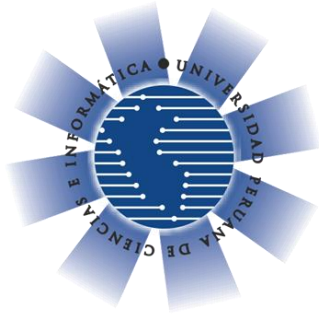


**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**



**TESIS**

“Gestión documental y la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador  
Port Logistics S.A.C, 2019”

**AUTORA:**

Bach. Lermo Cosme, Angie Misheel

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**ASESOR:**

Mg. Hermoza Ochante, Rubén Edgar

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4769-0101>

DNI: 42037740

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**DEDICATORIA**

*A Dios, a mis padres, a Gherald y a mi querida hija Flavia que son parte importante en mi vida les dedico mi esfuerzo cristalizado en este estudio.*

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales y Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática por sus valiosas enseñanzas que nos han preparado para competir en el mundo durante mi formación universitaria y un reconocimiento especial al Magister Rubén E. Hermoza Ochante; por su valiosa y acertada tutoría durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

A los señores jurados evaluadores, colegas administradores e involucrados en la calidad en las organizaciones, presento este trabajo cuya iniciativa se generó en las aulas universitarias guiados por los docentes de gestión de la calidad, elaborado para ostentar el “título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales”, cuyo título es **“Gestión documental y la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C, 2019”**; ejecutada con la participación voluntaria y consentida de los colaboradores de la empresa, cumpliendo con los requerimientos de la normativa publicada por la Universidad.

La investigación apertura sus operaciones con el proceso de identificación o diagnóstico de la situación ocurrida en el marco de las labores de la empresa sobre la calidad del servicio ofrecido a los clientes, buscando fomentar con los resultados la generación de alternativas eficientes de mejora para la empresa, explicando los principales efectos de la gestión documental que se relacionan con la mejora de la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Atentamente,

Bach. Lermo Cosme, Angie Misheel.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2. Problemas Específicos .....	5
1.3. Hipótesis de la investigación .....	5
1.3.1. Hipótesis General .....	5
1.3.2. Hipótesis Específicas .....	5
1.4. Objetivos de la Investigación .....	6
1.4.1. Objetivo General .....	6
1.4.2. Objetivos Específicos .....	6
1.5. Variables, dimensiones e indicadores .....	7
1.6. Justificación del estudio .....	7
1.6.1. A Nivel Teórico.....	7
1.6.2. A Nivel Práctico .....	8
1.6.3. A nivel metodológico .....	8
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales .....	9
1.7.1. Antecedentes Nacionales .....	9
1.7.2. Antecedentes Internacionales .....	10

1.8. Marco Teórico .....	12
1.8.1. Gestión Documental .....	12
1.8.2. Calidad del Servicio .....	14
1.8.3. La Empresa: Port Logistics S.A.C. ....	17
1.9. Definición de términos básicos.....	19
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
2.2. Población y Muestra.....	21
2.2.1. Población.....	21
2.2.2. Muestra.....	21
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	22
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	23
2.4.1. Validez de los instrumentos.....	23
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos .....	23
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	25
2.5.1. Procesamiento .....	25
2.5.2. Análisis de Datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.....	26
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
3.1. Resultados descriptivos .....	27
3.1.1. Resultados descriptivos de Gestión Documental .....	27
3.1.2. Resultados descriptivos de Calidad del Servicio.....	40
3.2. Prueba de normalidad .....	53
3.3. Contrastación de las Hipótesis.....	54
3.3.1. Contraste de la Hipótesis general.....	54
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1 .....	56
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2 .....	57
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3 .....	58

<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 1. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 3. Base de datos.....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 6. Formato de validación de instrumento .....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Operacionalización de la gestión documental.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2. Operacionalización de la calidad de los servicios .....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 3. Muestra para la investigación.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 4. Análisis de Confiabilidad.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 5. Valores específicos de confiabilidad.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 6. Valores del coeficiente de correlación de Pearson .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 7. Alternativas de respuesta en la encuesta de Gestión Documental.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 8. Resultados a P1. El proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 9. Resultados a P2. La estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente. ....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 10. Resultados a P3. La organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 11. Resultados a P4. Los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa. ....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 12. Resultados a P5. Se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa. ....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 13. Resultados a P6. Las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental. ....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 14. Resultados a P7. Los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista. ....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 15. Resultados a P8. Los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso. ....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 16. Resultados a P9. La base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 17. Resultados a P10. Los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 18. Resultados a P11. Los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental. ....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 19. Resultados a P12. Se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso. ....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 20. Alternativas de respuesta en encuesta de Calidad del Servicio.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 21. Resultados a P13. La empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general.....</i>	<i>41</i>



<i>Tabla 22. Resultados a P14. Ha observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio.</i>	42
<i>Tabla 23. Resultados a P15. En alguna ocasión tuvo problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso.</i>	43
<i>Tabla 24. Resultados a P16. Los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados.</i>	44
<i>Tabla 25. Resultados a P17. Observa que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente.</i>	45
<i>Tabla 26. Resultados a P18. La disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación.</i>	46
<i>Tabla 27. Resultados a P19. La infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario.</i>	47
<i>Tabla 28. Resultados a P20. La capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente.</i>	48
<i>Tabla 29. Resultados a P21. En relación a sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento.</i>	49
<i>Tabla 30. Resultados a P22. El personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés.</i>	50
<i>Tabla 31. Resultados a P23. Los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente.</i>	51
<i>Tabla 32. Resultados a P24. Su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria.</i>	52
<i>Tabla 33. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables investigadas.</i>	53
<i>Tabla 34. Correlación para la hipótesis general.</i>	55
<i>Tabla 35. Correlación para la hipótesis específica 1</i>	56
<i>Tabla 36. Correlación para la hipótesis específica 2</i>	58
<i>Tabla 37. Correlación para la hipótesis específica 3</i>	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Lo esencial de la gestión documental</i> .....	12
<i>Figura 2. Estructura de la pirámide del dato</i> .....	14
<i>Figura 3. Rueda de Deming</i> .....	14
<i>Figura 4. Ciclo de la calidad</i> .....	15
<i>Figura 5. Clasificación de los servicios</i> .....	16
<i>Figura 6. Ubicación de Port Logistics S.A.C</i> .....	18
<i>Figura 7. Resultados a P1. El proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual.</i> .....	28
<i>Figura 8. Resultados a P2. La estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente.</i> .....	29
<i>Figura 9. Resultados a P3. La organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes.</i> .....	30
<i>Figura 10. Resultados a P4. Los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa.</i> .....	31
<i>Figura 11. Resultados a P5. Se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa.</i> .....	32
<i>Figura 12. Resultados a P6. Las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental.</i> .....	33
<i>Figura 13. Resultados a P7. Los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista.</i> .....	34
<i>Figura 14. Resultados a P8. Los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso.</i> .....	35
<i>Figura 15. Resultados a P9. La base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada.</i> .....	36
<i>Figura 16. Resultados a P10. Los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa.</i> .....	37
<i>Figura 17. Resultados a P11. Los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental.</i> .....	38
<i>Figura 18. Resultados a P12. Se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso.</i> .....	39
<i>Figura 19. Resultados a P13. La empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general.</i> .....	41
<i>Figura 20. Resultados a P14. Ha observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio.</i> .....	42

<i>Figura 21. Resultados a P15. En alguna ocasión tuvo problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso. ....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 22. Resultados a P16. Los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados. ....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 23. Resultados a P17. Observa que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente. ....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 24. Resultados a P18. La disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación. ....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 25. Resultados a P19. La infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario. ....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 26. Resultados a P20. La capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente. ....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 27. Resultados a P21. En relación a sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento. ....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 28. Resultados a P22. El personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés. ....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 29. Resultados a P23. Los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente. ....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 30. Resultados a P24. Su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria. ....</i>	<i>52</i>

## RESUMEN

La investigación se desarrolló luego del diagnóstico referido a la calidad del servicio en el operador Port Logistics S.A.C, que brinda soluciones integrales de logística, transporte, bróker de fletes y agente de carga internacional, hallándose algunas limitaciones relativas a la gestión documental, que representaba el punto débil de la gestión global en la empresa.

El objetivo planteado a lograr fue: “Determinar el nivel de relación existente entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, para ello, analizó la capacidad de organización documental, la velocidad de transferencia documental y la seguridad del registro documental, con cuyos resultados se contrasta la calidad del servicio en la empresa.

Para lograr el objetivo se realizó una tesis con el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño descriptivo – correlacional y transversal, analizando una muestra de 25 colaboradores afines a la gestión documental y 25 clientes que brindaron datos de la calidad del servicio, en el trabajo de campo se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación, respetando los principios éticos para la ejecución del trabajo.

Los resultados exponen una correlación positiva de Pearson 0.729, con un 95% de confianza, estadísticamente aceptable, concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio en la empresa analizada.

**Palabras clave:** Gestión Documental, Calidad del Servicio.

## ABSTRACT

The investigation was developed after the diagnosis regarding the quality of the service in the operator Port Logistics SAC, which provides integral solutions for logistics, transport, freight broker and international freight agent, finding some limitations related to document management, which represented the weak point of global management in the company.

The objective set to be achieved was: “To determine the level of relationship between Document Management and the improvement of the Quality of the Services provided by the operator PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, for this, it analyzed the capacity of document organization, the speed of document transfer and the security of the document record, with the results of which the quality of the service in the company is contrasted.

To achieve the objective, a thesis was carried out with the quantitative approach, applied type, with descriptive-correlational and cross-sectional design, analyzing a sample of 25 collaborators related to document management and 25 clients who provided data on the quality of service, at work In the field, the questionnaire was applied as a research instrument, respecting the ethical principles for the execution of the work.

The results show a positive correlation of Pearson 0.729, with a 95% confidence, statistically acceptable, concluding that there is a positive and significant relationship between document management and the quality of service in the company analyzed.

**Keywords:** Document Management, Service Quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Los clientes actuales representan un reto para los empresarios, toda vez, que son más informados y tienen conocimiento potencial de los productos que desean adquirir, expresan constantemente sus experiencias de vínculo comercial con las diferentes marcas, por lo que la calidad en el servicio se torna cada vez más importante. Debido a ello las empresas evalúan constantemente la satisfacción de sus clientes, y contrastan con las operaciones que realizan, tomando en cuenta los factores críticos, como indica Summers (2006) las organizaciones enfocan sus intereses operativos en los procesos clave para brindar productos de calidad, buscando el equilibrio en las capacidades operativas de todo el proceso, todo debe fluir óptimamente en su conjunto.

Uno de esos procesos que involucra el acompañamiento de las operaciones físicas realizadas por las empresas es la gestión documental, que representa la huella de los movimientos de recursos en las organizaciones, los procesos, las personas, los clientes, proveedores y todos los involucrados con los servicios de una organización como clientes internos y externos. La gestión documental se realiza con el diagnóstico y pronósticos de las necesidades documentales, la velocidad de transferencia de esos documentos y la seguridad en el registro, que garantice una efectiva gestión.

En ese contexto la investigación se elaboró para “Determinar el nivel de relación existente entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, con datos de campo que buscan generar información que sirva a los gerentes de la empresa a tomar decisiones que generen cambio positivo en la calidad del servicio.

La estructura de la investigación acata con cuidado las normativas de la UPCI para la presentación de tesis cuantitativa de la siguiente manera:

I. Introducción: que explica la realidad problemática, los problemas, hipótesis y objetivos, describiendo las variables, justificando la investigación, presentando antecedentes referidos a la temática, el marco teórico referencial pertinente y la definición de términos básicos utilizados en el trabajo.

II. Método: que expone el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas cuantitativas de recolección - análisis de datos y las pruebas de confiabilidad del instrumento.

III. Resultados: que presenta resultados descriptivos, de normalidad y los contrastes de hipótesis.

Y en los ítems IV, V y VI se explican las discusiones, conclusiones y recomendaciones generadas por la investigación. Posteriormente, como etapa final, se muestran las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

### **1.1. Realidad problemática**

Como resultado del constante y acelerado desarrollo de los modelos de productividad y de negocios, en convergencia con el impacto del gran boom de las empresas de los servicios y su participación cada vez más importante en el producto bruto interno de los países en vías de desarrollo; se observa cada vez con mayor frecuencia la presencia del consumidor informado, exigente de una calidad diferenciada de bienes y servicios, lo que ha generado que las empresas tomen mayor

importancia a la calidad de los servicios que ofrecen en el mercado cada vez más agresivo y competitivo.

La calidad del servicio se analiza desde el punto de vista del ajuste a las especificaciones, la generación de valor, la excelencia y la satisfacción de expectativas de los clientes, por lo que es importante la percepción de los clientes en referencia a los productos y servicios que consume.

La empresa analizada es el operador logístico PORT LOGISTICS S.A.C tiene como actividad principal brindar soluciones integrales de logística, transporte, bróker de fletes y agente de carga internacional. Su manejo logístico se concentra mayormente en sectores de pesca y agroindustria. Donde se han observado algunas limitaciones en referencia a la calidad de los servicios prestados a los clientes, sobre todo en los relacionados a los resultados de los procesos de gestión documental de la facturación de los proveedores a las exigencias de presiones que plantea la actividad del sector y el modo de hacerles frente a través de una estrategia de cambio y de mejora continua hace necesaria la presente investigación.

La gestión documentaria en la facturación de los proveedores del operador PORT LOGISTICS SAC. concurrentemente se ha percibido que los proveedores facturan los servicios realizados a destiempo, evitando así trasladar los gastos oportunamente al cliente, también se ha observado que por el mismo servicio han facturado doble, o que llegan facturas con tarifas incorrectas que no han sido negociadas y se debe proceder hacer el reclamo pidiendo así la nota de crédito por la diferencia o la devolución de la factura.



Debido al alto volumen de facturas de los proveedores en temporadas de campaña es difícil llevar una trazabilidad correcta para cada factura ya que deben ser procesadas en un tiempo establecido para evitar controversias y problemas contables que retrasan el proceso de la gestión documentaria en la empresa.

Estos problemas cobran mayor importancia cuando no se tienen documentados los procesos necesarios para una adecuada gestión documental que involucre la capacidad de organización documental que tiene la empresa, la velocidad de la transferencia documental y sobre todo la seguridad del registro documental.

Los problemas descritos han generado deficiencias en la calidad de los servicios prestados por la empresa, ya que no se tienen evidencias del nivel del cumplimiento de la planificación, la capacidad de la infraestructura organizacional y el nivel de empatía del personal de contacto, debido a ello se genera la necesidad de realizar la presente investigación, con el cual se puedan plantear propuestas de solución a la problemática identificada.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida la Gestión Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿En qué medida la Capacidad de Organización Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?
- 2) ¿En qué medida la Velocidad de Transferencia Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?
- 3) ¿En qué medida la Seguridad del Registro Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?

### **1.3. Hipótesis de la investigación**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

La Gestión Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- 1) La Capacidad de Organización Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.

- 2) La Velocidad de Transferencia Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.
- 3) La Seguridad del Registro Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de relación existente entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar el nivel de relación existente entre la Capacidad de Organización Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.
- 2) Determinar el nivel de relación existente entre la Velocidad de Transferencia Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.
- 3) Determinar el nivel de relación existente entre la Seguridad del Registro Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.

## 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

En las tablas 1 y 2 se presentan las dimensiones e indicadores de la gestión documental y la calidad del servicio respectivamente, material de referencia para el diseño del instrumento de acopio de datos utilizado:

**Tabla 1. Operacionalización de la gestión documental**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión Documental	1. Capacidad de organización documental.	Planeación documental Pronósticos de recepción y generación documental
	2. Velocidad de transferencia documental.	Nivel de transferencia de documentos recepcionados Nivel de transferencia de documentos generados
	3. Seguridad del registro documental.	Seguridad de las bases de datos Seguridad del registro individual

*Fuente: Elaborado sobre el marco teórico citado en la investigación, 2019.*

**Tabla 2. Operacionalización de la calidad de los servicios**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Calidad de los Servicios	1. Nivel de cumplimiento de la planificación.	Nivel del cumplimiento de los servicios proyectados Porcentaje de errores en el cumplimiento del servicio
	2. Capacidad de la infraestructura organizacional.	Capacidad Organizacional Capacidad de Infraestructura
	3. Nivel de empatía del personal de contacto.	Nivel de velocidad de respuesta al servicio Confiabilidad del personal

*Fuente: Elaborado sobre el marco teórico citado en la investigación, 2019.*

## 1.6. Justificación del estudio

### 1.6.1. A Nivel Teórico

Este trabajo se erigió hasta finalizar en el marco de mejoramiento en la gestión documental para una empresa privada; aplicando el marco pertinente

en relación a gestión ya que se referenció las teorías para cada variable analizada, logrando optimizar las referencias teóricas superpuestas para ser aplicadas en el estudio en la búsqueda de una mejora de la calidad del servicio

Cumpliendo con lo que manifiesta Bernal (2010) que “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106).

### **1.6.2. A Nivel Práctico**

Bernal (2010) expone que “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106). La tesis busca una solución a la problemática expuesta en la realidad problemática en relación a la calidad del servicio.

### **1.6.3. A nivel metodológico**

La tesis indaga la relación entre la gestión documental y la calidad de los servicios, para ello propone un nuevo instrumento de recolección de datos como cuestionarios con niveles de validez y confiabilidad aceptables antes de ser aplicados en los participantes.

Como explica Bernal (2010) “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone

un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107).

## **1.7. Antecedentes nacionales e internacionales**

### **1.7.1. Antecedentes Nacionales**

De La Cruz (2019) presenta su trabajo “Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco – 2017” planteando como objetivo general “Determinar de qué manera la Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco -2017” ejecutando una tesis con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, explicativa, no experimental analizando una muestra de 80 participantes, utilizando cuestionarios como instrumento, con niveles de confiabilidad sustentado por alfa de Cronbach 0.996 y 0.997; obteniendo como resultado del análisis correlacional Pearson, un coeficiente de 0.732 y sig. Bilateral 0.000 con lo que aceptó su hipótesis y concluyó que “existe una relación directa a 0,73%, por lo tanto se infiere que la Gestión Documental influye positivamente la calidad de servicio al ciudadano, se encontró una correlación significativa menor a 0.05, nos demuestra que existe relación directa entre ambas variables”.

Lunasco (2017) desarrolló su tesis titulada “Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”, planteando como objetivo general “determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017”, desarrollando una tesis cuantitativa, hipotética deductiva, no experimental y transversal, analizando

una muestra de 137 participantes con la técnica de la encuesta aplicando cuestionarios validados con alfa de Cronbach de 0.832 y 0.707; obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman 0.858 y 0.000 de sig. bilateral, con el cual concluye que existe correlación alta entre las variables sujetas al análisis.

Calizaya (2017) expone su investigación titulada “Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. 2016” planteando como objetivo principal “Determinar cómo influye la Gestión Documental en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016”, plasmando una investigación cuantitativa, básica, explicativa, no experimental y transversal, analizando una población de 50 participantes aplicando cuestionarios confiables en niveles de alfa de Cronbach de 0.978; obteniendo como resultado del contraste un valor Chi-cuadrado de 1985,564 superior al chi-tabla de 24,996, concluyendo que “La Gestión Documental si influye en la calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. Perú. 2016”

### **1.7.2. Antecedentes Internacionales**

Lara (2018) presenta su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de documentos para la empresa FIPROS” en Toluca México, cuyo objetivo fue “proponer como solución un modelo de gestión de documentos para FIPROS” exponiendo la problemática de la empresa, sobre la cual se debe aplicar una propuesta que contempla los principios de la gestión archivística, concluyendo que “FIPROS podría ser capaz de llevar a cabo la gestión de documentos siguiendo la metodología que enuncia la archivística, si bien el objeto de la gestión documental es todo el ciclo

vital de los documentos ya sea en las diferentes unidades donde se producen así como en todas las fases de su evolución, en este caso de estudio FIPROS solo recibe documentos de diferentes empresas para digitalizar y almacenar, sin embargo puede desempeñar las tareas que implican gestionar los documentos, ya sea que estos se encuentren en la fase activa o semiactiva, así mismo sea cual sea el valor que posean como el administrativo, el legal y el fiscal”.

Pino (2019) expone su investigación titulada “Diseño de un modelo corporativo de gestión documental para Metro de Santiago” cuyo objetivo principal planteado fue “diseñar a nivel corporativo los procesos de gobierno y gestión para administrar la documentación de valor para Metro de Santiago, considerando los aspectos que permitan mejorar la disponibilidad, confiabilidad, confidencialidad, integridad y la eficiencia de búsqueda de la información administrada por estos procesos” aplicando como metodología referidas a las normas ISO 30301 asociadas a la gestión documental, planteando su propuesta a nivel de soporte de gestión, políticas y operación con alcance en los documentos principales de la empresa, concluyendo que “la mayoría de los usuarios que probaron la aplicación sugirieron simplificar la estructura de la taxonomía para facilitar la visualización de los documentos, pasando parte de ella a campos de metadatos”

Pichardo, Hurtado, García & Hernández (2017) publican su investigación titulada “Análisis documental de los sistemas de gestión de la calidad mediante la cartografía conceptual”, donde el objetivo principal fue “realizar un estudio documental en torno a los sistemas de gestión de la calidad como un concepto clave para lograr nuevas prácticas y criterios de actuación a nivel sistémico en la educación” ejecutando un estudio cualitativo con la base documental aplicando como técnica la cartografía conceptual, concluyendo que “Para gestionar la calidad, es necesario que las personas involucradas implementen el pensamiento complejo en



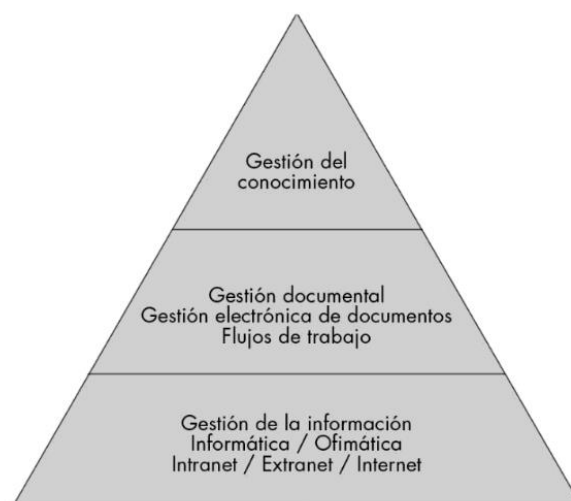
su forma de actuar frente a los problemas que se les presentan, desarrollando habilidades de búsqueda, procesamiento, análisis, creación y aplicación del conocimiento con pertinencia, con flexibilidad y transversalidad”.

## 1.8. Marco Teórico

### 1.8.1. Gestión Documental

Russo (2009) expone que la gestión documental es un “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”. (p. 10).

Al respecto Alvarado (2001) indica que “la gestión de documentos es el proceso que abarca el ciclo vital del documento, es decir, desde su producción hasta su eliminación final o su envío histórico para su conservación permanente”. (p. 106).



**Figura 1. Lo esencial de la gestión documental**

*Fuente: Roberge, Michel, citado por Russo (2009) (p. 11).*

Sobre el particular el autor Llansó (2011) explica que la gestión documental representa “una serie de procesos de actividad, inactividad, o semi actividad por la que atraviesa un documento, desde su inicio hasta su conservación final por la trascendencia o en la eliminación tras haber perdido un legítimo valor administrativo”. (p. 30).

Al respecto Vega (2015) explica que la gestión documental “es una serie de actividades sistematizadas cuyo fin es controlar el ciclo de vida de los documentos en una organización; que se encarga de administrar el flujo que estos siguen desde su creación o recepción, clasificación, mantenimiento, almacenamiento y resguardo”.

Por su parte Pulido (2011) indica que la gestión de documentos “se encarga de controlar de manera eficiente, prolija y sistemática la producción, reunión, organización, conservación, acceso, disposición y destino final de los documentos que han sido producto de las funciones de una organización”.

Casellas (2009) agrega al respecto de la gestión documentaria que “es el conjunto de operaciones y de técnicas que se llevan a realizar en la gestión administrativa, la cual está sujeta a pasos establecidos desde la recepción del documento hasta su archivamiento para lograr una información y comunicación adecuada de dichos documentos verificables”.

Hernández (2016) explica que “la capacidad de almacenar, compartir y analizar el conocimiento a través de redes y comunicaciones usando las tecnologías de información permite a las empresas la explotación de las propiedades únicas del conocimiento para lograr la ventaja competitiva”. (p. 4).

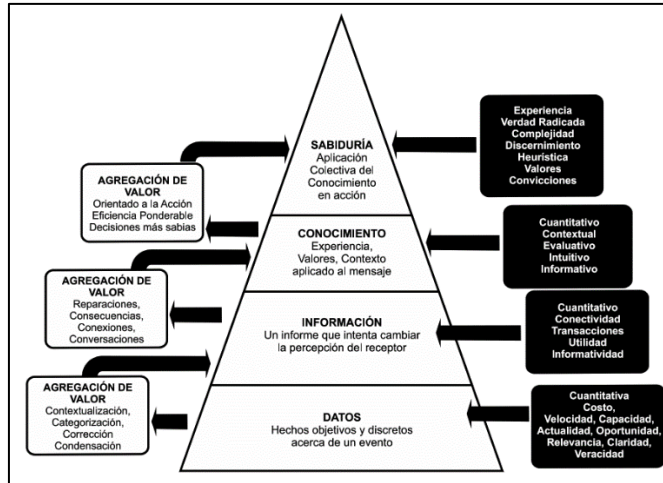


Figura 2. Estructura de la pirámide del dato

Fuente: Hernández (2016) (p. 30).

### 1.8.2. Calidad del Servicio

La Asociación para el progreso de la dirección (1991) explican que la calidad del servicio como la percepción del cliente en relación al servicio recibido, implica un concepto desde la necesidad económica hasta la satisfacción del cliente en el marco de un proceso de intercambio. (p. 77).

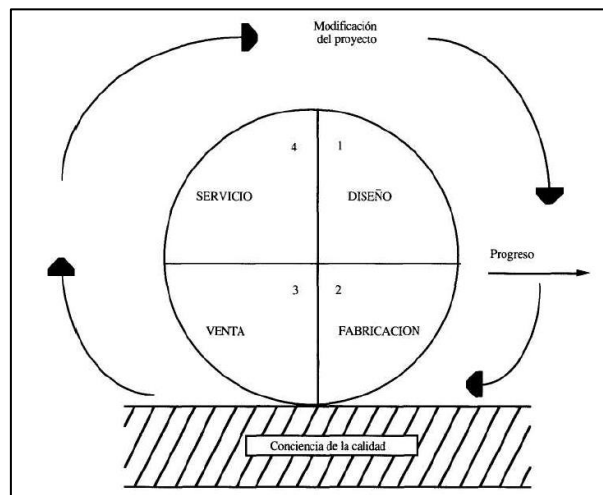
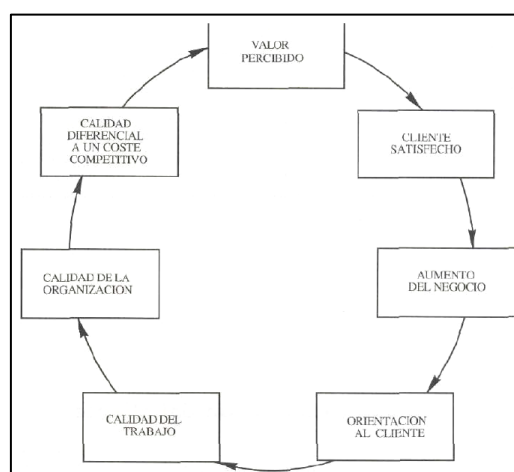


Figura 3. Rueda de Deming

Fuente: La Asociación para el progreso de la dirección (1991) (p. 27).

Al respecto Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) explican que la calidad del servicio “es una evaluación que refleja las percepciones del cliente, es en todo caso 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”. (p. 8).



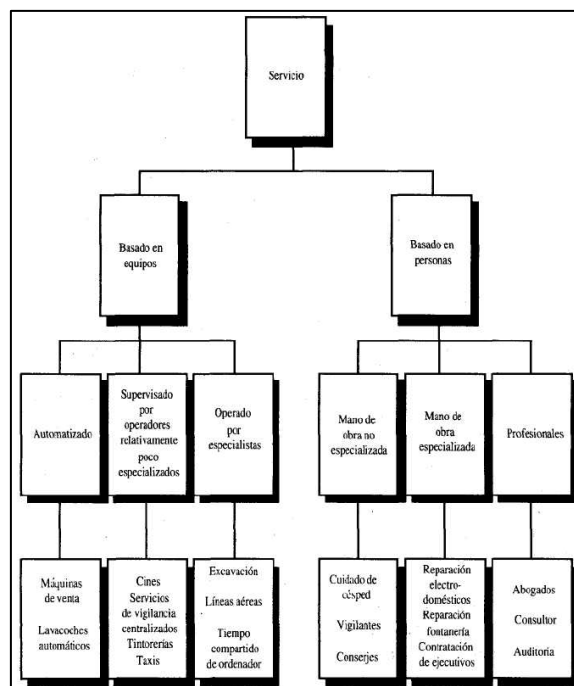
**Figura 4. Ciclo de la calidad**

*Fuente: La Asociación para el progreso de la dirección (1991) (p. 30).*

Por su parte Feigenbaum (1994) manifiesta que la calidad total “proviene de un conjunto de elementos interrelacionados, ensamblados y estructurados para ostentación de lograr objetivos comunes” (p. 15).

Interiorizando el concepto Abad (2008) explica que la calidad “se enfoca principalmente de una característica o propiedad inherente ha resultado imprecisa y caducada”. (p. 20).

Para Koontz (2012) la calidad “vendría a corresponder a la realización de las obligaciones pertinentes, tener mínimos errores y deficiencias, es decir, efectuar adecuadamente una acción en el primer intento y con casi ningún margen de error”.



**Figura 5. Clasificación de los servicios**

*Fuente: Thomas, citado por La Asociación para el progreso de la dirección (1991) (p. 30).*

Sobre el particular Fernández (2015) explica que “la satisfacción de usuarios es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. Esto puede estar en función al desempeño percibido hasta por los propios ofertantes de satisfacción”. (p. 26).

Vargas & Aldana (2011) indican que “la calidad 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”. (p. 33).

### **1.8.3. La Empresa: Port Logistics S.A.C.**

#### **A) Descripción**

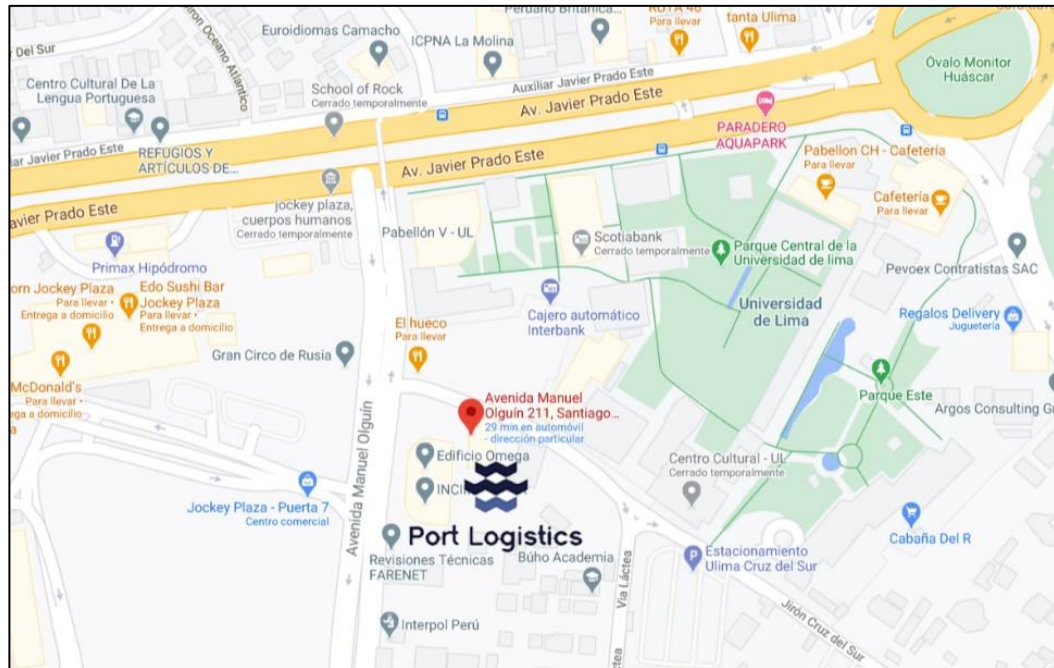
La empresa Port Logistics S.A.C, tiene como actividad principal brindar soluciones integrales de logística, transporte, bróker de fletes y agente de carga internacional. Su manejo logístico se concentra mayormente en sectores de pesca y agroindustria. Con la finalidad que el sustrato teórico permite justificar la importancia de tener un eficiente proceso de gestión documentaria de la facturación de los proveedores a las exigencias de presiones que plantea la actividad del sector y el modo de hacerles frente a través de una estrategia de cambio y de mejora continua.

#### **B) Razón Social y Ubicación**

Razón Social: "Port Logistics S.A.C".

R.U.C: 20511271453

Domicilio fiscal: Av. Manuel Olguin Nro. 211 Int. 401- Urb. Los Granados  
Santiago de Surco - Lima.



*Figura 6. Ubicación de Port Logistics S.A.C*

Fuente: Gerencia general de la empresa, 2019

## 1.9. Definición de términos básicos

### **Archivo**

“Es un conjunto de instrucciones de programa o datos, con un nombre, que está en un medio de almacenamiento”. (Ñoguez 2006)

### **Calidad**

“Calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios”. (Cantu, 2001)

### **Documento**

“Es la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta”. (Cruz, 2011, p, 29)

### **Servicio**

“El servicio es un valor intangible que sólo se conoce en su valor real cuando se utiliza. Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, por los que paga y en relación con el precio, la imagen y la representación de la firma que lo presta”. (Prieto, 2005, p. 5)

### **Trámite**

“Se denomina a toda aquella efectiva comunicación escrita iniciada interna o externamente que amerita acto administrativo interna, una respuesta o acción con respecto a ella”. (Cruz 2011, p. 31)



## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Según el interés de esta investigación que es resolver la problemática sobre la gestión documental y la calidad del servicio en la empresa se puede afirmar que es una investigación aplicada. Como señala Vara (2015) “El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad”. (p. 235).

La investigación se cataloga como de nivel descriptivo – correlacional, porque se encarga de la descripción de las variables analizadas su el análisis de la relación que existe entre las mismas, dentro del contexto de la investigación como afirma (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación ejecuta es “No experimental”, porque no tiene intención de manipular variables, solo se enfoca en la observación en el contexto donde ocurre el fenómeno, como señala Arbaiza (2014) “los diseños no

experimentales abarcan dos grandes categorías: los transversales y los longitudinales” (p. 129). Con este criterio en la investigación se toman los datos de corte transversal, aplicando la encuesta en un momento particular del tiempo de recolección de datos.

## **2.2. Población y Muestra**

### **2.2.1. Población**

La investigación consideró como población a todos los trabajadores de la empresa que forman parte del proceso, a los que tienen contacto documental o personal con los clientes internos y externos de la empresa, que sumaron un total de 25 personas con las cuales se debe analizar el estado de la gestión documental, sin embargo, para analizar la calidad del servicio que ofrece la empresa se tuvo en cuenta a todos los clientes de la empresa en el primer semestre del 2019, que fueron 25.

### **2.2.2. Muestra**

En la investigación se toma como muestra a toda la población de trabajadores relacionados al problema documental, que son 25 colaboradores, y por conveniencia se analizó a 25 clientes sobre la calidad del servicio percibido, por la uniformidad de los datos analizados y garantizar la pertinencia de los resultados, como manifiesta Arias (2012) “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”. (p. 83),

*Tabla 3. Muestra para la investigación*

<b>Muestra</b>	<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Muestra 1	Trabajadores de la empresa	25
Muestra 2	Clientes	25

*Fuente: Elaboración Propia, 2019*

### **2.3. Técnicas para la recolección de datos**

La investigación ejecuta como técnica de acopio de datos la encuesta, que como explica Arias (2012) es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p. 72).

Para ello se procedió con la solicitud de los permisos a la empresa, la coordinación con los clientes de acuerdo a sus horarios personales y por los canales presenciales y virtuales, la coordinación con los trabajadores para no afectar su rendimiento laboral, aplicando encuestas autoadministradas.

Las técnicas de investigación utilizan instrumentos para lograr sus propósitos, en este caso se utilizó el cuestionario, que como describe Arias (2012) “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68). Agregando al respecto Arias (2012) “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p. 74).

## 2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

### 2.4.1. Validez de los instrumentos

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200), la investigación considerando esta definición aplicó instrumentos cuya validación se realizó por juicio de expertos, 03 expertos de la Universidad cuyos reportes se pueden observar al final de la tesis.

### 2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Con esta consideración, en la investigación, el análisis de confiabilidad se realizó aplicando el indicador alfa de Cronbach.

*Tabla 4. Análisis de Confiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	24

*Fuente: Encuesta realizada, Análisis en SPSS, 2019*

Para especificar este análisis se presenta la siguiente tabla que muestra los valores específicos de la confiabilidad por cada ítem que formó parte del instrumento:

Tabla 5. Valores específicos de confiabilidad

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
P1	64,04	157,207	,403	,849
P2	63,68	154,977	,543	,844
P3	64,04	155,540	,522	,845
P4	63,92	158,660	,439	,848
P5	64,36	171,657	-,088	,865
P6	64,20	159,083	,554	,846
P7	63,76	147,940	,633	,839
P8	63,72	158,293	,356	,850
P9	64,00	156,333	,395	,849
P10	64,12	158,110	,395	,849
P11	64,00	153,250	,621	,842
P12	64,04	160,040	,262	,854
P13	64,24	160,773	,249	,854
P14	64,04	156,290	,492	,846
P15	64,20	166,250	,128	,856
P16	64,12	158,193	,349	,851
P17	63,96	156,123	,490	,846
P18	64,04	154,207	,476	,846
P19	63,80	155,167	,481	,846
P20	63,84	155,057	,561	,844
P21	64,00	149,417	,648	,839
P22	64,36	160,740	,293	,852
P23	64,00	154,000	,472	,846
P24	63,92	160,993	,270	,853

Fuente: Encuesta realizada, Análisis en SPSS, 2019

Se observa una alta confiabilidad por parte del instrumento aplicado en la investigación, garantizando los datos y resultados presentados por la tesis como altamente confiables.

## 2.5. Procesamiento y análisis de datos

### 2.5.1. Procesamiento

La investigación contempló el diseño del instrumento cuestionario en referencia al marco teórico, posteriormente se planificó la obtención de los datos con la encuesta para realizar el procesamiento de datos con la ayuda del programa SPSS versión veintiséis sobre la descripción de frecuencias, el análisis de la normalidad de los datos y el contraste de todas las hipótesis.

### 2.5.2. Análisis de Datos

“El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 272). El análisis descriptivo se realiza para explicar los resultados de la encuesta, analizando el comportamiento del conjunto de datos con la prueba de Shapiro y la prueba de hipótesis con las correlaciones cuyas interpretación consideraron lo siguiente:

*Tabla 6. Valores del coeficiente de correlación de Pearson*

<b>“Valor r</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

*Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)*

## 2.6. Aspectos éticos

“La ética se refiere a los valores, a la forma en que se observan o ignoran. En el caso de la investigación, actuar éticamente equivale a establecer los valores que serán observados y los que están en riesgo”. (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011, p. 19).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Resultados descriptivos de Gestión Documental

Posterior a la aplicación de las encuestas en el operador logístico, se procedió a generar y analizar la base de datos, aclarando que se presentó un cuestionario de 12 preguntas para observar el estado de la gestión documental en relación a sus dimensiones e indicadores. Todos los ítems permitieron elegir entre las alternativas para cada afirmación planteada, considerando:

*Tabla 7. Alternativas de respuesta en la encuesta de Gestión Documental*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

*Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.*

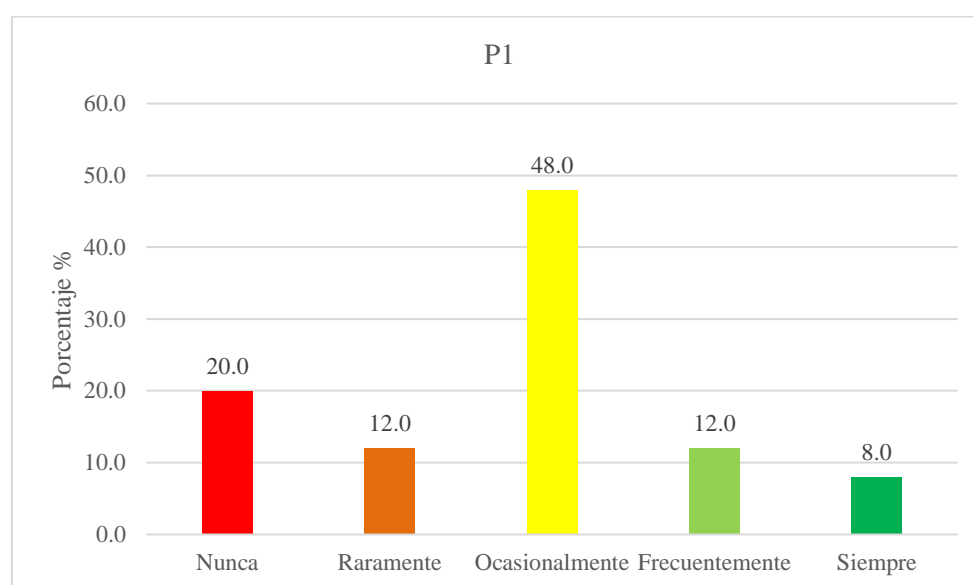
Con ello se analizó poniendo en marcha el “paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 26”, obteniendo los siguientes resultados:



**Tabla 8. Resultados a P1. El proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Raramente	3	12,0	12,0	32,0
	Ocasionalmente	12	48,0	48,0	80,0
	Frecuentemente	3	12,0	12,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 7. Resultados a P1. El proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

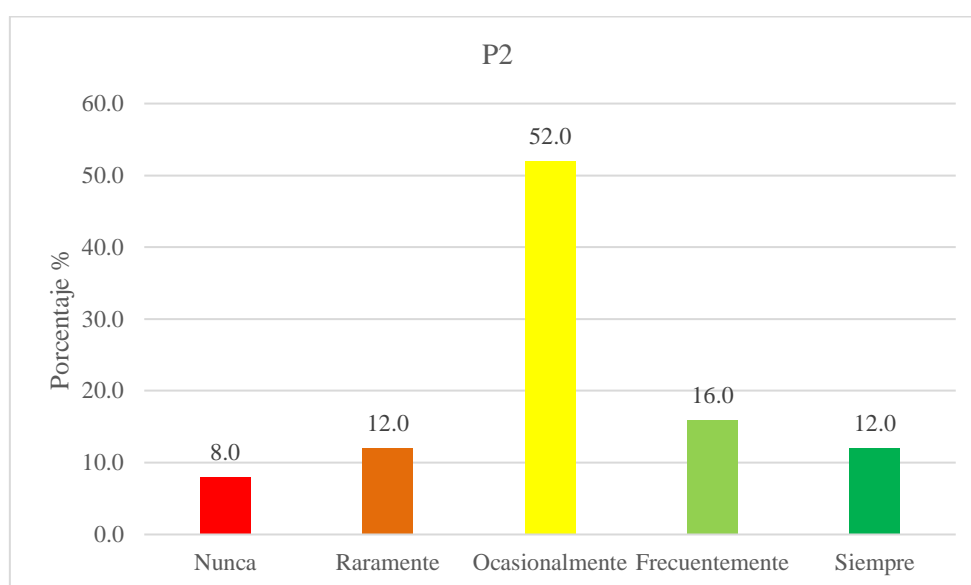
### **Interpretación:**

Las respuestas sobre si el proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual, muestran que el 20% manifiesta que nunca, el 12% afirma que raramente, el 48% que ocasionalmente, el 12% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre el proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual.

**Tabla 9. Resultados a P2. La estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	3	12,0	12,0	20,0
	Ocasionalmente	13	52,0	52,0	72,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 8. Resultados a P2. La estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

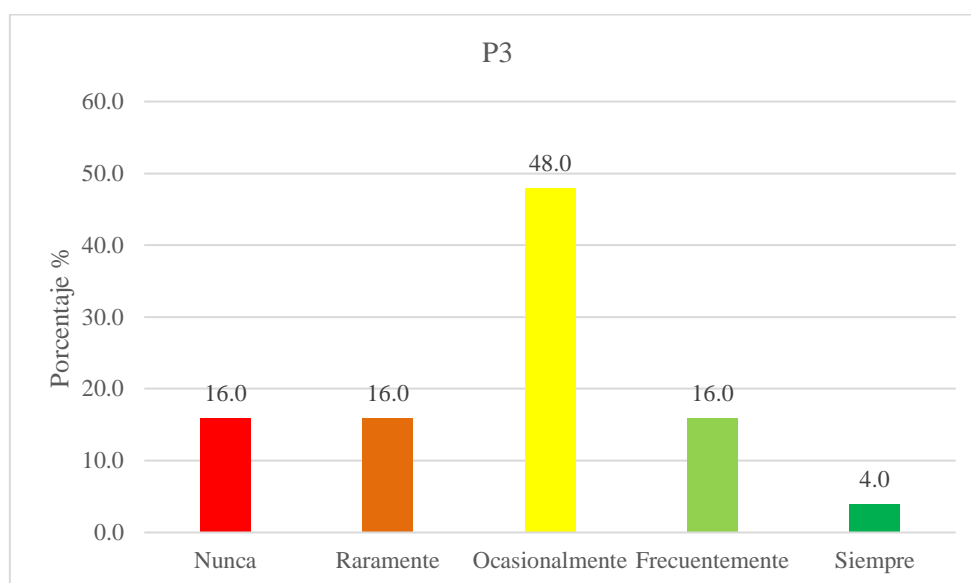
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente, muestran que el 8% manifiesta que nunca, el 12% afirma que raramente, el 52% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 12% expresa que siempre la estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente.

**Tabla 10. Resultados a P3. La organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	4	16,0	16,0	32,0
	Ocasionalmente	12	48,0	48,0	80,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 9. Resultados a P3. La organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

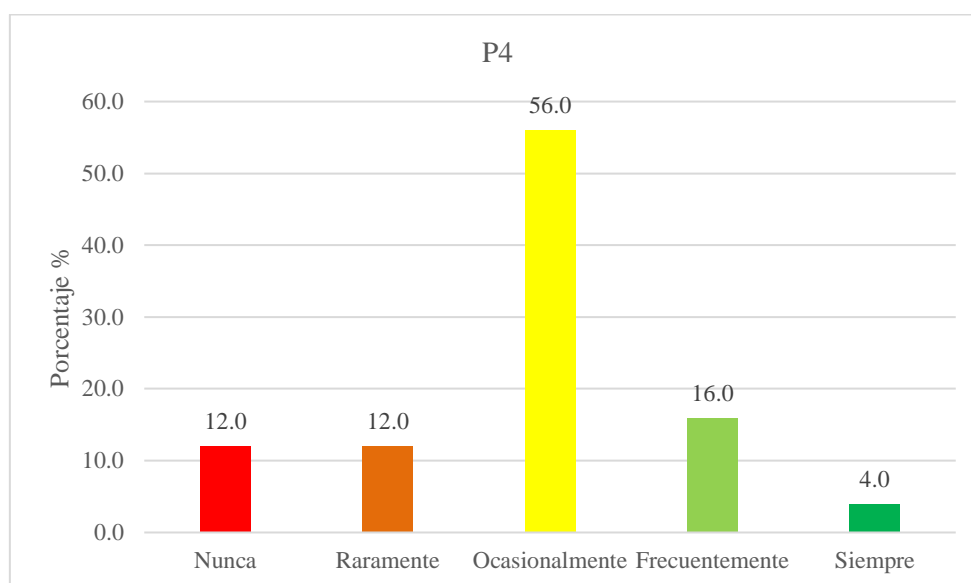
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes, muestran que el 16% manifiesta que nunca, el 16% afirma que raramente, el 48% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre la organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes.

**Tabla 11. Resultados a P4. Los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	3	12,0	12,0	24,0
	Ocasionalmente	14	56,0	56,0	80,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*



**Figura 10. Resultados a P4. Los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa.**

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*

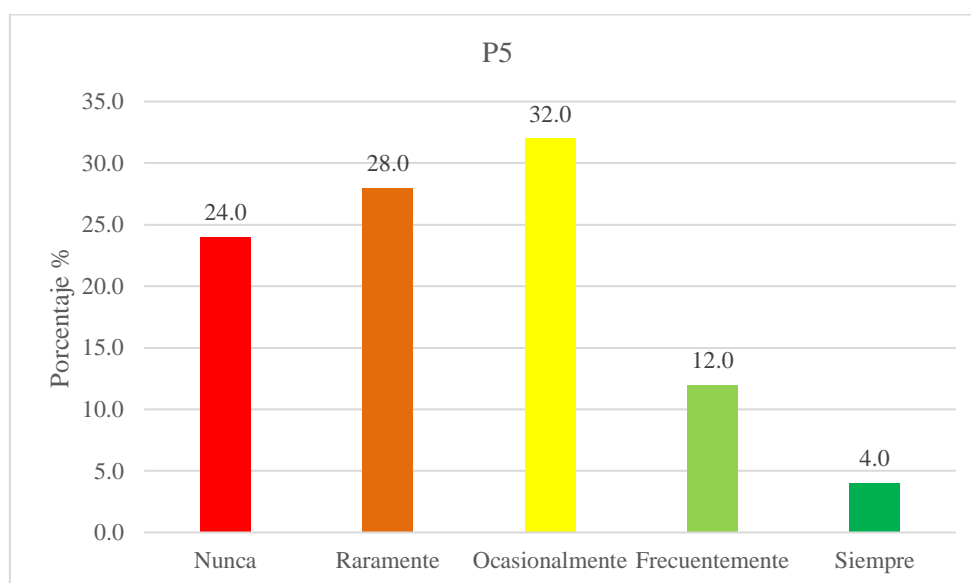
### **Interpretación:**

Las respuestas sobre si los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa, muestran que el 12% manifiesta que nunca, el 12% afirma que raramente, el 56% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa.

**Tabla 12. Resultados a P5. Se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	24,0	24,0	24,0
	Raramente	7	28,0	28,0	52,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	84,0
	Frecuentemente	3	12,0	12,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 11. Resultados a P5. Se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

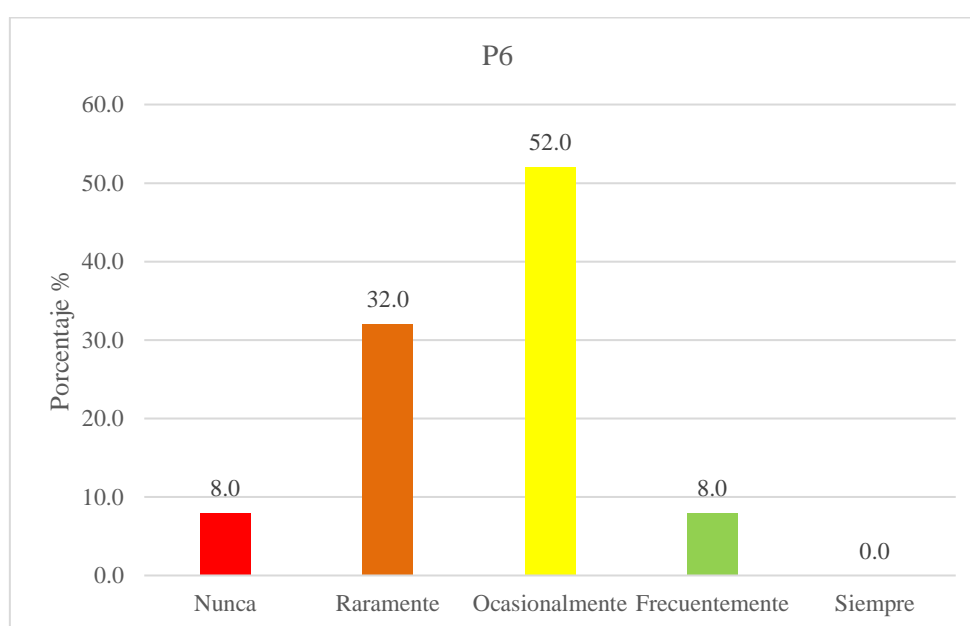
### Interpretación:

Las respuestas sobre si se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa, muestran que el 24% manifiesta que nunca, el 28% afirma que raramente, el 32% que ocasionalmente, el 12% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa.

**Tabla 13. Resultados a P6. Las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	8	32,0	32,0	40,0
	Ocasionalmente	13	52,0	52,0	92,0
	Frecuentemente	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*



**Figura 12. Resultados a P6. Las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental.**

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*

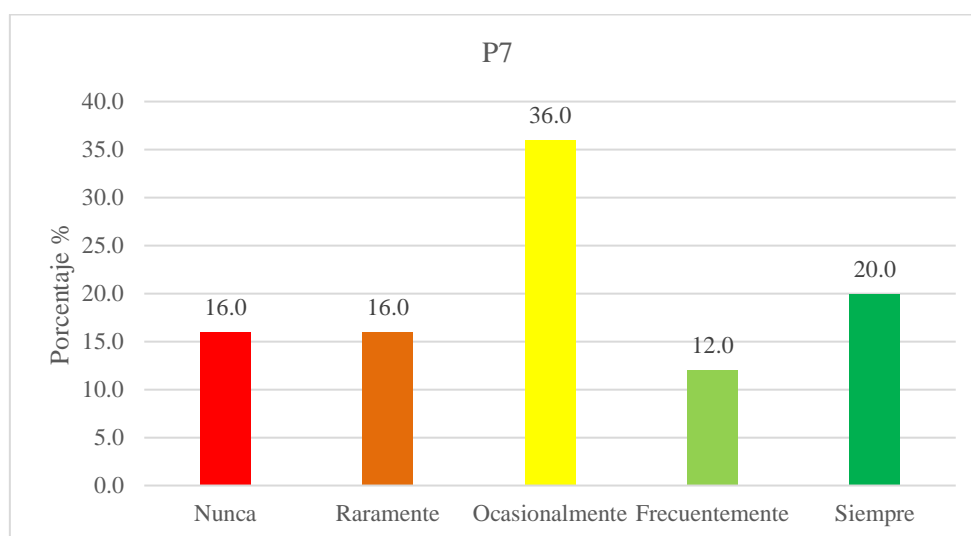
### **Interpretación:**

Las respuestas sobre si las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental, muestran que el 8% manifiesta que nunca, el 32% afirma que raramente, el 52% que ocasionalmente, el 8% que frecuentemente las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental.

**Tabla 14. Resultados a P7. Los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	4	16,0	16,0	32,0
	Ocasionalmente	9	36,0	36,0	68,0
	Frecuentemente	3	12,0	12,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 13. Resultados a P7. Los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

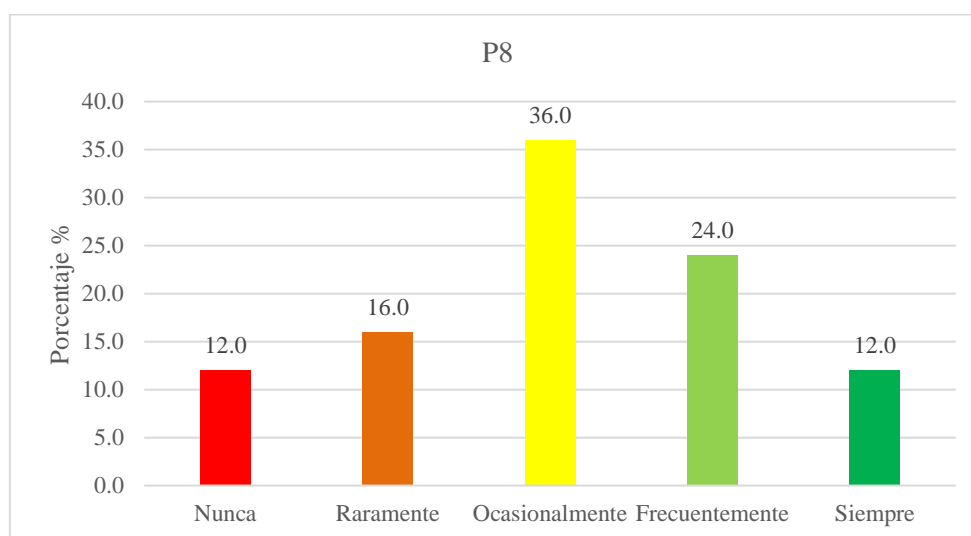
### Interpretación:

Las respuestas sobre si los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista, muestran que el 16% manifiesta que nunca, el 16% afirma que raramente, el 36% que ocasionalmente, el 12% que frecuentemente y el 20% expresa que siempre los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista.

**Tabla 15. Resultados a P8. Los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	4	16,0	16,0	28,0
	Ocasionalmente	9	36,0	36,0	64,0
	Frecuentemente	6	24,0	24,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el “Operador Port Logistics S.A.C”.



**Figura 14. Resultados a P8. Los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso.**

Fuente: Encuesta aplicada en el “Operador Port Logistics S.A.C”.

### **Interpretación:**

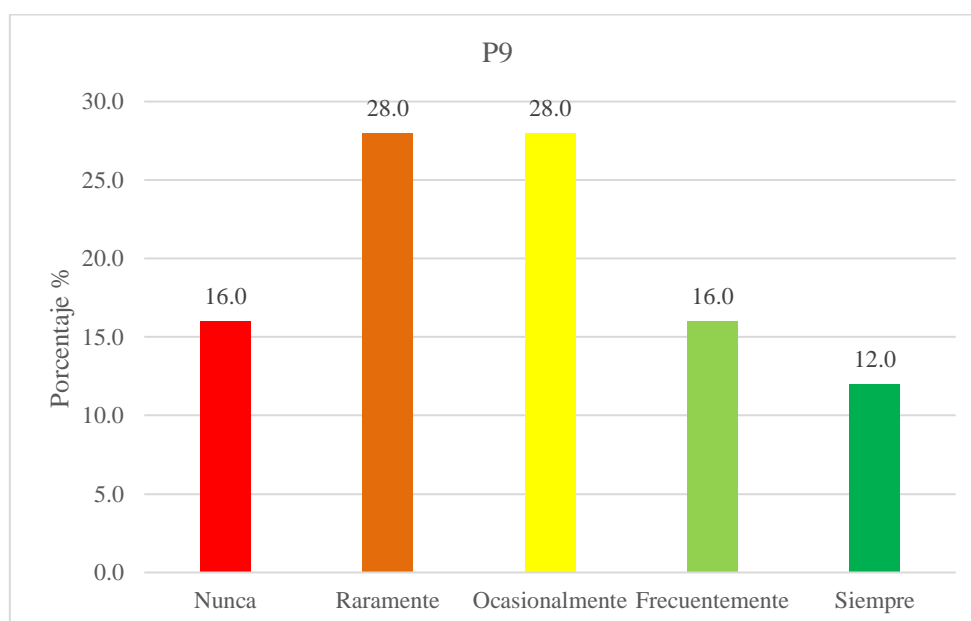
Las respuestas sobre si los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso, muestran que el 12% manifiesta que nunca, el 16% afirma que raramente, el 36% que ocasionalmente, el 24% que frecuentemente y el 12% expresa que siempre los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso.



**Tabla 16. Resultados a P9. La base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	7	28,0	28,0	44,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	72,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 15. Resultados a P9. La base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

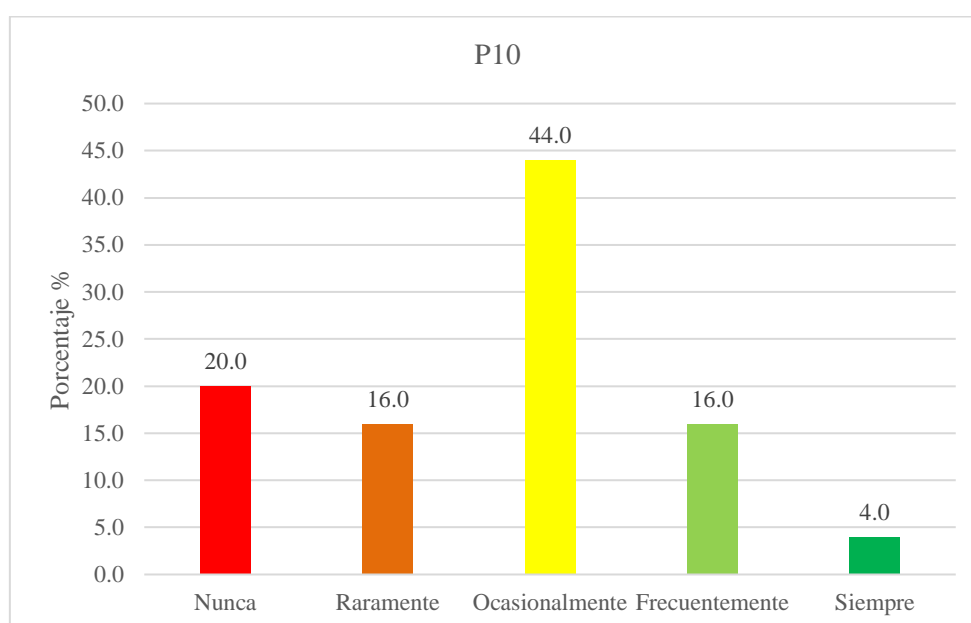
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada, muestran que el 16% manifiesta que nunca, el 28% afirma que raramente, el 28% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 12% expresa que siempre la base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada.

**Tabla 17. Resultados a P10. Los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Raramente	4	16,0	16,0	36,0
	Ocasionalmente	11	44,0	44,0	80,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 16. Resultados a P10. Los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

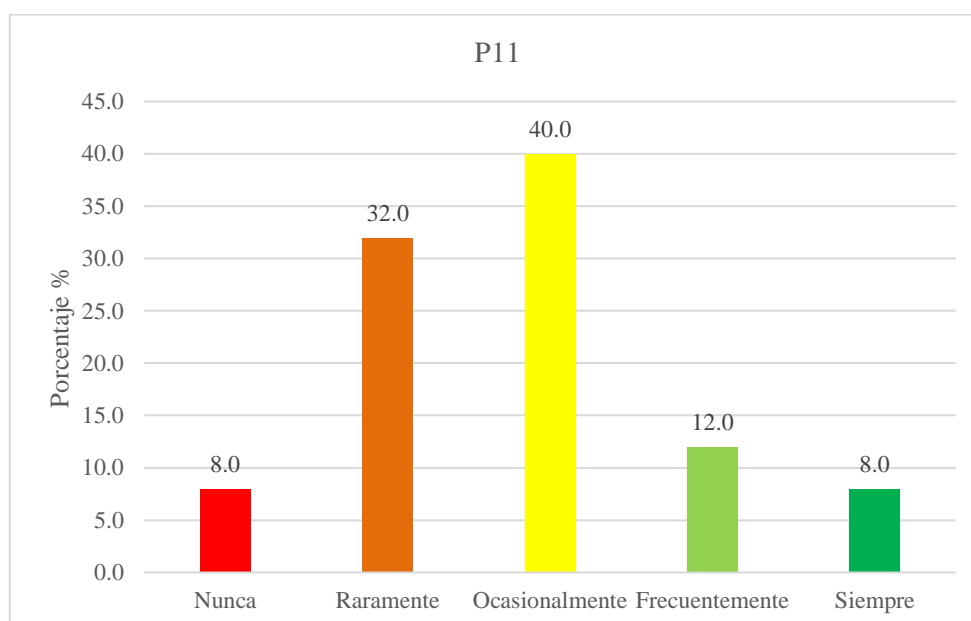
### Interpretación:

Las respuestas sobre si los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa, muestran que el 20% manifiesta que nunca, el 16% afirma que raramente, el 44% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa.

**Tabla 18. Resultados a P11. Los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	8	32,0	32,0	40,0
	Ocasionalmente	10	40,0	40,0	80,0
	Frecuentemente	3	12,0	12,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 17. Resultados a P11. Los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

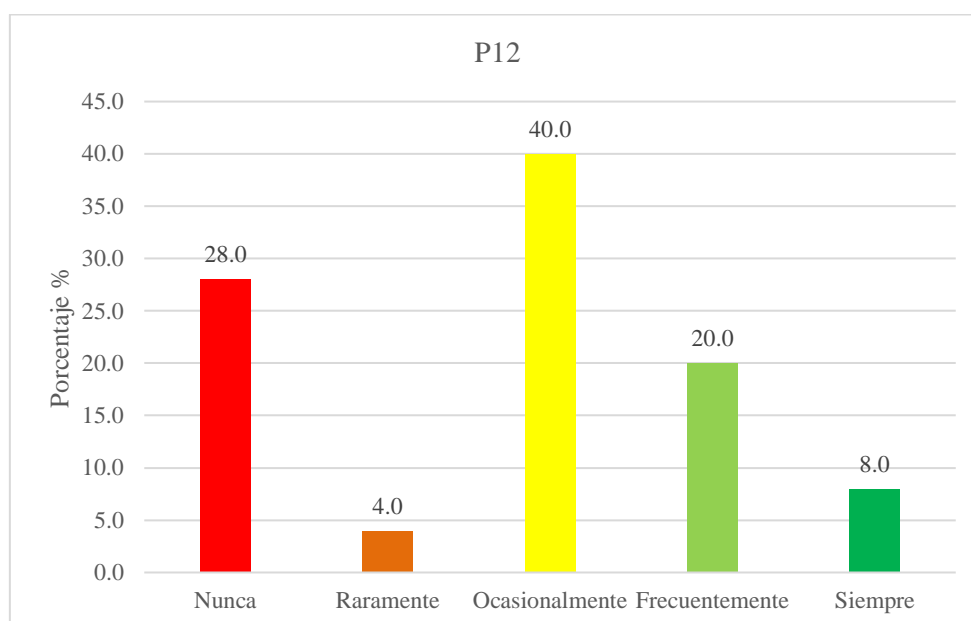
### Interpretación:

Las respuestas sobre si los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental, muestran que el 8% manifiesta que nunca, el 32% afirma que raramente, el 40% que ocasionalmente, el 12% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental.

**Tabla 19. Resultados a P12. Se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	28,0	28,0	28,0
	Raramente	1	4,0	4,0	32,0
	Ocasionalmente	10	40,0	40,0	72,0
	Frecuentemente	5	20,0	20,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 18. Resultados a P12. Se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

### Interpretación:

Las respuestas sobre si se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso, muestran que el 28% manifiesta que nunca, el 4% afirma que raramente, el 40% que ocasionalmente, el 20% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso.

### 3.1.2. Resultados descriptivos de Calidad del Servicio

Posterior a la aplicación de las encuestas en el operador logístico, se procedió a generar y analizar la base de datos, aclarando que se presentó un cuestionario de 12 preguntas para observar el estado de la calidad del servicio en relación a sus dimensiones e indicadores. Todos los ítems permitieron elegir entre las alternativas para cada afirmación planteada, considerando:

*Tabla 20. Alternativas de respuesta en encuesta de Calidad del Servicio*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

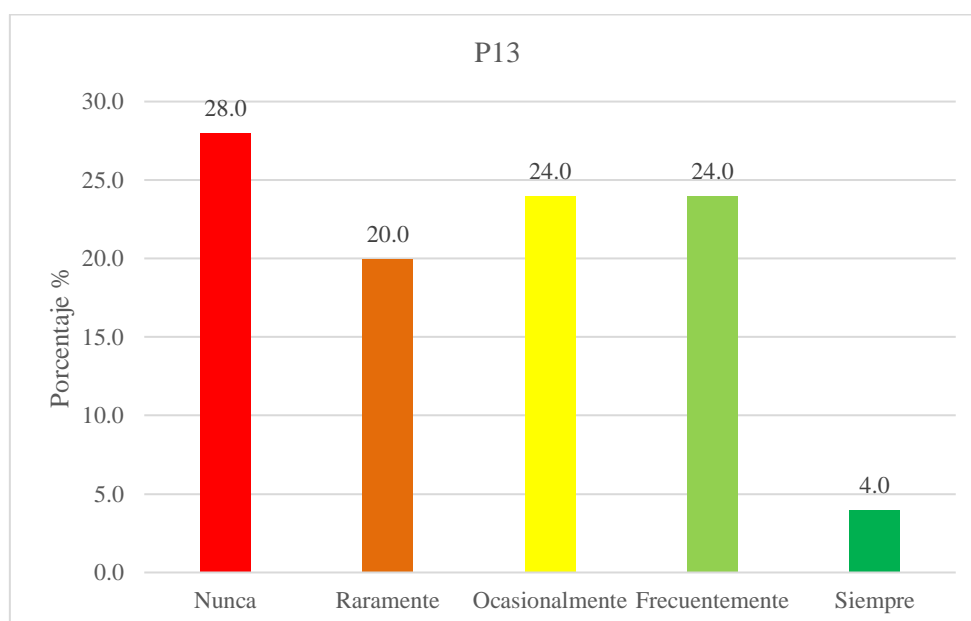
*Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.*

Con ello se analizó poniendo en marcha el “paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 26”, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 21. Resultados a P13. La empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	28,0	28,0	28,0
	Raramente	5	20,0	20,0	48,0
	Ocasionalmente	6	24,0	24,0	72,0
	Frecuentemente	6	24,0	24,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 19. Resultados a P13. La empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

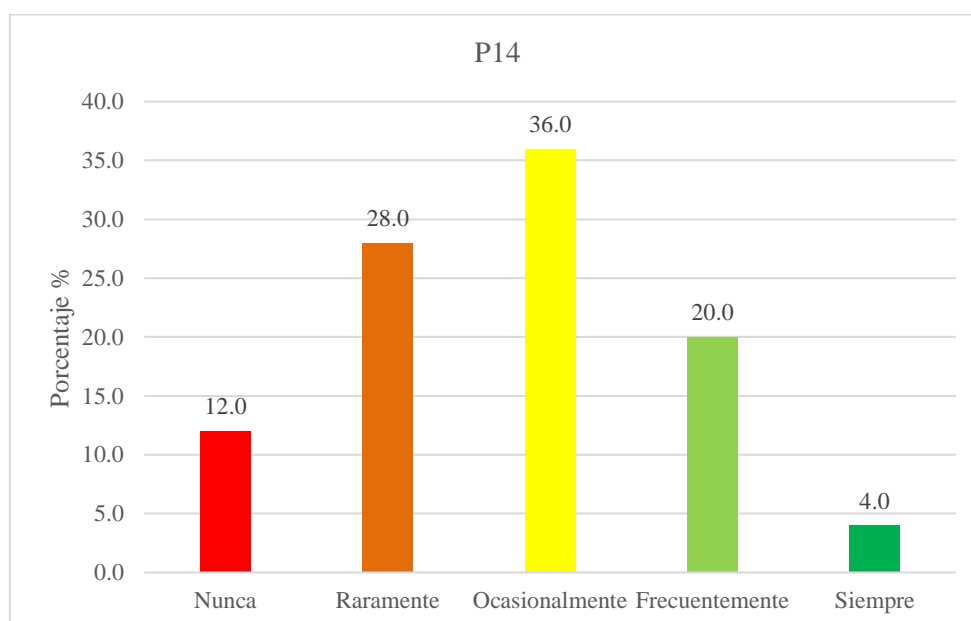
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general, muestran que el 28% manifiesta que nunca, el 20% afirma que raramente, el 24% que ocasionalmente, el 24% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre la empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general.

**Tabla 22. Resultados a P14. Ha observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	7	28,0	28,0	40,0
	Ocasionalmente	9	36,0	36,0	76,0
	Frecuentemente	5	20,0	20,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 20. Resultados a P14. Ha observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

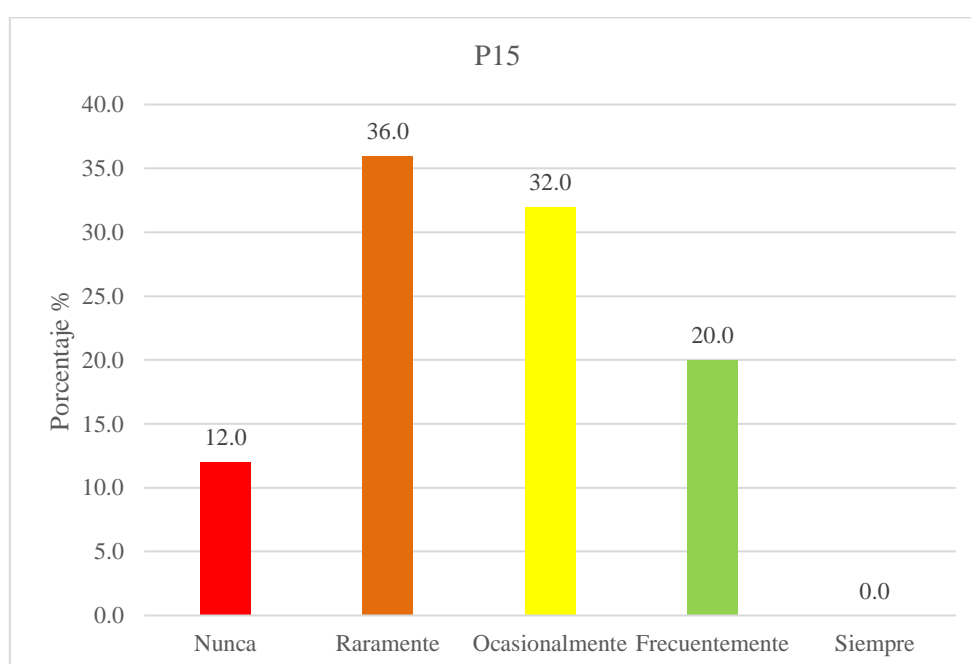
### Interpretación:

Las respuestas sobre si han observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio, muestran que el 12% manifiesta que nunca, el 28% afirma que raramente, el 36% que ocasionalmente, el 20% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre han observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio.

**Tabla 23. Resultados a P15. En alguna ocasión tuvo problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	9	36,0	36,0	48,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	80,0
	Frecuentemente	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*



**Figura 21. Resultados a P15. En alguna ocasión tuvo problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso.**

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*

### **Interpretación:**

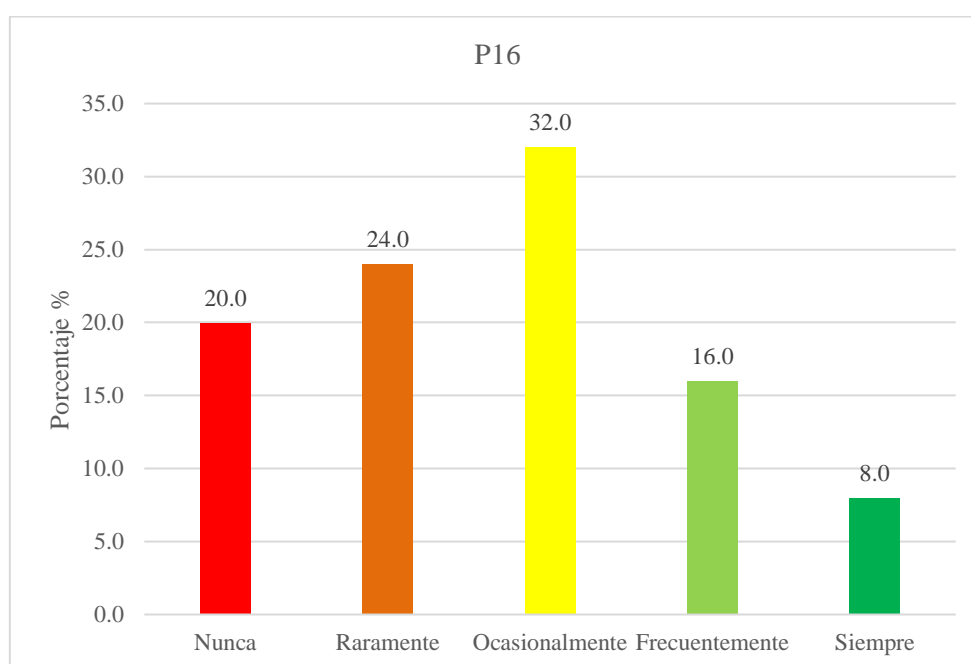
Las respuestas sobre si en alguna ocasión tuvieron problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso, muestran que el 12% manifiesta que nunca, el 36% afirma que raramente, el 32% que ocasionalmente, el 20% que frecuentemente tuvieron problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso.



**Tabla 24. Resultados a P16. Los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Raramente	6	24,0	24,0	44,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	76,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 22. Resultados a P16. Los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

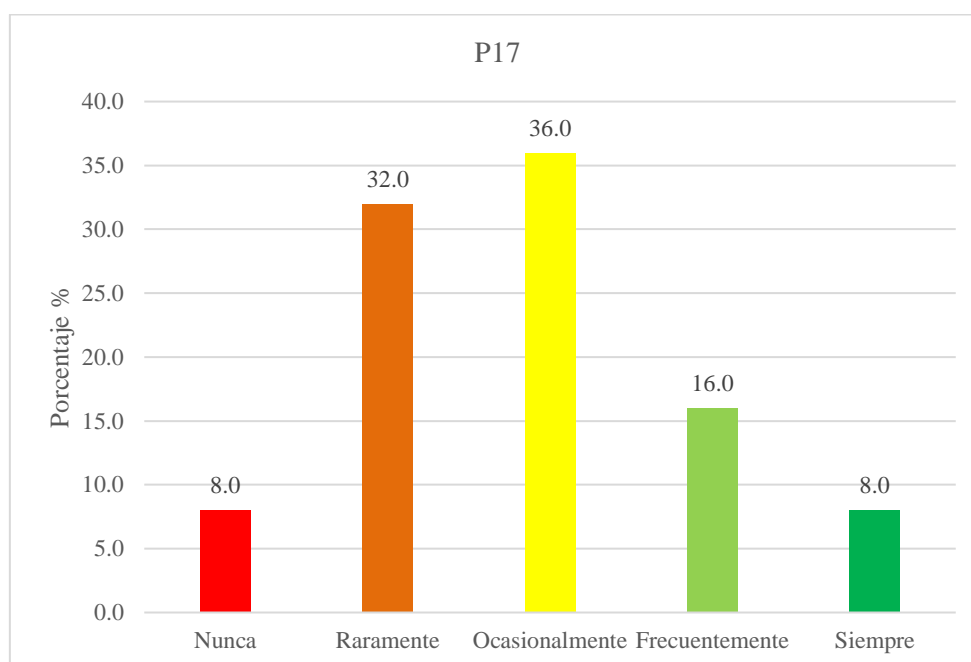
### Interpretación:

Las respuestas sobre si los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados, muestran que el 20% manifiesta que nunca, el 24% afirma que raramente, el 32% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre si los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados.

**Tabla 25. Resultados a P17. Observa que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	8	32,0	32,0	40,0
	Ocasionalmente	9	36,0	36,0	76,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 23. Resultados a P17. Observa que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

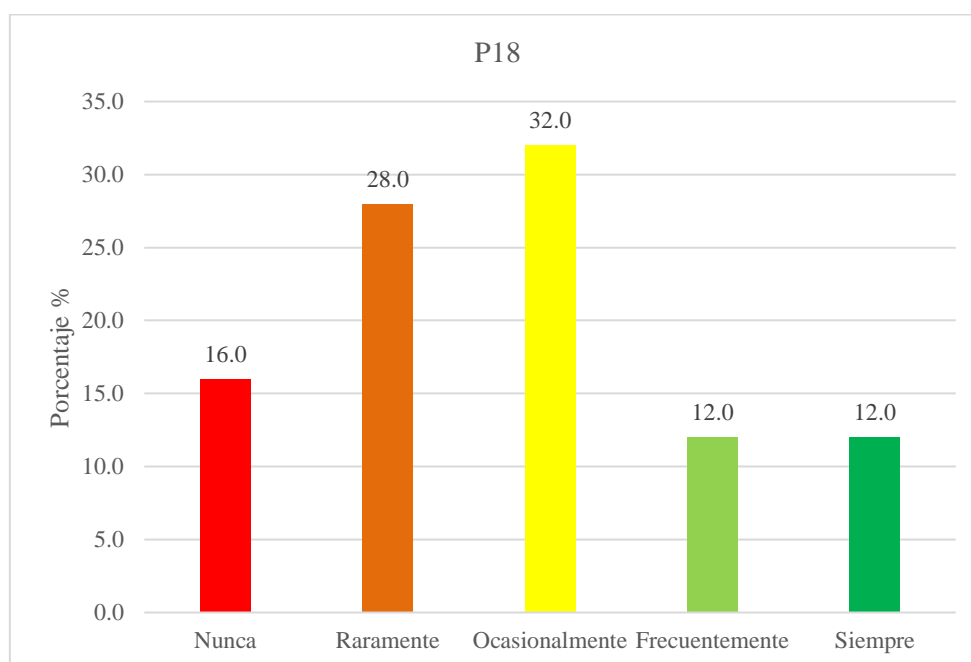
### Interpretación:

Las respuestas sobre si observan que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente, muestran que el 8% manifiesta que nunca, el 32% afirma que raramente, el 36% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre observan que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente.

**Tabla 26. Resultados a P18. La disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	7	28,0	28,0	44,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	76,0
	Frecuentemente	3	12,0	12,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 24. Resultados a P18. La disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

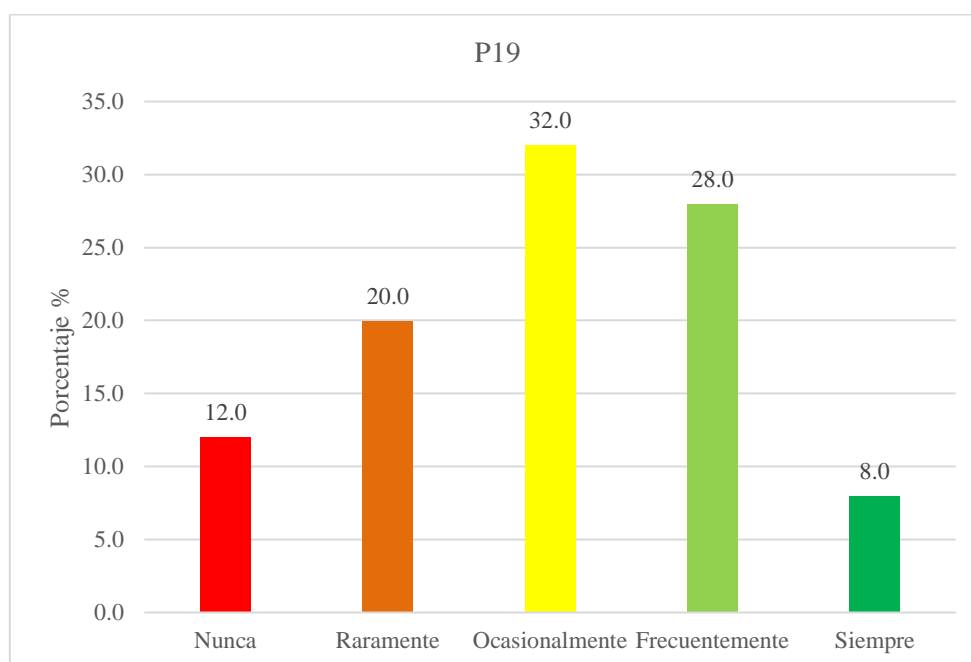
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación, muestran que el 16% manifiesta que nunca, el 28% afirma que raramente, el 32% que ocasionalmente, el 12% que frecuentemente y el 12% expresa que siempre la disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación.

**Tabla 27. Resultados a P19. La infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	5	20,0	20,0	32,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	64,0
	Frecuentemente	7	28,0	28,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 25. Resultados a P19. La infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

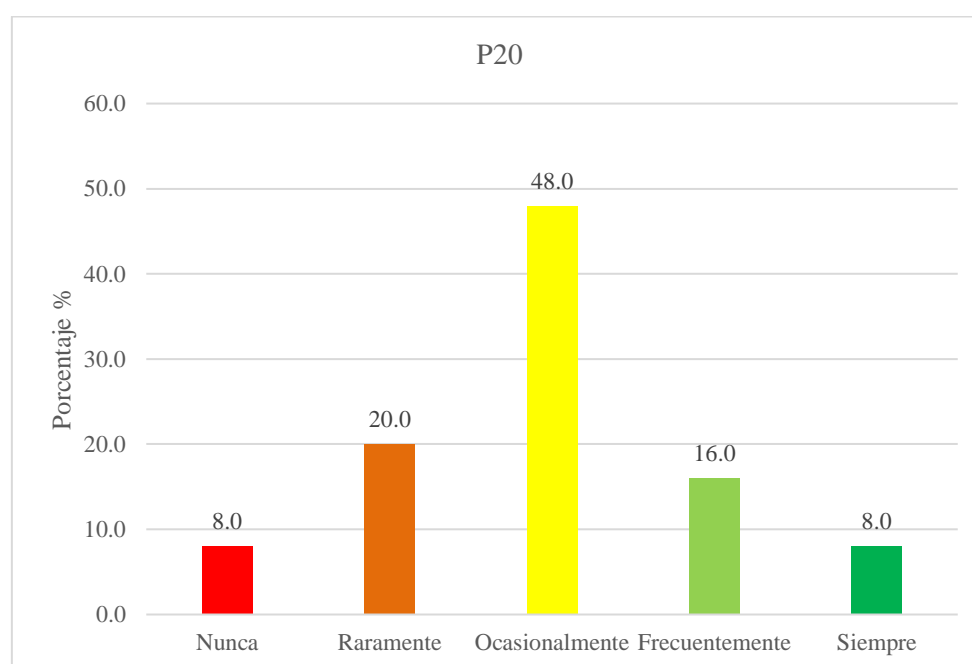
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario, muestran que el 12% manifiesta que nunca, el 20% afirma que raramente, el 32% que ocasionalmente, el 28% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre la infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario.

**Tabla 28. Resultados a P20. La capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	5	20,0	20,0	28,0
	Ocasionalmente	12	48,0	48,0	76,0
	Frecuentemente	4	16,0	16,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 26. Resultados a P20. La capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

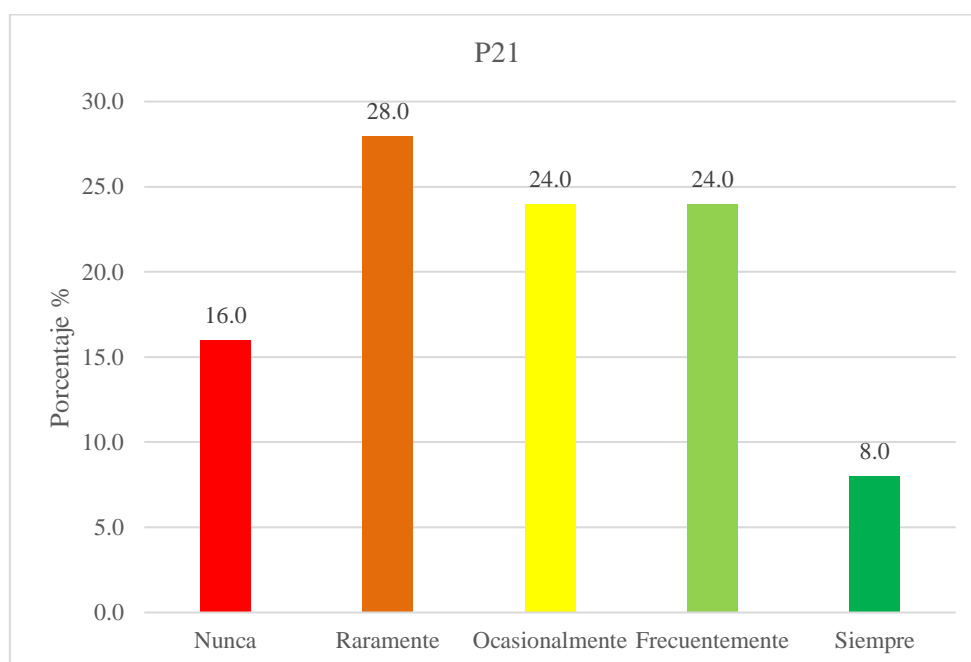
### Interpretación:

Las respuestas sobre si la capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente, muestran que el 8% manifiesta que nunca, el 20% afirma que raramente, el 48% que ocasionalmente, el 16% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre la capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente.

**Tabla 29. Resultados a P21. En relación a sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	7	28,0	28,0	44,0
	Ocasionalmente	6	24,0	24,0	68,0
	Frecuentemente	6	24,0	24,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 27. Resultados a P21. En relación a sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

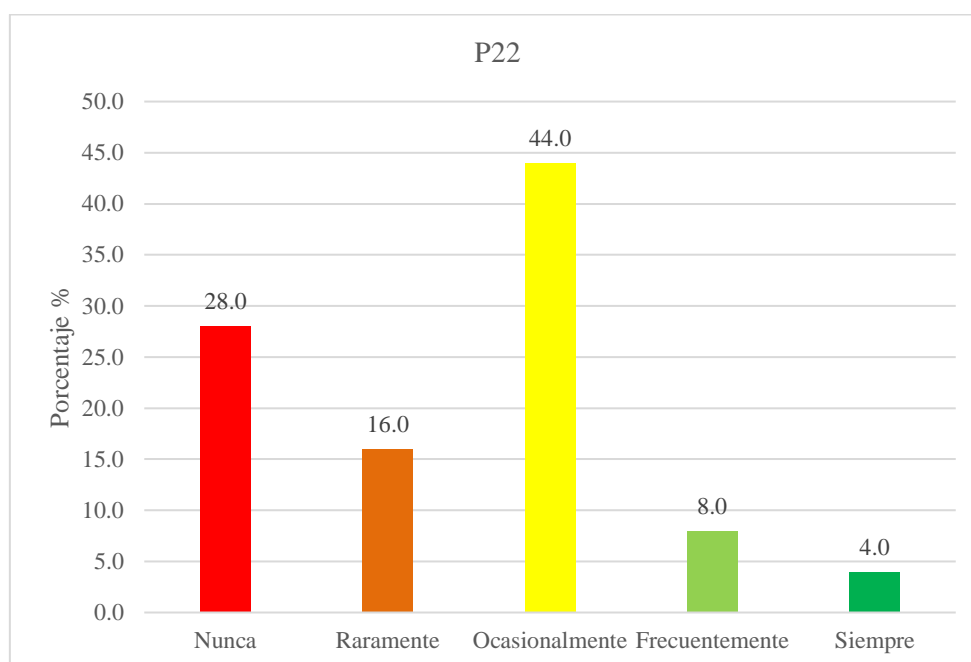
### Interpretación:

Las respuestas sobre si sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento, muestran que el 16% manifiesta que nunca, el 28% afirma que raramente, el 24% que ocasionalmente, el 24% que frecuentemente y el 8% expresa que siempre sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento.

**Tabla 30. Resultados a P22. El personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	28,0	28,0	28,0
	Raramente	4	16,0	16,0	44,0
	Ocasionalmente	11	44,0	44,0	88,0
	Frecuentemente	2	8,0	8,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 28. Resultados a P22. El personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

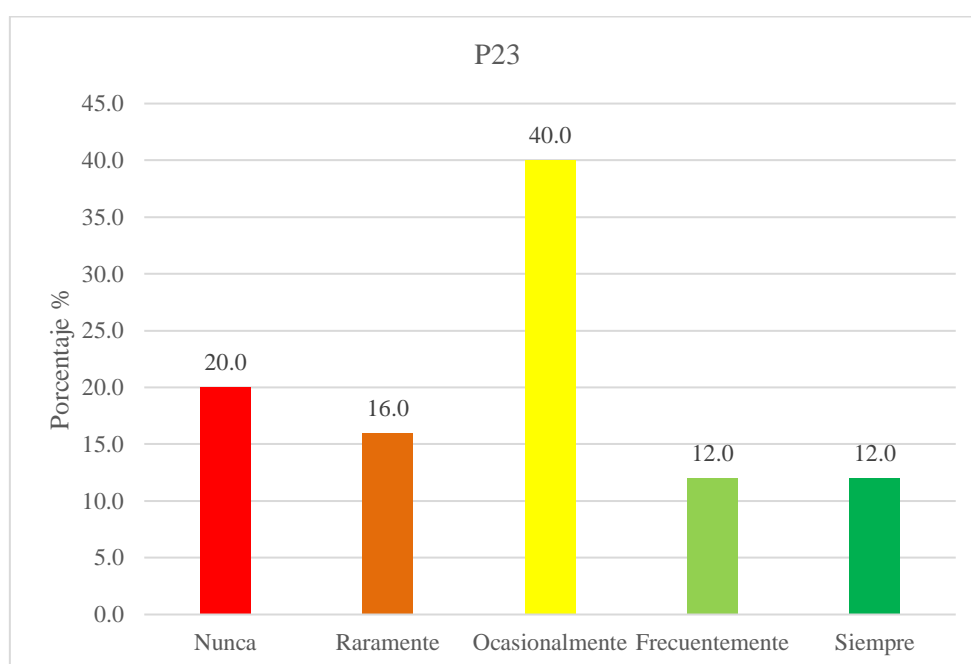
### Interpretación:

Las respuestas sobre si el personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés, muestran que el 28% manifiesta que nunca, el 16% afirma que raramente, el 44% que ocasionalmente, el 8% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre el personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés.

**Tabla 31. Resultados a P23. Los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Raramente	4	16,0	16,0	36,0
	Ocasionalmente	10	40,0	40,0	76,0
	Frecuentemente	3	12,0	12,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".



**Figura 29. Resultados a P23. Los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente.**

Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".

### Interpretación:

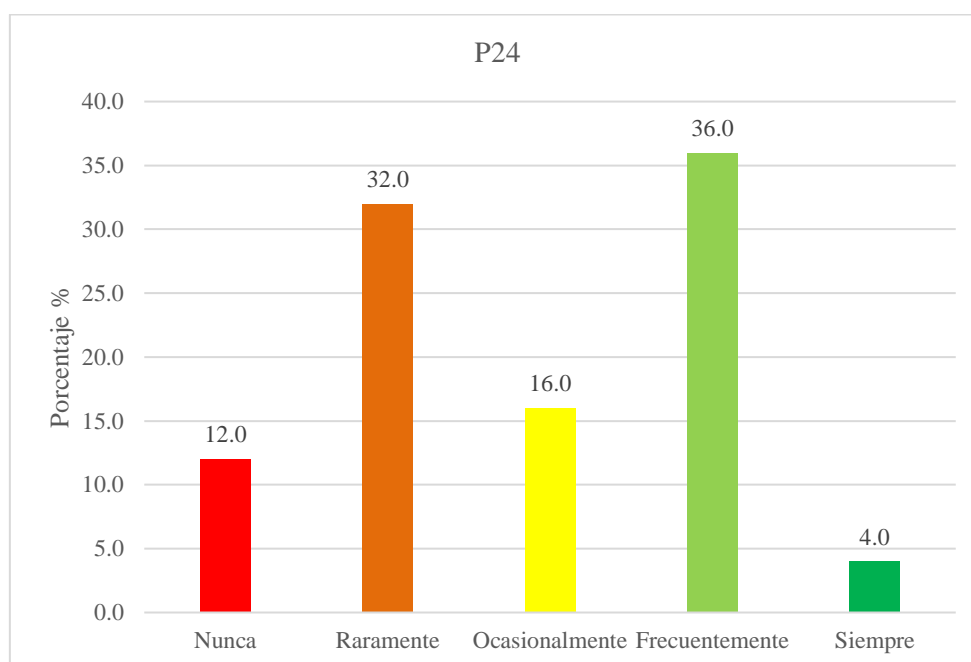
Las respuestas sobre si los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente, muestran que el 20% manifiesta que nunca, el 16% afirma que raramente, el 40% que ocasionalmente, el 12% que frecuentemente y el 12% expresa que siempre los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente.



**Tabla 32. Resultados a P24. Su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	8	32,0	32,0	44,0
	Ocasionalmente	4	16,0	16,0	60,0
	Frecuentemente	9	36,0	36,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*



**Figura 30. Resultados a P24. Su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria.**

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*

### **Interpretación:**

Las respuestas sobre si su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria, muestran que el 12% manifiesta que nunca, el 32% afirma que raramente, el 16% que ocasionalmente, el 36% que frecuentemente y el 4% expresa que siempre su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria.

### 3.2. Prueba de normalidad

Consideró lo siguiente:

- ✓ H<sub>0</sub>: “la variable analizada tiene distribución normal”
- ✓ H<sub>1</sub>: “la variable analizada no tiene distribución normal”
- ❖ Estadístico de contraste: “Normalidad de *Shapiro - Wilk* (muestra:  $n < 50$ )”
- ❖ Indicador de decisión: “sí, la significancia  $> 0.05$  (5%) se acepta H<sub>0</sub>”

**Tabla 33. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables investigadas**

	Shapiro-Wilk			
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Documental	Muestra	,938	25	,136

	Shapiro-Wilk			
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los Servicios	Muestra	,948	25	,222

Fuente: Encuesta aplicada en el “Operador Port Logistics S.A.C”.

#### Interpretación:

Los valores obtenidos luego de la prueba de Shapiro-Wilk, exponen que los datos presentan una distribución de datos normal, debido a que las significancias obtenidas son mayores a 0.05 o 5% (0.136 y 0.222 respectivamente), por ello se aceptó la hipótesis que refiere esta distribución.

### 3.3. Contrastación de las Hipótesis

Se tuvo en cuenta: “Hi: hipótesis de investigación y H0: hipótesis nula”, de la siguiente manera:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

“Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables”.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

“Representa la afirmación de que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas”.

El proceso de contraste tuvo en cuenta:

**Indicador de contraste:** “Coeficiente de Correlación de Pearson ( $r$ )”.

**Indicador de decisión:** “Sí, la significancia bilateral  $p$ -value es menor a 0.05 ( $\leq 5\%$ ), entonces, se acepta la hipótesis de investigación Hi”.

#### 3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “La Gestión Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

### Representación estadística:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación positiva y significativa entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación positiva y significativa entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis Ho”

**Tabla 34. Correlación para la hipótesis general**

		Gestión Documental	Calidad de los Servicios
Gestión Documental	Correlación de Pearson	1	<b>,729**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Calidad de los Servicios	Correlación de Pearson	<b>,729**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Matriz de datos, analizado con SPSS v.26, 2019

**Interpretación:** Los resultados de correlaciones bivariadas muestran un coeficiente positivo moderado alto ( $0.729 = 72.9\%$ ), con significancia 0.000, con este indicador de decisión se opta por aceptar la Hipótesis General de la tesis Hi y descartar la hipótesis nula H0 correspondiente.

### 3.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

H. E 1: “La Capacidad de Organización Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

#### Representación estadística:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación positiva y significativa entre la Capacidad de Organización Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación positiva y significativa entre la Capacidad de Organización Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis Ho”

Luego del análisis se obtuvieron los siguientes resultados estadísticos:

**Tabla 35. Correlación para la hipótesis específica 1**

		Capacidad de organización documental	Calidad de los Servicios
Capacidad de organización documental	Correlación de Pearson	1	<b>,530**</b>
	Sig. (bilateral)		,006
	N	25	25
Calidad de los Servicios	Correlación de Pearson	<b>,530**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	25	25

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

Fuente: Matriz de datos, analizado con SPSS v.26, 2019

**Interpretación:** Los resultados de correlaciones bivariadas muestran un coeficiente positivo moderado ( $0.530 = 53\%$ ), con significancia 0.006, con este indicador de decisión se opta por aceptar la Hipótesis Específica 1 de la tesis  $H_i$  y descartar la hipótesis nula  $H_0$  correspondiente.

### 3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H. E 2: “La Velocidad de Transferencia Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

#### **Representación estadística:**

Hipótesis de la investigación: ( $H_i$ ) “Existe relación positiva y significativa entre la Velocidad de Transferencia Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis  $H_i$ ”

Hipótesis Nula: ( $H_0$ ). “No existe relación positiva y significativa entre la Velocidad de Transferencia Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis  $H_0$ ”

Luego del análisis se obtuvieron los siguientes resultados estadísticos:

**Tabla 36. Correlación para la hipótesis específica 2**

		<b>Velocidad de transferencia documental</b>	<b>Calidad de los Servicios</b>
<b>Velocidad de transferencia documental</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,542**</b>
	Sig. (bilateral)		,005
	N	25	25
<b>Calidad de los Servicios</b>	Correlación de Pearson	<b>,542**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	25	25

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

*Fuente: Matriz de datos, analizado con SPSS v.26, 2019*

**Interpretación:** Los resultados de correlaciones bivariadas muestran un coeficiente positivo moderado ( $0.542 = 54.2\%$ ), con significancia 0.005, con este indicador de decisión se opta por aceptar la Hipótesis Específica 2 de la tesis Hi y descartar la hipótesis nula H0 correspondiente.

### 3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H. E 3: “La Seguridad del Registro Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

#### **Representación estadística:**

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación positiva y significativa entre la Seguridad del Registro Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (H<sub>0</sub>). “No existe relación positiva y significativa entre la Seguridad del Registro Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis H<sub>0</sub>”

Luego del análisis se obtuvieron los siguientes resultados estadísticos:

**Tabla 37. Correlación para la hipótesis específica 3**

		Seguridad del registro documental	Calidad de los Servicios
<b>Seguridad del registro documental</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,671**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
<b>Calidad de los Servicios</b>	Correlación de Pearson	<b>,671**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

*Fuente: Matriz de datos, analizado con SPSS v.26, 2019*

**Interpretación:** Los resultados de correlaciones bivariadas muestran un coeficiente positivo moderado ( $0.671 = 67.1\%$ ), con significancia 0.005, con este indicador de decisión se opta por aceptar la Hipótesis Específica 3 de la tesis H<sub>i</sub> y descartar la hipótesis nula H<sub>0</sub> correspondiente.



#### **IV. DISCUSIÓN**

Al inicio del trabajo se intentaba “Determinar el nivel de relación existente entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, para lograrlo se aplicaron las técnicas y métodos más pertinentes de investigación, aplicando cuestionarios.

Los resultados descriptivos indican deficiencias en muchos elementos de análisis expresados en los ítems de la investigación, sobre la contrastación de hipótesis se efectuó con la prueba de Pearson, cuyos resultados generales y específicos en relación a las hipótesis sirvieron para aceptar las hipótesis de la investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general de la tesis: “La Gestión Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, se identificó luego del análisis estadístico, un coeficiente de Pearson de 0,729 (72.9%)

con significancia de 0,000, valor dentro del rango aceptable de error de 0,05 (5%), con este sustento estadístico, se opta por aceptar la hipótesis general de investigación.

Estos resultados generales tienen similitud a los resultados obtenidos por investigadores considerados como antecedentes en esta investigación, como el resultado obtenido por De La Cruz (2019) que aplicó el análisis de correlación de Pearson cuyo valor fue de 0.732 con significancia de 0.000, es importante señalar que Lunasco (2017) obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.858 con significancia de 0.000 explicando en su conclusión una correlación alta.

En relación a los resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos, los resultados obtenidos fueron de alfa de Cronbach de 0.854 que representa una alta confiabilidad para la descripción de las variables analizadas, resultados similares a los antecedentes como De La Cruz (2019) que obtuvo 0.996, Lunasco (2017) que obtuvo 0.832 y Calizaya (2017) que obtuvo 0.978, por lo tanto, la confiabilidad de los resultados está garantizada para la investigación.

En el caso de la hipótesis específica 1 “La Capacidad de Organización Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, se obtuvo el coeficiente correlacional de Pearson de 0.530 (53%) con una significancia apropiada estadísticamente de 0,006, para afirmar que, si mejora la capacidad de organización documental en la empresa, los índices de satisfacción en relación a la calidad del servicio se incrementarán.

En el caso de la hipótesis específica 2 “La Velocidad de Transferencia Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de

los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, se obtuvo un valor de Pearson de 0,542 (54.2%), demostrando que, si mejora la velocidad de transferencia documental, se agilizará el proceso general y se incrementará la capacidad de respuesta de la empresa y la calidad del servicio será mejor percibida por los clientes.

En el caso de la hipótesis específica 3 “La Seguridad del Registro Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019”, se obtuvo un valor de Pearson de 0,671 (67.1%) aceptando la hipótesis.

## V. CONCLUSIONES

- 1) En base a los resultados obtenidos se puede afirmar, como conclusión general, que se evidencia una relación positiva y significativa entre la gestión documental y la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador logístico PORT LOGISTICS S.A.C, ya que la evidencia estadística del coeficiente de correlación Pearson indica una correlación de 0.729, que representa un valor muy importante para la mejora de la calidad del servicio en la empresa, para mejorarla se deben tomar en cuenta los elementos considerados en los ítems de la investigación y sobre todo en los pilares o dimensiones de la gestión documental para mejorar la capacidad de organización documental, la velocidad de transferencia documental y la seguridad del registro documental.
- 2) Se concluye que la capacidad de organización documental presenta una relación positiva y significativa con la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador logístico PORT LOGISTICS S.A.C, ya que la evidencia estadística

del coeficiente de correlación Pearson cuyo valor fue de 0.530 expresa relación significativa moderada. Como elemento importante de la gestión documental se debe fomentar la política de planeación documental y la generación de los sustentos que requiere la planeación sobre las evidencias y pronósticos.

- 3) Se concluye que la velocidad de transferencia documental presenta una relación positiva y significativa con la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador logístico PORT LOGISTICS S.A.C, ya que la evidencia estadística del coeficiente de correlación Pearson de 0.542 expresa relación significativa moderada. Como elemento importante de la gestión documental se debe hacer el seguimiento de la transferencia documental, tanto en el caso de documentos generados como en el caso de los recepcionados, en el marco de la búsqueda de la eficiencia.
- 4) Se concluye que la seguridad del registro documental presenta una relación positiva y significativa con la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador logístico PORT LOGISTICS S.A.C, ya que la evidencia estadística del coeficiente de correlación Pearson de 0.671 expresa relación significativa moderada. La empresa debe garantizar la seguridad documental de todo el proceso, la protección de los datos y la reserva de las operaciones de los clientes en los accesos a las bases de datos y los registros individuales de los clientes internos y externos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1) La gerencia de la empresa debe aplicar el diagnóstico de la presente investigación en relación a los principales elementos de la gestión documental y la calidad de los servicios, tomando la decisión de optimizar el proceso documental para los clientes internos y sobre todo externos, organizando en una primera etapa capacitaciones específicas en los diferentes procesos con los profesionales de la empresa con mejor desempeño, así compartir, aplicar y reconocer al personal clave de la empresa, en la segunda etapa es necesario fortalecer los procesos de coordinación entre los diferentes responsables de los procesos, desarrollar sus habilidades sociales y mejorar con ello el flujo documental esperando en el mediano plazo obtener mejores resultados en la percepción de la calidad por parte del cliente.
- 2) La gerencia de recursos humanos y la jefatura de operaciones y facturación deben trabajar de manera sinérgica para planear las operaciones y su correspondiente proceso documental, la finanzas y su correspondiente proceso documental para

mejorar la coordinación en el proceso mismo del servicio a los clientes y optimizar los tiempos de respuesta, para ello es necesario concertar en el plan estratégico y en el plan operativo los acápites de fortalecimientos de las capacidades técnicas y sociales de los participantes en los procesos administrativos, operativos y documentales.

- 3) La gerencia de recursos humanos debe designar al responsable del seguimiento documental de cada tipo de proceso en la empresa para contrastar la velocidad de transferencia documental y emitir las alertas tempranas en caso exista la posibilidad de procesos sobrecargados o cuellos de botella, con ello mejorar la distribución del trabajo y la optimización del tiempo y el aprovechamiento de las horas disponibles del personal.
- 4) La gerencia general en el corto debe promover la implementación de un sistema de gestión documental ajustado a las necesidades de la empresa que promueva la integración y la eficiencia en los tiempos de respuesta con la aplicación del proceso documental digital que sirva para iniciar el proceso de digitalización de la empresa, buscando ser más eficiente y competitiva en el sector en el que se desenvuelve.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación para el progreso de la dirección. (1991). Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Abad, A. (2008). El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico. Colombi: Fundación Karisma Multimedia Cimera.

Alvarado, M. (2001). Administración de la información. Costa Rica: EUNED  
Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=ey1cZqQ\\_b8cC&printsec=frontcover&h=&redir\\_esc=y&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ey1cZqQ_b8cC&printsec=frontcover&h=&redir_esc=y&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Calizaya, E. (2017). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ilabaya Provincia Jorge Basadre. Tacna. 2016. Tacna: Universidad Jorge Basadre de Tacna. Disponible en:  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/66>

Casellas, L. (2009). La gestión de los documentos electrónicos: normas de referencia y contexto tecnológico. Recuperado de

<http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/CASELLAS-2009-ASARCA.pdf>

De La Cruz, S. (2019). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco – 2017. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4335>



Del Cid, A; Méndez, R y Sandoval, F (2011). Investigación. Fundamentos y metodología. México: Editorial Pearson. 2da edición.

Fernández, E, (2015) Calidad en atención a usuarios de la administración Pública. Departamento de Metodología de Investigación.

Feingenbaum, A.V. (1994). Prefacio. En Noriega (Eds.) Tratando de la calidad total (pp. 13 – 18; Tomo I). Mexico D.F. México: Limusa.

Hernández, V. (2016). La gestión del conocimiento en las organizaciones. Buenos Aires: Alfaomega.

Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill, sexta edición.

Koontz, W, C, (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. México: Mc Graw Hill.

Lara, Y. (2018). Diseño de un modelo de gestión de documentos para la empresa FIPROS. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94612/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larrea, P. (1991) Calidad de Servicio del Marketing y la Estrategia. Ediciones, Diaz de Santos S.A.

Llansó, J. (2006). Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos: Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra.

- Lunasco, E. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017. Lima: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16356>
- Parasuraman, Y, Zeithaml, A. y Berry, L (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Editorial Diaz de Santos
- Pulido, N. (2011). La gestión de Documentos: modelos y características Biblioteca Básica de Documentación. Recuperado de: [http://www.documentalistas.org./publicacionaes/ebook\\_gestiondocumentos.php](http://www.documentalistas.org./publicacionaes/ebook_gestiondocumentos.php)
- Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
- Vega, A. I. (2010). Tesis: La Planificación Presupuestaria y su Incidencia en la Información Financiera de la Fundación Pastaza en el Periodo 2009. Ambato – Ecuador.
- Vara, A (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? 2da edición (versión breve). Lima: Instituto de investigación de la Universidad San Martín de Porres.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2011). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá: Universidad La Sabana Ecoe Ediciones.

# ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Dimensiones V1</b>	
¿En qué medida la Gestión Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?	Determinar el nivel de relación existente entre la Gestión Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019	La Gestión Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.	<b>Gestión Documental</b>	1. Capacidad de organización documental 2. Velocidad de transferencia documental. 3. Seguridad del registro documental	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Explicativa Diseño de la Investigación: No
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones V2</b>	
1) ¿En qué medida la Capacidad de Organización Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?	1) Determinar el nivel de relación existente entre la Capacidad de Organización Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.	1) La Capacidad de Organización Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.	<b>Calidad de los Servicios</b>	1. Nivel de cumplimiento de la planificación.	experimental, Transeccional Población: 25 colaboradores y 25 clientes.

2) ¿En qué medida la Velocidad de Transferencia Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?	2) Determinar el nivel de relación existente entre la Velocidad de Transferencia Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.	2) La Velocidad de Transferencia Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.		2. Capacidad de la infraestructura organizacional.	La muestra a investigar lo conforman todos los integrantes de la población.  Instrumento: cuestionario.
3) ¿En qué medida la Seguridad del Registro Documental se relaciona con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019?	3) Determinar el nivel de relación existente entre la Seguridad del Registro Documental y la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.	3) La Seguridad del Registro Documental se relaciona directa y significativamente con la mejora de la Calidad de los Servicios prestados por el operador PORT LOGISTICS S.A.C. 2019.		3. Nivel de empatía del personal de contacto.	Contrastación de hipótesis con el SPSS v.26.

*Fuente: Elaboración propia, 2019.*

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre el estado de la Gestión Documental

Buenos días señores participantes, el presente cuestionario responde a una iniciativa para la investigación: **“GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL OPERADOR PORT LOGISTICS S.A.C, 2019”**, que busca mejorar la calidad de los servicios de la empresa con la determinación de la importancia de la gestión documental en la empresa.

Marque con un aspa “X” en los espacios referidos a la afirmación considerando la escala de calificación con las siguientes alternativas

Escala de calificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Es preciso aclarar que sus datos se mantendrán en estricto secreto, solo se usarán las calificaciones en la investigación, contando con su aceptación, podemos iniciar:

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. El proceso de planeación documental contempla la generación de un sistema de gestión actual.					
P2. La estrategia de optimización de los recursos en la gestión documental fue implementada efectivamente.					
P3. La organización del trabajo documental contempla como referencia el pronóstico de necesidades de los clientes.					
P4. Los documentos generados o procesados son organizados en función a las necesidades operativas de la empresa.					
P5. Se respeta estrictamente el estándar de minutos y horas máximas establecidas en el proceso documental de la empresa.					

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P6. Las transferencias documentales se realizan con los adecuados registros de trazabilidad documental.					
P7. Los documentos generados en los procesos son adecuadamente clasificados y asignados al personal especialista.					
P8. Los documentos transferidos a los especialistas, reciben el adecuado seguimiento hasta el fin del proceso.					
P9. La base de datos de los documentos de la empresa se encuentra efectivamente encriptada.					
P10. Los accesos al estado documental se realizan solo vía intranet en la empresa.					
P11. Los usuarios del proceso documental están capacitados en relación a la seguridad documental.					
P12. Se han presentado inconvenientes en relación a la seguridad de los documentos del proceso.					

*¡Muchas gracias por su participación!*

## Cuestionario sobre el estado de la Calidad del Servicio

Buenos días señores participantes, el presente cuestionario responde a una iniciativa para la investigación: **“GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL OPERADOR PORT LOGISTICS S.A.C, 2019”**, que busca mejorar la calidad de los servicios de la empresa con la determinación de la importancia de la gestión documental en la empresa.

Marque con un aspa “X” en los espacios referidos a la afirmación considerando la escala de calificación con las siguientes alternativas

Escala de calificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Es preciso aclarar que sus datos se mantendrán en estricto secreto, solo se usarán las calificaciones en la investigación, contando con su aceptación, podemos iniciar:

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P13. La empresa cumple con la ampliación de servicios proyectados en relación a la gestión general.					
P14. Ha observado que la empresa cumple con los estándares elementales para el giro de negocio.					
P15. En alguna ocasión tuvo problemas con la empresa en relación a problemas documentales de retraso.					
P16. Los servicios que presta la empresa lograron satisfacer sus requerimientos en los niveles adecuados.					
P17. Observa que la empresa presenta una capacidad efectiva para satisfacer sus necesidades como cliente.					



Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P18. La disposición de las instalaciones en la empresa facilita la organización y coordinación.					
P19. La infraestructura de la empresa satisface sus requerimientos cuando es necesario.					
P20. La capacidad de las instalaciones de la empresa cumple a cabalidad con lo que requiere el cliente.					
P21. En relación a sus consultas documentales, siempre tiene respuestas inmediatas del estado de su requerimiento.					
P22. El personal que atiende sus necesidades en la empresa lo hace siempre con especial interés.					
P23. Los colaboradores de la empresa le inspiran confianza en relación a sus requerimientos como cliente.					
P24. Su experiencia con los colaboradores de la empresa siempre fue satisfactoria.					

*¡Muchas gracias por su participación!*

### Anexo 3. Base de datos

	Gestión Documental												Calidad de los servicios											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Participante 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3
Participante 2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	3	1	4	3	3	3	3	1	4	2	2	2	1	3	2
Participante 3	3	3	1	3	2	2	1	1	2	3	2	1	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	4
Participante 4	1	1	1	3	4	2	1	3	2	1	2	4	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1
Participante 5	4	4	5	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	1	2	4	5	5	3	4	1	3	4
Participante 6	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	3	2	2	3	2	5	2	5	5	3	5	3	2	5
Participante 7	3	4	4	1	4	2	1	5	2	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	2	2	3	1	2
Participante 8	3	1	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	1	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4
Participante 9	3	3	3	2	1	3	5	1	3	4	3	1	4	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3
Participante 10	3	5	3	3	2	3	5	4	5	4	3	4	1	4	4	2	5	3	3	4	4	3	4	2
Participante 11	4	5	4	5	1	2	5	2	4	3	3	5	4	2	4	2	2	2	4	5	3	5	3	4
Participante 12	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	4
Participante 13	3	2	3	3	3	3	2	4	4	1	2	3	3	1	2	1	3	2	4	3	3	1	1	2

	Gestión Documental												Calidad de los servicios											
	Participante 14	5	3	2	3	2	3	1	3	4	2	3	1	1	3	1	4	2	2	3	3	4	1	5
Participante 15	2	3	3	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	1	3	1	2	1	3
Participante 16	2	3	1	4	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	4	3	2	4	4	3	3	1	1	4
Participante 17	1	2	2	3	3	3	5	4	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Participante 18	1	3	4	2	5	3	4	5	2	3	5	4	5	3	2	5	3	3	4	5	4	3	3	2
Participante 19	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2
Participante 20	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5	4
Participante 21	3	3	3	3	1	1	3	2	4	3	4	1	3	2	3	2	4	1	4	3	3	4	4	1
Participante 22	3	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	5	3	5	2
Participante 23	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1	3	1	1	2	3	3
Participante 24	3	2	2	3	1	3	3	3	1	4	2	5	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	1
Participante 25	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2

*Fuente: Encuesta aplicada en el "Operador Port Logistics S.A.C".*

## Anexo 4. Evidencia de similitud digital

# Gestión documental y la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador Port Logistics S.A.C, 2019

*por Lermo Cosme Angie Misheel*

---

**Fecha de entrega:** 01-dic-2021 11:03a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1729232424

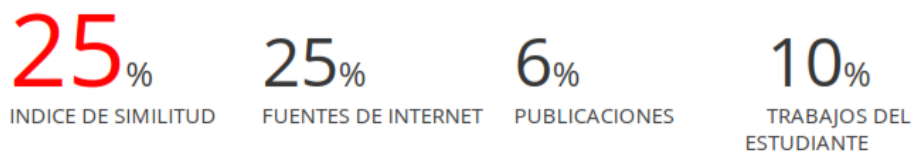
**Nombre del archivo:** Tesis\_Angie\_Lermo\_Cosme\_\_tesis\_final\_empastado.docx (3.14M)

**Total de palabras:** 15650

**Total de caracteres:** 84504

## Gestión documental y la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador Port Logistics S.A.C, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>16%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica De Cuenca</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Doménica Charlotte Toledo-Cabrera, Darwin Gabriel García-Herrera, Luis Bolívar Cabrera-Berrezueta, Juan Carlos Erazo-Álvarez et al. "Evaluación formativa en la educación virtual: una experiencia en el bachillerato intensivo", EPISTEME KOINONIA, 2020</b> Publicación	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>creativecommons.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	

		<1 %
8	1library.co Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.zillion.com.ar Fuente de Internet	<1 %
11	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	search.cerclefinance.com Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informatica Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
15	unejemplosencillo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
16	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	

---


<1 %

---

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 15 words

## Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio


**UNIVERSIDAD  
PERUANA DE  
CIENCIAS E  
INFORMÁTICA**  
La Comunidad del Futuro, Hoy

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: Lerma Cosme Angie Misheel  
 DNI: 74779768 Correo electrónico: 1520161@adexperu.edu.pe  
 Domicilio: Jr San Felipe Mz W1 LT13 Villa Marina - Chorrillos  
 Teléfono fijo: — Teléfono celular: 993493971

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS**

Facultad/Escuela: Facultad de ciencias empresariales y de negocios - A.N.T  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis   
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
"Gestión documental y la mejora de la calidad de los servicios prestados por el operador Port Logistics S.A.C, 2019"

**3.- OBTENER:**

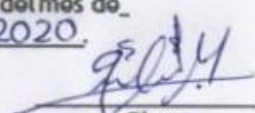
Bachiller ( ) Titulo  Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )


**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):  
 ( ) Sí, autorizo el depósito total.  
 Sí, autorizo el depósito y solo las partes: resumen  
 ( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 7 días del mes de diciembre de 2020.

  
 Firma

  
 Huella digital

## Anexo 6. Formato de validación de instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**“GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
 PRESTADOS POR EL OPERADOR PORT LOGISTICS S.A.C, 2019”**  
 Autor del Instrumento: Bachiller LERMO COSME, ANGIE MISHEEL

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Buena .....

Lima, 15 de octubre del 2020.

  
 .....  
 Mg. Rubén E. Hermoza Ochante  
 Reg. CIP N° 167882

Firma del Experto Informante

DNI:42037740 Telf./Cel.:941463983



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**“GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
 PRESTADOS POR EL OPERADOR PORT LOGISTICS S.A.C, 2019”**  
 Autor del Instrumento: Bachiller LERMO COSME, ANGIE MISHEEL

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				<b>X</b>	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					<b>X</b>
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				<b>X</b>	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					<b>X</b>
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					<b>X</b>
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				<b>X</b>	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					<b>X</b>
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					<b>X</b>

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 15 de octubre del 2020.



**Firma del Experto Informante**

DNI: 04069109 Telf./Cel.: 945380532

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: YUCRA RODRIGUEZ, LUIS CIPRIANO  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**“GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
 PRESTADOS POR EL OPERADOR PORT LOGISTICS S.A.C, 2019”**  
 Autor del Instrumento: Bachiller LERMO COSME, ANGIE MISHEEL

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				<b>X</b>	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					<b>X</b>
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				<b>X</b>	
ORGANIZACION	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					<b>X</b>
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					<b>X</b>
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				<b>X</b>	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					<b>X</b>
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					<b>X</b>

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

**Ninguno**.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

**Muy bueno**.....

Lima, 15 de octubre del 2020.



Firma del Experto Informante

DNI: 08121462 Telf./Cel.: 993640182