con la gestión documental. Estos procesos incluyen la recepción, registro, derivación, denegación y búsqueda de expedientes, así como la adhesión de documentos a los expedientes, entre otros.

Serpa (2017). En su investigación se tuvo como objetivo “determinar la influencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Huando, provincia de Huancavelica para el año 2014”. La investigación fue de tipo Aplicada, para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, la misma que sirvió para conocer la relación de la comunicación organizacional y la toma de decisiones, las preguntas estuvieron en la escala de Likert. La muestra estuvo constituida por 22 empleados de la Municipalidad Distrital de Huando. En su principal conclusión manifiesta que:

Si existe una relación muy significativa entre la comunicación organizacional y la toma de decisiones en la municipalidad estudiada, por lo que involucra de manera necesaria proponer estrategias para mejorar la el servicio de parte del personal en esta municipalidad. Asimismo, los resultados han evidenciado que el 13.6% de casos tienen la percepción que la comunicación organizacional es bajo, el 72.7% la consideran medio y el 13.6% la consideran alto; en cuanto a la toma de decisiones los sujetos en estudio consideran que el 18.2% es bajo, el 68.2% tiene un nivel medio y el 13.6% tienen un nivel alto. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada de 91% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) el nivel de confianza 95%, además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional. Los resultados obtenidos al confrontarlos con Rivera (2005) nos permiten reflexionar sobre la importancia de la comunicación organizacional en las organizaciones, rol preponderante teniendo en cuenta la responsabilidad del alcalde y funcionarios en la Municipalidad Distrital de Huando. (p. 79)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Toma de Decisiones

Respecto al origen etimológico de la palabra “Decisión”, debemos manifestar que proviene del latín “decisio, decisiones”, el cual simboliza una opción escogida entre otras; “más concretamente, el prefijo de, señala separación, caedere, significa cortar, talar, y el sufijo sión, que indica acción” (Definición y etimología, 2017). De aquí se entiende que decidir signifique etimológicamente “seleccionar entre muchas opciones”.

El Diccionario de la Real Academia Española (2001), define la palabra decisión con dos sentidos: “primero como la determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa, y segundo, como la firmeza de carácter” (p.733). Por su parte, en el Diccionario General Etimológico de la Lengua Española (1887) se define decisión como “determinación, resolución que se toma ó se da en alguna cosa dudosa” (p. 629). De otro lado, para Islas (2001), la palabra decisión, según sus raíces griegas, “proviene de krisis, del verbo krinein que significa separar, juzgar, decidir”.

Posteriormente, en el diccionario de “Ultimate Business de Cambridge”, el vocablo decisión se precisa como: “una elección que haces sobre algo después de pensar en varias posibilidades” (Cambridge University Press, 2017). Según Rodríguez y Pinto (2010), “han sido numerosos los investigadores que comenzaron a estudiar y profundizar sobre los componentes y principales características del proceso de decisión y su comportamiento en las organizaciones”, entre ellos se hallan Simón, March, Mintzberg, Manis, Moody, Huber, Choo y Pomerol. Quizás el de mayor prestigio de los mencionados, es Herbert Simón por sus aportes desde la economía, la administración y la psicología, con investigaciones orientadas hacia la toma de decisiones en las organizaciones empresariales.

Partiendo de lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta la aclaración etimológica y las definiciones de los diccionarios analizados, se entra de lleno al objetivo de averiguar sobre las definiciones de la palabra decisión en los libros de texto. Dentro de la afluencia de libros existentes, se seleccionaron algunos que continúan asumiendo vigencia.

Las definiciones encontradas en los diferentes textos consultados (ver tabla 1) tienen una postura parecida sobre la definición del vocablo decisión.

En las definiciones presentadas se pueden identificar con claridad tres elementos usados para explicar la toma de decisión:

- a) Concepción de proceso.
- b) Elección de curso de acción.
- c) Solución de problemas o situaciones de oportunidad organizacional.

Tabla 1 Definiciones de decisión y de toma de decisiones

AUTORES	CONCEPTO DE TOMA DE DECISIONES
(Estrada, 2006)	Para Herbert A. Simon “la gerencia es sinónimo de toma de decisiones, pero su principal interés fue poner énfasis en el cómo” (p.146)
(George, 1999)	“La toma de decisiones es un proceso en el cual todo el mundo ha adquirido mucha experiencia... gran parte de esa experiencia ha tenido bastante éxito, por lo menos el suficiente para conservarnos vivos y habernos traído a la situación actual” (p.17).
(Stephen, 2004)	Las decisiones son “elecciones hechas entre dos o más alternativas” (p.83).
(Aktouf, 2001)	“El proceso por el cual se llega a una opción, pero una opción supuestamente aclarada, informada y motivada. Se trata de elegir entre varias formas posibles de actuar con miras a lograr una meta en condiciones y circunstancias dadas” (p.17).
(Pavesi, 2004)	“La decisión consiste en el proceso deliberado (y deliberativo) que lleva a la selección de una acción entre un conjunto de acciones alternativas. La decisión es un proceso previo a la acción” (p.12).
(Kast & Rosenzweig, 1998)	“Adoptar una posición. Implica dos o más alternativas bajo consideración y la persona que decide tendrá que elegir entre ellas” (p.30).
(Moody, 1991)	“Una acción que debe tomarse cuando ya no haya más tiempo para recoger información” (p.29).
(Jones & George, 2009)	“Proceso mediante el cual los gerentes responden a las oportunidades y amenazas que se les presentan, analizando las opciones y tomando determinaciones, o decisiones, relacionadas con las metas y líneas de acción organizacionales” (p.25).
(Manley, 1975)	“Curso de acción, elegido por quien decide, como el medio más efectivo disponible para alcanzar el objetivo u objetivos en los que actualmente está haciendo énfasis para resolver el problema que le preocupa” (p.62).
(Chiavenato, 2009)	“La toma de decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción” (p.36).
(Dougherty y Pfaltzgraff, 1993)	“La toma de decisiones simplemente es el acto de elegir entre alternativas posibles sobre las cuales existe incertidumbre” (p.19).
Richard Daft, citado por (Almaraz, 2007)	“La toma de decisiones organizacionales se define formalmente como el proceso de identificar y resolver problemas” (p.25).

Fuente: Prieto (2017)

Teniendo en cuenta lo anterior, Rodríguez (2014) asevera que la toma de decisiones organizacionales “constituye un proceso informacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales”. Por lo tanto, esta situación corrobora que el individuo que toma decisiones al interior de las organizaciones empresariales, lo hace buscando la forma de optimizar el desempeño organizacional en favor de los distintos grupos de interés.

Dimensiones de la toma de decisiones

a) Información clave:

Según Rigotti (s/f). "El primer paso para tomar una decisión importante y correcta es obtener la información necesaria a través de todos los medios posibles". Sin embargo, una vez recopilada la información, ¿qué debes hacer con ella?:

Examina minuciosamente y elige cuidadosamente la información que tenga pertinencia. Es probable que parte de la información recopilada no aporte un valor significativo, por lo tanto, el primer paso es descartar aquellos datos que no resultan verdaderamente esenciales para respaldar tu proceso de toma de decisiones. Por ejemplo, si estás en la búsqueda de una nueva estrategia de marketing, será crucial que adquieras un entendimiento profundo de los hábitos de consumo de tus clientes, incluyendo sus productos preferidos. En este contexto, la información relacionada con tus proveedores carecerá de relevancia.

Por lo que es importante, analizar las alternativas solícitamente, para disponer de la información necesaria para examinar qué opciones están disponibles. Si los clientes muestran un gran interés en los descuentos y promociones especiales, se deberían considerar priorizar estas entre tus principales elecciones, aunque también puedas sugerir otras posteriormente.

Evaluar los efectos de cada iniciativa. Es una fase fundamental de la que nunca debes dejar de lado. Se trata de recapacitar sobre qué consecuencias, tanto positivas como negativas puede tener cada una de las elecciones. Teniendo en cuenta las posibles implicaciones, se deben evaluar cuáles opciones resultan más apropiadas, o si en cambio, es justificable asumir ciertos riesgos. En particular, cuando se opta por la última alternativa, es esencial idear soluciones alternativas y creativas para mitigar

los posibles riesgos. Retomando el ejemplo anterior, será necesario analizar el costo asociado a cada una de las estrategias, evaluar el historial de éxito que suelen tener, considerar las experiencias de otras empresas que las han implementado y fracasado, y establecer un plan de acción en caso de que las derivaciones no efectuaron las perspectivas.

Tomar la mejor decisión y llevarla a la práctica. Una vez que se han estimado todas las opciones y que se han ido apartando aquellas menos realizables o provechosas, llega el instante de tomar la mejor decisión y ejecutarla. Una vez perfeccionada la estrategia, correspondería analizar y recoger los resultados en diversos documentos, para poder permitir acceder a esta información siempre que sea exacto.

b) Etapas de la toma de decisiones.

El proceso de toma de decisiones en una organización es muy significativo, ya que le permite a la entidad afrontar problemas, teniendo en cuenta la limitación de recursos para conseguir el resultado deseado.

Esto es especialmente importante en épocas de crisis y recuperación económica, así como durante disrupciones en la dinámica de los mercados y las técnicas de producción.

Para discernir la mejor opción, es concluyente realizar una eficiente recopilación y análisis de datos.

¿En qué consiste una buena toma de decisiones?

Una elección desacertada en el ámbito organizacional tiene el potencial de poner en peligro toda la organización. En determinadas circunstancias, la urgencia o la falta de conocimiento pueden llevar a la elección de alternativas que no resultan beneficiosas para la entidad. Frecuentemente, se encuentran en entornos desafiantes y, en ocasiones, se enfrentan a sucesos insospechados que generan indecisión en el mercado. Para enfrentar estos desafíos, es de suma importancia quedar debidamente capacitado para “tomar decisiones

empresariales acertadas”. Sin importar la magnitud del contexto, la capacidad de tomar decisiones bien fundamentadas se convierte en un punto crucial para alcanzar el éxito en cualquier escenario empresarial.

Para hacerlo de manera exitosa, considere dos factores fundamentales:

- a) **Conocimiento de los datos:** Ya que basándose en ellos se puede realizar un análisis para evaluar las opciones más adecuadas según los objetivos de la empresa.
- b) **Análisis de la información:** la misma que consiente examinar si la decisión seleccionada es la más conveniente.

Las decisiones empresariales no deben ser precipitadas. Si no que deben ser un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo y sigue una estructura cíclica, la cual se enriquece con las acciones que se llevan a cabo.

¿Cuáles son los beneficios de una buena toma de decisiones?

Dentro de una empresa, las decisiones no recaen únicamente en un gerente; también intervienen diversos grupos y áreas organizativas que participan en la evaluación y selección de medidas. A través de investigación y análisis, buscan identificar la opción más beneficiosa para el funcionamiento de la organización.

La supervivencia y la capacidad de recuperación de una organización están estrechamente vinculadas a la gestión y a las medidas adoptadas por colaboradores y gerentes.

Con una toma de decisiones eficiente, es posible:

- a) “Mejorar la productividad”.
- b) “Garantizar el funcionamiento de las normas éticas y legales mediante la cultura de cumplimiento empresarial”.
- c) “Evitar errores a futuro”.
- d) “Garantizar el éxito de las estrategias empresariales”.
- e) “Un buen posicionamiento respecto a la competencia”.

- f) “Asegurar la rentabilidad y construir los cimientos de una compañía próspera”.

7 etapas del proceso de toma de decisiones empresariales

Enseguida analizamos las diferentes fases del proceso de toma de decisiones para conseguir una gestión eficaz.

a) Identificación del problema

Un conflicto se manifiesta cuando se detecta una discrepancia entre el estado actual de un escenario y el estado deseado de la misma. Esta disparidad presta al encargado del área afectada y lo impulsa a comprender a fondo la problemática, su naturaleza y, a través de un análisis, a tomar medidas para resolverlo o llevarlo al estado anhelado.

El dilema en cuestión puede generar presión sobre la persona encargada de abordarlo. Aspectos como las políticas de la empresa, plazos inminentes, situaciones de urgencia y la necesidad de un ejercicio óptimo son ejemplos evidentes que pueden poner en peligro todo el proceso.

Para que este proceso se desenvuelva de manera positiva, el encargado debe contar con la información adecuada y los recursos necesarios para asemejar el dilema y, posteriormente, encontrar el procedimiento óptimo.

b) Identificación de los criterios para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones

Se trata de instaurar los principios o métodos que serán fundamentales para abordar el problema en cuestión. Pueden existir varias opciones, pero es decisivo identificar las más adecuadas para la toma de decisiones.

Por ejemplo, si el problema de la organización es el aumento de irregularidades en los reportes de gastos, las soluciones potenciales podrían envolver: educar a los empleados sobre las políticas de gastos, exigir comprobantes de pago para todas las transacciones, desarrollar nuevas directrices de reembolso, implementar tarjetas corporativas para un

mejor control o emplear software de gestión de gastos.

Para obtener una visión más clara de la situación, es fundamental discernir qué criterios pueden ser útiles y cuáles deben descartarse.

c) Asignación de ponderaciones a los criterios

Una vez que se tengan escogido los discernimientos para gestionar el proceso, estos deben ser contenidos con el fin de saber cuáles serán los más eficaces para la toma de la decisión final.

d) Desarrollo y análisis de las alternativas

En este período se muestran todas las opciones que conseguirán resolver la problemática. Esto proporciona el estudio detallista de cada una de ellas. Se encomienda identificar sus fortalezas y debilidades, a fin de seleccionar la mejor opción para solucionar el problema con éxito.

e) Selección de la alternativa

Una vez mostradas, establecidas y estimadas todas las alternativas posibles, ha conseguido el instante decisivo en la toma de decisiones.

La persona al mando de la situación elegirá la alternativa más conveniente para solucionar el problema y certificar el buen funcionamiento de la organización.

f) Implementación de la alternativa

Esta fase examina una importancia fundamental en el proceso. Como se ha mencionado anteriormente, este procedimiento se basa en un enfoque cíclico, lo que involucra que cuando todas las partes implicadas participan activamente, las soluciones futuras se vuelven inmediatas y altamente efectivas.

Por este motivo, se recomienda insistentemente que las personas afectadas participen en todas las etapas del proceso, desde la fase de planificación hasta la implementación efectiva. Sin lugar a dudas, la decisión final debe comunicarse a estas partes interesadas. De esta manera, se logrará un alto

grado de compromiso con la alternativa que resolverá de manera efectiva el problema.

g) Evaluación de la efectividad de la decisión

Una vez que la solución se haya efectuado, es esencial llevar a cabo una evaluación exhaustiva para determinar si efectivamente se resolvió el problema. En este contexto, resulta esencial contar con un estudio detallado que documente y analice todo el proceso. Si se hubiera producido algún error o desviación, este se identificará en alguna de las etapas, lo que facilitará la búsqueda de una nueva decisión para abordarlo de manera más eficiente.

Por ejemplo, si se decidió efectuar un software de gestión de gastos para combatir el fraude interno, será crucial evaluar cómo esta medida ha mejorado el proceso de revisión y aprobación. Además, es importante medir el grado de reducción de acontecimientos durante un período específico.

2.2.2. Sistema de gestión Documental.

De acuerdo con Cordero (2015), “Las organizaciones comparten información de carácter formal hacia el exterior y en el seno interno de las mismas, ésta está constituida por memorandos, oficios, sumillas, contratos, anexos, etc.”

Grandes cantidades de documentos se amontonan en archivadores, bodegas y estantes, producto del uso continuo de recursos como tóner, cinta de impresión, papel, cartuchos, y otros materiales. Esta acumulación no solo tiene un impacto negativo en el medio ambiente, sino que también dificulta el manejo eficiente de los registros y la gestión de trámites.

Es importante en efecto, descansar en el uso de herramientas de software, para reducir el impacto de los problemas como los mencionados en el párrafo anterior. Por ello una opción válida es el uso de la tecnología informática de software.

Agilizar los trámites de documentos es un requerimiento básico en la organización, disminuir la cantidad de imprimibles también lo es; acomodar de aplicaciones informáticas para gestión de documentos es una premisa válida.

En esta necesidad se encuentra sumergida nuestra entidad estudiada. Para ello se busca:

- a) “Conocer la demanda de tratamiento de información interno”
- b) “Explotar posibles alternativas de software existentes en la gestión documental”
- c) “Explotar la solución viabilizada como de mayor idoneidad”
- d) “Prototipar el ambiente de producción de la solución”

Los Sistemas de Gestión Documental establecen eficaces herramientas para concretar acciones efectivas en una entidad dada. Su aplicación consiente la obtención de una mejor organización y utilización del fondo documental acumulado por la entidad, producto del desarrollo de sus funciones, lo cual favorece a la disminución en los costos y al aumento de la eficacia y eficiencia organizacional. (Casellas, 2009).

Esta proposición se debe a que los SGD consienten un fácil almacenamiento y búsqueda expedita de la información, junto con instalaciones de recuperación eficientes que, además, consienten la personalización y fortalecimiento de los datos críticos en documentos físicos y electrónicos.

De acuerdo con Russo (2009) “todas las organizaciones son diferentes ya que nunca un SGD servirá para un mismo tipo de organización, no hay un modelo genérico, siempre deberán ser personalizados”. (p. 9)

Dimensiones del Sistema de gestión Documental

Los SGD deben describir una serie de principios, los mismo que contengan un conjunto de particularidades y requisitos básicos para que las organizaciones puedan instituir un marco de buenas prácticas que optimice de manera sistemática y segura la creación y sostenimiento de sus documentos,

apoyando la política y los objetivos de la organización; estas premisas están presentadas en la Norma ISO 15489- 1 (2006, pp. 11-13) y son las siguientes:

a) Fiabilidad.

Este atributo se enlaza con la creación y preservación de documentos archivados. Un sistema de gestión de documentos de archivo debe ser adaptable a las transformaciones en las necesidades de la organización, y al mismo tiempo, las alteraciones en el sistema no deben comprometer las cualidades fundamentales de los documentos archivados. Además, cuando se efectúa la transferencia de documentos archivados de un sistema a otro, dicha operación debe realizarse de manera que no perjudique las propiedades fundamentales de estos documentos.

b) Integridad.

Es esencial implementar acciones destinadas a supervisar el acceso, la identificación de los usuarios, la eliminación autorizada y la seguridad en aras de prevenir el acceso no autorizado, la destrucción no autorizada, la modificación no autorizada o la eliminación no autorizada. Estas medidas de supervisión pueden integrarse en el mismo sistema o estar fuera de su ámbito.

En el caso de documentos electrónicos archivados, la organización puede tener la necesidad de demostrar que las actualizaciones, el mantenimiento regular y cualquier mal funcionamiento del sistema no tienen impacto negativo en la probidad de los documentos.

c) Conformidad.

Deben cumplir todos los requisitos originarios de las actividades propias de la entidad, de su ambiente normativo y de las perspectivas de la comunidad. El personal que crea los documentos de archivo debe saber cómo afectan estos requisitos a las acciones que ejecutan.

La aprobación del sistema de gestión de documentos de archivo con estos

requisitos se debe valorar periódicamente. Se deben almacenar los resultados de dichas estimaciones con fines testimoniales.

d) Exhaustividad.

Propiedad que se corresponde con la gestión de los documentos originarios de todas las acciones de la organización o de la sección de la misma de la que forma parte.

e) Carácter sistemático.

Atributo que diseña que “los documentos de archivo se deben crear, conservar y gestionar sistemáticamente”. La creación y el sostenimiento de documentos de archivo deben sistematizarse mediante el diseño y el funcionamiento tanto de sistemas de gestión de documentos de archivo como de otros sistemas de gestión.

2.3. Definición de términos básicos

Alto desempeño: “Se refiere a las competencias y capacidades de los trabajadores, que conducen a la creación de valor en las empresas, y al aprendizaje continuo de las mismas, para construir capital humano y mejoramiento continuo”. (Vargas y Aldana, 2011, p. 180).

Archivo: “Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas”. (Monges, 2010, p.29).

Clasificación: “Operación intelectual que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura orgánica y/o funcional del fondo”. (Monges, 2010, p.30).

Conservación: “Proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y del texto de los documentos a través de la implementación de medidas de ‘reservación y restauración”. (Monges, 2010, p.30).

Control: “Conjunto de operaciones encaminadas a verificar y comprobar el funcionamiento, productividad, de algún proceso de acuerdo con unas directrices y planes establecidos”. (Vargas y Aldana, 2011, p. 180).

Documentación: “Es el registro cotidiano del desempeño de los procesos y sistemas. Constituye el acervo de conocimientos de la organización y permite evaluar y mantener vigente la tecnología operativa”. (Vargas y Aldana, 2011, p.180).

Gestión de la calidad: “Actividad coordinada para dirigir y controlar una organización en aspectos de procedimientos de calidad de los servicios y productos”. (Russo, 2009, p. 11).

Gestión documental: “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”. (Russo, 2009, p. 10).

Gestión: “Diario quehacer del desarrollo de los planes institucionales”. (Vargas y Aldana, 2011, p. 180).

Motivación: “Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial”. (Vargas y Aldana, 2011, p. 180).

Principio de procedencia: “Principio fundamental de la archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros. (Monges, 2010, p.32).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- b) Existe relación directa y significativa entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- c) Existe relación directa y significativa entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- d) Existe relación directa y significativa entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- e) Existe relación directa y significativa entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

2.5. Identificación de variables

Las variables que emplearemos en esta investigación son:

Variable 1:

Sistema de gestión documental

Variable 2:

Toma de decisiones

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Sistema de gestión documental	"Un eficiente SGD ayudará a la empresa a aumentar su eficiencia, su productividad, ayudará a prever problemas relacionados con la información y la documentación y reducirá costos en recursos". Russo (2009, p. 10)	Técnicas que utiliza la organización para administrar mejor los documentos con los que cuenta.	Fiabilidad
			Seguridad
			Conformidad
			Exhaustividad
			Carácter sistemático
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Toma de decisiones	"La toma de decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción" (Chiavenato, 2009 p.36).	Elección de la mejor alternativa posible para un determinado objetivo.	Información clave
			Etapas de la toma de decisiones

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, porque se relaciona con el propósito y naturaleza de la investigación, además se hará uso del conocimiento teórico sobre las variables de estudio las cuales serán contrastadas con los instrumentos para recopilar la información necesaria y poder demostrar las hipótesis.

3.2. Nivel de investigación

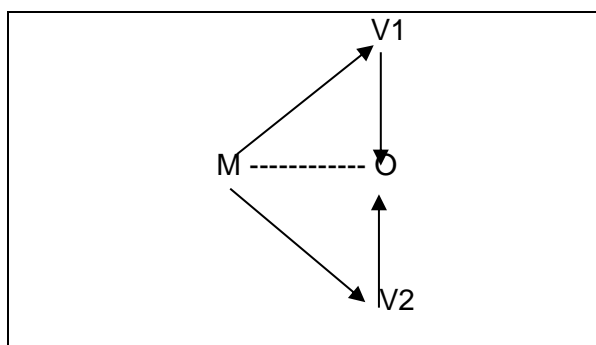
El nivel de investigación que utilizamos será el descriptivo correlacional.

3.3. Métodos de investigación

El método que aplicamos es el científico con sus técnicas de hipotético - deductivo. El cuál según Bernal (2010) “Consiste en procedimientos que parte de una aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (p. 56).

3.4. Diseño de investigación

Utilizamos el diseño no experimental con cohorte transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la ocurrencia en sólo momento y el interés es relacionar las variables de estudio y demostrar las hipótesis planteadas. De acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas de la variable

V₁ : Sistema de gestión documental

V₂ : Toma de decisiones

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Se estima una población total 30 funcionarios que laboran en la Dirección Regional de Salud de Pasco.

3.5.2. Unidad de análisis

Estará representado un funcionario dentro del estudio.

3.5.3. Muestra de la investigación

Por ser una población pequeña, se realizará con toda la población y no tendrá muestras es decir las 30 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Técnica de recolección de datos, son las estrategias que se presentan para obtener las opiniones acerca del estudio por parte de los involucrados en la investigación, para ello se utilizará dos instrumentos cada uno de ellos represente la variable de Sistema de Gestión Documental y la otra Toma de Decisiones. Así también emplearemos Google formularios para recoger los datos y estos luego serán descargados en formato Excel.

Entre las técnicas, emplearemos para esta investigación es:

a) Encuestas: con sus instrumentos

b) Análisis Documental sirve para recoger el marco teórico y las observaciones que se presentan en el estudio.

3.6.2. Instrumentos

Según Corbetta (2003), menciona que el instrumento “es un recurso para sirve para extraer información, cada instrumento tiene su forma y contenido”. Por ello para esta investigación utilizamos el cuestionario o escala; y la guía de análisis documental.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Para la selección de nuestros instrumentos de investigación (cuestionarios), se efectuó con un cuestionario por cada una de las variables, teniendo como base estudios anteriores.

La validación de nuestros instrumentos de investigación se efectuó con la conformidad de profesionales que con sus conocimientos y la experiencia que los identifica, procedieron a validarnos nuestros pertinentes instrumentos (cuestionarios).

Después de la elaboración de las preguntas (cuestionario) se evaluó su confiabilidad, mediante el estadístico de Alfa de Cronbach, tal como se aprecia en la tabla 2 se obtuvo 0.997, lo que nos indica que la magnitud es muy alta, esto significa que el cuestionario se puede llevar a cabo sin ningún inconveniente

En la tabla 2 y 3 se muestra la confiabilidad de las preguntas aplicadas en el cuestionario:

Tabla 2 Rangos de Fiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alto
0.61 a 0.80	Alto
0.41 a 0.60	Moderado
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: alfa de Cronbach

Después de la elaboración de las preguntas (cuestionario) se evaluó su confiabilidad, mediante el estadístico de Alfa de Cronbach

En la tabla 3 y 4 se muestra la confiabilidad de las preguntas aplicadas en el cuestionario:

Tabla 3 Confiabilidad del Cuestionario sistema de gestión documental

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.917	12

Fuente. SPSS V 26, Elaboración propia

Tabla 4 Confiabilidad del Cuestionario de gestión por resultados

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	10

Fuente. SPSS V 26, Elaboración propia

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Empleamos las técnicas de procesamiento de datos, la estadística a nivel descriptivo e inferencial apoyados por el uso del software estadístico SPSS versión 26.

3.9. Tratamiento estadístico

Culminado el trabajo de recolección de datos, se elaboró una base de datos para realizar el análisis estadístico con el paquete de SPSS 25 realizando los siguientes procedimientos:

- a) Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- b) Construcción de tablas para cada dimensión
- c) Elaboración de gráficos para cada dimensión
- d) Análisis descriptivo y se realizará la prueba de correlación de Rho de Spearman por ser variables cualitativas.
- e) Finalmente se desarrollará la explicación de la prueba de hipótesis para las específicas y también a nivel general.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

En nuestro trabajo reconocemos a los autores de los antecedentes por lo importante que son para apoyar a la investigación, citando su autoría respectivamente, asimismo podemos mencionamos que no existe la intención de plagio, porque respetamos las ideas de los autores, a nivel del marco teórico, antecedentes y cuestionarios.

Se acogió una actitud epistemológica constructivista, mostrándonos de acuerdo que el conocimiento es cimentado socialmente y que la interpretación de los datos puede ser influido por el argumento y las experiencias individuales de los investigadores y colaboradores.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Nuestra investigación de campo se llevó a cabo siguiendo un proceso definido. En primer lugar, se identificó la unidad de análisis, que consistió en los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Pasco, en total 30 participantes. Luego, procedimos a recopilar datos a través de los cuestionarios previamente validados.

Los datos recopilados fueron procesados mediante el uso de frecuencias y porcentajes, y se presentan visualmente en forma de tablas y gráficos. Además, se calcularon medidas de tendencia central, como promedios, y medidas de dispersión, como la Desviación Estándar, utilizando el software SPSS versión 26.

Para un análisis más profundo, los resultados se evaluarán variable por variable, considerando sus dimensiones. Además, se aplicó la prueba de clasificación de Rho de Spearman para determinar el grado de influencia entre las variables objeto de estudio.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

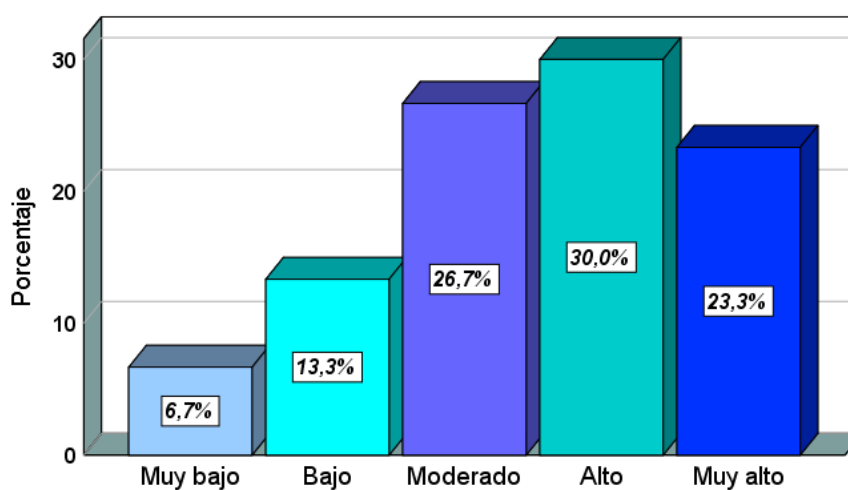
4.2.1. Resultados de la variable sistema de gestión documental

Tabla 5 Frecuencia de la variable sistema de gestión documental

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	6,7
Bajo	4	13,3
Moderado	8	26,7
Alto	9	30,0
Muy alto	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 1 Frecuencia de la variable sistema de gestión documental



Análisis e interpretación de resultados

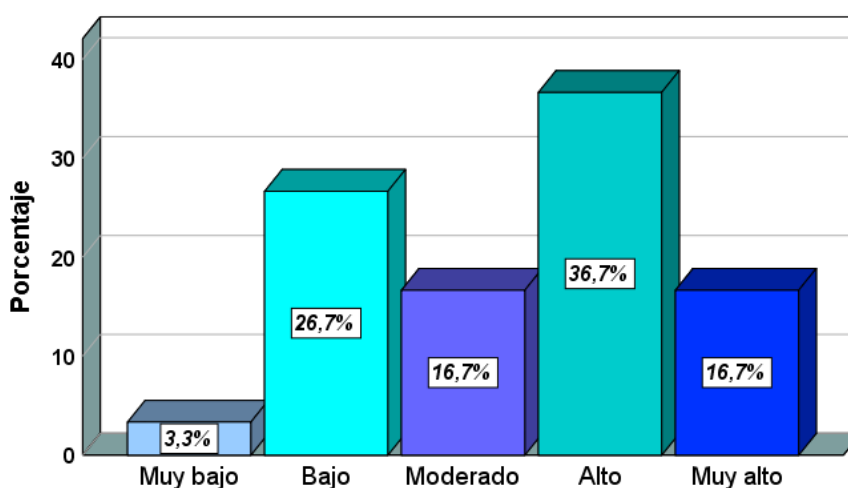
Los resultados que se consideran en la tabla 5 y figura 1, en cuanto al sistema de gestión documental por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 30% de los encuestados consideran que es alto, el 26,7% opina que es moderado, el 23,3% cree que es muy alto, un 13,3% opina que es bajo, y el 6,7% nos respondió que es muy bajo.

Tabla 6 Frecuencia de la dimensión fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	3,3
Bajo	8	26,7
Moderado	5	16,7
Alto	11	36,7
Muy alto	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 2 Frecuencia de la dimensión fiabilidad



Análisis e interpretación de resultados

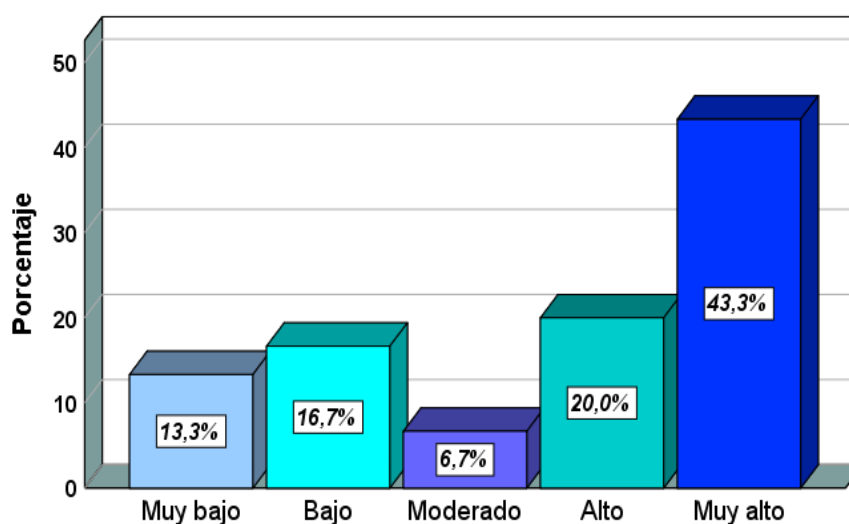
Los resultados que se consideran en la tabla 6 y figura 2, en cuanto a la fiabilidad del sistema de gestión documental por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 36,7% de los encuestados consideran que tiene una alta fiabilidad, el 26,7% opina que es bajo, el 16,7% cree que es muy alto, igual que un 16,7% opina que es moderado, y el 3,3% nos respondió que es muy bajo.

Tabla 7 Frecuencia de la dimensión seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	13,3
Bajo	5	16,7
Moderado	2	6,7
Alto	6	20,0
Muy alto	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 3 Frecuencia de la dimensión seguridad



Análisis e interpretación de resultados

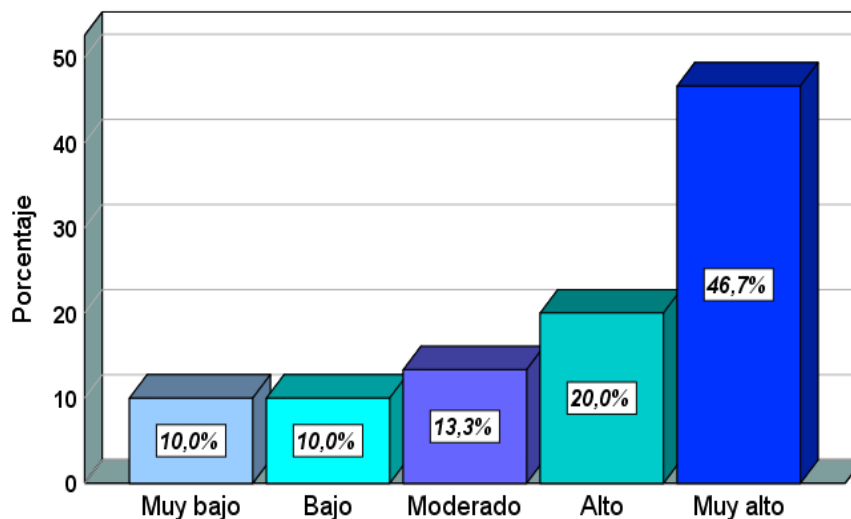
Los resultados que se consideran en la tabla 7 y figura 3, en cuanto a la seguridad del sistema de gestión documental por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 43,3% de los encuestados consideran que es muy alta su seguridad, el 20% opina que es alto, el 16,7% cree que es bajo, un 13,3% opina que es muy bajo, y el 6,7% nos respondió que es moderado.

Tabla 8 Frecuencia de la dimensión conformidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	10,0
Bajo	3	10,0
Moderado	4	13,3
Alto	6	20,0
Muy alto	14	46,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 4 Frecuencia de la dimensión conformidad



Análisis e interpretación de resultados

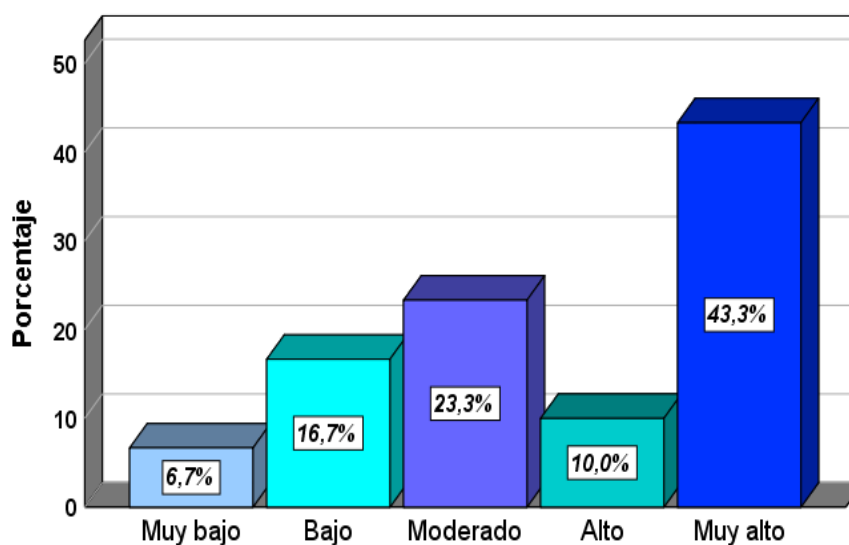
Los resultados que se consideran en la tabla 8 y figura 4, en cuanto a la conformidad del sistema de gestión documental por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 46,7% de los encuestados consideran que es muy alta su conformidad, el 20% opina que es alto, el 13,3% cree que es moderado, un 10% opina que es bajo, igual que el 10% que nos respondió que es muy bajo.

Tabla 9 Frecuencia de la dimensión exhaustividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	6,7
Bajo	5	16,7
Moderado	7	23,3
Alto	3	10,0
Muy alto	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 5 Frecuencia de la dimensión exhaustividad



Análisis e interpretación de resultados

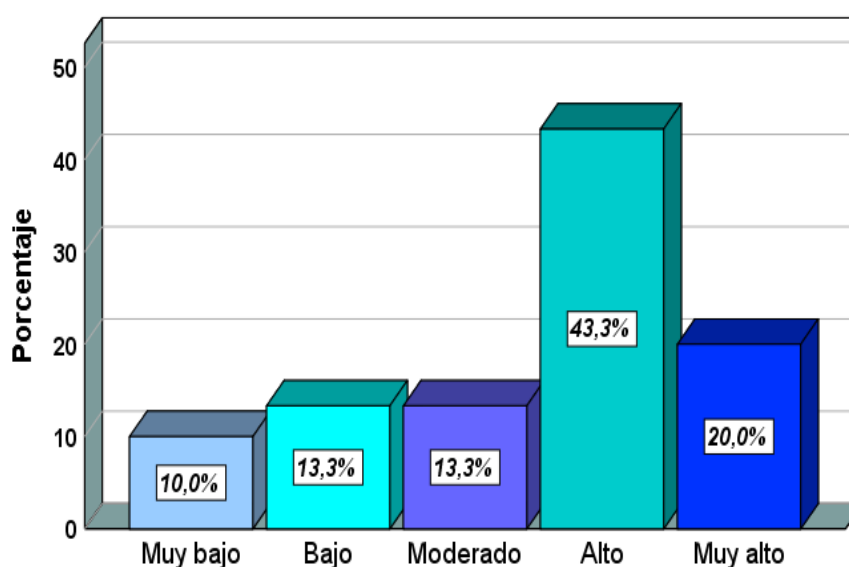
Los resultados que se consideran en la tabla 9 y figura 5, en cuanto a la exhaustividad del sistema de gestión documental por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 43,3% de los encuestados consideran que es muy alto su exhaustividad, el 23,3% opina que es moderado, el 16,7% cree que es bajo, un 10% opina que es alto, y el 6,7% nos respondió que es muy bajo.

Tabla 10 Frecuencia de la dimensión carácter sistemático

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	10,0
Bajo	4	13,3
Moderado	4	13,3
Alto	13	43,3
Muy alto	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 6 Frecuencia de la dimensión carácter sistemático



Análisis e interpretación de resultados

Los resultados que se consideran en la tabla 10 y figura 6, en cuanto al carácter sistemático del sistema de gestión documental por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 43,3% de los encuestados consideran que es alto, el 20% opina que es muy alto, el 13,3% cree que es bajo, igual un 13,3% opina que es moderado, y el 10% nos respondió que es muy bajo.

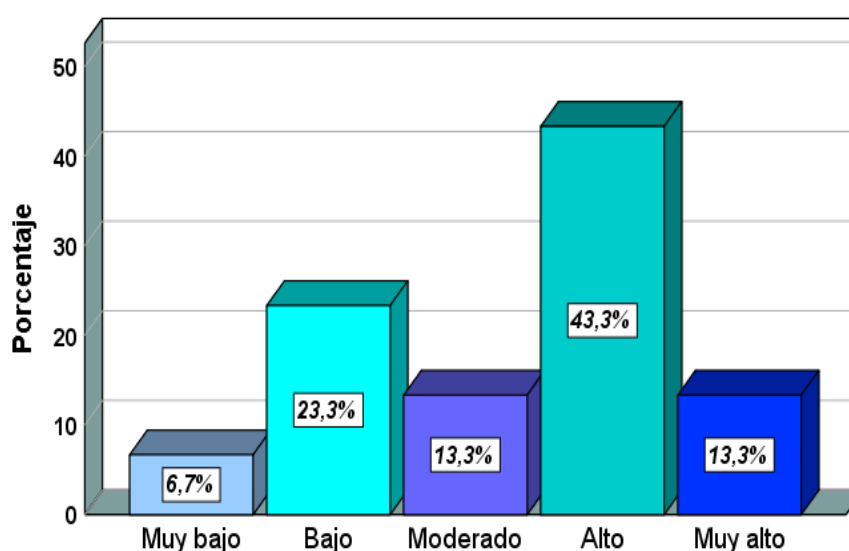
4.2.2. Resultados de la variable toma de decisiones

Tabla 11 Frecuencia de la variable toma de decisiones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	6,7
Bajo	7	23,3
Moderado	4	13,3
Alto	13	43,3
Muy alto	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 7 Frecuencia de la variable toma de decisiones



Análisis e interpretación de resultados

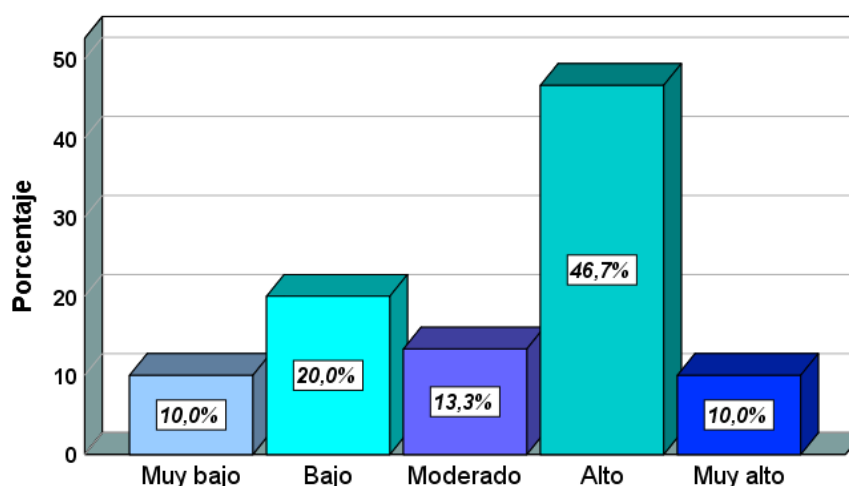
Los resultados que se consideran en la tabla 11 y figura 7, en cuanto a la toma de decisiones por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 43,3% de los encuestados consideran que es alto, el 23,3% opina que es bajo, el 13,3% cree que es muy alto, igual un 13,3% opina que es moderado, y el 6,7% nos respondió que es muy bajo.

Tabla 12 Frecuencia de la dimensión información clave

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	10,0
Bajo	6	20,0
Moderado	4	13,3
Alto	14	46,7
Muy alto	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 8 Frecuencia de la dimensión información clave



Análisis e interpretación de resultados

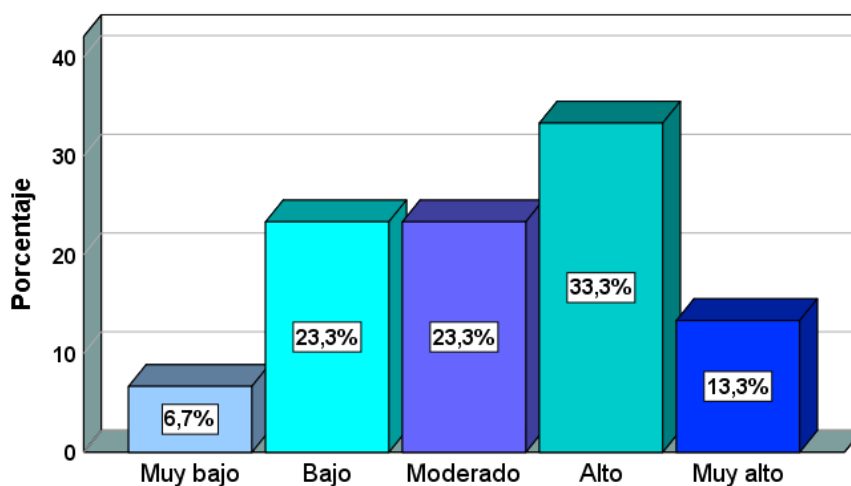
Los resultados que se consideran en la tabla 12 y figura 8, en cuanto a la información clave por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 46,7% de los encuestados consideran que es alto, el 20% opina que es bajo, el 13,3% cree que es moderado, un 10% opina que es muy alto, igual que el 10% que nos respondió que es muy bajo.

Tabla 13 Frecuencia de la dimensión etapas de toma de decisiones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	6,7
Bajo	7	23,3
Moderado	7	23,3
Alto	10	33,3
Muy alto	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 9 Frecuencia de la dimensión etapas de toma de decisiones



Análisis e interpretación de resultados

Los resultados que se consideran en la tabla 13 y figura 9, en cuanto a las etapas de toma de decisiones por parte de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2022, el 33,3% de los encuestados consideran que es alto, el 23,3% opina que es moderado, igual que el 23,3% cree que es bajo, un 13,3% opina que es muy alto, y el 6,7% nos respondió que es muy bajo.

4.3. Prueba de Hipótesis

Para establecer el nivel de relación de nuestra hipótesis general, así como de las específicas, instauramos los siguientes parámetros:

a) Establecemos el Coeficiente de Correlación

Se manejó la Correlación de Pearson.

b) Establecemos el Nivel de Significancia

Que es igual a (0,5) 5%,

c) Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). y, se acepta (H_1)

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H_0 = No existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

H_1 = Existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

Luego de aplicar nuestro paquete estadístico SPSS versión 26 nos muestra los siguientes resultados (tabla 14):

Tabla 14 Nivel de correlación entre sistema de gestión documental y toma decisiones

			Sistema de gestión documental	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Sistema de gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Demostrando nuestro p-valor con el nivel de significancia, exponemos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que logramos concluir que:

Se demuestra que: Existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,791 y por tener un $p=$ valor menor al nivel de significancia planteado.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis Específica 1:

Formulación de las hipótesis estadísticas:

$H_0=$ No existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

$H_1=$ Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

Luego de aplicar nuestro paquete estadístico SPSS versión 26 nos muestra los siguientes resultados

Tabla 15 Nivel de correlación entre fiabilidad del sistema de gestión documental y la toma de decisiones

			Fiabilidad del sistema de gestión documental	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Fiabilidad del sistema de gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Evidenciando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Indicaremos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que logramos concluir que:

Se demuestra que, Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,793% y por tener un p= valor menor al nivel de significancia planteado.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H_0 = Existe relación directa y significativa entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

H_1 = Existe relación directa y significativa entre la seguridad del sistema de

gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

Luego de aplicar nuestro paquete estadístico SPSS versión 26 nos muestra los siguientes resultados:

Tabla 16 Nivel de correlación entre transparencia de gasto y gestión por resultados

		Seguridad del sistema de gestión documental	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Seguridad del sistema de gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Indicaremos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que logramos concluir que:

Se demuestra que, Existe relación directa y significativa entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,851 y por tener un p= valor menor al nivel de significancia planteado.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H_0 = No existe relación directa y significativa entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

H_1 = Existe relación directa y significativa entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

Luego de aplicar nuestro paquete estadístico SPSS versión 26 nos muestra los siguientes resultados:

Tabla 17 Nivel de correlación entre conformidad del sistema de gestión documental y toma decisiones

		Conformidad del sistema de gestión documental	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Conformidad del sistema de gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,702**
		N	30
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,702**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Indicaremos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que conseguimos concluir que:

Se demuestra que, Existe relación directa y significativa entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,702 y por tener un p= valor menor al nivel de significancia planteado.

Prueba de Hipótesis Específica 4:

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H_0 = No existe relación directa y significativa entre la exhaustividad del sistema

de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

H_1 = Existe relación directa y significativa entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

Luego de aplicar nuestro paquete estadístico SPSS versión 26 nos muestra los siguientes resultados:

Tabla 18 Nivel de correlación entre conformidad del sistema de gestión documental y toma decisiones

			Exhaustividad del sistema de gestión documental	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Exhaustividad del sistema de gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Indicaremos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que logramos concluir que:

Se demuestra que, Existe relación directa y significativa entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,793 y por tener un p= valor menor al nivel de significancia planteado.

Prueba de Hipótesis Específica 5:

Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₀= No existe relación directa y significativa entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

H₁= Existe relación directa y significativa entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

Luego de aplicar nuestro paquete estadístico SPSS versión 26 nos muestra los siguientes resultados:

Tabla 19 Nivel de correlación entre carácter sistemático del sistema de gestión documental y toma decisiones

		Carácter sistemático del sistema de gestión documental	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Carácter sistemático del sistema de gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,782**
		N	30
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,782**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Indicaremos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que logramos concluir que:

Se demuestra que, Existe relación directa y significativa entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022. Se dice significativa porque se tiene una Correlación de Rho de Spearman de ,782 y por tener un $p=$ valor menor al nivel de significancia planteado.

4.4. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general. La valoración obtenida por el Rho de Spearman de 0.791 que se obtuvo en el análisis de la relación entre el sistema de gestión documental y la toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en 2022 es un hallazgo significativo. Esta calificación positiva indica una asociación fuerte y positiva entre estas dos variables en el contexto de nuestro estudio.

La relación entre un sistema de gestión documental eficiente y la toma de decisiones efectivas en una organización de atención médica como lo es la Dirección Regional de Salud es de trascendental importancia. Los resultados indican que a medida que mejora la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión documental, existe una tendencia positiva a tomar decisiones más informadas y oportunas por parte de los directivos de salud en Pasco.

Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para la gestión de la salud y la administración de documentos en la región. Un sistema de gestión documental renovado puede facilitar un acceso más rápido y preciso a la información selecta, lo que a su vez admite a los directivos tomar decisiones más apropiadas y basadas en datos sólidos. Esto puede tener un impacto positivo en la calidad de la atención médica, la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta a situaciones de emergencia.

Sin embargo, es sustancial recordar que la aplicación no implica causalidad. Aunque existe una fuerte relación entre el sistema de gestión documental y la toma de decisiones, no se puede afirmar que uno cause

directamente el otro. También pueden existir otros factores que pueden influir en la toma de decisiones de los directivos de salud.

Por lo tanto, estos resultados enfatizan la importancia de seguir investigando y analizando en profundidad, de qué manera un sistema de gestión documental eficiente puede favorecer a la mejora de la toma de decisiones en el ámbito de la salud, y cómo se pueden implementar políticas y prácticas específicas para optimizar esta relación en beneficio de la Dirección Regional de Salud Pasco.

Los resultados guardan relación con los de Becerra (2022) quien menciona que:

La gestión documental con el 45,1% de las respuestas tuvo una incidencia del 61,2% en la variable calidad de servicio, del 22,7% para el nivel medio y de 16,1% para el nivel bajo, resultados que se confirmaron el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,659 indicándonos que existe una relación favorable y significativa entre la variable gestión documental y calidad de servicio. (p. 56)

Los resultados conseguidos para los objetivos específicos relacionados con la evaluación de Rho de Spearman en el estudio de la relación entre diferentes aspectos del sistema de gestión documental y la toma de decisiones de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en 2022, son muy relevantes y nos indican vínculos significativos, tal como se aprecian a continuación:

Concerniente al Objetivo Específico 1: La calificación de Rho de Spearman de 0.793 entre la confiabilidad del sistema de gestión documental y la toma de decisiones exterioriza una asociación fuerte y positiva. Esto sugiere que a medida que la confiabilidad del sistema aumenta, los directivos son más proclives a tomar decisiones efectivas y confiar en la información documental.

Respecto al Objetivo Específico 2: La calificación de Rho de Spearman de 0.851 entre la seguridad del sistema de gestión documental y la toma de decisiones manifiesta una relación aún más fuerte. Esto indica que un sistema de gestión documental seguro está fuertemente relacionado con la toma de decisiones acertadas de los directivos de la DRSP.

Relativo al Objetivo Específico 3: La calificación de Rho de Spearman de 0.702 entre la conformidad del sistema de gestión documental y la toma de decisiones sugiere una relación positiva, aunque ligeramente menos fuerte que en los casos anteriores. Esto significa que la conformidad del sistema también favorece a una mejor toma de decisiones.

Referente al Objetivo Específico 4: La calificación de Rho de Spearman de 0.793 entre la exhaustividad del sistema de gestión documental y la toma de decisiones refuerza la idea de que un sistema exhaustivo está relacionado con decisiones más informadas y efectivas.

Pertinente al Objetivo Específico 5: La calificación de Rho de Spearman de 0,782 entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental y la toma de decisiones destaca la importancia de la sistematización de los diversos documentos de la DRSP, la misma que influye positivamente en el proceso de toma de decisiones por parte de los directivos.

En conjunto, estos resultados exteriorizan que la confiabilidad, seguridad, conformidad, exhaustividad y carácter sistemático del sistema de gestión documental están positivamente relacionados con una mejor y más efectiva toma de decisiones de los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco en 2022. Estos resultados respaldan la importancia de mantener y mejorar estos aspectos del sistema para optimizar la toma de decisiones en el contexto de la atención médica.

CONCLUSIONES

- 1) El resultado obtenido respecto a la hipótesis general, nos menciona la existencia de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,791, respaldan de manera concluyente de que existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- 2) El resultado conseguido respecto a la hipótesis específica 1, nos sugiere la existencia de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,793, la misma que respalda de manera indiscutible de que existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- 3) En relación a la hipótesis específica 2, los resultados emanados, nos indica la existencia de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,851, la misma que nos revela de manera innegable de que existe relación directa y significativa entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- 4) Concerniente a la hipótesis específica 3, los resultados obtenidos, nos indica la existencia de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,702, la misma que nos exterioriza de manera innegable de que existe relación directa y significativa entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- 5) Relativo a la hipótesis específica 4, los resultados obtenidos, nos indica la existencia de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,793, la misma que nos exterioriza de manera positiva de que existe relación directa y significativa entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.
- 6) Referente a la hipótesis específica 5, los resultados emanados, nos indica la existencia de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de

0,782, la misma que nos exterioriza de manera positiva de que existe relación directa y significativa entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a los encargados de la Dirección Regional de Salud Pasco que inviertan en la mejora y actualización de su sistema de gestión documental. Esto se circunscribe a la implementación de tecnologías avanzadas, la capacitación de los colaboradores en su uso efectivo y la supervisión regular para garantizar su confiabilidad y seguridad.
- 2) Que se establezca protocolos y procedimientos rigurosos para garantizar la confiabilidad de la información que se tiene dentro de los diversos archivos. Esto se circunscribe la implementación de medidas de copia de seguridad y la supervisión continua para prevenir fallos en el sistema de gestión documental.
- 3) Se fortalezca las medidas de seguridad de su sistema de gestión documental. Esto involucra implementar políticas de acceso seguro a la información que se tiene, la autenticación de los usuarios y cifrado de datos para garantizar la reserva y la integridad de la información.
- 4) Se establezca y mantenga políticas y procedimientos claros de cumplimiento normativo en relación con su sistema de gestión documental. Esto avalará que se cumpla con los estándares y regulaciones aplicables.
- 5) Se instaure protocolos que garanticen la inclusión de todos los documentos relevantes dentro del sistema de gestión documental. Esto debe incluir una revisión periódica para identificar posibles vacíos en la documentación.
- 6) Se promueva la adopción de un enfoque sistemático en la gestión documental en las diversas áreas y todos los niveles de la DRSP. Esto incluye la estandarización de procesos y prácticas concernientes con la documentación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATS Gestión Documental (12 de mayo del 2021). ¿Cuáles son los problemas más comunes en las empresas cuando no existe control de los documentos? Funza – Cundinamarca – Colombia. <https://atsgestion.net/problemas-empresas-no-existe-control-de-los-documentos/>
- Batthyány, K., Cabrera, M., Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., ... & Rojo, V. (2011). Metodología de la investigación para las ciencias sociales: apuntes para un curso inicial.
- Belokurov, S., Skrypnikov, A., Kondratov, O., Levushkin, D., & Tveritne, O. (2021). Increasing the energy efficiency of electronic document management systems. Web of Conferences (279), 1-8. doi: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202127903029>
- Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Vol. Tercera edición). México: Pearson.
- Bonavida F. C. & Gasparini, L. (2020). El Impacto Asimétrico de la Cuarentena. CEDLAS, 1-20.
- Calizaya Cruz, E. (2017). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Ilabaya provincia Jorge Basadre. Tacna. 2016. [Tesis Licenciatura. Universidad Privada Telesup]. Repositorio. <http://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/66>
- Casellas, L. (2009). La gestión de los documentos electrónicos: normas de referencia y contexto tecnológico. Sevilla: Asociación de Archiveros de Canarias.
- Cedeño M. T. A. & Secaira M. J. I. (2016). Gestor documental en la unidad de documentación y archivo de la ESPAM MFL. [Tesis Licenciatura. Escuela

- Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. Repositorio.
<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/322>
- Corbetta, P. (2003) Metodología y Técnicas de Investigación social. Madrid: McGraw-Hill. P p: 115-219 y 289-319
- Cordero, D. (2015). Sistema de Gestión Documental. Obtenido de <https://bit.ly/2Qg2mgs>.
- Cossios Ramírez, G. M. (2020). Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018.
- Delgado Rendón, H., & Deza Castilla, I. B. (2020). Sistema de gestión documental para el Proyecto Especial Sierra Centro Sur–Dirección Zonal Cusco. [Tesis Licenciatura. Universidad Andina del Cusco]. Repositorio.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4431>
- Elizalde, L. (2019). Gestión contable como base fundamental para las decisiones generales. Revista de contabilidad y auditoría, 32-44. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/fade/public/docs/contauditar/Articulo3.pdf>
- Ghasemaghaei, M., Ebrahimi, S., & Hassanein, K. (2018). Data analytics competency for improving firm decision-making performance. The Journal of Strategic Information Systems, 27(1), 101-113. doi:
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.10.001>
- Hartono, S., Kosala, R. R., Supangkat, S. H., & Ranti, B. (2018). Impact of Intention to Use to a Document Management System (Case Study Approach). International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 382-387. doi:doi: 10.1109/ICIMTech.2018.8528132.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). Ciudad de México, México. McGraw Hill.
- Huerta, H. S. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. Saber Servir: Revista De La Escuela

Nacional De Administración Pública (3), 140-147. Obtenido de <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3919/4370>

ISO 15489-1: (2001) [E], Información y documentación - Gestión documental

Laoyan S. (17 de agosto de 2022). Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características. Asana. <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>

Lavalle P. R. J. & Silva G. O. J. (2018). Mejoramiento al sistema de gestión documental de la secretaria de educación distrital, Santa Marta. [Tesis Licenciatura. Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7056/1/2019_%20gestion_documental_ucc-.pdf

Mohit, B., & Kumar, D. S. (2019). Review and Analysis of Existing Document Management System in Indian Electronic Industries for Designing a New Model. International Journal of Research in Social Sciences, 9(3), 768-790. Obtenido de <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijrss&volume=9&issue=3&article=062>

Monges, G.C. (2010) Diplomado de Gestión Documentaria y Archivos, Tacna Perú: Universidad Privada de Tacna.

NORMA ISO 15489-1. (2006). Information and documentation: records management, disponible en: [http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf) consultado el 18 de octubre de 2022.

Polak, P., Maquelier, F., & Michalski, G. (2018). Towards treasury 4.0/The evolving role of corporate treasury management for 2020. Management: Journal of Contemporary Management Issues., 23(2), 189-197. doi: <https://doi.org/10.30924/mjcmi/2018.23.2.189>

- Real Academia Española. (2014). "Diccionario de la lengua española" (23° ed.). Madrid. España. Recuperado de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>.
- Rigotti Tamara (s/f). La información, clave para tomar decisiones importantes. EAE Business School. <https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/la-informacion-clave-para-tomar-decisiones-importantes>
- Rodríguez R. M. D. (2013). Sistema de gestión documental de la universidad nacional agraria – nicaragua (SIGDUNA). [Tesis Maestría. Universidad Internacional de Andalucía]. Repositorio. <https://1library.co/title/sistema-de-gestion-documental-de-la-universidad-nacional-agraria-nicaragua-sigduna>
- Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: UOC.
- SAP Concur Team (15 Diciembre 2021). 7 etapas del proceso de toma de decisiones empresariales. SAP Concur. <https://www.concur.com.mx/blog/article/desiciones-empresariales-mxx>
- Serpa Quispe, S. (2017). La comunicación organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Huando Provincia de Huancavelica año 2014. [Tesis Licenciatura. Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1737>
- Vargas, M. & Aldana de Vega. L (2011) Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas. Bogotá D.C.: ECOE. Segunda Edición.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos

“Sistema de gestión documental y toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022”

La encuesta tiene el objetivo de recoger información sobre su conocimiento acerca del Sistema de gestión documental y toma de decisiones en la institución que labora, su información es completamente anónima.

Instrucciones: Marque con una X, según corresponda según la escala de calificación.

SEXO	EDAD	
Masculino	18 a 25 años	
	26 a 30 años	
Femenino	31 a 35 años	
	36 a 40 años	
	41 a más años	

Señale o marque el que más se ajuste a su realidad:

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

Variable Sistema de gestión documental		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	Considera usted que el sistema de gestión documental brinda información confiable					
2	Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo					
3	Consideras que el sistema presenta información útil al momento de brindar información					
Dimensión: Seguridad						
4	El sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso.					
5	El sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados					
Dimensión: Conformidad						
6	El sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva					
7	Consideras que el SGD cumple con las expectativas que tiene nuestra institución.					
Dimensión: Exhaustividad						

8	Cree usted que el SGD tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna					
9	Opinas que los documentos se gestionan con fluidez con el uso de la tecnología					
Dimensión: Carácter sistemático						
10	El sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos.					
11	Consideras que el SGD conserva los documentos administrativos por un periodo determinado					
12	El sistema documental procesa la información en línea.					

Variable Toma de decisiones						
Dimensión: Información clave						
1	13. El responsable de la Dirección Regional de Salud cuenta información disponible para tomar una decisión.					
2	El responsable de la Dirección Regional de Salud conoce los procesos para tomar decisiones acertadas.					
3	El responsable de la Dirección Regional de Salud demuestra experiencia suficiente para encaminar las decisiones.					
4	El responsable de la Dirección Regional de Salud analiza el contexto financiero de la institución para tomar decisiones correctas.					
5	Se evidencia la interrelación de los datos, conocimientos, experiencias y análisis de la información para tomar decisiones.					
Dimensión: Etapas de la toma de decisiones						
6	El responsable de la Dirección Regional de Salud efectúa un diagnóstico de la situación financiera de la institución.					
7	El responsable de la Dirección Regional de Salud propone alternativas de solución frente a un problema que se presenta.					
8	El responsable de la Dirección Regional de Salud maximiza las alternativas para elegir la mejor.					
9	El responsable de la Dirección Regional de Salud prevé los efectos de las alternativas propuestas.					
10	Las decisiones tomadas son evaluadas tras su implementación.					

Fuente de referencia: Cossios (2020).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo 03: Matriz de consistencia

TITULO: “Sistema de gestión documental y toma de decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?	Identificar la manera que se relaciona el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	Existe relación directa y significativa entre el sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
Pe1. ¿Cómo se relaciona la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?	Oe1 Encontrar el nivel de relación entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	He1 Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	VARIABLE 1 Sistema de gestión documental <u>DIMENSIONES</u> Fiabilidad Seguridad Conformidad Exhaustividad Carácter sistemático VARIABLE 2 Toma de decisiones <u>DIMENSIONES</u> Información clave Etapas de la toma de decisiones	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo – correlacional</i> MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Hipotético Deductivo</i> DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Según la investigación tiene el enfoque cuantitativo. Con diseño no experimental de corte procedimental. POBLACIÓN: 30 funcionarios. MUESTRA: No tiene muestra por ser una población pequeña. TÉCNICA: Encuestas, Observación. INSTRUMENTOS: Cuestionario.
Pe2. ¿Cómo se relaciona la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?	Oe2 Demostrar el nivel de relación entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	He2 Existe relación directa y significativa entre la seguridad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.		
Pe3. ¿Cómo se relaciona la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?	Oe3 Demostrar el nivel de relación entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	He3 Existe relación directa y significativa entre la conformidad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.		
Pe4. ¿Cómo se relaciona la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?	Oe4 Demostrar el nivel de relación entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	He4 Existe relación directa y significativa entre la exhaustividad del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.		
Pe5. ¿Cómo se relaciona el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022?	Oe5 Demostrar el nivel de relación entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.	He5 Existe relación directa y significativa entre el carácter sistemático del sistema de gestión documental con la toma decisiones en los directivos de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2022.		