



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE ILABAYA PROVINCIA**

**JORGE BASADRE. TACNA. 2016.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

**Bach. Epifania Calizaya Cruz**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **ASESOR DE TESIS**

**Mgr. Ing. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. Grisi Bernardo Santiago**  
**Presidente**

---

**Dr. Fernando Luis Tam Wong**  
**Secretario**

---

**Dr. Edmundo José Barrantes Ríos**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por acompañarme todos los días, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos. A mi familia, a mis dos grandes amores: Me refiero a mí amado esposo y mí adorado hijo quienes son el motor que me impulsan a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a nuestro Asesor de Tesis el Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos por la dirección de este trabajo por los consejos y por apoyo incondicional que nos brindó siempre, gracias a su dedicación, paciencia y enseñanzas supo guiarnos en la elaboración de la Tesis. Quiero agradecer a Elsa, Gloria, Sara, Miguel y Hubert mis queridos compañeros, que incondicionalmente nos apoyamos unos a otros. Siempre estarán en mi corazón.

## RESUMEN

El objeto de investigación es 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 de la Tesis es Explicativa, por qué describe la relación que existe entre la Variable Independiente y su influencia en la Variable Dependiente.

La metodología empleada es Cuantitativo, con un diseño de investigación No Experimental Transversal, por qué no se manipulan las variables.

No se trabaja con Muestra, por qué la población es manejable 50 trabajadores: entre Gerentes, Jefes de Unidad, Jefes Encargados, Secretarias y Asistentes. Se emplea la Técnica e instrumentos de recolección de datos, es la Encuesta y el Cuestionario será el instrumento para recolectar datos aplicando la Escala de Likert y se proceso con el programa estadístico SPSS.

Se recopilan un conjunto de referentes teóricos-conceptuales y metodológicos acerca de la gestión documental y la calidad de servicio. Se diagnostica a través de la alta dirección, la situación de la Gestión Documental; obteniendo las fortalezas y debilidades que ayudaron a conocer la necesidad de la institución en esta materia. La empresa consultora se encargará de actualizar a través del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de Gestión Municipal, los mecanismos necesarios para aumentar la eficiencia y eficacia en el Servicio de Calidad. Ofrecer un servicio ágil y oportuno en las consultas de los usuarios internos y externos (Trabajadores municipales y población).

Palabras clave: organización de documentos, ciclo vital del documento, gestión documental, principios archivísticos, servicio de calidad.

## **ABSTRACT**

The object of investigation is to determine the General Hypothesis referred to the implementation of a Document Management system if it influences the Quality of Service of the District Municipality of Ilabaya, Jorge Basadre - Tacna Province - Peru. 2017.

The type of Thesis Research is Explanatory, because it describes the relationship between the Independent Variable and its influence on the Dependent Variable.

The methodology used is Quantitative, with a research design No Experimental Transversal, because the variables are not manipulated.

We do not work with Sample, because the population is manageable 50 workers: between Managers, Heads of Unit, Heads in Charge, Secretaries and Assistants. The Technique and instruments of data collection is used, it is the Survey and the Questionnaire will be the instrument to collect data applying the Likert Scale and process with the statistical program SPSS.

We compile a set of theoretical-conceptual and methodological references about document management and quality of service. It is diagnosed through top management, the situation of Document Management; Obtaining the strengths and weaknesses that helped to know the necessity of the institution in this matter. The consulting firm will be responsible for updating through the Project for the Improvement of Municipal Management processes, the necessary mechanisms to increase efficiency and effectiveness in the Quality Service. To offer an agile and timely service in the consultations of the internal and external users (Municipal workers and population).

Key words: document organization, document life cycle, document management, archival principles, quality service.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>01</b>
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	05
1.2.1 Problema general	05
1.2.2 Problemas específicos	05
1.3 Justificación del estudio	05
1.4 Objetivos de la investigación	09
1.4.1 Objetivo general	09
1.4.2 Objetivos específicos	09
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Antecedentes nacionales	10
2.1.2 Antecedentes internacionales	17
2.2 Bases teóricas de las variables	28
2.2.1 Bases teóricas de la Variable Independiente	28



2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente	52
2.3 Definición de términos básicos	60
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>62</b>
3.1 Hipótesis de la investigación	62
3.1.1 Hipótesis general	62
3.1.2 Hipótesis específicas	62
3.2 Variables de estudio	63
3.2.1 Definición conceptual	63
3.2.2 Definición operacional	64
3.3 Tipo y nivel de la investigación	66
3.4 Diseño de la Investigación	67
3.5. Población y Muestra del estudio	67
3.5.1 Población	67
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	71
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	71
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	72
3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento	73
<b>3.6.2.2 Validez del Instrumento</b>	<b>74</b>
3.7 Métodos de análisis de datos	74
3.8 Aspectos éticos	75
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>76</b>
4.1 Descripción	76
4.1.1 Tabla de las frecuencias de la variable independiente	76
4.1.2 Frecuencia de la Dimensión Procedimientos archivísticos	77
4.1.3 Frecuencia de la Dimensión Principios generales de organización	
Documental	78
4.1.4 Frecuencia de la Dimensión Procesos Técnicos Archivísticos	79
4.1.5 Frecuencia de la Dimensión Procedimientos	80
4.1.6 Frecuencia de la Dimensión Mejora Continua	81

4.1.7 Frecuencia de la Dimensión Calidad	82
4.2 Prueba de Hipótesis	83
4.2.1 La contrastación de la hipótesis general	83
4.2.2 La contrastación de la hipótesis específica 1	86
4.2.3 La contrastación de la hipótesis específica 2	88
4.2.4. La contrastación de la hipótesis específica 3	89
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>92</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>94</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>96</b>
7.1 Recomendaciones	96
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>102</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	102
Anexo 2: Matriz de operacionabilidad	103
Anexo 3: Instrumentos - Cuestionario	104
Anexo 4: Validación de Instrumentos	107
Anexo 5: Matriz de Datos	115

## ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Archivo</i>	41
Tabla 2	<i>Definición Operacional</i>	64
Tabla 3	<i>Ficha Técnica de Recolección de datos</i>	69
Tabla 4	<i>Estadísticos de Fiabilidad</i>	73
Tabla 5	<i>Validación de Expertos</i>	74
Tabla 6	<i>Variable Independiente: Gestión Documental</i>	76
Tabla 7	<i>Frecuencia de la Dimensión: Procedimientos Archivísticos</i>	77
Tabla 8	<i>Principios Generales de la Organización Documental</i>	78
Tabla 9	<i>Procesos Técnicos Archivísticos</i>	79
Tabla 10	<i>Frecuencia de la Dimensión: Procedimientos</i>	80
Tabla 11	<i>Frecuencia de la Dimensión: Mejora Continua</i>	81
Tabla 12	<i>Frecuencia de la Dimensión: Calidad</i>	82
Tabla 13	<i>Matriz de Influencias entre la Variable Independiente y Depend.</i>	84
Tabla 14	<i>KMO y prueba de Bartlett de la Hipótesis General</i>	85
Tabla 15	<i>KMO y prueba de Bartlett de la Hipótesis Especifica 1</i>	87
Tabla 16	<i>KMO y prueba de Bartlett de la Hipótesis Especifica 2</i>	88
Tabla 17	<i>KMO y prueba de Bartlett de la Hipótesis Especifica 3</i>	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<i>Figura 1</i>	Procedimiento Archivístico	36
<i>Figura 2</i>	Clases de documentos	39
<i>Figura 3</i>	Clasificación de documentos	44
<i>Figura 4</i>	Procesos Técnicos Archivísticos	49
<i>Figura 5</i>	Variable Independiente: Gestión Documental	76
<i>Figura 6</i>	Procedimientos Archivísticos	77
<i>Figura 7</i>	Principios Generales de la Organización Documental	78
<i>Figura 8</i>	Procesos Técnicos Archivísticos	79
<i>Figura 09</i>	Frecuencia de la Dimensión: Procedimientos	80
<i>Figura 10</i>	Frecuencia de la Dimensión: Mejora Continua	81
<i>Figura 11</i>	Frecuencia de la Dimensión: Calidad	82
<i>Figura 12</i>	Contrastación de la Hipótesis General	86
<i>Figura 13</i>	Contrastación de la Hipótesis Específica 1	87
<i>Figura 14</i>	Contrastación de la Hipótesis Específica 2	89
<i>Figura 15</i>	Contrastación de la Hipótesis Específica 3	90

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigación se propone la implementación de un Sistema de Gestión Documental, que mejorará la Calidad Servicios que influirá directamente en buen desarrollo de las funciones que allí se desempeñan; es así como el archivo institucional, es un área de soporte administrativo muy importante para la gestión edil, fortaleciendo la eficacia y la eficiencia de las actividades de la Municipalidad Distrital de Ilabaya.

Esta investigación está desarrollada en siete capítulos los cuales se explican a continuación:

En el capítulo I. Está conformado por el Problema de Investigación donde se detallan, el Planteamiento del problema consiste en explicar a qué necesidad responde la implantación del proyecto, supone que los datos de análisis deben ser observables y medibles. Cuando se han fijado las variables del problema se está en condiciones de Formular el problema en términos de preguntas. 1 Problema General y 3 Problemas Específicos; así como la justificación del estudio es práctica por qué permite encontrar soluciones concretas a la investigación y finalmente se desarrolla los Objetivos de la investigación, constituye la respuesta al para qué de la investigación, el cual es enunciado en forma clara y precisa, razón por la cual son expresados con verbos en infinitivo. El Objetivo General, se genera de la pregunta general y los objetivos específicos, se redacta con verbos en infinitivo y se generan de las preguntas específicas.

Capítulo II. Marco Teórico se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada una de sus investigaciones. Así mismo, se explican las Bases Teóricas que sostienen el presente estudio: Donde se explican las definiciones, dimensiones e indicadores de la variable independiente y la variable dependiente.

Capítulo III. Marco Metodológico presentamos la Hipótesis General es coherente con el objetivo general y la Hipótesis Específica son 3, coherentes con los objetivos específicos. Deben estar directamente relacionadas con el Marco Teórico de la investigación y derivarse de él. Las Variables de estudio, se desarrolla la Definición Conceptual de las Variable Independiente y Dependiente citando diversos autores. También se desarrolla la Definición Operacional, cada variable de la Hipótesis es definida operacionalmente, esto es convertir cada variable en características observables o medibles. Consiste en desglosar las variables de la hipótesis en Dimensiones, para llegar a Indicadores los que pueden medirse mediante cierto número de Ítems/Escala de Likert. Se desarrolla: Tipo de Investigación Explicativa; Diseño de Investigación No experimental Transversal; Población y muestra del estudio, ¿Por qué? además se cita autores y finalmente Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos es Cuantitativa; su Instrumentos es: El Cuestionario; Validación y Confiabilidad del Instrumento, se da mediante la medición de Cronbach a través de juicio de expertos; Método de Análisis de Datos y Aspectos éticos.

Capítulo IV. Resultados se precisa la existencia de una relación optima entre Tabla de frecuencias de la variables independiente y dependiente, con la prueba de la Hipótesis y la Contrastación de la hipótesis general y 3 específicas.

Capítulo V. Discusión se muestra los resultados obtenidos de las investigaciones desarrolladas por los tesisas: Nacionales e internacionales, que son tema de discusión con el problema planteado y como mejorar el resultado.

Capítulo VI. Se detallan las conclusiones donde determina los resultados obtenidos del trabajo de investigación en relación a los objetivos propuestos.

Capítulo VII. Recomendaciones se sugiere cómo mejorar según los resultados obtenidos de esta investigación.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Con la elaboración de la Tesis se pretende demostrar la solución al problema que existe con la Gestión Documental y la Calidad de Servicio, a los usuarios internos y externos. La Municipalidad Distrital de Ilabaya, así como la mayoría de las instituciones públicas del estado, con frecuencia acceden y consultan sobre información que se ubica en el archivo, necesitan acceder y consultar frecuentemente la información archivada. Por tanto es relevante la información que obliga a la búsqueda de nuevas soluciones que ofrezcan ventajas competitivas y la búsqueda de valor agregado sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

El mayor error que comete la entidad es creer que una gestión de calidad se basa en cumplir con sus funciones, la gestión documental y la calidad de servicios involucra un conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

A nivel internacional existen normas que regulan la organización y el control documental proporcionando una estructura metodológica en materia de gestión documental en todos los formatos y soportes. Estas normas están conformadas básicamente por las ISO/TC46/SC11. En cuanto a ellas la Norma UNE-ISO 15489-1 (2001, p.9) pone de manifiesto sus beneficios cuando señala que: “La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y conservar los documentos como evidencias de sus actos. Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización, que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de

decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras. Los documentos permiten a las organizaciones: realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable, prestar servicios de un modo coherente y equitativo, respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo, proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración, facilitar la ejecución eficaz de actividades en el seno de la organización, garantizar la continuidad en caso de catástrofe, cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión, proporcionar protección y apoyo en litigios, incluyendo la gestión de riesgos en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización, proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas, presentes y futuras, apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica, proporcionar evidencia acerca de actividades personales, culturales y de las organizaciones, establecer una identidad personal, cultural y de la organización y mantener la memoria corporativa, personal o colectiva”.

A nivel Nacional, en sintonía con dicho planteamiento, los conceptos y teorías expuestas en el presente texto condensan las experiencias del ente rector de la aplicación de la política archivística en Perú (AGN) Archivo General de la Nación y de algunos teóricos nacionales e internacionales, que a criterio de la autora aportan elementos de juicio frente a la organización y administración de los documentos.

Las entidades del estado, a través de la Leyes y decretos supremos tienen la responsabilidad de la administración del acervo documental que se genera en el desarrollo de sus funciones. En virtud del D.L. 19414, Ley de defensa, conservación e incremento del patrimonio documental de la Nación, así como por



disposiciones del Código Penal, la Ley 25323 y D.S.N°008-92-JUS Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos y la Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, corresponde y es obligación que las autoridades de las instituciones públicas mantengan ordenada y clasificada para alcanzar la eficiencia y eficacia.

La organización de los archivos carece de espacios suficientes de archiveros en todas las Oficinas de Gestión, es una de las tareas administrativas que más incómoda a los servidores, tanto a nivel de archivo de gestión, como en el archivo central. Se cae entonces, en un círculo vicioso que se repite en gran multitud de archivos que no cuentan con profesionales que los orienten y gestionen: "Acumulación de documentos = búsquedas dificultosas que provocan mayor desorden en lo acumulado = pérdida de información = intento de control mediante la reproducción de los documentos = más papel = más acumulación y vuelta a empezar" Fernández, (1999, p.17)

Este círculo suele acabar con la eliminación de los documentos más antiguos y los que han dejado de servir como documento de prueba a efectos legales o fiscales, de donde a largo plazo terminarán desapareciendo. Se pierden así documentos vitales para conocer el pasado de nuestras comunidades (Fernández, 1999, p.17).

"Los documentos sólo se salvan de este triste y absurdo destino cuando existe un Archivo Organizado, atendido por personal cualificado, lo que por desgracia no ocurre siempre" (Fernández, 1999, p.17).

Resulta esencial para las instituciones y la sociedad en general, la organización de los documentos de archivos y precisamente se logra a través de la gestión documental siendo. El conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la

explotación de los documentos por parte de las Organizaciones. Cruz (2006, p.17).

Una gestión eficiente de documentos debe "articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad" no solo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y al rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura. Revah, M. (2009).

Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras. Revah, M. (2009).

A nivel Local, el enfoque principal se basa en la experiencia, laboral obtenida durante los 32 años de servicio en la Municipalidad Distrital de Ilabaya. Me permiten tener un objetivo muy definido con relación al problema que presentamos. La preocupación de la alta dirección, es brindar servicio de calidad ha usuarios internos y externos, por qué las anteriores autoridades ediles; poco o nada hicieron para superar la deficiencia en la información y consulta en materia de archivo.

El presente trabajo de investigación, orientará a solicitar los servicios de calidad del público usuario. Por ello pretendemos mejorar la gestión documentaria, en ese sentido consideramos relevante el servicio de consultoría para mejorar y optimizar la administración edil, armonizando la aplicación de la gestión documentaria en la Calidad de Servicio, la misma que oriente en una planificación predefinida, con un sistema secuencial de actuaciones que incluya una serie de técnicas y herramientas archivísticas orientadas a asegurar la creación, control y

accesibilidad de documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles a largo tiempo.

Los archivos de gestión contienen información sobre aspectos legales, contables, fundamentación de decisiones, trabajos técnicos operaciones de entidades supervisadas, dicha documentación es de importancia para la Municipalidad, pues reduce costos, agilizar los procesos administrativos y especialmente permitirá brindar un mejor servicio a la comunidad y público usuario.

Los archivos deben ser manejados para proporcionar información rápida y oportuna para tomar decisiones, constituyéndose en la memoria de la institución y elemento primordial para ejercer derechos y obligaciones de usuarios. Debiendo ser, un apoyo en la gestión de la municipalidad.

Otras instituciones necesitan acceder y consultar información archivada o hacer el seguimiento y disposición final de los documentos de gestión de la Oficina de Archivo Central de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, lugar donde se almacena la documentación institucional.

En ese sentido con el afán de conservarla de manera ordenada y útil, es necesaria la asistencia técnica en la gestión documentaria, que se rijan en un programa secuencial de actividades.

La gestión eficaz de documentos permite mantener viva la información y que esta fluya hacia todos los niveles de la organización. Los usuarios pueden controlar el acceso a documentos e información que poseen o administran.

Para simplificar la revisión de documentos y los procesos de aprobación, los usuarios pueden enviar fácilmente los documentos mediante flujos de trabajo, con la implantación de un sistema digital.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo influye la Gestión Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cómo influye los Procedimientos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?

¿Cómo influye los Principios Generales de la Organización Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?

¿Cómo influye los Procesos Técnicos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya. Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?

## **1.3 Justificación del Estudio**

Vivimos en una era donde la tecnología ocupa más del 70 por ciento de nuestra vida diaria, y aunque ya son muchas las herramientas que ésta nos proporciona para hacernos más fácil la existencia, ciertamente aún hay entidades públicas del estado donde no se aprovechan sus beneficios.

Actualmente la Municipalidad Distrital de Ilabaya, carece del Sistema integrado municipal y/o un Sistema de gestión de documentos para la digitalización de la documentación Institucional, por ello se pretende digitalizar el acervo documentario, con un mecanismo sencillo, eficiente y rentable con la finalidad de almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos.

Todos los documentos creados y mantenidos por las oficinas de gestión, deben ser gestionados en un sistema de Gestión Documental; si los documentos, no se organizan y se mantienen adecuadamente de modo que pueden ser recuperados con facilidad, eficiencia y eficacia cuando sea necesario, no tendrán ninguna función útil, esto a su vez repercute sobre la calidad de toma de decisiones, rendición de cuentas y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y la capacidad de la entidad, para cumplir con sus obligaciones, el personal y otros usuarios. Habrá una rendición de cuentas cuando se es capaz de dar una explicación o justificación de los eventos o acciones.

Las razones por las cuales se puede justificar esta tesis, es que reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel. También reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos. Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso. Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.

Asimismo agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad. Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los usuarios. Asegura la óptima utilización de los recursos y espacio físico. Reduce coste de mantenimiento y apoyo. Ofrece apoyo en la toma de decisiones. Documenta las actuaciones de la entidad. Ofrece apoyo ante acciones legales y asegura su preservación histórica.

Las tareas de la empresa consultora que se contrate llevará a cabo el proyecto de gestión documental, será el de planificar, desarrollar y poner en marcha un sistema de este tipo según las necesidades y características de la organización. También es relevante concienciar de que la gestión documental forma parte de la gestión administrativa de la institución; se debe asegurarse el apoyo y la ayuda de la alta dirección de la organización, conocer los recursos limitados de que se dispone, dar a conocer a los usuarios la legislación y los

reglamentos que amparan la gestión documental. Capacitar al personal que se encargará de realizar el seguimiento del proyecto y contar con las nuevas tecnologías para crear nuevas herramientas de gestión.

Con la implementación del sistema de gestión documental, se crearán, recibirán y mantendrán documentos que contengan evidencias, de lo ocurrido, pruebas completas, precisas y fiables, se sabrá qué decisión o acción se tomó, cuando, por qué, cómo y para qué, estos serán la base para llevar a cabo varios aspectos, entre ellos, la rendición de cuentas de la organización.

El cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, la formación de políticas actuales y futuras toma de decisiones administrativas, proteger los intereses de la Municipalidad Distrital de Ilabaya y los derechos de los servidores y usuarios, la coherencia, la continuidad y la productividad en la gestión de la Administración y documentar las actividades de la entidad, los avances y logros.

Se pretende, la forma adecuada de cómo diagnosticar el estado de la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, a través de diversos instrumentos de investigación, por lo que puede servir como modelo en instituciones de gobiernos locales del país.

Se precisa cómo debe ser la organización en los archivos de gestión y se elaboran instrumentos o herramientas funcionales, normativas y operativas que servirán para el trabajo de la gestión documental en archivo central. Se creará un sistema automatizado de Gestión Documental que se implementa para regular el procedimiento con los documentos de archivos.

Ayudará positivamente a la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa de la Institución. Supone un ahorro considerable de tiempo y dinero, en la tramitación, conservación y disposición de los fondos documentales, se asegura

que la oficina de archivo central actué dentro del marco legal que obliga a las administraciones públicas a tener ordenadas y hacer accesible los documentos.

La digitalización de imágenes documentarias es la conservación de la información plasmada en papel, e imágenes electrónicas sin alterar su originalidad, esto se realiza con un dispositivo de alta velocidad (scanner), siguiendo ciertos procedimientos, se crea una base de datos con sus respectivos campos y luego se ordena toda la información, por ello se le asigna índices de ubicación a los documentos escaneados y hacer mucho más fácil su búsqueda para su posterior recuperación o consulta.

¿Por qué? La inexistencia de un sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, repercute en la organización, el uso, manejo y conservación de sus documentos impidiendo una correcta gestión de los mismos y limitando a la entidad en sus capacidades de rendición de cuentas transparente y responsable y ello repercute en el servicio de calidad.

**1.3.1 Práctica:** Se presenta la forma adecuada de cómo diagnosticar el estado de la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, a través de diversos instrumentos de investigación, por lo que puede servir como modelo en instituciones similares del país. Se precisa cómo debe ser la organización en los archivos de gestión y se deben de cumplir con los instrumentos o herramientas funcionales, normativas y operativas que servirán para el trabajo de la gestión documental en la entidad. Es importante implementar el Sistema Integrado Municipal (SIMUN) o un Sistema de Gestión Documental que regule el procedimiento con los documentos de archivos, a fin de brindar servicio de calidad.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar cómo influye la Gestión Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Establecer cómo influye los Procedimientos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.

Establecer cómo influye Los Principios Generales en la Organización Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.

Establecer cómo influyen los Procesos Técnicos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.



## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

**Arrué (2014) "Análisis de la Calidad del Servicio de atención en la Oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre del 2014". Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. San Juan Bautista - Loreto. Perú. Magister en Gestión Pública.**

#### **Conclusiones:**

A continuación se da respuesta a los objetivos planteados al inicio de esta investigación, dando a conocer cómo los usuarios perciben la calidad de los servicios prestados por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto y el nivel de satisfacción referido a los mismos, detallando sobre las distintas dimensiones referidas a calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Pudiendo así contribuir a mejorar la gestión de la oficina desconcentrada, en el mediano y largo plazo, y por consiguiente tratar de mejorar el nivel de calidad de servicio que se brinda en la región de Loreto.

1. El resultado más importante con respecto a la calidad de servicio de atención a usuarios es el siguiente:

- En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

2. Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de instalaciones son los siguientes:

- Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.
- Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.

3. Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de calidad profesional son los siguientes:

- Factor de comprensión y dominio: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio.
- Factor de claridad expositiva: Existe un alto (buen) nivel de la percepción (77%) del usuario respecto a la capacidad de comunicación del funcionario que atendió su consulta, es decir, que formuló su respuesta con claridad permitiendo el fácil entendimiento del usuario.
- Factor de tiempo de consulta: El 62% de usuarios que asistieron a las atenciones personales en la oficina desconcentrada del OSIPTEL indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción (85%) de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención.

- Factor utilidad de orientación: Existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual confirma que la tarea que viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL es importante y reconocida por los usuarios.

4. Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de calidad personal son los siguientes:

- Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.
- Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

**Caro (2013) “Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando tecnología Enterprise content management – ECM”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima. Perú. Título de Ingeniero de Sistemas.**

### **Conclusiones:**

La implementación de un ECM como solución digital necesita estar acompañada de una metodología de gestión documental y procesos para asegurar su éxito y hacer que la implementación sea fácil de realizar.

Toda implementación de gestión documental tiene que partir de un análisis documental (Matriz documental) que ayude a identificar que documentos pueden

seguirse trabajando de manera física y que documentos pueden ser reemplazados en su totalidad por documentos digitales extraídos de un sistema ERP o a través de un formulario electrónico.

Al optimizar los procesos los tiempos se reducen conllevando esto a un ahorro de dinero el cual se puede considerar como un retorno de inversión válido para la inversión que se hizo en el proyecto.

La reducción de la papelería es una consecuencia de la correcta aplicación y puede ser tomado como un indicador de que la implementación de un sistema de gestión documental se esté aplicando satisfactoriamente.

**Gonzales (2015) "Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima" Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración Lima - Perú, Título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.**

### **Conclusiones:**

a. De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que existe relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee de Santa Anita; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ya que existe una relación entre las variables. Sin embargo, se aprecia un promedio en la calidad de servicio con un 40.8%, con tendencia a bajar en un 31.6%, y un promedio en la satisfacción con un 44.9%, con tendencia a bajar en un 30.1%; por lo que se concluye que a menor calidad de servicio, disminuirá la satisfacción del cliente.

b. También se ha podido constatar que existe relación altamente significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee de Santa Anita, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, se aprecia un promedio en la tangibilidad con un 47.4 %, con tendencia a bajar en un 30.1%;

por lo que se concluye que si las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación no son atractivos y cómodos, disminuirá la satisfacción del cliente.

c. Existe una relación altamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente, por lo cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se concluye que la fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee en Santa Anita. Sin embargo, se aprecia un promedio en la fiabilidad con un 36.7%, con tendencia a bajar en un 34.2%; por lo que se concluye que si no existe confianza, y la habilidad para presentar el servicio; disminuirá la satisfacción del cliente.

d. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio se relaciona de forma directa y positiva con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee en Santa Anita. Sin embargo, se aprecia un promedio en la capacidad de respuesta con un 43.9%, con tendencia a bajar en un 30.1%; por lo que se concluye que si no hay disposición, voluntad y conocimiento por parte de los empleados para ayudar a los clientes, disminuirá la satisfacción del cliente.

e. Existe una relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la seguridad y la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente. Sin embargo, se aprecia un promedio en la seguridad con un 49.0%, con tendencia a bajar en un 31.6%; por lo que se concluye que si no hay conocimientos, atención, habilidades para inspirar credibilidad y confianza por parte de los empleados, disminuirá la satisfacción del cliente.

f. La existencia de la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente, hace que se rechace la hipótesis nula, ya que la empatía tiene una relación

significativa con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee en Santa Anita. Sin embargo, se aprecia un promedio en la empatía con un 40.8%, con tendencia a bajar en un 35.2%; por lo que se concluye que si no hay atención individualizada, disminuirá la satisfacción del cliente.

**Liberato (2014) “Desarrollo de un sistema de Gestión Documental fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal – Proser”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú. Título profesional de Ingeniero Informático.**

### **Conclusiones:**

Se logró la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los procesos) y en base a ello se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema. Se desarrolló el módulo de administración de usuarios y grupos de trabajo, tomando como base los requisitos obtenidos del resultado esperado 1, y con ello se logró una adecuada gestión de los usuarios con los permisos de accesos requeridos para cada grupo.

Se implementó el módulo de publicaciones, fichas de resumen y gestión de listas de publicación, con ello se consiguió que las publicaciones sean almacenadas con sus atributos correspondientes, se asignen fichas de resumen a estas publicaciones y se puedan elaborar listas de publicaciones por temas para que otros investigadores conozcan qué material revisar para cierto tema.

Se implementó el módulo de búsqueda de publicaciones y fichas de resumen en 3 formatos, esto mediante el empleo de un filtro colaborativo con el uso de etiquetas, el cual fue explicado en el Capítulo 6. Con ello se logró que se muestre la información más relevante para el investigador de acuerdo al criterio de búsqueda especificado.

Luego de la implementación de los módulos, se procedió a desplegar la aplicación en un servidor de la universidad de tal forma que permita el acceso a los miembros del Proyecto ProCal-ProSer, con ello se completó el piloto. Además se identificaron falencias en el sistema que no habían sido detectadas y también se obtuvo retroalimentación por parte de los miembros del Proyecto.

Se logró realizar el análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCalProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP, a partir de la culminación de cada uno de los resultados esperados. Como trabajos futuros pueden plantearse: Permitir la generación de referencias bibliográficas a partir de los metadatos de las publicaciones.

Proveer una carga masiva de publicaciones hacia el aplicativo a partir de un archivo de texto generado previamente en Excel. Configurar el aplicativo para poder ser usado por cualquier grupo de investigación en general, mediante un instalador o mecanismo similar.

**Vela & Zavaleta (2014) "Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus – Mall de la Ciudad de Trujillo - Perú 2014". Universidad Privada Antenor Orrego Perú. Título Profesional de Licenciado en Administración.**

### **Conclusiones:**

La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO –TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicios esto repercute en el incremento del nivel de ventas. Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas.

La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

Se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus – mal, de la ciudad de Trujillo.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

**Angarita & Angarita (2008) "Diseño de un modelo de Gestión Documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales" – UNAT. Bogotá – Colombia. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje. Título profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecólogo.**

#### **Conclusiones:**

El concepto de Gestión Documental dentro del entorno organizacional debe ser tomado como una actividad gerencial enfocada y dispuesta a la valoración de procesos documentales con el objeto de regular las fases y principios administrativos buscando la reducción de factores como lo son: la economía, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.

El resultado final de este documento es generar un modelo de Gestión Documental que le permita a las directivas de la Unidad Nacional de Tierras – UNAT tener claridad en el proceso del diseño de su unidad de archivos y Gestión Documental, que facilite la usabilidad de estructuras específicas para poder



manipular la documentación que producen y que administran dentro de la organización generando ventajas competitivas con un objetivo claro y es que la información adecuada llegue a la persona indicada y en el momento oportuno y así evitar contrariedades en los procesos administrativos.

El interés principal de diseñar un modelo para un programa de Gestión Documental para la UNAT nació de la necesidad de alcanzar los logros suficientes para cumplir con los requerimientos específicos que establece el Archivo General de la Nación y que como una entidad de carácter oficial debe cumplir. Este modelo del Programa de Gestión Documental estableció los procesos específicos para poder generar los diferentes trámites archivísticos que se trabajó en el título de Grado de Paola y Diego Angarita C. - 79 - DDDI II S.

**Castillo (2010) “Nueva propuesta Evolutiva para el agrupamiento de documentos en sistemas de recuperación de información” Universidad Alcalá de Henares Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Madrid - España. Tesis Doctoral.**

### **Conclusiones:**

El método NZIPF funciona satisfactoriamente para la selección de los términos característicos de la colección documental. El número de aciertos que se obtiene, es muy aceptable, independientemente de la colección documental que se procese. El algoritmo genético usado es un algoritmo semi supervisado, que requiere el ajuste de algunos parámetros, sin necesitar ningún entrenamiento.

La propia evolución determina el comportamiento del algoritmo, y proporciona los agrupamientos, comportándose de modo flexible al ajustarse las tasas de los operadores del algoritmo. En virtud de los resultados conseguidos, concluimos que los algoritmos semi supervisados pueden igualar e incluso superar a los algoritmos supervisados en estas tareas. Por lo tanto, se ha desarrollado un

sistema no supervisado del tipo evolutivo que logra la precisión que proporcionan los algoritmos supervisados en la agrupación de colecciones documentales.

Para la agrupación de documentos mediante un algoritmo genético se ha empleado la combinación de dos funciones de medida (distancia y similitud), para mejor caracterizar la relación existente entre los documentos, comprobándose su adecuado comportamiento.

Hemos comprobado experimentalmente que un valor adecuado para el parámetro, que interviene en la fórmula que combina linealmente las métricas de distancia e inversa de similitud de nuestro fitness, tiene que tomar valores próximos a 0,85. Superado dicho valor, a medida que nos alejamos, la contribución de ambas métricas va dejando de ser adecuada progresivamente.

Se ha determinado valores para las tasas del operador de mutación TM y para las tasas del operador de cruce TC del algoritmo genético que maximizan la eficiencia del sistema. Para dicho algoritmo genético, utilizar una tasa de mutación equivalente a 0,03 conjuntamente con una tasa de cruce de 0,80, nos garantiza unos resultados que superan al algoritmo Kmeans.

Podemos concluir que usar un enfoque evolutivo con unos parámetros adecuados, constituye una alternativa preferible a los métodos clásicos establecidos, tal como lo hemos comprobado experimentalmente con nuestro trabajo.

**Font (2013) "Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de La Educación de Granada La Habana - Cuba". Tesis Doctoral.**

**Conclusiones:**

1. La gestión documental es un conjunto de operaciones, tareas, procedimientos, que se realizan desde los archivos de oficina, de gestión o administrativos, a través de diferentes herramientas, como el Cuadro de Clasificación, la Tabla de Conservación, los diferentes modelos para la Creación y el Control documental, el Manual de Normas y Procedimientos, el reglamento, la formación del personal, entre otros.

2. La gestión documental comprende el ciclo de vida íntegro del documento archivístico, desde su creación hasta la depuración o conservación permanente, transitando estos por varios estados, en los cuales llegan a tener determinados valores.

3. Con los sistemas de gestión documental se asegura la conservación de los documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conllevará a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad.

4. Con la participación del archivero desde el propio momento en que se crea el documento, se favorecerá la gestión administrativa, teniendo en cuenta que este podrá conocer la documentación creada o recibida, confeccionar las herramientas para el buen funcionamiento, coordinar las acciones conjuntamente con los directivos y usuarios internos del sistema.

**Droguett (2012) "Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes". Universidad de Chile - Santiago. Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración.**

### **Conclusiones:**

En un contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia. Gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que

ver con las experiencias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recompra en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente.

En la industria se presentan dos procesos de servicio que tienen actividades diferentes, son llevados a cabo por personas distintas y suceden en distintas etapas de la relación con el cliente. A pesar de lo anterior, es importante saber que ambos deben ser tratados con igual cuidado y se debe mantener un grado de coherencia, pues ambos estarán enlazados en la percepción que el cliente tiene de la marca. Estos dos procesos de servicio tienen características distintas.

El proceso de Ventas es un servicio que mezcla cualidades de búsqueda con cualidades de experiencia, mientras que el proceso de Servicio al Vehículo es netamente un servicio con cualidades de credibilidad. Es este último el que finalmente es un servicio “más puro”, y donde las experiencias de servicio son realmente lo más relevante para el cliente. No se debe olvidar que la experiencia de servicio del proceso de ventas es finalmente el camino para conseguir el bien tangible que efectivamente se va a adquirir, el vehículo.

Un aspecto relevante a tener en cuenta de la evaluación en el Servicio al Vehículo es que la satisfacción en este proceso es clave pues es acá donde se juega en gran parte el establecimiento de una relación a largo plazo con el cliente. Dentro de los resultados de este estudio se vio como incluso una experiencia satisfactoria en el Servicio al Vehículo hacía “olvidar” una mala experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otro vehículo de la marca.

Los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes. Las principales causas de insatisfacción presentes son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que

ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes. Problemas como la lentitud en la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.

Al estudiar individualmente cada uno de los procesos de servicio presentes en la industria se mostró como los impulsores de satisfacción o insatisfacción son bastante diferentes en ambos casos. Por un lado, en el proceso de ventas, es posible ver cómo la evaluación de la experiencia de servicio depende en una gran proporción de la evaluación que hace el cliente del desempeño del vencedor, jugando un rol clave la capacidad del mismo para cumplir compromisos y la preocupación que tiene por las necesidades del cliente.

Mientras que en proceso de servicio al vehículo, quienes llevan la atención (asesor de servicio), no son los principales responsables de la satisfacción, pues lo realmente importante para los clientes es el resultado obtenido dentro del servicio, es decir, que se cumpla con los trabajos que solicitaron y que la solución sea de calidad, por lo tanto son los mecánicos y el personal del taller los personajes claves, pues son ellos quienes son los responsables de la calidad de los trabajos realizados.

De todas maneras, el asesor juega un rol clave, no se debe olvidar que como este es un servicio con cualidades de credibilidad, la percepción de calidad o cumplimiento de deseos pasará principalmente por el grado de comprensión que tengan los clientes acerca del trabajo realizado, y esto sólo se puede conseguir por medio de explicaciones claras del asesor de servicio. Es decir, si bien la evaluación de los clientes acerca de la experiencia de servicio en el servicio al vehículo no pasa mucho por la evaluación que hagan del desempeño del asesor

de servicio, el desempeño de éste es clave pues permitirá una mejor evaluación de todos los demás ítems.

Si bien todos estos resultados son de gran relevancia a la hora de tomar decisiones en el servicio a clientes, este estudio cuenta con la limitación de haber utilizado un instrumento de medición confeccionado por terceros. Esto quita libertad para poder indagar en ciertos temas y limita los resultados a lo que las empresas de la industria suelen mirar hasta ahora.

Una recomendación para futuros estudios a lo que las empresas de la industria suelen mirar hasta ahora. Una recomendación para futuros estudios en el área sería generara un instrumento de medición confeccionado a la medida del estudio, construido a partir de una etapa exploratoria donde se busque establecer los temas relevantes para los clientes en el momento de evaluar una experiencia de servicio en la industria automotriz.

**Hidalgo & Vizueta (2012) "Proyecto de inversión para la implementación de una empresa de administración, almacenamiento y digitalización de documentos (archivos pasivos) en la Ciudad de Guayaquil" - Ecuador. Escuela Superior Politécnica del Litoral Facultad de Economía y Negocios. Título de Ingenieros en Negocios Internacionales.**

### **Conclusiones:**

La implementación de este tipo de proyecto en el mercado ecuatoriano tiene una respuesta favorable y más aún en el mercado guayaquileño. La realización de este estudio ha permitido conocer la mayor parte de los factores que pueden influir en su ejecución. Como resultado del estudio financiero del proyecto, se puede observar que existe un valor presente de \$136.914,02 por el negocio durante los 10 años. Este monto garantiza la valoración de la empresa en el año 0. Además, se puede observar que la TIR calculada en el flujo de efectivo, es de 31% siendo

mayor a la TMAR de 16,21%, convirtiéndolo en una propuesta atractiva para su implementación de 16,21% convirtiéndolo en una propuesta atractiva para su implementación.

A su vez, con el análisis del Payback se puede acotar, que la inversión del proyecto se recupera a partir del año 8, por lo que, los inversionistas considerarían aceptable este tiempo, debido a la fuerte inversión de capital al inicio del proyecto.

Realizando el análisis de sensibilidad tanto a los ingresos como a los costos, se pudo constatar que el proyecto soportaría hasta una variación de -15% en sus ingresos y, por el lado de los costos un 30% de incremento, esto dará como resultado una fluctuación en los indicadores de factibilidad (TIR y VAN), definiendo un rango aceptable de 0 a -10% de variación para los ingresos y de 0 a 20% de incremento en los costos para DATALIRUST.

La Matriz BCG nos determina que el servicio propuesto en el proyecto sigue un perfil de INCÓGNITA, debido a que somos un servicio nuevo y entrante en el mercado guayaquileño, pero que se pronostica un desarrollo significativo a futuro.

Se puede concluir que la implementación de DATALIRUST, empresa de administración, almacenamiento y digitalización de documentos en la ciudad de Guayaquil será, sin duda alguna, una herramienta útil para las empresas que deseen maximizar sus recursos y tiempo para poder realizar sus actividades operativas. Vale recalcar que este servicio gestionará de manera eficiente el ordenamiento de los archivos para su uso, respaldo y legalización.

**Lascurain (2012) "Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida", Universidad Iberoamericana México D, F. Maestría en Ingeniería de Calidad.**

**Conclusiones:**

En general la propuesta de mejora antes expuesta incluye los puntos cuya realización es más viable y los que están conforme a los factores descubiertos que influyen en los clientes. Cada uno de los siete puntos mencionados en la sección anterior corresponde a una acción que permitirá atacar los problemas detectados en los resultados del análisis llevado a cabo y que posibilitarán atenuar su efecto. Esto es importante ya que la resolución de problemas es uno de los factores más importante según los resultados del análisis.

También estos puntos acercarán a la empresa a brindar un paquete de servicios integral formado por los elementos mencionados con anterioridad. En este paquete de servicios la comunicación es el elemento que tienen en común el resto de los factores y con las acciones propuestas se está buscando fomentarla en las diferentes etapas del proceso de compra-venta. Por ejemplo, al educar al cliente se le estará ayudando a que entienda lo que necesita y por lo tanto que le transmita a la empresa ésta información.

De igual forma, al establecer un manejo de quejas la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente debe de ser escuchado. Asimismo las cotizaciones ayudarán al cliente a tener la información suficiente y necesaria para poder realizar una compra; y las actividades propuestas de mercadeo ayudarán a que los clientes perciban los beneficios de la marca.

Sin embargo, debido a la estructura organizacional de la empresa y a que el grupo corporativo en Estados Unidos controla gran parte de las decisiones sobre los recursos de la filial en México, es necesario no solo mantener un canal de comunicación con el cliente. Es de vital importancia tener un canal de comunicaciones al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades de la empresa en México y conseguir el apoyo necesario para



que las mejoras puedan llevarse a cabo, lo que en el modelo propuesto corresponde a la percepción de la dirección.

De acuerdo a lo obtenido en este análisis, mientras el flujo de comunicación no se de en todos sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicios que brindarle al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por tanto la lealtad de los clientes.

Por otra parte, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de procesos, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables para ambas partes. Es muy importante para la empresa que cada uno de los que ahí laboran entienda sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades.

Finalmente cabe mencionar que aunque es claro que hay otros puntos sobre los que la empresa podría mejorar, los puntos propuestos son los más factibles de realizar a corto plazo y que representarán una mejora para la calidad del servicio de la empresa. La omisión de estas recomendaciones puede hacer que la empresa siga trabajando sin una estrategia que permita el crecimiento. La calidad en el servicio que se brinde es crucial, y con toda seguridad impactará en la rentabilidad de la empresa.

**Sierra & Neira (2009) "Diseño e implementación de un modelo de Gestión Documental para la serie Historias laborales del Área de Talento Humano para la Empresa Colgrabar". Bogotá D. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Título Profesional de Ciencia de la Información - Bibliotecóloga.**

**Conclusiones:**

De acuerdo con el diagnóstico realizado en el Área de Talento Humano de la empresa Colgrabar, se requería fortalecer el conocimiento y manejo sobre el área de la administración documental y la organización de los Archivos de Gestión, especialmente para la serie Historias Laborales; de tal forma que la implementación del modelo permitió la adaptación de los funcionarios que forman parte integral e importante del área al proceso de Gestión de los documentos y manejo de los Archivos, de una manera apropiada y efectiva para la fluidez de los procesos.

Dada la importancia que tiene el término Gestión Documental para la administración de las entidades públicas y teniendo en cuenta los lineamientos emanados por el Archivo General de la Nación, se observó que aunque las entidades del sector privado aún no están obligadas a cumplir al pie de la letra con estos lineamientos, han visto con muy buenos ojos y ha tenido gran aceptación la idea de diseñar modelos de Gestión Documental para el manejo de los documentos generados por ellas y han abierto las puertas, bien sea por medio de una sola serie documental al inicio de la organización de su documentación.

La Empresa Colgrabar, en su ánimo por el mejoramiento y calidad de los servicios pudo determinar la necesidad de brindar un servicio de gestión de calidad, teniendo en cuenta que a pesar de estar dedicada a fortalecer estos servicios hacia fuera, era necesario implementarlos al interior; por tal motivo, el desarrollo del modelo le permite mostrar a sus clientes la implementación de este mismo tipo de productos para sus empresas.

La adecuada organización del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano mediante la implementación del modelo diseñado, permite lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a sus procesos, sobre todo en casos jurídicos y requerimientos de entes de control.

## **2.2 Bases Teóricas de las Variables**

### **2.2.1 Bases teóricas de la Variable Independiente:**

#### **Gestión Documental**

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

La gestión de documentos, tiene relación directa con los sistemas de archivos, nacionales e institucionales, abarca el ciclo vital de los documentos desde su planificación, formulación, trámite, organización, transferencia o eliminación y servicio eficiente y eficaz de la información que contiene.

Todo documento de archivo en soporte papel o en soporte informático, requiere de la investigación del archivero desde el momento de su creación hasta su eliminación o conservación final, para asegurar una documentación adecuada, evitar la no esencial, simplificar los sistemas de creación, mejorar la forma como se organizan y recuperan, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo costo en los diferentes niveles de archivo (central, intermedio e histórico).

La diferencia entre el archivo tradicional y el archivo informático está en la eficiencia de los procedimientos a seguir en el desarrollo de los procesos técnicos archivísticos; esencialmente en el uso de la información que contienen los documentos de archivo, sin embargo en ambos casos se hace necesario institucionalizar la gestión de documentos.

La polaridad económica del mundo divide también el tratamiento de los documentos de archivo en dos: Aquellos donde la tecnología es parte de su desarrollo y aquellos países en vía de desarrollo, donde se importa la tecnología;

así tenemos en el Perú, que son pocas las instituciones que tienen las condiciones tecnológicas modernas a su servicio, el presupuesto del Estado está orientado a otros fines sociales. Este aspecto limita la capacidad de las entidades públicas para contar con equipos necesarios para la generación y conservación de documentos informáticos; no obstante, contamos con la legislación pertinente que establece los procedimientos para la digitalización y le confiere valor legal a las microformas, sean microfilmados o digitalizados, en soporte electrónico.

Esta polarización nos obliga a incorporar la gestión documental desde dos puntos de vista, documentos en soporte papel y en soporte informático, sin hacer una división vertical, por el contrario tratando de que se entienda como un proceso único y necesario frente al avance de la tecnología. Russo (2009, p.11)

Nuestra generación en su gran mayoría trabaja con documentos en soporte papel; por tanto la gestión de los documentos en papel resulta siendo esencial cuando se propone un sistema de gestión documental, aunque no suene excesivamente moderno. En la mayoría de las entidades la gestión de los documentos en papel es un problema grave, no sólo por el espacio que ocupan, sino por la facilidad con que se producen las copias de los mismos y porque de alguna manera, no se cumple con la normatividad sobre archivo o como la muestra el Primer Censo Nacional de Archivos, un porcentaje mínimo tiene implementado su sistema de archivo institucional. Russo (2009, p.11)

En otros casos la convivencia con los documentos electrónicos, lejos de disminuir su número o su importancia, la ha aumentado. La mayor parte de las personas que utilizan las aplicaciones informáticas en el entorno institucional entienden que el soporte papel garantiza la durabilidad y permanencia del documento; más aún si la tecnología permite actualmente el uso del papel permanente consideran que para guardar o archivar un documento electrónico hay que imprimirlo; sin embargo, el avance

tecnológico hace que se abuse de la impresión de la fotocopia causando habitualmente un gran número de documentos en papel.

Además, aunque la validez legal de los documentos electrónicos es una realidad en breve, todavía nos queda mucho tiempo en que determinados documentos tendrán que conservarse en papel. El sistema de gestión documental debe establecer los:

- a) Documentos que deben conservarse en papel, eliminando las copias innecesarias
- b) Cómo se deben almacenar para hacerlos accesibles
- c) La forma en que deben eliminarse todos los demás

En la administración pública y privada del país casi el 90% de los documentos que se generan se crean en formato electrónico; sin embargo, las fórmulas para guardarlos y hacerlos accesibles no están normalmente establecidas. Lo habitual, salvo en las organizaciones donde se ha aplicado un sistema de gestión documental, es que el documento electrónico sea solamente un estado intermedio que sirve para la realización del documento en papel. Siguiendo con este argumento, los documentos electrónicos tienen en las organizaciones otra aplicación, que aporta mucha agilidad a la hora de trabajar: son utilizados como plantillas de documentos, que se reutilizan cuando hay que hacer un documento similar. Russo (2009, p.12)

Sin embargo, la acumulación de documentos electrónicos en los ordenadores aparece como un nuevo problema que hasta ahora no existía. El espacio en este caso no preocupa demasiado, pues la memoria de almacenamiento es cada vez más barata; pero la dificultad para encontrar lo que se busca y la generación de copias de seguridad empiezan a ser considerados problemas importantes de gestión. Russo (2009, p.12)

Además, la facilidad con la que se generan las copias de los documentos electrónicos en discos duros y mensajería interna, reproduce un caos todavía mayor que el que producen las copias en papel, agravado con la posibilidad de tener un mismo documento en infinitas versiones.

La gestión de documentos electrónicos requiere sistemas que cumplan con las siguientes funciones:

- a) Organizar racionalmente los directorios y los accesos a los mismos, estableciendo las normas o sistemas para el almacenamiento de los documentos.
- b) Eliminar las copias y versiones de un mismo documento.
- c) Establecer el sistema de salvaguardar la integridad de los documentos.
- d) Establecer el sistema para buscar eficazmente.

La gestión de la documentación tiene que ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías: Ambiental.- Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa. Interna.- Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna. Corporativa.- Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc. Russo (2009, p.15).

Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es desde diferentes vías (internas o externas) y

en diferentes formatos (papel, electrónico...). Las bases de un buen funcionamiento son eficacia (enfocada al cliente) y eficiencia (dirigida al servicio), si eso falla quiere decir que se está dando un mal servicio y los costes derivados son excesivos. Llegados a este punto la empresa se colapsa, y empieza a notar más los problemas de su entorno: Producción descontrolada, aumento de versiones, multiplicación de copias, mucha documentación en papel, almacén desordenado, difícil acceso, aumenta la pérdida de información. En líneas generales, se ve que el sistema de gestión documental actual no responde a las expectativas y necesidades actuales de la organización, por tanto es el momento de plantearse una nueva política de gestión documental que sea capaz de crear, controlar y utilizar la información y la documentación de la empresa con el objetivo de saber qué sucede, planificar qué hacer y actuar en consecuencia. Russo (2009, p.16).

Como conclusión, podemos inferir que la actividad cotidiana de la organización de documentos con criterios propios de la organización de archivos debe responder a los principios fundamentales de la archivística (procedencia y orden original), comprender y concatenar el concepto de ciclo de vida de los documentos con las fases de archivo (gestión, central, intermedio e histórico), y asimilar e interpretar cada una de las operaciones propias de los procesos técnicos archivísticos (producción, identificación, clasificación y ordenación, descripción, evaluación “valoración, selección, eliminación y expurgo” y difusión documental).

#### **2.2.1.1 Definición de Gestión Documental**

Según Heredia (1991, p.176) La organización documental es un proceso archivístico que consiste en clasificar, ordenar y codificar los documentos de una entidad, proceso archivístico, pues sin ella no podremos hablar de archivos, sino de depósitos de documentos.

Según la Norma General 02 del Sistema Nacional de Archivos, los objetivos de la organización son: Establecer criterios uniformes para la organización de documentos en los archivos del Sector Público. Mantener organizada la documentación de manera integral y orgánica como productos de las actividades de la Administración Pública. Facilitar la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información.

¿Qué documentos puede procesar un sistema de gestión documental? Los documentos que se pueden procesar con la gestión documental son muy variados y de distintos tipos: Los documentos llegan en forma de papel o electrónicos.

Una factura de un proveedor que llega por correo postal es un documento que será capturado y almacenado. Sin embargo, esta factura se habrá iniciado con un pedido por parte de nuestra empresa. Este pedido al proveedor puede ser un registro electrónico en nuestro sistema informático. Ahora tenemos 2 documentos que están relacionados y que necesitan tener una referencia entre ellos, actualmente la manera de almacenarlos es muy diferente.

Además de las facturas, también se pueden archivar en un sistema de gestión documental cualquier tipo de documento para el que necesite realizar un proceso en la empresa (como la aprobación del documento), los documentos de lo más variado pueden ser recetas, contratos, formularios, etc...

¿Qué soluciona un sistema de gestión documental? Estos documentos pueden estar en diferentes formatos o sistemas. También el destino de los documentos pueden ser departamentos distintos, un contrato tiene que almacenarse en el departamento legal, en cambio un formulario puede ir a un departamento específico.

En otros casos la documentación conjunta con referencia al mismo registro, podría estar dispersa en diferentes departamentos: un contrato en el archivo del



departamento legal, el albarán en el almacén, la aceptación de la orden en el departamento de proyectos. De esta forma tenemos diferentes grupos de personas que pueden estar en diferentes ubicaciones físicas y que gestionan documentación relacionada.

¿Qué pasa si algo funciona mal con el pedido? ¿Dónde podemos encontrar todos los documentos para que podamos revisar el contrato, mirar el albarán de entrega para asegurarse de que todos los materiales fueron entregados, mirar a la aceptación del departamento, mirar la factura y determinar si se pagó? Sin todos los documentos implicados en el proceso, puede tomar mucho tiempo resolver un problema. Esto supone perder el valioso tiempo de varias personas de su empresa buscando documentos.

¿Qué es la gestión documental y como trabaja con los documentos? Según la definición de un sistema de gestión documental, este realiza la captura y organización de todos los documentos para facilitar la tarea de encontrar la información en la empresa.

Los documentos en papel son escaneados con destino al sistema de gestión documental, por parte del responsable gestor documental. Los documentos son archivados y catalogados por el departamento, proveedor, número de pedido o cualquier otro concepto que tenga sentido para su empresa.

A diferencia de las carpetas en un sistema de archivos, los sistemas de gestión documental archivan los documentos en carpetas electrónicas que pueden ser indexadas por múltiples datos. Esto ofrece a los usuarios la capacidad de buscar y recuperar documentos en base a diferentes criterios.

¿Qué se consigue con un sistema de gestión documental? Con un sistema de gestión documental, se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central. También se evita la pérdida de tiempo

debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos.

Con un sistema de gestión documental, los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información. Esto cambia el enfoque del problema de la recuperación de documentos, para que las personas solo se preocupen de realizar trabajo productivo para su empresa.

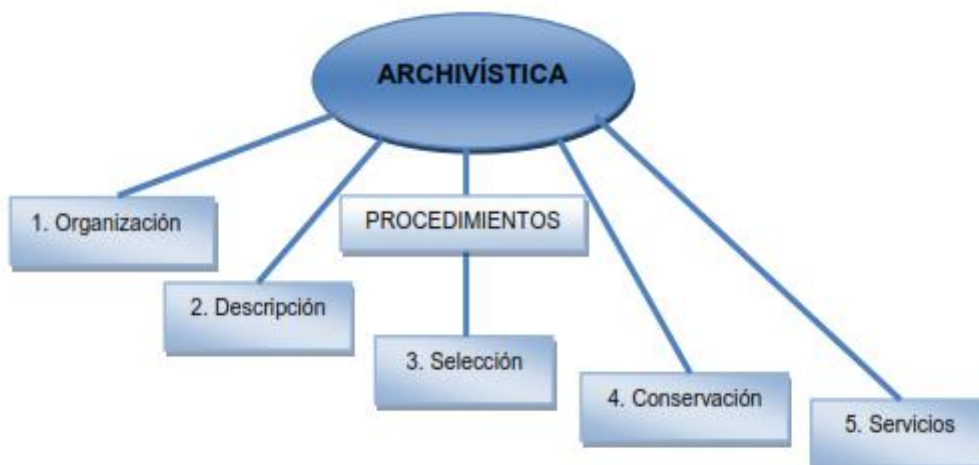
### **2.2.1.2 Definición de las Dimensiones de Gestión Documental**

#### **Definición de la Dimensión: 1**

#### **Procedimientos Archivísticos**

"Son aquellos procedimientos técnicos que se aplican para realizar un trabajo integral de archivos y así poder cumplir con su fin que es servir". Heredia (1991, p.297)

Según la Legislación archivística los procedimientos archivísticos son cinco. Estos procedimientos se pueden aplicar uno por uno o también de manera simultánea si así lo permite el tipo de archivo y el personal con el que se cuenta. Ejemplo, se puede organizar y seleccionar a la vez, porque al organizar se identifica los documentos y los grupos documentales y se sabe que documentos se pueden eliminar o conservar para siempre.



*Figura 1. Procedimientos Archivísticos*

## **Definición de Indicadores de la Dimensión: 1**

### **Procedimientos Archivísticos**

Estos procedimientos se pueden aplicar uno por uno o también de manera simultánea si así lo permite el tipo de archivo y el personal con el que se cuenta. Por ejemplo, se puede organizar y seleccionar a la vez, porque al organizar se identifica los documentos y los grupos documentales y se sabe que documentos se pueden eliminar o conservar para siempre.

**1. Organización.** Es un proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad.

**2. Descripción.** Es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos con la finalidad de elaborar los auxiliares o instrumentos descriptivos. Los auxiliares o instrumentos descriptivos son medios que permiten conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada entidad. Instrumentos: Guías, Inventario, Catálogo; Auxiliares: Índice, Censos, listas, registros, edición de fuentes.

**3. Selección.** Es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales de cada entidad para predeterminar sus períodos de retención, en base a los cuales se formulará el Programa de Control de Documentos. El Programa de Control de Documentos es un instrumento que contiene los plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de todas las series documentales de cada entidad.

**4. Conservación.** Es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y del texto de los documentos de cada entidad a través de la implementación de medidas de preservación y restauración.

**5. Servicios.** Es un proceso archivístico que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información. Monges (2010, pp.7, 8)

## **El Documento**

Muchos hemos oído hablar de “documento”, y muchos hemos visto uno; es decir, todos conocemos y tenemos un documento. Pero sabemos realmente ¿qué es un documento?, ¿cómo podríamos definirlo?

Según Antonia Heredia Herrera. Etimológicamente la palabra deriva de "documentum", procede del verbo "docere": enseñar. Documento en un sentido muy amplio y genérico es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano: “libros, revistas, fotografías, films, microfilmes, microfichas, láminas, transparencias, diseños, mapas, informes, normas, técnicas, patentes, cintas grabadas, discos, partituras, fichas perforadas, manuscritas, sellos, medallas, cuadros, modelos, facsímiles y de manera general todo lo que tenga carácter representativo en las tres dimensiones y

esté sometido a la intervención de una inteligencia ordenadora”. De una manera más simple, aunque también amplia, puede decirse que “documento es el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información”. Es, pues, un objeto que conserva la huella de la actividad humana; que sirve para dar noticia de un hecho, quedando esta noticia fijada en el objeto. Se presenta, por lo tanto, como soporte material (piedra, pergamino, papel, cinta, disco) en el que un medio (escritura, pintura) fija el contenido, la noticia (información). Monges (2010, p.8).

Según Lodolini Elio. No todos los escritos tienen carácter documental y no todos los documentos constituyen un “archivo”. Para que pueda hablarse de “documento” hace falta al menos según la opinión corriente en el mundo occidental que el escrito haya sido producido en el transcurso del desarrollo de la que, para entendernos, podemos indicar como una actividad administrativa, en la acepción más amplia del término: administración de un Estado o de cualquier otra colectividad organizada, de una empresa, de una familia, o administración de sectores particulares, políticos, judiciales, financieros, militares, eclesiásticos, tecnológicos, científicos, etc. Monges (2010, p.9)

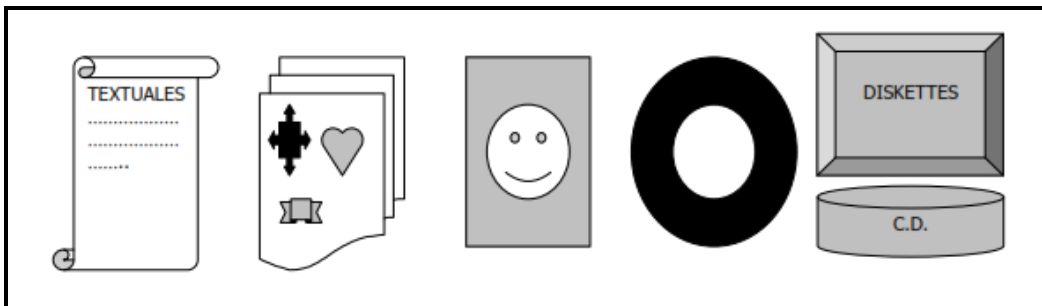
### **Elementos Constitutivos**

Los elementos constitutivos del documento son: Soporte, medio y contenido.

**Soporte.** En el que está plasmada la información. Puede ser: Tabilla de barro, piedra, madera, pergamino, papiro, papel, tela, película, cinta, magnética, disco óptico, otros.

**Medio.** La fijación de la información en el soporte. Puede ser: Signos gráficos, escritura, pintura, colores, impulsos electromagnéticos.

**Contenido.** La información que se trasmite, el mensaje. Pueden ser: Testamento, venta, informe.



*Figura 2. Clases de Documentos*

**Clases de Documentos.-** Por la Forma que transmite la información tenemos:

**Textuales.** Transmiten información mediante texto escrito, ya sea manuscrito o mecanográfico. Son los más antiguos y abundantes.

**Gráficos.** Su contenido está representado por formas, colores, signos. Realizados con técnicas especializadas. Ej. Dibujos, mapas, planos.

**De Imagen.** Su contenido está en placas, películas. Contienen gran información rica y variada. Ej. Filmaciones, fotos, dispositivos, películas.

**Sonoros y Audiovisuales.** Transmiten la información a través de la imagen o del sonido. Ej. Discos, cintas. La técnica conjugó imagen y sonido, tenemos los audiovisuales.

**Legibles por Equipos Electrónicos.** Creados con el uso del avance tecnológico, equipos electrónicos (computadoras), la lectura está encomendada al uso de la misma tecnología. Ej. Diskette, CD, DVD, Microfilm, etc.

Estos documentos pueden ser públicos según el organismo o institución que los generó. Con respecto al tema, el documento es todo registro de información, independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano. Es el testimonio de la actividad del

hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información. Objeto que conserva la huella de la actividad humana. Los elementos de todo documento son: soporte, medio e información o contenido. Las clases de documento son: textual, gráfico, imagen, sonoro, audiovisual, legibles por máquina. Monges (2010, p.10).

## **El Archivo**

A continuación tenemos varios conceptos de autores donde algunos definen al "Archivo" como conjuntos de documentos y otros como el lugar donde se conservan los documentos de archivo. Conceptos: Una de las teorías sobre evolución de la palabra "archivo" establece su origen en el vocablo latino vulgar archivium que derivaría, a su vez, del griego arkeión y que designaban, tanto el lugar donde se custodian los documentos como el conjunto de documentos allí conservados. Monges (2010, p.11).

Es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución, pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio de información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. Definición de Heredia (1991, p.85).

El conjunto de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. Conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Asimismo, se entiende por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos. Monges (2010, p.11)

## **Tabla 1 Archivo**

ARCHIVO = DOCUMENTOS + ORGANIZACIÓN + SERVICIO
--

*Fuente:* Antonia Heredia Herrera

### **Definición de la Dimensión: 2**

#### **Principios Generales de la Organización Documental**

Desde finales del siglo XIX, la teoría archivística empezó a configurar una estructura procedimental, en razón de los principios de fundación (procedencia y orden original, siendo éstos la base sustancial sobre la cual se ampara la propuesta, construcción y actualización de las denominadas herramientas de archivo y control documental.

Los principios generales de la organización archivística de los fondos documentales son el respeto al origen y al orden natural de los documentos, los cuales están dados por la oficina productora de los mismos. Principio de teoría archivística según el cual los archivos de una misma procedencia deben conservar la clasificación establecida por el organismo de origen. No hay una posición única para los principios fundamentales de la disciplina archivística, lo que determina la diversidad de planteamientos. Heredia (1991, p.377).

### **Definición de Indicadores de la Dimensión: 2**

#### **Principios Generales de la Organización Documental**

##### **Principio de Orden Original.**



Según el principio del orden original, “los documentos deben ser mantenidos en el orden y con las identificaciones que recibieron en el curso de la actividad oficial de la dependencia que los manejó” (Miller, 1998); es decir, que se debe respetar la relación causa-efecto de los documentos, “pues existe un documento inicial, otro u otros que le siguen y, por último, uno que concluye. Cruz (2006, p.82).

El principio del orden original permite saber cuáles son los pasos necesarios de la producción documental (los procedimientos) para determinar con qué documento se inicia y cuáles le siguen a éste hasta finalizar” (Jiménez, 2003). La aplicación del principio del orden original, para la elaboración de los cuadros de clasificación, las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, permite identificar los tipos documentales y su relación con las series y subseries documentales establecidas. Cruz (2006, p.82).

En contraste “con el énfasis que el principio de procedencia coloca en los creadores de los documentos y en las funciones, el orden original se relaciona principalmente con el mantenimiento de la documentación y los sistemas de archivo” (Miller, 2008).

Reconocemos, entonces, que son dos enfoques los que afectan a documentos, creadores, productores y custodios. En este orden de ideas, y en palabras de la maestra Antonia Heredia (2006), “el principio de procedencia es aquel que determina la clasificación, la ordenación, la descripción, la difusión, permitiendo previamente la identificación y facilitando la valoración, y del ciclo vital de los documentos”, es el que lleva a la concepción de una gestión documental integrada sin perjuicio del establecimiento de redes de archivos que van a funcionar como sucesivas residencias de documentos, según la edad de éstos. Cruz (2006, p.82).

## **Principio de Procedencia**

Según este principio, “cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede” (AGN, 1995); es decir, “que se debe respetar el origen de los fondos y mantener agrupados los documentos sin mezclar los unos con los otros. Los documentos de cualquier naturaleza procedentes de una entidad, ya sea una administración pública o privada, una persona o familia deben situarse respetando la estructura o clasificación propia de dicha entidad” (Cruz 2006).

El principio de procedencia o “principio de procedencia de los fondos” también se define como la operación mediante la cual se mantienen separados y perfectamente identificados y delimitados los fondos de una institución, de los de otras” (Núñez, 1999). El principio de procedencia se constituye en un fundamento de la función archivística; su entendimiento y aplicación en el proceso de elaboración de los cuadros de clasificación, tablas de retención y tablas de valoración, permite identificar las diferentes agrupaciones documentales que constituyen el fondo documental de la entidad. Cruz (2006, p.83).

De acuerdo con las ideas anteriormente expuestas y partiendo del nuevo enfoque que ha tomado la archivística iberoamericana, a continuación se presenta un conjunto de sub principios, complementarios al principio de procedencia, que orientan al lector del presente artículo en la organización de documentos, el que, a su vez, ha sido acopiado y hondamente desarrollado en la obra de la archivera M. Paz Martín Pozuelo (1996).

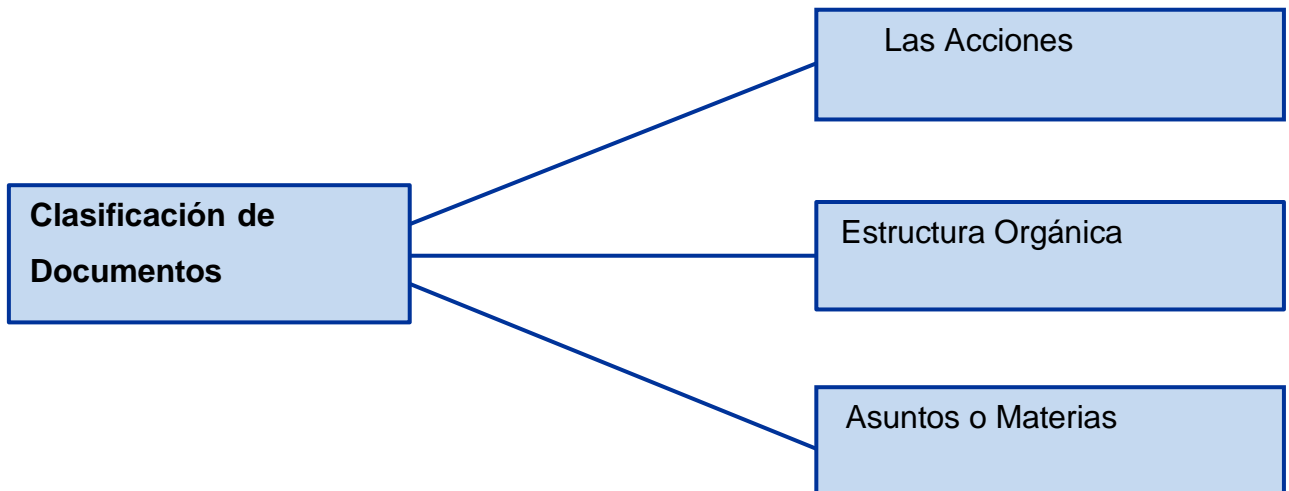
En este orden de ideas, y en palabras de la maestra Antonia Heredia (2006), el principio de procedencia es aquel que determina la clasificación, la ordenación, la descripción, la difusión, permitiendo previamente la identificación y facilitando la valoración, y el del ciclo vital de los documentos, es el que lleva a la concepción de una gestión documental

integrada sin perjuicio del establecimiento de redes de archivos que van a funcionar como sucesivas residencias de documentos, según la edad de éstos. Cruz (2006, p.83).

### **Clasificación Documental**

Según Heredia (1991 p.264). Clasificar es establecer los documentos en grupos o clases. Estos grupos documentales se definen por los propios órganos productores (oficinas) que generan los documentos en el desempeño de sus funciones.

La clasificación se aplica a la totalidad del fondo documental o a las secciones del fondo documental. “Clasificar consiste en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original”. Teodoro Schellenberg considera tres los criterios para la clasificación de los documentos:



*Figura 3* Clasificación de Documentos

## **A. Las Acciones:**

Toda entidad es creada con una finalidad para cuyo cumplimiento se establecen sus funciones y competencias. Ejemplo: La función principal de la SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria) es la recaudación y la fiscalización de los tributos. Para el cumplimiento de esta función la SUNAT desarrolla un conjunto de actividades, como:

Otorgar el aplazamiento y/o fraccionamiento para el pago de la deuda tributaria. Desarrollar programas de información y divulgación en materia tributaria. El desarrollo de estas actividades se ven reflejadas respectivamente en los documentos (series) como: Resoluciones de aplazamiento y/o fraccionamiento de la deuda tributaria. Notas de prensa y órdenes de publicidad.

## **B. La Estructura orgánica.**

Para lograr sus fines toda entidad necesita una organización en la que jerárquicamente se establezcan sus diversos órganos y dependencias. Esta organización se ve reflejada en el organigrama o estructura orgánica.

## **C. Asuntos o materias (temático).**

Como su nombre lo indica se clasifican los documentos por asuntos o materias. En el caso de la SUNAT los documentos pueden clasificarse por asuntos como: tributación, cobranza, reclamos, deudas, contribuyentes, control.

Según se considere uno u otro criterio tendremos una: Clasificación funcional, Clasificación orgánica y Clasificación por materias (temático). Para la elección del criterio de clasificación más apropiado, es necesario considerar los siguientes aspectos:

Debe ser estable para que la clasificación aplicada al fondo documental perdure en el tiempo. Debe ser objetivo, en tanto que la clasificación no dependa tanto de la percepción que el archivero pueda tener, sino de aspectos inequívocos. Debe sustentarse en un criterio que venga de la propia naturaleza de los documentos. Monges (2010, p.9).

## **Cuadro de Clasificación**

Según Russo (2009, p.24) " Es el pilar del sistema de gestión documental, es la clasificación de la documentación de la organización. Se suele hacer en función de la actividad de la organización, no en función de la actividad de la organización, no en función del tipo de documentación o temática".

La clasificación consiste en agrupar la documentación por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica o lógica. El cuadro de clasificación nos ayudará a agrupar y organizar la documentación con criterio funcional, que recogen las actividades de gestión de la organización. También es una buena base para la recuperación de la documentación. Russo (2009, p.49).

Para la documentación interna, el criterio de clasificación puede ser su procedencia. En cambio, para la documentación externa, podemos utilizar clasificación temática. Sobre la base de su procedencia, la clasificación puede ser orgánica, se clasifica a partir del organigrama de la empresa (dirección, departamentos, etc.) El inconveniente es que las empresas cambian con frecuencia su organigrama. Russo (2009, p.49).

El cuadro de clasificación es la estructura jerárquica, orgánica que refleja la clasificación de un fondo documental. El cuadro de clasificación sólo debe reflejar la documentación que la entidad genere quedando fuera la

documentación de otra procedencia aunque se comparta los mismos depósitos o administración. Considerando las modificaciones de las funciones o unidades orgánicas de la entidad, un cuadro de clasificación debe ser simple con divisiones precisas.

**Ordenamiento.-** Es un proceso mecánico que se realiza con unos criterios pre-establecidos como son el numérico, alfabético y cronológico. La ordenación se aplica sobre las unidades archivísticas, las piezas documentales y las series.

Los documentos se ordenan en el interior de los expedientes siguiendo la lógica de la tramitación que por lo general coincide con la secuencia cronológica. Los expedientes se ordenan también con criterio cronológico. Las series se ordenan teniendo en cuenta su importancia comenzando por las series principales.

**Codificación (signatura).-** Finalizadas la clasificación y ordenamiento, se procede a signar la documentación con el fin de identificarlas y ubicarlas en los repositorios. Codificar la documentación es un proceso manual que se realiza una vez que se tenga la certeza que toda la documentación del fondo está clasificada y ordenada. Para codificar la documentación se utilizan números y letras con los que fácilmente se ubique los documentos en los repositorios.

**Serie Documental.-** Los términos básicos utilizados en el proceso de organización documental son: Fondo Documental, Sección Documental, Serie Documental. Los dos primeros son de fácil comprensión y aplicación mientras el término serie documental encierra cierta complejidad para formar los grupos o clases documentales (clasificación). Precisamente queremos ilustrar con ejemplos el término serie documental. Russo (2009, p.50).

### **Definición de la Dimensión: 3**

#### **Procesos Técnicos Archivísticos**

Los procesos Técnicos Archivísticos son propios y únicos de la misma el tratamiento de la documentación, con el fin de ponerla al servicio de los usuarios. Procesos Técnicos: Acopio de documentos, Administración de Archivos, Organización de documentos, selección de documentos y Descripción de documentos. Heredia (1991 p.104).

“Proceso de análisis del documento de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permiten su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación” Heredia (1991 p.104).

Es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución, pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio de información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. Heredia (1991 p.85).

Sin embargo, no podemos dejar de mencionar aquella definición que nos da la Norma S.N.A. 03 Norma Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional. Descripción Documental, de la Legislación Archivística Peruana, que nos dice: “es un Proceso Archivístico que consiste en identificar analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos con la finalidad de elaborar los auxiliares e instrumentos descriptivos. Estos son los medios que permiten conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada entidad”.

Por lo anteriormente mencionado ya se puede entender la finalidad de la Descripción, que ya fue mencionada en la Norma S.N.A. 03 y que precisamente es la de: Conocer, Localizar y Controlar. Definitivamente, el conocimiento que el archivero tiene de la documentación que se conserva en los archivos, dónde se ubica exactamente y de sus entradas y salidas, hacen posible su acceso a los usuarios, que la necesitan para su gestión administrativa o de investigación.



*Figura 4* Procesos Técnicos Archivísticos

### **Definición de Indicadores de la Dimensión: 3**

#### **Procesos Técnicos Archivísticos**

Los procesos técnicos Archivísticos son propios y únicos de la misma. Permiten el tratamiento de la documentación, con el fin de ponerla al servicio de los usuarios. Procesos Técnicos: Acopio de documentos, Administración de Archivos, Organización de documentos, selección de documentos y Descripción de documentos.

**Acopio de documentos.-** Es un proceso técnico archivístico que consiste en reunir la documentación generada en cada oficina administrativa de



la institución pública o privada, así como de personas naturales, con la finalidad de ponerla al servicio de los usuarios internos y externos de la institución. Ejemplo: Herramienta de Gestión: Inventarios de Transferencia de Documentos.

**Administración de archivos.-** Es el conjunto de acciones y procedimientos relativos a la organización, selección, transferencia o eliminación de documentos desde sus centros de producción, para la debida conservación de los que tengan carácter permanente y que con un procedimiento eficientes sean utilizados de acuerdo a su ciclo vital. La administración de documentos es función de los archivos. Ejemplo: Productos: Plan operativo de archivo, Plan anual de adquisiciones, Manuales, Directivas, Reglamentos, Instructivos. Heredia (1991 p.86).

El sistema de archivos en los organismos y reparticiones del Sector Público está constituido por dos niveles:

a) Nivel Central Órgano de Administración de Archivos.- responsable de planificar, organizar dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como de la conservación y uso de la documentación proveniente de los archivos de gestión y periféricos, e intervenir en la transferencia y eliminación de documentos en coordinación con el Archivo General de la Nación. (Archivo Periférico, Archivo de Gestión)

b) Nivel Desconcentrado Órgano de Administración de Archivos Desconcertado.- Encargado de las actividades archivísticas a nivel regional, zonal o departamental de organismos y reparticiones del sector Público

**Organización de documentos.-** Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad.

**Selección de documentos.-** Es el proceso Archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar a todas las series documentales de cada entidad para determinar sus periodos de retención en base a los cuales se formulará el Programa de control de Documentos. Ejemplo: Productos:

Programa de Control de documentos (PCD)

**Descripción de documentos.-** Es un proceso Archivístico que consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos con la finalidad de conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada unidad. Los fines son los siguientes:

Facilitar la organización de los documentos, garantiza el control de patrimonio documental. Brinda un eficiente y eficaz servicio de información. Productos: Guías, inventarios, catálogos.

**Conservación de documentos.-** Es un proceso técnico archivístico en el cual se define las políticas de protección de la documentación de acuerdo a su soporte. La conservación implica dos niveles: La preservación y la restauración. Productos: Plan anual contra siniestros y cronograma de desinfección.

**Servicio Archivístico.-** Mas que un proceso es la finalidad de la archivística, cada una de las actividades desarrolladas están direccionadas a satisfacer las necesidades de información a nuestros usuarios directos e indirectos. Ejemplo: Productos: Plan estratégico de servicio y difusión,

estadística de servicio, boletín de archivo, página web, evento de capacitación y muestras documentales. Heredia (1991 p.87).

### **2.2.2 Bases Teóricas de la Variable Dependiente**

#### **Calidad de Servicio**

La Calidad de servicio es una prioridad para las organizaciones que lo venden y para los departamentos de servicio de las empresas manufacturas. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas de servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de su participación en el mercado. Galviz (2011, p.42).

La calidad de servicio se mundializa y la sociedad hace evidente la necesidad de trabajar procesos y planes de vida en las organizaciones, que les permitan avanzar a pasos agigantados partiendo del mejoramiento continuo, el cual se deriva de la autoevaluación acogida al interior de las empresas. Prueba de ello son los desarrollos en los últimos tiempos de los nuevos modelos apoyados en talento humano, innovación, gestión capital intelectual y porque no, en tecnología; elementos que al articularse enfocan a las empresas en un marco de rigor hacia su avance y su progreso y las hacen a diario más competitivas, al orientarlas hacia la excelencia y posibilitando la oferta de nuevos productos y servicios para penetración en el mercado y desarrollo de los países.

Estos modelos de servicio de calidad han llevado a definir, al interior de las organizaciones, políticas, objetivos, tareas, responsabilidades, métodos de medida y criterios de evaluación que traen como consecuencia un buen trabajo en equipo y un crecimiento personal y familiar en las personas que los desarrollan. No se puede desconocer que la calidad también lleva a

elevar los índices de productividad, para lograr mayor eficiencia y dar un buen servicio.

Para desarrollar la aplicación de los modelos y garantizar su trazabilidad y permanencia se han generado distintas agencias que velan por la calidad de las empresas, tanto en el producto como en el servicio, de acuerdo a las estructuras y fines de los mismos. Vargas, M. & Aldana, L. (2011. p.33)

### **2.2.2.1 Definición de Calidad de Servicio**

Conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

Generalmente la calidad de servicios se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.) evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad no es solo "ajustarse a las especificaciones", como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando u servicio de calidad. Vargas, M. & Aldana, L. (2011, p.84).

Considera que la calidad de servicio no sólo es ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente: tomando en cuenta lo que es el servicio aumentando y el potencial, define calidad de servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus

expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente-proveedor. Galviz (2011, p.44).

### **2.2.2.2 Definición de las Dimensiones:**

#### **Calidad de Servicio**

Conocido que es lo que influye sobre las expectativas (lo que espera o predice el cliente) pasemos a analizar cuáles son los elementos que durante el proceso de prestación del servicio, generalmente perciben los clientes, y en torno a lo cual giran sus deseos o predicciones. Esto nos lleva a compartir las cinco dimensiones de la Calidad de Servicio identificadas por numerosas investigaciones, que más perciben los clientes y que se han convertido en criterios generales para evaluar el servicio en cada uno de los "Momentos de Verdad". Estas dimensiones o criterios son: Los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad (que se subdivide en: profesionalidad, cortesía, credibilidad y la seguridad física) y la empatía (que influye: accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). Quien suscribe agrega una sexta: el precio. Galviz (2011, p.46)

#### **Definición de la Dimensión: 1**

##### **Procedimientos**

Un factor clave, sobre todo porque se sitúa en el origen del organigrama de la Calidad, es el establecimiento de una política de planificación estratégica clara y concisa, que defina la Misión del Servicio de información, es decir el papel global del centro como empresa de producción y prestación de servicios informativos documentales. La Misión debe desplegarse en Metas, o amplia declaración de

finés; Objetivos específicos de cada meta; y Estrategias, o acciones concretas necesarias para lograr esas metas y objetivos previamente establecidos.

El Servicio, en consonancia con una Misión perfectamente definida, deberá elaborar un Plan Estratégico de Calidad (Misión, Metas, Objetivos, Estrategias) que conlleve el correspondiente cambio cultural en todos los ámbitos del centro, adoptando la mejora continua como actitud y el enfoque al cliente/usuario como estrategia. De esta manera la Calidad (Senlle, 1996) pasa de ser un costo añadido un valor añadido al producto o servicio suministrado, convirtiéndose en un factor de ahorro que asegura la competitividad y supervivencia de la organización. Galviz (2011, p.48)

## **Definición de los Indicadores de Dimensión: 1**

### **Procedimientos**

Para una clara elaboración y aplicación de un procedimiento, es necesario que todas las personas que intervienen en su diseño o aplicación, hablen un mismo idioma. Es entonces, importante aclarar algunos conceptos y términos claves.

**Documento:** Se usa para describir como se realizan las actividades y pueden ser modificados para reflejar cambios en las mismas.

**Controlar:** Asegurar que los procesos se desarrollen conforme han sido diseñados y llevando a cabo, controles que detecten no conformidades.

**Revisión:** Verificar que lo que está escrito es lo que realmente se ejecuta.

**Aprobación:** Verificar que lo que está escrito y se efectúa corresponde a los lineamientos de calidad establecidos.

**Listado maestro de documentos:** Conjunto de todos los documentos con su código, versión, fecha de aprobación, distribución y nombre del mismo.

**Registro de calidad:** Documentos que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos, en las rutinas de muestreo de la percepción de calidad de los clientes internos, externos y proveedores.

## **Definición de la Dimensión: 2**

### **Mejora Continua**

El concepto de mejoramiento continuo se remonta a los orígenes de los movimientos de mejora de la calidad, comenzando con el enfoque que Shewhart le imprimió al respecto, orientando la mejora de calidad hacia la reducción constante y progresiva de variabilidad de los procesos, por considerar que era la variabilidad la principal causante de los problemas relacionados con la mala calidad en la industria. Más tarde, este enfoque fue reforzado y complementado por Deming y Taguchi y muy especialmente por Juran (J.M. Juran, 1993, 1985,1999) quien fue un gran impulsor del mejoramiento proyecto a proyecto en la secuencia general de mejora. Más tarde, los japoneses incursionaron en el tema del mejoramiento de la calidad, con la aplicación de la filosofía denominada Kaisen que significa mejoramiento continuo, el cual consideran se debe concretar no solo en los procesos productivos sino en todas las operaciones de la empresa. González, O & Arciniegas, J. (2015, p. 136).

Proceso general del mejoramiento continuo: Para el éxito en el diseño e implementación de un programa de mejoramiento continuo, es necesario seguir un método sistemático, que ayude a las personas encargadas de su diseño o implementación a realizar los pasos o etapas, no necesariamente secuenciales, pero que facilitan el proceso. La mayoría de las etapas o acciones del proceso de

mejoramiento continuo de la calidad, son las mismas que se siguen en la etapa de Ingeniería de calidad, solamente que cambia el enfoque.

## **Definición de los Indicadores de la Dimensión: 2**

### **Mejora Continua**

#### **Componentes**

El sistema de gestión de calidad, contiene cuatro componentes generales y básicos. La estructura organizacional: comprende toda la organización de la empresa desde su organigrama, los productos, las directivas, etc.

**Los procedimientos:** corresponde al diseño, desarrollo, implementación y operaciones de los diferentes procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades.

**Los procesos:** corresponde a los diferentes procesos, ya sean misionales o de apoyo con los cuales la empresa cumple su Misión y alcanza la Visión. Son la parte fundamental del sistema de gestión de la calidad.

**Los recursos:** son todos los recursos con que cuenta la empresa para dar cumplimiento a su Misión, tales como infraestructura física, recursos financieros, recursos humanos y recursos tecnológicos. Los recursos deben estar acorde con la política de calidad de la empresa y hacen parte fundamental del sistema de gestión de la calidad. Según González, O & Arciniegas, J. (2015, p. 136).

### **Etapas o pasos de la planificación**

La planificación de un sistema de gestión de la calidad, como cualquier otro sistema, debe seguir una secuencia ordenada de pasos o actividades si se



quiere conseguir con éxito los objetivos del sistema. En el diseño de un sistema de gestión de la calidad y más específicamente en su planificación, es conveniente e importante desarrollar de manera ordenada y sistemática los siguientes:

**Preparación de los Planes de Calidad:** esta etapa o fase, se refiere a dividir el objetivo general del sistema de planificación en sub objetivos, y estos, a su vez en planes y metas específicas, planes que deben ser realizables y metas que se deben especificar, planes que deben ser realizables y metas que se deben lograr con los recursos disponibles de la Organización.

**Diseño del Sistema:** incluye entre otros la identificación e implementación de medios de control, procesos, equipo, recursos que se necesitan para lograr la calidad requerida, asegurando la compatibilidad del proceso de producción, la instalación y el servicio asociado; los procedimientos de inspección y ensayo y la documentación.

**Actualización:** mantener el sistema actualizado del control de calidad, las técnicas de inspección y ensayo, así como el desarrollo de nueva instrumentación, es de vital importancia debido a los acelerados cambios de la ciencia y en especial de la tecnología.

En otras palabras, la organización deberá anticiparse durante la etapa de planificación del sistema de gestión de la calidad a los cambios que se presenten y que puedan afectar la calidad de sus productos y sus procesos y por ende, la competitividad de la empresa. González, O & Arciniegas, J. (2015, p. 144).

### **Definición de la Dimensión: 3**

#### **Calidad**

Según Vargas, M. & Aldana, L. (2011, p. 3). "No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre".

La calidad tomó un gran impulso después de la segunda Guerra Mundial, buscando, no solo la satisfacción de las necesidades del cliente sino apuntando a ser un factor competitivo, para lo cual debe ir más allá de un perfecto diseño, obligándose a estar presente en el servicio percibido del bien o producto en el momento de la entrega, afirmando, entonces, que la calidad no se centra exclusivamente en departamentos de producción sino que es responsabilidad de toda la organización.

### **Definición de los Indicadores de la Dimensión: 3**

#### **Calidad**

**Eficacia:** indicadores y respectivos resultados, que miden el grado en que los requisitos de los clientes están siendo atendidos por los procesos.

Según Chiavenato (2002, p.128) Eficacia es una medida normativa de la consecución de resultados, en términos económicos, la eficacia de una empresa se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante el suministro de sus productos (bienes o servicios).

**Eficiencia:** indicadores y resultados que miden el nivel de recursos empleados en un proceso, para atender los requisitos de los clientes. Relación entre los resultados (resultados de asistencia) y los recursos utilizados para

prestar la asistencia al usuario. En estos términos la eficiencia es una relación entre costos y beneficios.

Según Chiavenato (2002, p.128) "Eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en ese proceso. En tanto que la eficiencia es una relación técnica entre las entradas y las salidas".

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **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).

#### **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 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).

#### **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 conservación y restauración. Monges (2010, p.30).

**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).

**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, M. & Aldana, L. (2011, p.180).

**Motivación:**

Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial. Vargas, M. & Aldana, L. (2011, p. 180).

**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, M. & Aldana, L. (2011, p. 180).

**Control:**

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

**Gestión:**

Diario quehacer del desarrollo de los planes institucionales. Vargas, M. & Aldana, L. (2011, p. 180).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

El objeto de investigación e hipótesis general nos conduce hacia los objetivos de la investigación, que articulamos a través de la hipótesis general y la hipótesis específicas, donde el objetivo general estaría relacionado con el marco teórico de la investigación de la Gestión Documental y el Servicio de Calidad en la Municipalidad Distrital de Ilabaya.

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La Gestión Documental si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre - Tacna - Perú. 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

Los Procedimientos Archivísticos si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.

Los Principios Generales de la Organización Documental si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.

Los Procesos Técnicos Archivísticos si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya. Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.

## **3.2 Variables de estudio**

### **3.2.1 Definición Conceptual**

#### **Variable Independiente: Gestión Documental**

La gestión documental, puede tener un impacto muy positivo en la empresa. Aquí, definiré las bases sobre que es la gestión documental y el archivo de documentos todo ello pensado en las necesidades de los procesos de las empresas. La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso. Heredia (1991, p.176)

En la Ley General de Archivos, se define gestión documental como el "Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación" DOYLE, Murielle, Freniere, André París UNESCO, Heredia (1991. p.11)

#### **Variable dependiente: Calidad de Servicio.**

Albretech (1994, p.116) lo propone como el "Trabajo realizado por una persona, para beneficio de otra".

El mismo autor (1994, p. 140) lo define como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabajados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación". Un

servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

### 3.2.2 Definición Operacional

Tabla 2

*Definición operacional*

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS/E.LIKERT
<b>I.: GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>I.1. Procedimientos Archivísticos</b>	<b>I.1.1. Organización</b>	1 Cumple con la organización de los documentos y/o expedientes con las normas del Archivo Gral. Nación 2 Clasifica, ordena y signa los documentos organizados para su archivamiento
		<b>I.1.2. Descripción</b>	3 Identifica, analiza y valora con criterio la documentación 4 Determinar los caracteres externos e internos Para determinar, controlar los fondos documentales
		<b>I.1.3. Selección</b>	5 Identifica, analiza y evalúa las series documentales 6 Elabora el instrumento, sobre plazos de retención para transferencia y/o eliminación
		<b>I.1.4. Conservación</b>	7 Mantiene la integridad física del soporte y del texto de los documentos 8 Implementa medidas de preservación y restauración
		<b>I.1.5. Servicio</b>	9 Pone a disposición de los usuarios la documentación con fines de información.
	<b>I.2. Principios Generales de la Organización Documental</b>	<b>I.2.1. Principios</b>	10 Respeta el principio de procedencia 11 Respeta el principio de orden original
		<b>I.2.2. Clasificación</b>	12 Clasifica la documentación con criterio 13 Respeta el Organigrama o estructura orgánica 14 Clasifica por asuntos o materias
		<b>I.2.3. Cuadro de clasificación</b>	15 Elabora el cuadro de clasificación 16 Codifica, ordena y signa los documentos para su archivamiento en los repositorios
	<b>I.3. Procesos Técnicos Archivísticos</b>	<b>I.3.1. Administración de Archivos</b>	17 Conoce las Directivas de la institución para el Préstamo de documentos 18 Asesora y consulta de archivos al público 19 Elabora el Manual de procedimientos
		<b>I.3.2. Organización</b>	20 Elabora el Cuadro de Clasificación de series documentales 21 Signatura de documentos archivísticos



		<b>I.3.3. Selección</b>	22 Evalúa los expedientes para eliminar los documentos sin valor 23 Quienes conforman el comité evaluador para eliminar documentos sin valor
		<b>I.3.4. Descripción</b>	24 Utiliza la Base de datos para recopilar información 25 Maneja el manual, inventarios, guías, catálogos
<b>D.:</b> <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>D.1. Procedimientos</b>	<b>D.1.1.Documento</b>	26 Describe las actividades a realizar por la alta dirección 27 Modifica los planes de trabajo para reflejar los Cambios 28 En los procedimientos refleja cambios importantes para la institución
		<b>D.1.2.Controlar</b>	29 Controla los registros de la documentación para brindar un buen servicio de calidad 30 Detecta y controla no conformidades, en la atención del público usuario
		<b>D.1.3.Revisión</b>	31 Verifica que todo este escrito para ejecutar un procedimiento 32 Revisa la documentación para brindar un buen servicio de calidad
		<b>D.1.4. Aprobación</b>	33 Constata que el expediente este aprobado, antes de entregar la información al público usuario 34 Cumple con la política institucional de buen servicio al público usuario
		<b>D.1.5. Listado de documentos</b>	35 Verifica que los documentos cumplan las normas establecidas 36 Verifica que los códigos estén correctos antes de entregar la información
		<b>D.1.6. Registro de Calidad</b>	37 Demuestra la conformidad con requisitos 38 Manejo eficaz del sistema para medir resultados 39 Registros legibles e identificables
	<b>D.2. Mejora Continua</b>	<b>D.2.1. Componentes</b>	40 Se rige por la estructura organizacional y directivas 41 Los procedimientos de implementación se cumplan 42 Apoya en los procesos de Misión y visión
		<b>D.2.2. Etapas o pasos de la planificación</b>	43 Diseña el sistema de mejora continua 44 Identifica los requisitos de medición 45 Verifica y planifica los planes de trabajo
	<b>D.3. Calidad</b>	<b>D.3.1 Eficiencia</b>	46 Planifica, las metas y objetivos a alcanzar 47 Contribuye con eficiencia de la gestión 48 Garantizar la conservación en la base de datos
		<b>D.3.1. Eficacia</b>	49 Apoya con eficacia la toma de decisiones institucional 50 Los recursos de la institución son bien utilizados

Fuente: Elaboración propia de la autora

### 3.3 Tipo y nivel de Investigación

El tipo de estudio que se utilizó es básica, por qué al producir conocimiento puro y teorías, por medio de la recolección de datos y profundiza cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes. Por ese es importante conocer los antecedentes para poder generar criterios nuevos por medio de la investigación donde se especifique la forma detallada de su estudio sus conclusiones obtenidas se basaran en los hechos. Hernández (2014, p.36).

Según Hernández (2014, p.95). Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

Hernández (2014, p.96). El grado de estructuración de la investigación explicativa es el motivo por el cual se eligió el tipo de investigación y está sustentada por la siguiente definición: "Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia".

Concuero que la investigación explicativa pretende establecer la causa de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

El método de investigación de la tesis es Cuantitativo, ¿por qué? en la investigación utiliza la recolección de datos para demostrar la validez de la hipótesis y validara que la variable independiente "La Gestión Documental" si influye en la variable dependiente "Calidad de Servicio" define los enfoques

cuantitativos, la cual identifica las características: Planteamientos acotados, mide fenómenos, utiliza estadística y prueba de la hipótesis y teoría, determina las similitudes y diferencias en los procesos de investigación.

Según Hernández (2014, p.4). "El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías".

### **3.4 Diseño de investigación**

Con la investigación se empleo el diseño de la investigación "No Experimental - Transversal". La investigación es no experimental ¿por qué? se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según (Hernández 2014, p.152). Define la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Según (Hernández 2006, p.205). Señalan Kelinger y Lee (2002): "En la investigaciones no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos". De hecho, no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio.

### **3.5 Población y Muestra del estudio**

#### **3.5.1 Población**

El trabajo de investigación se realiza directamente con la población objetivo a encuestar es de 50 servidores, de acuerdo a la Estructura Orgánica Institucional que está conformada por las Oficinas de Gestión de la siguiente manera: 06 Gerencias, 08 Jefes de Unidades, 05 Jefes encargados, y 31 servidores entre Secretarías y asistentes del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, de la Provincia de Jorge Basadre del departamento de Tacna. Está conformada alrededor de 300 servidores, los mismos que laboran bajo el régimen 276, CAS entre nombrados, permanentes y contratados en el área administrativa de la entidad; la cual se aplicó de acuerdo con la estructura orgánica de la entidad.

Según Hernández (2006, p.239) “La población debe situarse claramente en torno de sus características de contenido, de lugar y en tiempo, conjunto de todos los casos que concuerda con determinadas especificaciones”.

Para concretizar el proyecto, es preciso tener en cuenta el orientar o segmentar la población afectada, de los usuarios que serán directamente atendidos o beneficiados con la prestación del servicio en la expedición, conservación y almacenamiento de la documentación. Para ello la población Objetivo que será directamente atendida por el proyecto.

Entrevista: Se entrevistó a un total de 50 servidores de la entidad, coordinando con la alta dirección, se toma la decisión de entrevistar a los gerentes y luego a los Jefes de Unidad. Cada entrevista se realizó en forma individual. Las mismas que están conformadas por 25 preguntas cada variable, entre ellas reflejan la toma de decisión que estos pueden adoptar a través de los documentos, la evidencia y prueba que reflejan los mismos. Las entrevistas nos permitieron profundizar en la investigación, corroborar lo observado y comenzar la exploración, partiendo de que sí era un problema existente nuestro tema de estudio.

En este caso se escogió a los Gerentes, como máximos representantes de la entidad, para implementar el sistema de gestión documental en la calidad de servicio, ya que tienen contacto directo con los Jefes de Unidad, Jefes Encargados, de las diferentes oficinas de gestión y con documentos de valor permanente. A las Secretarías y asistentes, por relacionarse con los documentos que genera cada oficina de gestión y los que proceden del exterior, por tener conocimientos de la organización, el control y el estado de conservación de los mismos y de los medios en que estos se archivan.

Tabla N°3

Ficha Técnica de recolección de datos

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Encuesta Gestión Documental y Calidad de Servicio</b>
<b>Autora de la ficha</b>	<b>Calizaya Cruz Epifania</b>
<b>Año de elaboración</b>	<b>2017</b>
<b>Dirigido</b>	<b>Servidores de la Municipalidad Distrital de Ilabaya</b>
<b>Tiempo de aplicación</b>	<b>10 a 15 minutos</b>
<b>Método de recolección</b>	<b>Encuesta</b>
<b>Periodo de recolección</b>	<b>2 días calendario</b>
<b>Procedimiento de selección</b>	<b>Personal del área administrativa de la institución</b>
<b>Método de muestreo</b>	<b>Muestra censal a 50 servidores</b>
<b>Confianza</b>	<b>Alfa de Cronbach 97.80%</b>
<b>Error muestral</b>	<b>No existe error muestral</b>

*Fuente:* Elaboración propia de la autora

Según Hernández (2014, p.170) explica la importancia de elegir la población: “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra” (p,170).

Según Hernández (2014, p.174). Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una

población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Según Hernández (2014, p.174) Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática.

### **3.5.2 Muestra del estudio**

Es una parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se efectuarán la medición y observación de las variables objeto del estudio. “Subconjunto de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”. Sampiere (2006, p.236).

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Con frecuencia leemos y escuchamos hablar de muestra representativa, muestra al azar, muestra aleatoria, como si con los simples términos se pudiera dar más seriedad a los resultados. En realidad, pocas veces es posible medir toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. Todas las muestras bajo el enfoque cuantitativo deben ser representativas; por lo tanto, el uso de este término resulta por demás inútil. Los términos al azar y aleatorio denotan, un tipo de procedimiento, mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos; pero no logran esclarecer tampoco el tipo de muestra y el procedimiento de muestreo. Sampiere (2006, p.240).

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

### **3.6.1 Técnica de recolección de datos**

La técnica a aplicar es la encuesta, cuyo instrumento será el cuestionario de encuesta.

Según Hernández (2006, p.326) “define las encuestas sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales”.

#### **Encuesta:**

Se realizó el diseño de un cuestionario, también con el objetivo de conocer cuál es el estado de la Gestión Documental de la entidad y la Calidad de Servicio. El cuestionario consta de 2 variables, cada una está compuesta por varios indicadores, los que ayudaron en la búsqueda de nuestro objetivo.

### **3.6.2 Instrumento de recolección de datos**

#### **Cuestionario:**

"Es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir". (Hernández 2006, p.310).

Con esta técnica se buscaba obtener información detallada sobre aspectos determinados, tratar de obtener una radiografía completa de la situación existente, conocer lo que ocurría, lo que se realizaba habitualmente.

El instrumento de recolección de información fue un cuestionario, se elaboro 50 preguntas en total, 25 preguntas para cada variable, con 3

dimensiones por cada variable y sus respectivos indicadores, en un conjunto de preguntas.

La Técnica que se uso es la Encuesta a través de la Escala de Likert, con las siguientes opciones: 5. Siempre; 4. Casi siempre; 3. A veces si a veces no; 2. Casi nunca; 1. Nunca. Asimismo a través de la matriz de data se representara la información en tablas, gráficas, cuadros y figuras que expliquen la hipótesis usando el SPSS el cual es un programa estadístico especializado en la representación y tabulación de la información. El objetivo de este procedimiento se centra en la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativos.

Según Hernández (2014, p. 159) Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño o método. En la clasificación de la presente obra serían consideradas investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos (Archeater, 2005). Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc.).

Según (Hernández 2014, p. 217). Cuestionario "Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir".

Hernández (2014, p.217). Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción



ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos.

Al analizar lo antes expresado y según la opinión de Hernández (2006) “afirma y define instrumento de medición, recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente”. (p. 276)

### 3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento

Tabla 4

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
97.80%	50

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido  $\alpha=97.80\%$  lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 50 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

### 3.6.2.2 Validez del Instrumento

Tabla 5

*Validación de Expertos*

---

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
--------------------------------------	----------------------

---

Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático
---	------------------

---

Fuente: Elaboración propia

### 3.7 Métodos de Análisis de Datos

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Bartlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrasto la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “La Gestión Documental” y “La Calidad de Servicio”.

### 3.8 Aspectos éticos

Todos los encuestados fueron informados sobre el procedimiento. Como parte de los criterios éticos establecidos por la institución, con la finalidad de que cada

encuestado responda a su labor personalizada en el desempeño de sus funciones o labores con ética profesional, se les aplicó un cuestionario que fue autorizado por la alta dirección.

Esta autorización se hizo conocer a todos los usuarios y fue aceptada en forma voluntaria por parte del usuario. Las encuestas fueron corroboradas por la Unidad de Recursos Humanos, sin nombres, ni firmas, realizándose en forma anónima por el usuario o por las personas responsables. Se agradeció asimismo el apoyo brindado para la mejora institucional.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción

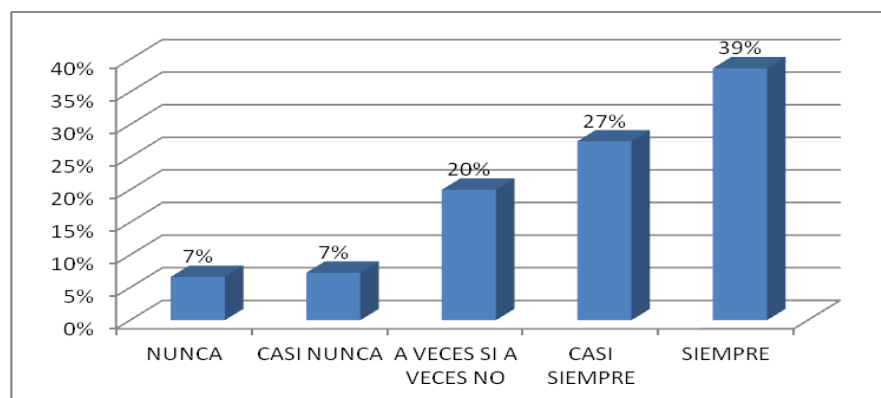
#### 4.1.1 Tabla de las frecuencias de la variable independiente

Tabla 6

*Variable independiente: Gestión Documental*

GESTIÓN DOCUMENTAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	83	7%
CASI NUNCA	91	7%
A VECES SI A VECES NO	250	20%
CASI SIEMPRE	343	27%
SIEMPRE	483	39%
TOTAL	1250	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS



*Figura 5:* Variable independiente: Gestión Documental

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.

**Interpretación:** en base a los resultados obtenidos se percibe que la gestión documental es fundamental, tal como se evidencia en el gráfico donde 39% responden siempre y 27% casi siempre que sumado las dos frecuencias nos da un 66%, que ayudan a determinar positivamente.

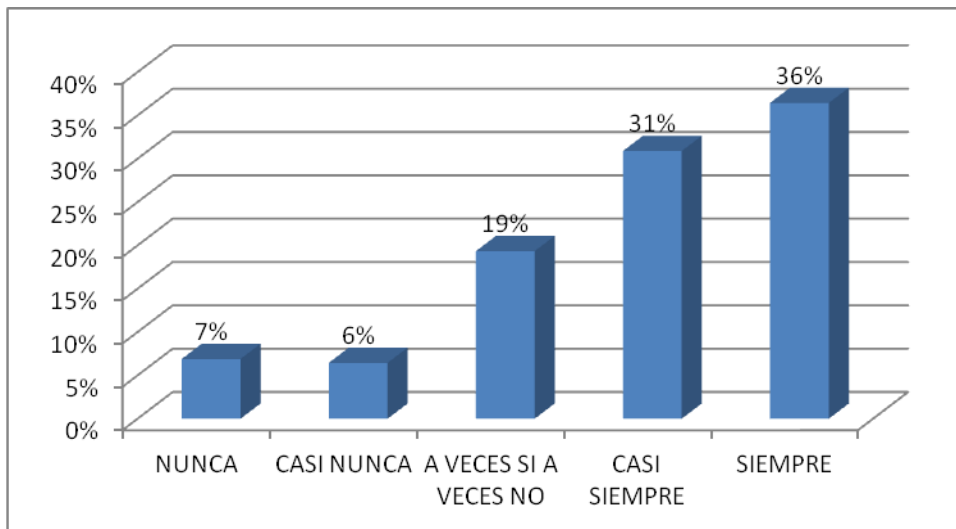
#### 4.1.2 Frecuencia de la Dimensión: Procedimientos Archivísticos

Tabla 7

*Frecuencia de la dimensión: Procedimientos Archivísticos*

PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	31	7%
CASI NUNCA	29	6%
A VECES SI A VECES NO	87	19%
CASI SIEMPRE	139	31%
SIEMPRE	164	36%
TOTAL	450	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS.



*Figura 6:* Procedimientos Archivísticos

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se percibe que la Dimensión Procedimientos Archivísticos es fundamental, tal como se evidencia en el gráfico donde 36% responden siempre y 31% casi siempre que sumado las dos frecuencias nos da un 67%, que ayudan a determinar positivamente.

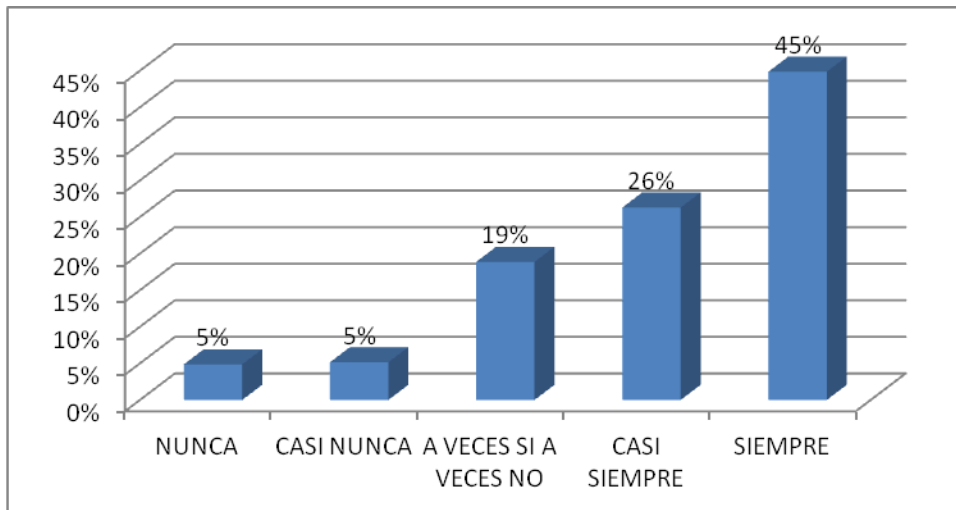
### 4.1.3 Frecuencia de la Dimensión: Principios generales de la Organización Documental

Tabla 8

*Principios Generales de la Organización Documental*

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOC.		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	17	5%
CASI NUNCA	18	5%
A VECES SI A VECES NO	66	19%
CASI SIEMPRE	92	26%
SIEMPRE	157	45%
TOTAL	350	100%

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.



*Figura 7:* Principios Generales de la Organización Documental

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se puede percibir que la Dimensión los Principios Generales de la Organización Documental como se evidencia en el grafico donde 45% responden siempre y 26% casi siempre que sumado las dos frecuencias nos dan un 71%, que ayudan a determinar positivamente.

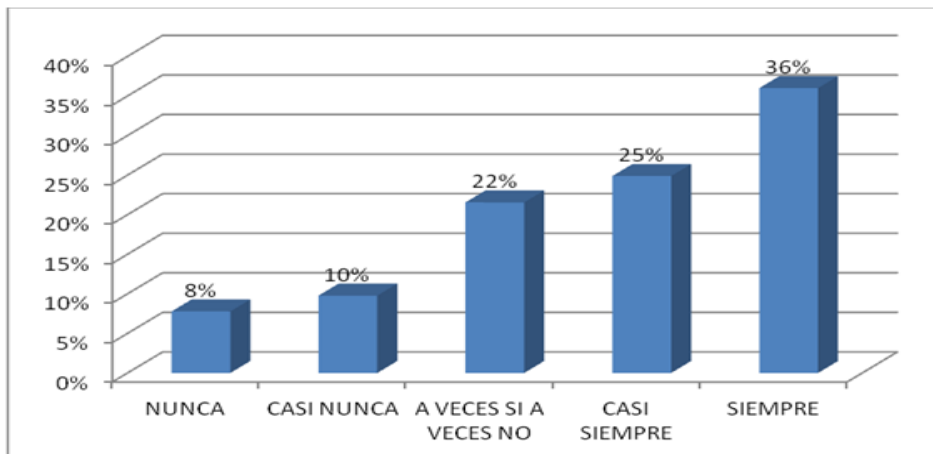
#### 4.1.4 Frecuencia de la Dimensión: Procesos Técnicos Archivísticos

Tabla 9

*Procesos Técnicos Archivísticos*

PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	35	8%
CASI NUNCA	44	10%
A VECES SI A VECES NO	97	22%
CASI SIEMPRE	112	25%
SIEMPRE	162	36%
TOTAL	450	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS.



*Figura 8:* Procesos Técnicos Archivísticos

*Fuente:* Elaboración Propia SPSS.

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se puede percibir que la Dimensión los Procesos Técnicos Archivísticos es fundamental, como se evidencia en el gráfico donde 36% responden siempre y 25% casi siempre que sumado las dos frecuencias nos da un 61%, que ayudan a determinar positivamente.

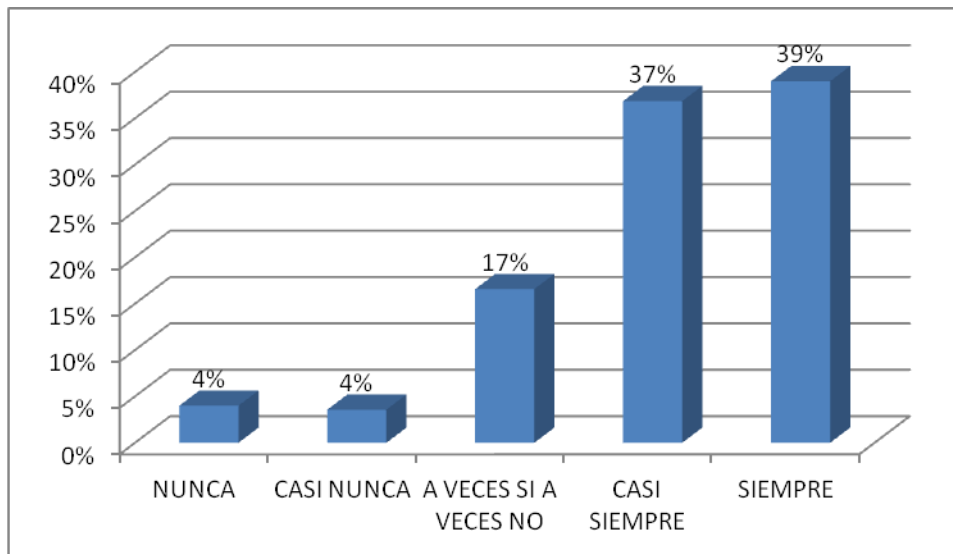
#### 4.1.5. Frecuencia de la Dimensión: Procedimientos

Tabla 10

*Frecuencia de la dimensión: Procedimientos*

PROCEDIMIENTOS		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	28	4%
CASI NUNCA	25	4%
A VECES SI A VECES NO	116	17%
CASI SIEMPRE	258	37%
SIEMPRE	273	39%
TOTAL	700	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS.



*Figura 9:* Frecuencia de la dimensión: Procedimientos

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se puede percibir que la Dimensión los Procedimientos es fundamental, como se evidencia en el gráfico donde 39% responden siempre y 37% casi siempre que sumado las dos



frecuencias nos da un 76%, que ayudan a determinar positivamente.

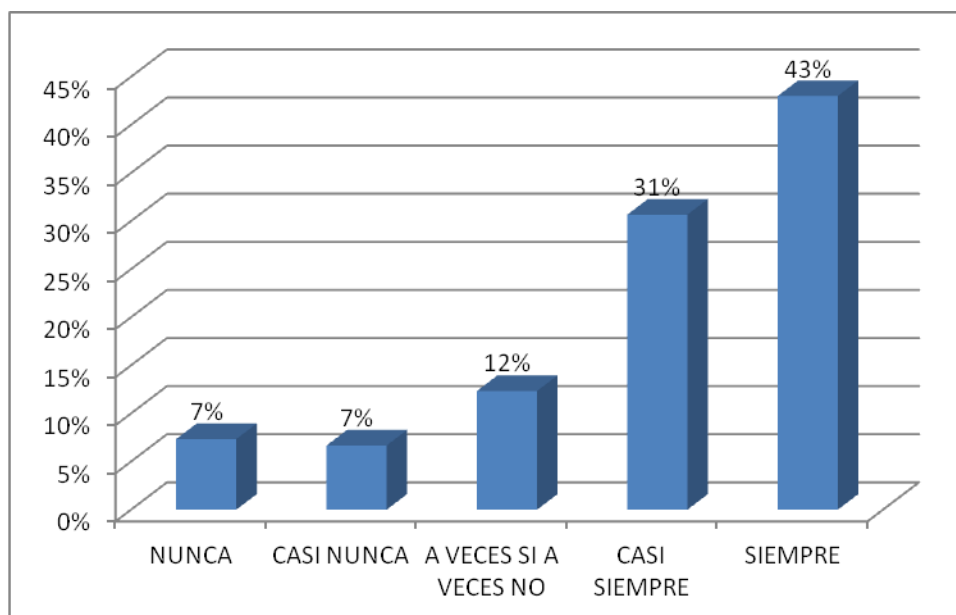
#### 4.1.6 Frecuencia de la dimensión: Mejora Continua

Tabla 11

*Frecuencia de la dimensión: Mejora Continua*

MEJORA CONTINUA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	22	7%
CASI NUNCA	20	7%
A VECES SI A VECES NO	37	12%
CASI SIEMPRE	92	31%
SIEMPRE	129	43%
TOTAL	300	100%

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.



*Figura 10:* Frecuencia de la dimensión: Mejora Continua

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se puede percibir que la Dimensión Mejora continua es fundamental, como se evidencia en el gráfico donde 43% responden siempre y 31% casi siempre que sumado las dos frecuencias nos da un 74%, que ayudan a determinar positivamente.

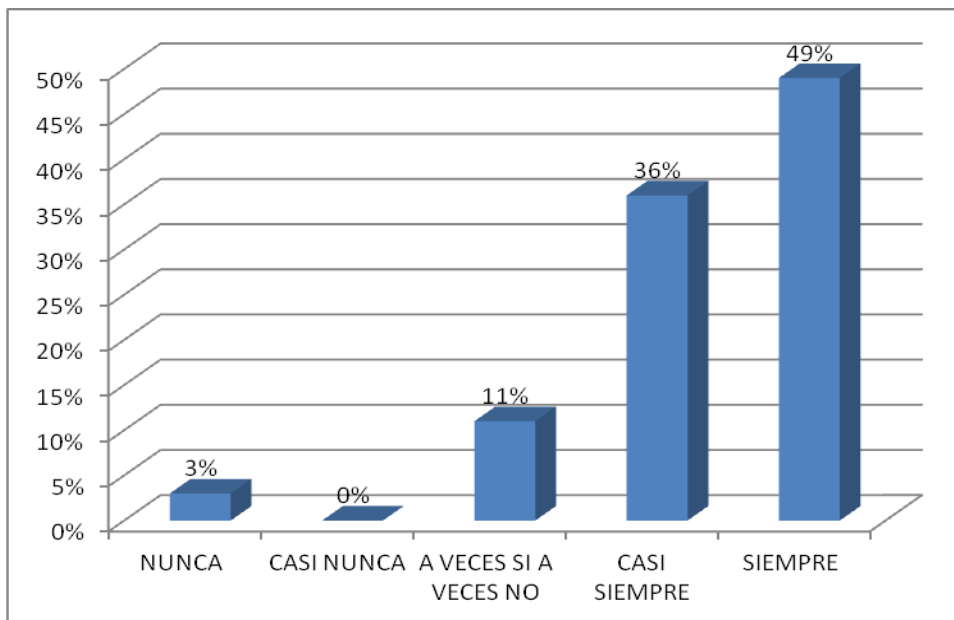
#### 4.1.7. Frecuencia de la Dimensión: Calidad

Tabla 12

*Frecuencia de la dimensión: Calidad*

CALIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	8	3%
CASI NUNCA	1	0%
A VECES SI A VECES NO	28	11%
CASI SIEMPRE	90	36%
SIEMPRE	123	49%
TOTAL	250	100%

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.



*Figura 11:* Frecuencia de la dimensión: Calidad

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS.

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se puede percibir que la Dimensión Calidad es fundamental, como se evidencia en el gráfico donde 49% responden siempre y 36% casi siempre que sumado las dos frecuencias nos da un 85%, que ayudan a determinar positivamente.

## **4.2. Prueba de Hipótesis**

### **4.2.1 La contrastación de la hipótesis general**

La hipótesis general se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis general y se determinó la influencia que tienen entre las variables “Gestión Documental y Calidad de Servicio”.

Tabla 13 Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente

**MATRIZ DE INFLUENCIAS ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE**

		PROCEDIMIENTO ARCHIVISTICO	PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICO	PROCEDIMIENTOS	MEJORA CONTINUA	CALIDAD
DIMENSIONES DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	PROCEDIMIENTO ARCHIVISTICO	1,000	,750	,78	,889	,826	,891
	PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	,750	1,000	,745	,851	,807	,718
	PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICO	,789	,745	1,000	,785	,826	,793
	PROCEDIMIENTOS	,889	,851	,785	1,000	,899	,768
	MEJORA CONTINUA	,826	,807	,826	,899	1,000	,829
	CALIDAD	,891	,718	,793	,768	,829	1,000
	Sig. (Unilateral)						
	PROCEDIMIENTO ARCHIVISTICO		,000	,000	,000	,000	,000
	PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	,000		,000	,000	,000	,000
	PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICO	,000	,000		,000	,000	,000
	PROCEDIMIENTOS	,000	,000	,000		,000	,000
	MEJORA CONTINUA	,000	,000	,000	,000		,000
	CALIDAD	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En la tabla la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: "La Gestión Documental NO influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016"

H1: "La Gestión Documental SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú 2016"

b)  $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión "Chi- cuadrado".

Tabla 14

*KMO y prueba de Bartlett*

**KMO Y PRUEBA DE BARTLETT**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,985
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1985,564
	gl	15
	Sig.	0,000

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS

d) Contrastación de hipótesis

$X^2$  Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24.996

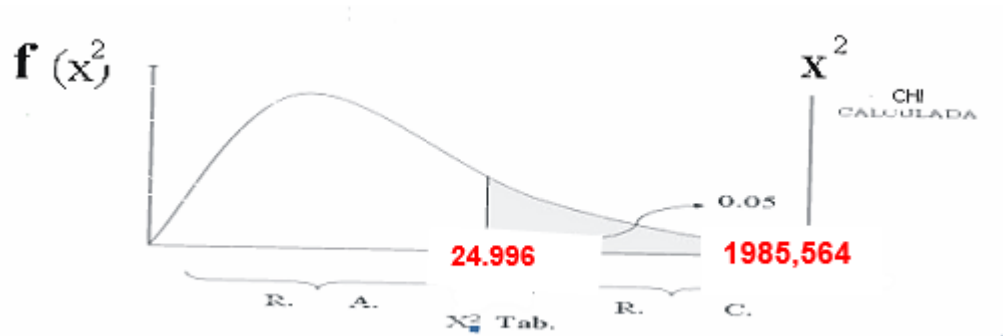


Figura 12: Contrastación de la Hipótesis General

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{Calculado}$  es mayor que la  $X^2_{Tabular}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)  $X^2_{Calculado} 1985,564 > X^2_{Tabular} 24,996$

e) La conclusión

Se puede concluir que la Gestión Documental si influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna, Perú, 2017”, a un nivel de significación de 5%.

#### 4.2.2 La contrastación de la hipótesis específica 1

a) El Planteo de las Hipótesis

$H_0$ : “El Procedimiento Archivístico NO influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016”

H<sub>1</sub>: “El Procedimiento Archivístico SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 15

*KMO Y PRUEBA DE BARTLETT*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,856
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	834,252
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

d) La Contrastación de la Hipótesis

X<sup>2</sup> Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

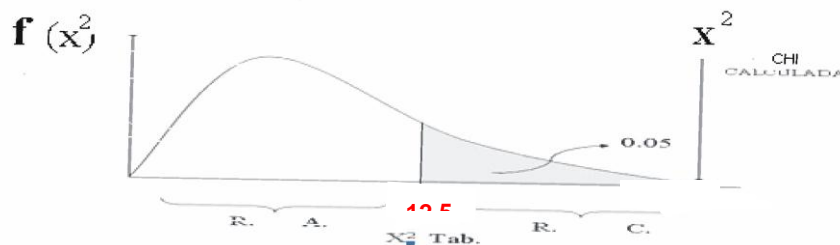


Figura13: Contrastación de la hipótesis específicas 1

Fuente: Elaboración Propia en SPSS.

Finalmente se observa en la figura en que X<sup>2</sup>Calculado es mayor que la X<sup>2</sup>Tabular obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo

(parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)  $X^2_{Calculado} 834,252 > X^2_{Tabular} 12.592$

e) La conclusión:

Se puede concluir que el Procedimiento Archivístico SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016, a un nivel de significación de 0.05%

### 4.2.3 La contrastación de la hipótesis específicas 2

a) El Planteo de las Hipótesis

$H_0$ : “Los Principios Generales de la Organización documental NO influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016”

$H_1$ : “Los Principios Generales de la Organización documental SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016”

b)  $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 16

#### *KMO y prueba de Bartlett de hipótesis específica 2*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.791
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	894.201
	gl	6
	Sig.	0,000

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS



d) La Contratación de la Hipótesis

$\chi^2$  Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

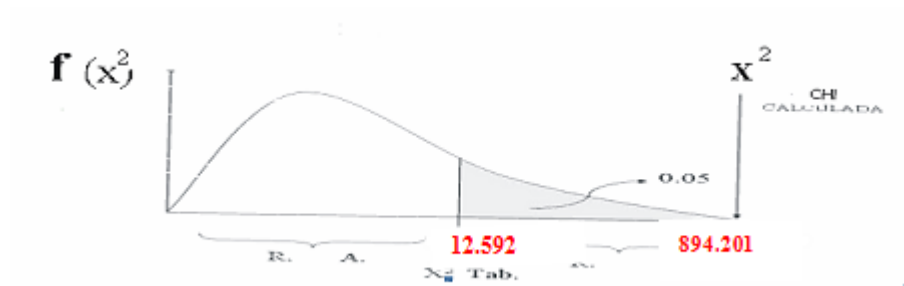


Figura 14: Contratación de la hipótesis específica 2

Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{Calculado}$  es mayor que la  $X^2_{Tabular}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)  $X^2_{Calculado} 894,201 > X^2_{Tabular} 12.592$

e) La conclusión

Se puede concluir que los Principios Generales de la Organización documental si influyen en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016, a un nivel de significación de 0.05%.

#### 4.2.4 La contrastación de la hipótesis específica 3

a) El Planteo de las Hipótesis

$H_0$ : “Los Procesos Técnicos Archivísticos NO influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú, 2016”

H<sub>1</sub>: “Los Procesos Técnicos Archivísticos SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 17

*KMO y prueba de Bartlett de la hipótesis específica 3*

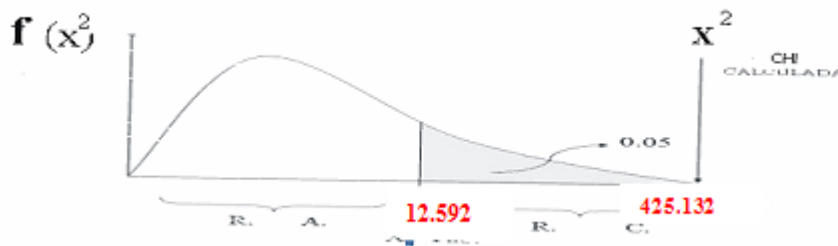
**KMO Y PRUEBA DE BARTLETT**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,816
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	425.132
	gl	6
	Sig.	0,000

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS

d) La Contratación de la Hipótesis

X<sup>2</sup> Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592



*Figura15:* Contratación de la hipótesis específica 3

*Fuente:* Elaboración Propia en SPSS

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{\text{Calculado}}$  es mayor que la  $X^2_{\text{Tabular}}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)  $X^2_{\text{Calculado}} 425.132 > X^2_{\text{Tabular}} 12.592$

e) La conclusión

Se puede concluir que la Los Procesos Técnicos Archivísticos SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016. a un nivel de significación del 5%

## V. DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó la Gestión Documental y su influencia en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, con base en esto se plantearon las hipótesis general y específicas en las que se desarrolla esta investigación, en la que se confirma los resultados es válido y confiable en un 95%

Los resultados obtenidos permiten responder a las interrogantes que condujeron al diseño del estudio, además los resultados obtenidos son válidos, adecuados y confiables. De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que existe una correlación entre la gestión documental y la calidad de servicio.

En los antecedentes nacionales e internacionales. “Diseño de una modelo de Gestión Documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales” menciona en sus conclusiones: El resultado final de este documento es generar un modelo de Gestión Documental que le permita a las directivas de la UNAT tener claridad en el proceso del diseño de su unidad de archivos y Gestión Documental.

Se puede decir que con los sistemas de gestión documental se asegura la conservación de los documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conllevará a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad.

En la “Implementación de un sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu” concluye: Con los sistemas de gestión documental se asegura la conservación de los documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conlleva a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad.

Se evidencia con la implementación del sistema de gestión documental, se crearán, recibirán y mantendrán documentos que contengan evidencias, de lo ocurrido, pruebas completas, precisas y fiables, se sabrá qué decisión o acción se tomó, cuando, porqué, como y para qué, estos serán la base para llevar a cabo varios aspectos, entre ellos, la rendición de cuentas de la organización.

Según Heredia (1991, p.176) La organización documental es un proceso archivístico que consiste en clasificar, ordenar y codificar los documentos de una entidad, proceso archivístico, pues sin ella no podremos hablar de archivos, sino de depósitos de documentos. Concuero con la maestra archivera.

Una gestión eficiente de documentos debe "articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad" no solo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y al rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura. Revah, M. (2009).

Por qué la inexistencia de un sistema de gestión documental en la entidad, repercute en la organización, el uso, manejo y conservación de sus documentos impidiendo una correcta gestión de los mismos y limitando a la entidad en sus capacidades de rendición de cuentas transparentes y responsable y ello repercute en el servicio de calidad.

Los resultados significativos de la investigación, afirmar que existe correlación entre la variable independiente y la variable dependiente, a un nivel del 0.05 % en la que muestra mayor actitud para utilizar los datos para su influencia pertinente de la población encuestada.

Para futuras investigaciones se recomienda que realice un análisis con cada una de las variables del instrumento de investigación, por lo que puede servir como modelo, para aplicar en instituciones de gobiernos regionales y locales del país.

## VI. CONCLUSIONES

La Gestión Documental si influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016. A un nivel de significación de 5%; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

El Procedimiento Archivístico SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016. A un nivel de significación de 0.05%; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Los Principios Generales de la Organización documental si influyen en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016. A un nivel de significación de 0.05%; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Los Procesos Técnicos Archivísticos SI influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre Tacna. Perú. 2016. A un nivel de significación del 5%; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

## **IV. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendaciones**

Se recomienda con respecto a la implementación del sistema de gestión documental se deben considerar los siguientes aspectos:

Implementar un sistema de gestión de documentos de archivo deberá realizarse de forma sistemática, planificando el proyecto y utilizando la metodología adecuada para cada situación con el objetivo de integrar el funcionamiento de los sistemas de gestión documental, se crearán, recibirán y mantendrán los documentos que contengan evidencias de lo ocurrido, pruebas completas precisas y fiables, se sabrá qué decisión o acción se tomó, cuándo, porque, como y para qué. La documentación estará debidamente identificada, clasificada y ordenada, además de contar con las herramientas como: cuadros de clasificación y las tablas de retención documental. La alta dirección de la entidad, capacitara al personal involucrado, sobre el desarrollo del sistema en las demás dependencias o unidades organizativas; de la Municipalidad Distrital de Ilabaya.

Organizar los Procedimientos Archivístico de las unidades de información incluya la normalización en cada uno de los procesos que se realizan, garantizando que los procesos sean ejecutados con mayor calidad, lo cual se verá reflejado en el acceso que se tenga a la información. La aplicación de las normas de descripción debe estar orientadas para ofrecer al usuario un mayor conocimiento de la información; es decir tener conocimiento sobre el contenido y el contexto de esta. El diseño de documentos normalizados permiten un mejor control administrativo, incrementa la productividad y reduce los errores. En consecuencia, toda entidad que pretenda modernizar su actividad y prestar servicios de calidad deberá comenzar por cuidar el soporte de la información, la evidencia de su actuación, el reflejo de los derechos y deberes, el sustento de sus decisiones, con los usuarios y con otras organizaciones.

Desarrollar los Principios Generales de la Organización documental en este tipo de entidades la importancia que tiene contar con un sistema de gestión documental. Efectuar acciones encaminadas a la mejora de los instrumentos, componentes o herramientas del sistema, según las sugerencias que para bien pudieran aportarse, las cuales permitirán elevar la calidad del mismo. Asimismo desarrolla el proceso de dirección de la gestión contable, económica y financiera de la entidad, coordinando las acciones pertinentes para garantizar un nivel razonable de confiabilidad en el control de los recursos humanos, materiales y financieros.

Evaluar la normatividad de los Procesos Técnicos Archivísticos vigente, existente para el proceso de implementación de los instrumentos que se elaboran debe ser integrado en el sistema. Para la adecuada implementación del proceso de descripción automatizado en los archivos de la entidad. Contar con un sistema integrado para la gestión y administración de los archivos. Asimismo es importante el manejo adecuado y capacitación constante para que puedan realizar este proceso con los conocimientos necesarios y la calidad que lo amerita. Tener en cuenta las necesidades de los usuarios quienes son realmente la razón de ser de los archivos. Finalmente se obtienen los resultados del diagnóstico realizado, constatando la situación real, lo que posibilita conocer las debilidades y fortalezas que existían y así diseñar los instrumentos o herramientas necesarias y los procedimientos para el control de la documentación y poder utilizarlas en el sistema.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albretech, K. (1994). *Gerencia del Servicio* Cuarta Edición Colombia, Editorial Legis.

Angarita & Angarita (2008). *Diseño de un modelo de Gestión Documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT*. Bogotá – Colombia. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje. Título profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecólogo.

Arrué, J. (2014). *Análisis de la Calidad del Servicio de atención en la Oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre del 2014*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. San Juan Bautista - Loreto. Perú. Magister en Gestión Pública.

Caro, R. (2013). *Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando tecnología Enterprise content management – ECM*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima. Perú. Título de Ingeniero de Sistemas.

Castillo, J. (2010). *Nueva propuesta Evolutiva para el agrupamiento de documentos en sistemas de recuperación de información* Universidad Alcalá de Henares. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Madrid - España. Tesis Doctoral.

Chiavenato, I (2002). *Administración Teoría, proceso y práctica*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014) *Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Education.

- CRUZ, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Droguett (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*". Universidad de Chile - Santiago. Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración.
- Fernández, P. (1999) *Manual de organización de Archivos de Gestión en las oficinas Municipales Las Gabias Granada Madrid* 2da. Edición CEMCI
- Font, O. (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de La Educación de Granada La Habana - Cuba*. Tesis Doctoral.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gonzales, Y. (2015) "*Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima 2015*" Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración Lima - Perú, Título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.
- González, O. & Arciniegas, J.A. (2015) *Sistemas de Gestión de Calidad. Bajo la Norma ISO 2015* Bogotá Colombia: ECOE.
- Heredia, A. *Archivística general, teoría y práctica 5ª. Edición actualizada y aumentada "Servicio de publicaciones de la diputación de Sevilla"* Graficas del sur Becas, 10 Sevilla 1991.

Hernández, R. & Fernández-Collado. C., Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. Cuarta Edición.

Hernández, R. & Fernández-Collado. C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. 6ta. Edición.

Hidalgo, R. & Vizueta, S. (2012). *Proyecto de inversión para la implementación de una empresa de administración, almacenamiento y digitalización de documentos (archivos pasivos) en la Ciudad de Guayaquil - Ecuador*. Escuela Superior Politécnica del Litoral Facultad de Economía y Negocios. Título de Ingenieros en Negocios Internacionales.

Lascurain, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, Universidad Iberoamericana México D, F. Maestría en Ingeniería de Calidad.

Liberato, A. (2014). *Desarrollo de un sistema de Gestión Documental fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal – Proser*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú. Título profesional de Ingeniero Informático.

Martín-pozuelo, M. P. (1996). *La construcción teórica en Archivística. El Principio de Procedencia*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.

Miller, F. (2008). *Ordenación y descripción de archivos y manuscritos*. *Archivo General de la Nación*. Bogotá. 1998. p. 13.

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

- Revah, M. (2009) *La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso de CIDE*. Revista Anuales de la Documentación Vol. (12).
- Russo, P. (2009) *Gestión Documentaria en las Organizaciones*. Barcelona España: UOC.
- Sierra, S. & Neira, C. (2009). *Diseño e implementación de un modelo de Gestión Documental para la serie Historias laborales del Área de Talento Humano para la Empresa Colgrabar*. Bogotá D. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Título Profesional de Ciencia de la Información - Bibliotecóloga.
- Vargas, M. & Aldana de Vega. L (2011) *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. Bogotá D.C.: ECOE. Segunda Edición.
- Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus – Mall de la Ciudad de Trujillo - Perú 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego Perú. Título Profesional de Licenciado en Administración.
- Velasco, J. (2011). *Gestión de la Calidad, Mejora continua y sistemas de gestión Teoría y práctica*. Segunda Edición.

## Anexos 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e instrumentos
<p><b>Problema general.</b></p> <p>¿Cómo influye la Gestión Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <p>¿Cómo influye los Procedimientos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya. Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?</p> <p>¿Cómo influye Los Principios generales de la organización documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?</p> <p>¿Cómo influye los Procesos Técnicos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar cómo influye la Gestión Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016?</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Establecer cómo influye los Procedimientos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.</p> <p>Establecer cómo influye Los Principios generales de la organización documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016</p> <p>Establecer cómo influye los Procesos Técnicos Archivísticos en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya. Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b></p> <p>La Gestión Documental si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b></p> <p>Los Procedimientos Archivísticos si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.</p> <p>Los Principios generales de la organización documental si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.</p> <p>Los Procesos Técnicos Archivísticos si influye en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>Gestión Documental</b></p> <p>Es el conjunto de técnicas y normas que permiten gestionar el flujo de documentos de una empresa y/o institución a lo largo de todo su ciclo de vida. Heredia (1991)</p> <p><b>Sus dimensiones son:</b></p> <p>D.1. Procedimientos Archivísticos</p> <p>D.2. Principios generales de la organización documental</p> <p>D.3. Procesos Técnicos Archivísticos</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>Calidad de Servicio</b></p> <p>Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J.M. Juran como aptitud de uso.</p> <p><b>Sus dimensiones son:</b></p> <p>D.1. Procedimientos</p> <p>D.2. Mejora continua</p> <p>D.3. Calidad</p>	<p>El tipo de investigación es <b>explicativa</b>, por qué describe la relación que existe entre la variable independiente "La Gestión documental" y su influencia en la variable dependiente "Calidad de Servicio". Hernández (2006, p.48)</p> <p><b>Con la investigación se empleó el diseño de la investigación "No Experimental Transversal".</b></p> <p>Porque, se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y se recopilan datos en un momento único.</p> <p><b>Método de investigación es cuantitativo</b> Porque aporta la conexión fundamental entre la observación empírica y la expresión matemática, es decir, muestra en números y gráficos lo que hemos observado.</p>	<p>La población objetivo a encuestar es de 50 servidores que está conformada de la siguiente manera: 06 Gerentes, 08 Jefes de Unidad, 05 Jefes Encargados y 31 servidores entre secretarías y asistentes de oficina que laboran bajo el régimen de la 276, CAS entre nombrados, permanentes y contratados de la Municipalidad Distrital de Ilabaya., de la Provincia de Jorge Basadre del departamento de Tacna.</p>	<p><b>Técnica aplicar</b></p> <p>La Técnica e instrumento de recopilación de datos, es Encuesta, Sampiere (2006,p38)</p> <p><b>Instrumento Cuestionario</b> el objetivo es conocer cuál es el estado de la gestión documental en la calidad de servicio de la institución. El cuestionario consta de 02 variables, 25 preguntas de la variable independiente y 25 de la variable dependiente, cada una está compuesta por 3 dimensiones a su vez compuesta por varios indicadores, haciendo un total de 50 preguntas.</p> <p><b>Escala de: Likert</b></p> <p><b>¿Alternativas?</b></p> <p>5 alternativas como sigue:</p> <p>5= Siempre</p> <p>4= casi siempre</p> <p>3= A veces si a veces no</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>1= Nunca</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionabilidad de Variables

MATRIZ DE OPERACIONABILIDAD DE LAS VARIABLES						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE DIMENSIÓN	VALORES O CATEGORIAS	
VARIABLE INDEPENDIENTE : GESTIÓN DOCUMENTAL	PROCEDIMIENTO ARCHIVÍSTICO	ORGANIZACIÓN	1,2	LIKERT		
		DESCRIPCIÓN	3,4		BUENA = (92 -125)	
		SELECCIÓN	5,6	Siempre = 5		
		CONSERVACIÓN	7,8			
		SERVICIO	9	Casi siempre = 4	REGULAR = (59 -91)	
	PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	PRINCIPIO	10,11			
		CLASIFICACIÓN	12,13,14	A veces si a veces no = 3		
		CUADRO DE CLASIFICACIÓN	15,16			MALA = (25 - 58)
	PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS	ADMINISTRACIÓN	17,18,19	Casi nunca = 2		
		ORGANIZACIÓN	20,21			
		SELECCIÓN	22,23	Nunca = 1		
DESCRIPCIÓN		24,25				
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	26,27,28	LIKERT		
		CONTROLAR	29,30	Siempre = 5	ALTA = (92 - 125)	
		REVISIÓN	31,32			
		APROBACIÓN	33,34	Casi siempre = 4		
		LISTADO DE DOCUMENTOS	35,36		REGULAR = (59 -91)	
		REGISTRO DE CALIDAD	37,38,39	A veces si a veces no = 3		
	MEJORA CONTINUA	COMPONENTES	40,41,42			
		ETAPAS O PASOS DE LA PLANIFICACIÓN	43,44,45	Casi nunca = 2		BAJA = (25 - 58)
	CALIDAD	EFICIENCIA	46,47,48			
		EFICACIA	49,50	Nunca = 1		

### Anexo 3: Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE. TACNA - PERÚ.

#### ESTIMADO TRABAJADOR:

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información de los factores que influyen en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre - Tacna Perú.

#### RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis(x) Un casillero por pregunta.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces si a Veces no

2 = Casi nunca

1 = Nunca

### I. GESTION DOCUMENTARIA

#### I.1. PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

##### I.1.1. ORGANIZACIÓN

1	Utiliza en la organización de documentos los procedimientos archivísticos del Archivo General de la Nación					
2	Cuando organiza los documentos Clasifica, Ordena y signa de acuerdo a los procedimientos Archivísticos					

##### I.1.2. DESCRIPCIÓN

3	Identifica, analiza, valora y describe los documentos, externos e internos de cada documento de archivo					
4	Aplica los instrumentos descriptivos para localizar y controlar los fondos documentales de los archivos de gestión					

##### I.1.3. SELECCIÓN

5	Identifica, analiza y evalúa las series documentales antes de la Selección documental					
6	Aplica el instrumento sobre plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de series documentales					

##### I.1.4. CONSERVACIÓN

7	Conserva los documentos en un soporte físico o de texto (Textuales, gráficos, de imagen, sonoros y audiovisuales)					
8	Utiliza medidas de preservación y/o restauración de documentos					

##### I.1.5. SERVICIO

9	Es importante el servicio de calidad que se brinda al público usuario					
---	---	--	--	--	--	--

#### I.2. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

### I.2.1. PRINCIPIOS

10	Organiza los documentos respetando el principio de procedencia					
11	Organiza la documentación respetando el principio de orden original					

### I.2.2. CLASIFICACIÓN

12	Conoce como se clasifica los documentos en grupos o clases					
13	Agrupar la documentación respetando el organigrama o estructura					
14	Clasifica los documentos por asuntos o materias para su archivo					

### I.2.3. CUADRO DE CLASIFICACIÓN

15	Conoce porque se elabora el cuadro de clasificación de series documentales					
16	Codifica, ordena y signa la documentación para identificarlas y ubicarlas en los repositorios.					

## I.3. PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

### I.3.1. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

17	Sigue las normas institucionales para el préstamo de documentación					
18	Brinda asesoramiento de consulta al público usuario					
19	Cumple con el Manual de procedimientos					

### I.3.2. ORGANIZACIÓN

20	Aplica el cuadro de clasificación de series documentales					
21	Conoce porque signa los documentos para el proceso archivístico					

### I.3.3. SELECCIÓN

22	Conoce si se selecciona con capacidad los documentos para eliminación					
23	Conoce quienes conforman el Comité evaluador de documentos para eliminar los documentos sin valor					

### I.3.4. DESCRIPCIÓN

24	Describe en el formato la información para la base de datos					
25	Conoce el manual de descripción de inventarios, guías, catálogos					

## II. CALIDAD DE SERVICIO

### II.1. PROCEDIMIENTOS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

#### II.1.1. DOCUMENTO

26	Describe con actitud las actividades a realizar					
27	Modifica los planes de trabajo para reflejar los cambios					
28	En los procedimientos refleja los cambios importantes en la Calidad de Servicio					

#### II.1.2. CONTROLAR

29	Conoce cuál sería el control documentario en la calidad de servicio					
30	Aplica controles que detecten no conformidades en la calidad de servicio al público usuario					

#### II.1.3. REVISIÓN

31	Verifica que todo este escrito para ejecutar un procedimiento					
32	Conoce las normas institucionales, a fin de brindar un servicio de calidad					



**II.1.4. APROBACIÓN**

33	Verifica que se constate todo documento para su aprobación y posterior entrega al público usuario					
34	Cumple con los lineamientos de calidad establecidos en la institución					

**II.1.5. LISTADO DE DOCUMENTOS**

35	Comprueba que los documentos cumplan las normas dadas en la institución, con la finalidad de brindar un buen servicio de calidad al público usuario					
36	Confirma que los códigos, nombres, fecha sean correctos, ante de entregar la información.					

**II.1.6. REGISTRO DE CALIDAD**

37	Verifica la conformidad de los requisitos solicitados					
38	La institución maneja con eficacia las actividades efectuadas para medir los resultados					
39	Mantiene los registros legibles y sin errores					

**II.2. MEJORA CONTINUA**

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

**II.2.1. COMPONENTES**

40	Aplica la estructura organizacional y directivas					
41	Cumple con los procedimientos de implementación					
42	Se identifica con la Misión y Visión institucional					

**II.2.2. ETAPAS O PASOS DE LA PLANIFICACIÓN**

43	Conoce el sistema de mejora continua					
44	Identifica y prepara los requisitos de medición institucional					
45	Prepara planes de trabajo					

**II.3. CALIDAD**

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

**II.3.1 EFICIENCIA**

46	Planifica con conocimiento las metas y objetivos a alcanzar					
47	Contribuye a la eficiencia de la gestión institucional					
48	Garantiza la conservación de documentos en la base de datos					

**II.3.1. EFICACIA**

49	Apoya con eficacia la toma de decisiones en la organización					
50	Asegura con óptima utilización de los recursos					

#### Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

##### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS</b>								
1	Utiliza en la organización de documentos los procedimientos archivísticos del Archivo General de la Nación	✓		✓		✓		
2	Cuando organiza los documentos Clasifica, Ordena y signa de acuerdo a los procedimientos Archivísticos	✓		✓		✓		
3	Identifica, analiza, valora y describe los documentos, externos e internos de cada documento de archivo	✓		✓		✓		
4	Aplica los instrumentos descriptivos para localizar y controlar los fondos documentales de los archivos de gestión	✓		✓		✓		
5	Identifica, analiza y evalúa las series documentales antes de la Selección documental	✓		✓		✓		
6	Aplica el instrumento sobre plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de series documentales	✓		✓		✓		
7	Conserva los documentos en un soporte físico o de texto (Textuales, gráficos, de imagen, sonoros y audiovisuales)	✓		✓		✓		
8	Utiliza medidas de preservación y/o restauración de documentos	✓		✓		✓		
9	Es importante el servicio de calidad que se brinda al público usuario	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL</b>								
10	Organiza los documentos respetando el principio de procedencia	✓		✓		✓		
11	Organiza la documentación respetando el principio de orden original	✓		✓		✓		
12	Conoce como se clasifica los documentos en grupos o clases	✓		✓		✓		
13	Agrupar la documentación respetando el organigrama o estructura	✓		✓		✓		
14	Clasifica los documentos por asuntos o materias para su archivo	✓		✓		✓		
15	Conoce porque se elabora el cuadro de clasificación de series documentales	✓		✓		✓		
16	Codifica, ordena y signa la documentación para identificarlas y ubicarlas en los repositorios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS</b>								
17	Sigue las normas institucionales para el préstamo de documentación	✓		✓		✓		
18	Brinda asesoramiento de consulta al público usuario	✓		✓		✓		

19	Cumple con el Manual de procedimientos	✓		✓		✓	
20	Aplica el cuadro de clasificación de series documentales	✓		✓		✓	
21	Conoce porque signa los documentos para el proceso archivístico	✓		✓		✓	
22	Conoce si se selecciona con capacidad los documentos para eliminación	✓		✓		✓	
23	Conoce quienes conforman el Comité evaluador de documentos para eliminar los documentos sin valor	✓		✓		✓	
24	Describe en el formato la información para la base de datos	✓		✓		✓	
25	Conoce el manual de descripción de inventarios, guías, catálogos	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ**

**DNI: 25651955**

**Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO**

**Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**07 de Febrero del 2017**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS</b>								
26	Describe con actitud las actividades a realizar por la alta dirección	✓		✓		✓		
27	Modifica los planes de trabajo para reflejar los cambios	✓		✓		✓		
28	En los procedimientos refleja los cambios importantes en la Calidad de Servicio	✓		✓		✓		
29	Conoce cuál sería el control documentario en la calidad de servicio	✓		✓		✓		
30	Aplica controles que detecten no conformidades en la calidad de servicio al público usuario	✓		✓		✓		
31	Verifica que todo este escrito para ejecutar un procedimiento	✓		✓		✓		
32	Conoce las normas institucionales, a fin de brindar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
33	Verifica que se constate todo documento para su aprobación y posterior entrega al público usuario	✓		✓		✓		
34	Cumple con los lineamientos de calidad establecidos en la institución	✓		✓		✓		
35	Comprueba que los documentos cumplan las normas dadas en la institución, con la finalidad de brindar un buen servicio de calidad al público usuario	✓		✓		✓		
36	Confirma que los códigos, nombres, fecha sean correctos, ante de entregar la información	✓		✓		✓		
37	Verifica la conformidad de los requisitos solicitados	✓		✓		✓		
38	La institución maneja con eficacia las actividades efectuadas para medir los resultados	✓		✓		✓		
39	Mantiene los registros legibles y sin errores	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: D.2. MEJORA CONTINUA</b>								
40	Aplica la estructura organizacional y directivas	✓		✓		✓		
41	Cumple con los procedimientos de implementación	✓		✓		✓		
42	Se identifica con la Misión y Visión institucional	✓		✓		✓		
43	Conoce el sistema de mejora continua	✓		✓		✓		
44	Identifica y prepara los requisitos de medición institucional	✓		✓		✓		
45	Prepara planes de trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: . CALIDAD</b>								
46	Planifica con conocimiento las metas y objetivos a alcanzar	✓		✓		✓		

47	Contribuye a la eficiencia de la gestión institucional	✓		✓		✓	
48	Garantiza la conservación de documentos en la base de datos	✓		✓		✓	
49	Apoya con eficacia la toma de decisiones en la organización	✓		✓		✓	
50	Apoya con eficacia la toma de decisiones en la organización	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ**

**DNI: 25651955**

**Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO**



**Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**07 de Febrero del 2017**



**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS</b>								
1	Utiliza en la organización de documentos los procedimientos archivísticos del Archivo General de la Nación	✓		✓		✓		
2	Cuando organiza los documentos Clasifica, Ordena y signa de acuerdo a los procedimientos Archivísticos	✓		✓		✓		
3	Identifica, analiza, valora y describe los documentos, externos e internos de cada documento de archivo	✓		✓		✓		
4	Aplica los instrumentos descriptivos para localizar y controlar los fondos documentales de los archivos de gestión	✓		✓		✓		
5	Identifica, analiza y evalúa las series documentales antes de la Selección documental	✓		✓		✓		
6	Aplica el instrumento sobre plazos de retención para la transferencia y/o eliminación de series documentales	✓		✓		✓		
7	Conserva los documentos en un soporte físico o de texto (Textuales, gráficos, de imagen, sonoros y audiovisuales)	✓		✓		✓		
8	Utiliza medidas de preservación y/o restauración de documentos	✓		✓		✓		
9	Es importante el servicio de calidad que se brinda al público usuario	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PRINCIPIOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL</b>								
10	Organiza los documentos respetando el principio de procedencia	✓		✓		✓		
11	Organiza la documentación respetando el principio de orden original	✓		✓		✓		
12	Conoce como se clasifica los documentos en grupos o clases	✓		✓		✓		
13	Agrupar la documentación respetando el organigrama o estructura	✓		✓		✓		
14	Clasifica los documentos por asuntos o materias para su archivo	✓		✓		✓		
15	Conoce porque se elabora el cuadro de clasificación de series documentales	✓		✓		✓		
16	Codifica, ordena y signa la documentación para identificarlas y ubicarlas en los repositorios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS</b>								
17	Sigue las normas institucionales para el préstamo de documentación	✓		✓		✓		
18	Brinda asesoramiento de consulta al público usuario	✓		✓		✓		
19	Cumple con el Manual de procedimientos	✓		✓		✓		
20	Aplica el cuadro de clasificación de series documentales	✓		✓		✓		

21	Conoce porque signa los documentos para el proceso archivístico	✓		✓		✓	
22	Conoce si se selecciona con capacidad los documentos para eliminación	✓		✓		✓	
23	Conoce quienes conforman el Comité evaluador de documentos para eliminar los documentos sin valor	✓		✓		✓	
24	Describe en el formato la información para la base de datos	✓		✓		✓	
25	Conoce el manual de descripción de inventarios, guías, catálogos	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL**

**DNI: 06722070**

**Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO**



**Mg. Victor Miguel De Priego Carbajal**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**07 de Febrero del 2017**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinenci a <sup>2</sup>		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS</b>								
26	Describe con actitud las actividades a realizar por la alta dirección	✓		✓		✓		
27	Modifica los planes de trabajo para reflejar los cambios	✓		✓		✓		
28	En los procedimientos refleja los cambios importantes en la Calidad de Servicio	✓		✓		✓		
29	Conoce cuál sería el control documentario en la calidad de servicio	✓		✓		✓		
30	Aplica controles que detecten no conformidades en la calidad de servicio al público usuario	✓		✓		✓		
31	Verifica que todo este escrito para ejecutar un procedimiento	✓		✓		✓		
32	Conoce las normas institucionales, a fin de brindar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
33	Verifica que se constate todo documento para su aprobación y posterior entrega al público usuario	✓		✓		✓		
34	Cumple con los lineamientos de calidad establecidos en la institución	✓		✓		✓		
35	Comprueba que los documentos cumplan las normas dadas en la institución, con la finalidad de brindar un buen servicio de calidad al público usuario	✓		✓		✓		
36	Confirma que los códigos, nombres, fecha sean correctos, ante de entregar la información	✓		✓		✓		
37	Verifica la conformidad de los requisitos solicitados	✓		✓		✓		
38	La institución maneja con eficacia las actividades efectuadas para medir los resultados	✓		✓		✓		
39	Mantiene los registros legibles y sin errores	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: D.2. MEJORA CONTINUA</b>								
40	Aplica la estructura organizacional y directivas	✓		✓		✓		
41	Cumple con los procedimientos de implementación	✓		✓		✓		
42	Se identifica con la Misión y Visión institucional	✓		✓		✓		
43	Conoce el sistema de mejora continua	✓		✓		✓		
44	Identifica y prepara los requisitos de medición institucional	✓		✓		✓		
45	Prepara planes de trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: . CALIDAD</b>								
46	Planifica con conocimiento las metas y objetivos a alcanzar	✓		✓		✓		



47	Contribuye a la eficiencia de la gestión institucional	✓		✓		✓	
48	Garantiza la conservación de documentos en la base de datos	✓		✓		✓	
49	Apoya con eficacia la toma de decisiones en la organización	✓		✓		✓	
50	Apoya con eficacia la toma de decisiones en la organización	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

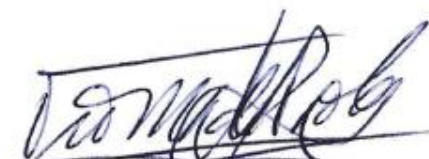
**SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Mg. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL**

**DNI: 06722070**

**Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO**



**Mg. Victor Miguel De Priego Carbajal**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**07 de Febrero del 2017**

