

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TESIS:

**“IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
DIGITAL
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA
ENTER SAC”**

PRESENTADO POR:

BACH. RUTH YENY FLOREZ HUICHO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

ASESOR:

ING. NICOLÁS NEIL RAMOS DÍAZ

LIMA – PERU

2019

**“IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA
ENTER SAC”**

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis padres por su apoyo incondicional, a mi abuela paterna que en todo momento fue mi motivación para seguir adelante y a mis familiares por su apoyo moral y espiritual.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios creador del Universo, a la Empresa Enter SAC por permitirme ser parte importante del plantel y darme la oportunidad de profundizar mis conocimientos profesionales y a todos mis compañeros de trabajo que de alguna manera apoyaron a la realización de mi Tesis.

RESUMEN

En el marco del cumplimiento del decreto legislativo 1310, Resolución de secretaria de Gobierno Digital – N° 001-2017-PCM/SEGD, la Empresa ENTER SAC, que se dedica al rubro de mensajería, se pone a la vanguardia, al querer implementar un sistema digitalización de Documentos, lo que permitiría, mejorar la elaboración de programas de gestión de documentos en las entidades públicas o las privadas que cumplan funciones públicas, La Secretaria Distrital de Integración Social diseña este Programa de Gestión Documental, como instrumento de apoyo para el desarrollo de sus procesos, procedimientos, manuales, lineamientos e instructivos, organización de Archivo de Gestión.

Al elaborar el Programa de Gestión Documental se ha observado los principios y procesos archivísticos, con este instrumento se pretende orientar a la entidad en su implantación, resaltando la importancia de los documentos y archivos como lenguaje natural de la administración pública, encaminando al archivo para que sea un verdadero centro de información, útil para la administración e importante para la cultura y los usuarios del servicio.

El desarrollo de la gestión documentaria está directamente relacionado con los procesos y procedimientos de la Secretaría de Gobierno Digital. Los documentos son la evidencia objetiva de todas las actividades adelantadas entre las dependencias de la Secretaría y otras entidades, constituyéndose en elementos probatorios de aquellos casos en donde se presentan eventos que alteran el normal desarrollo de los procesos internos y externos de la organización, y lo más importante es que se consolidan como fuentes de conocimiento al adquirir un valor administrativo, legal, fiscal, contable, cultural e histórico. De acuerdo con los lineamientos

establecidos por el poder legislativo del gobierno Peruano se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado", se ha elaborado el Programa de Gestión Documental para poder estar acordes con la mejora de tiempos y la ecología., este decreto nos pone al nivel de otras naciones emergentes como la nuestra, mejorando así aspectos económicos que obedecen a un plan de acción que en concordancia con los planes de mejoramiento evidencia los cambios esperados y la mejora continua en los procesos de las diversas instituciones de nuestro país, que pueden ser privadas, mixtas o estatales.

Palabras clave: Implementación - Gobierno Digital – Mejora de Procesos - Gestión Documental.

ABSTRACT

Within the framework of the fulfillment of Legislative Decree 1310, Resolution of the Secretary of the Digital Government - No. 001-2017-PCM / SEGD, the ENTER SAC Company, which is dedicated to the messaging industry, is at the forefront, wanting to implement a Document digitalization system, which would allow to improve the elaboration of document management programs in public or private entities that fulfill public functions, The District Secretary of Social Integration designs this Documentary Management Program, as a support instrument for development of its processes, procedures, manuals, guidelines and instructions, organization of Management File.

When developing the Documentary Management Program has been observed archival principles and processes, with this instrument is intended to guide the institution in its implementation, highlighting the importance of documents and archives as a natural language of public administration, leading to the file so that be a true information center, useful for the administration and important for the culture and users of the service.

The development of document management is directly related to the processes and procedures of the Digital Government Secretariat. The documents are the objective evidence of all the activities carried out between the dependencies of the Secretariat and other entities, constituting evidentiary elements in those cases where events that alter the normal development of the internal and external processes of the organization are presented, and more important is that they are consolidated as sources of knowledge when acquiring an administrative, legal, fiscal, accounting, cultural and historical value. In accordance with the guidelines established by the legislative power of the Peruvian government other provisions are issued in the field of

Document Management for all State Entities ", the Documentary Management Program has been prepared to be consistent with the improvement of time and ecology ., this decree puts us at the level of other emerging nations like ours, thus improving economic aspects that obey an action plan that in accordance with the improvement plans evidence the expected changes and the continuous improvement in the processes of the various institutions of our country, which can be deprived, mixed or state.

Keywords: Implementation - Digital Government - Process Improvement - Document Management.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vii
INDICE	ix
LISTA DE TABLAS.....	xii
LISTA DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: ESTUDIO METODOLOGICO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción o planteamiento del Problema	3
1.2. Delimitación del Problema de investigación	4
1.2.1. Espacial	4
1.2.2. Temporal	4
1.2.3. Social.....	4
1.2.4. Conceptual.....	4
1.3. Formulación del problema de investigación.....	5
1.3.1. Problema General.....	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Planteamiento de los objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Justificación e importancia de la investigación	7
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO	9
2.1. Antecedentes relacionados a la investigación de la tesis	9
2.1.1. Antecedentes nacionales	9
2.1.2. Antecedentes internacionales	12
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Modelo de la gestión documental.....	16

2.2.2.	Calidad de servicio	28
2.3.	Definición de Términos básicos.....	58
2.3.1.	Confidencialidad:	58
2.3.2.	Integridad:	58
2.3.3.	Disponibilidad:.....	59
2.4.	Hipótesis de la investigación	59
2.4.1.	Hipótesis general	59
2.4.2.	Hipótesis específicas	59
2.5.	Variables.	60
2.5.1.	Variable independiente.....	60
2.5.2.	Variable dependiente.....	60
2.6.	Indicadores y Operacionalización de las variables	60
CAPITULO III: DESARROLLO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION		61
3.1.	Tipo de la investigación	61
3.2.	Diseño de la investigación	61
3.3.	Niveles de la investigación	63
3.4.	Enfoque de la investigación	63
3.5.	Población y muestra.....	63
3.5.1.	Población.....	63
3.5.2.	Muestra.....	64
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.6.1.	Técnicas.....	65
3.6.2.	Instrumentos de recolección de información	65
3.7.	Procedimientos para el análisis de la información.....	66
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		74
4.1.	Validez de los instrumentos	74
4.2.	Confiabilidad de los instrumentos	76
4.3.	Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación.....	78
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		111
Conclusiones		111
Recomendaciones.....		113
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		114
Apéndices		117
Apéndice A. Matriz de consistencia.....		118

Apéndice B. Instrumentos de evaluación.....	120
Apéndice C. Instrumentos de evaluación.....	123
Apéndice D. Evidencias fotográfico	126

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de las variables.....	60
Tabla 2. Instrumentos de recolección de información	66
Tabla 3. Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre implementación del modelo de gestión documental digital	71
Tabla 4. Niveles y rangos del cuestionario sobre implementación del modelo de gestión digital	71
Tabla 5. Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre Calidad de servicio	73
Tabla 6. Niveles y rangos del cuestionario sobre calidad de servicio	73
Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario sobre contexto socioeconómico.....	75
Tabla 8. Valores de los niveles de validez	75
Tabla 9. Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna ...	77
Tabla 10. Valores de los niveles de confiabilidad	77
Tabla 11. Percepción de legalidad	79
Tabla 12. Percepción de la disponibilidad	80
Tabla 13. Percepción de la autenticidad	81
Tabla 14. Percepción de Técnicas de respaldo de información	82
Tabla 15. Percepción de la Calidad de servicio	83
Tabla 16. Prueba de Kolmogorov-smirnov para una muestra	85
Tabla 17. Matriz de correlación de Pearson.....	86
Tabla 18. Niveles de correlación	87

Tabla 19. Correlación entre la implementación del modelo de gestión digital y la calidad de servicio.....	88
Tabla 20. Correlación entre la Legalidad y la Calidad de servicio.....	91
Tabla 21. Correlación entre la disponibilidad y la calidad de servicio.....	93
Tabla 22. Correlación entre la autenticidad y la calidad de servicio	96
Tabla 23. Correlación entre las técnicas de respaldo de información y la calidad de servicio	99
Tabla 24: Comparación Pre y Post Test del Modelo de gestión documental digital	101
Tabla 25: Comparación de Pre y Post Test de Calidad de Servicio.....	102
Tabla 26: Cuadro de Resumen.....	102

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de vida de los documentos	28
Figura 2: Teorías de la Calidad	31
Figura 3: TQM	32
Figura 4: Diagrama de Ishikawa	48
Figura 5: Diagrama de Flujo	49
Figura 6: Procesos	50
Figura 7 : Productividad.....	51
Figura 8: Percepción de legalidad.....	79
Figura 9: Percepción de disponibilidad.....	80
Figura 10: Percepción de la autenticidad	81
Figura 11: Percepción de técnicas de respaldo de información	82
Figura 12: Percepción de la Calidad de servicio.....	83
Figura 13: Correlación entre implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio.....	89
Figura 14: Correlación entre la legalidad y la calidad de servicio.....	91
Figura 15: Correlación entre la disponibilidad y la calidad de servicio.	94
Figura 16: Correlación entre la autenticidad y la calidad de servicio.....	97
Figura 17: Correlación entre las técnicas de respaldo de información y la calidad de servicio.	100
Figura 18: Comparación de Pre y Post Test del modelo de Gestión Documental Digital.....	101
Figura 19: Comparación de Pre y Post Test de Calidad de Servicio	102

INTRODUCCION

La Empresa ENTER SAC, dedicada al rubro de mensajería, ha decidido implementar un sistema de digitalización para sus documentos, y esto se da en el marco de que existen múltiples razones por las que una empresa puede decidir pasar todos sus archivos al formato digital. No obstante, al día de hoy – en pleno siglo XXI – algunas organizaciones se resisten a la posibilidad de abandonar el habitual formato físico, resultante del desconocimiento sobre las amplias ventajas que puede otorgar tal medida, y su retribución a la gestión diaria de las compañías.

Como ya hemos afirmado en publicaciones anteriores, la digitalización de documentos no es más que el traslado de un archivo en su formato físico al formato digital. Esto, a través de un proceso en el que un documento, un libro o una foto son representados por un conjunto de puntos o muestras de sí mismo, transformándolos al formato digital.

Así, la digitalización documental ha pasado a convertirse en una solución para aquellas organizaciones que realizan un uso continuo y abundante de archivos, aunque como ya hemos dicho, muchas notarías, despachos profesionales e instituciones de la administración pública, mantienen el uso de papel mientras se resisten al uso de la digitalización como herramienta de mejoras en la gestión.

Una de las ventajas más importantes y evidentes de la digitalización, la representa el ahorro en espacio de almacenaje dentro de las organizaciones, aunado al ahorro en el gasto continuo de consumibles. Tal medida, cambia el estado físico de la información permitiéndole formar parte del entorno digital de la empresa.

En segundo lugar, la medida otorga mayor rapidez y flexibilidad en la gestión de los archivos. La decisión ofrecerá mayor facilidad a la hora de localizar, consultar, modificar y compartir un documento. Todos los documentos estarán al alcance de los equipos de trabajo a tan sólo unos segundos, tan solo pidiéndolos.

Finalmente, la digitalización de documentos ofrecerá mayor seguridad para el mantenimiento de la información, evitando la pérdida de documentos con su almacenaje en la nube. Todo ello con mayor relevancia, en el caso de archivos que requieran ser conservados durante largos períodos de tiempo.

CAPITULO I: ESTUDIO METODOLOGICO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción o planteamiento del Problema

La situación problemática que se desea solucionar consiste en la documentación física que se tiene almacenada en diferentes áreas de nuestra organización y que ocupan espacios considerables. La documentación física consta de diversos tipos documentales como Estados de Cuenta (EECC), Correspondencias, cartas, Expedientes, Libros, cargos de entrega, planillas entre otros, que necesitan ser automatizados y sobre todo ser ubicados de manera rápida ya que por la cantidad existente de la documentación física es muy difícil poder ubicar un registro determinado.

La documentación física almacenada puede darse de 2 formas. Una transitoria y que está continuamente cambiando por campañas, tipo de servicios, y entre otros casos. Por lo tanto, el volumen de los físicos es objeto de procesamiento diario por un promedio de entre 15 a 25 mil imágenes por día.

Otro tipo de almacenamiento de documentos se da por proyectos, que consiste en realizar un acuerdo o contrato con nuestros clientes para la trata de sus documentos físicos.

Estos volúmenes son mucho más altos y de distintas variedades que ocupan almacenes enteros dedicados a la custodia de documentación.

Los problemas con el papel y la variedad de documentos existentes, denotan un alto volumen de documentación que ocupa espacio físico que puede traer consecuencias nefastas para la Empresa Enter SAC.

1.2. Delimitación del Problema de investigación

1.2.1. Espacial

Este proyecto se llevará a cabo es en el área de Digitalización de la Empresa Enter SAC. Ubicado en el distrito de San Luis, Lima. El área digital cuenta además con un área o espacio asignado para el almacenamiento temporal de la documentación física. Cuenta con las herramientas y el equipo técnico para el cumplimiento de sus funciones.

1.2.2. Temporal

Periodo Enero – Diciembre 2017

1.2.3. Social

El conocimiento de aplicación y requerimiento de implementación del modelo de gestión documental digital que permite que la Empresa Enter SAC, brinde un servicio de calidad, que abarca a todo el personal de la Empresa Enter SAC, clientes y público en general.

1.2.4. Conceptual.

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad mejorar el control de la documentación física que se encuentra almacenada en la Empresa Enter SAC. Servicio que ofrece a empresas para la gestión documental de forma automatizada, mediante la digitalización de documentos de tal manera que los documentos se convierten en

imágenes electrónicas. Lo que facilita de manera eficiente la ubicación de un registro determinado y poder acceder a ella desde cualquier punto. Esta información será vital y útil para la toma de decisiones para nuestra empresa como para nuestros clientes.

1.3. Formulación del problema de investigación.

1.3.1. Problema General

Pg. ¿De qué manera la implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC?

1.3.2. Problemas específicos

Pe. 1. ¿De qué manera la implementación de la legalidad en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?

Pe. 2. ¿De qué manera la implementación de la disponibilidad en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?

Pe. 3. ¿De qué manera la implementación de la autenticidad de documentos en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?

Pe. 4. ¿De qué manera la implementación de las técnicas de respaldo de información en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?

1.4.Planteamiento de los objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Og. Determinar de qué manera la implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

1.4.2. Objetivos específicos

Oe. 1. Determinar de qué manera la implementación de la legalidad en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

Oe. 2. Determinar de qué manera la implementación de la disponibilidad en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

Oe. 3. Determinar de qué manera la implementación de la autenticación de documentos en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

Oe. 4. Determinar de qué manera la implementación de las técnicas de respaldo de información en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

De acuerdo a los nuevos avances tecnológicos, nos encontramos en una situación en la que debemos estar al margen de la evolución de la tecnología y el procesamiento de información. En tal sentido se lleva a cabo este proyecto de mejora mediante el proceso de Digitalización de documentos con la finalidad de ofrecer a nuestros clientes, un mejor servicio en el manejo integral de gestión documentaria además de realizar consultas y preservar la documentación física en medios magnéticos o servidores de almacenamiento de información.

El motivo de digitalizar los documentos es para ofrecer una respuesta eficiente y oportuna a nuestros clientes sin tener que depender de los físicos que están almacenados en cajas, jvas, sistemas de logística documental. De esa manera se reduce tiempo, personal y costos de transporte innecesarios. Y evitaremos la manipulación continua de físicos que podrían hasta ser objeto de desgaste, tras papeleo, pérdida de los mismos.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Las Principales limitaciones que se encontró para elaborar el presente trabajo de investigación fueron:

- ✓ La bibliografía nos muestra poca información con respecto al tema de investigación Implementación del modelo de gestión documental digital y calidad de servicio, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- ✓ Carencia de antecedentes sobre investigaciones referente a aplicación de la ley Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. Resolución de secretaria de gobierno digital N° 001-2017 –PCM/SEGDI.

- ✓ Falta de disponibilidad de algunos de los profesionales Empresa Enter SAC, que eran parte de la muestra estudiada, debido al desinterés que evidenciaban.
- ✓ La limitación de tiempo para tener acceso a la información de los equipos que se usan en el área digital en la Empresa Enter SAC.

Estas limitaciones se superaron gracias al apoyo del gerente general y los administradores de la Empresa Enter SAC, quienes dispusieron de todo el apoyo para poder desarrollar la investigación, pues iba a ser de mucho beneficio para la empresa.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes relacionados a la investigación de la tesis

2.1.1. Antecedentes nacionales

(Vilca Lopez, Rony Octavio, 2014), en su investigación: Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial CPMP. En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En conclusión.

Como problemática da a conocer la gran cantidad de expedientes que se tiene en un área de esta entidad militar que aún no cuenta con una administración adecuada para trámites de pago de compensaciones y pensiones del personal militar.

El área encargada de custodiar los documentos es el Archivo de Gerencia de Pensiones. Archivo que sirve de sustento para el pago de sus beneficios previsionales pensiones o compensaciones por tiempos de servicio. Según la investigación realizada, menciona que tienen un aproximado de 50.000 legados en los servidores de las fuerzas armadas y policía nacional que están ordenados en almacenes de Archivos de forma alfabética por apellidos. Por lo tanto, la búsqueda de un legado requiere de tiempo, disposición de uno a más personas para la ubicación de estos legados, teniendo en cuenta que las solicitudes de préstamo de legados se hacen por mesa de partes y estos reciben un promedio de 100 a más solicitudes. Por los cuales hay demoras en las

atenciones y hasta se han detectado pérdidas de documentos, desgaste por la manipulación de documentos, el cual no permite una atención rápida al usuario final. Por ello se procede a realizar el proyecto de Digitalización de documentos, con la finalidad de salvaguardar información en una base de datos, ubicar de forma rápida un legado, disponer de ellos en cualquier momento mediante un sistema de consulta digital llamado Sistema Integrado de Pensiones (SIP). Este proyecto será de mucha ayuda para controlar la seguridad y gestión Documental y además de minimizar costos y mayor beneficio para la entidad militar.

(Albert Félix Liberato Navarro, Nadya Elida Marcial Reynalde , 2014) En su tesis:

Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCALPROSER, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Ingeniero Informático, estudio que tuvo como principal objetivo desarrollar Hoy en día, con el avance progresivo de la tecnología y la introducción de los documentos digitales, la perspectiva de la gestión documental ha cambiado de manera notable. Actualmente la gestión electrónica de documentos ayuda en la mejora de los procesos de trabajo, y en el intercambio de conocimientos entre instancias, permitiendo así que las organizaciones adquieran verdaderas dinámicas de cambio y mejora. Una de las organizaciones que tiene la necesidad de gestionar gran cantidad de documentos es el Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software (GIDIS) de la Pontificia Universidad Católica del Perú. GIDIS ejecutó durante el 2007 y el 2011 el proyecto COMPETISOFT para mejorar la competitividad de la industria de software de Iberoamérica. En el año 2013, se inició el Proyecto ProCal-ProSer cuya configuración de trabajo es análoga a la del

proyecto COMPETISOFT y donde se espera tener un flujo mucho mayor de documentos, con distintas personas en distintos grupos de trabajo haciendo investigación y perteneciendo a distintas instituciones. El presente proyecto de fin de carrera presenta el desarrollo de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicaciones para el Proyecto PROCAL- PROSER, aplicado al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDISPUCP, con el cual se pueda soportar todas las necesidades requeridas por los integrantes del GIDIS. El proyecto se inicia con una identificación de las distintas actividades que se realizan en el proyecto PROCAL-PROSER, para luego definir los requisitos que sirvieron de entrada para proceder el diseño e implementación de la solución en un entorno web, el cual finalmente cumplió con las diferentes necesidades requeridas por GIDIS, mediante una serie de pruebas realizadas con los miembros del grupo.

(Loza Carreño, Milagros del Rosario, 2016). En su tesis: Implementación de Mejora Continua en el Sistema de Gestión documental de la secretaria corporativa de Petroperú SA-2015. Presentada en la Universidad Privada del Norte para obtener el grado académico de Ingeniero Industrial en su Tesis propone:

PETROPERU S.A. es una institución estatal de capital privado dedicada a los hidrocarburos y sus derivados. Como parte de su organización se encuentra la Secretaria Corporativa de la cual tiene bajo su mando a la Oficina Gestión Documentaria, donde se concentra todo el ingreso de documentos, ya sea para la Oficina Principal o para las diversas Operaciones de la empresa. A inicios del año 2010, se planteó obtener un sistema de gestión documental que facilite el flujo del registro de los documentos que ingresan por la Oficina Gestión Documentaria, generando así una mayor accesibilidad

de los mismos mediante la forma digital de estos; ya que la manera tradicional por la que eran anteriormente registrados proporcionaba un flujo más lento y por consecuencia se podría obtener como resultado unos documentos con mala distribución de anexos y/o pérdida de los mismos. Por ese motivo, para mediados del año 2010 se adquiere un sistema de gestión documental por medio de una contratación emitida por el Dpto. Logística a quien le fue otorgada la Buena Pro a la empresa creadora de software LPA del Perú S.A.C. A inicios del 2011, se origina el despegue del sistema, generando así un lanzamiento corporativo del nuevo sistema de gestión documental para la empresa PETROPERU S.A. La Oficina Gestión Documentaria tiene a su cargo el sistema de gestión documental, el cual es un sistema que genera una amplia diversificación y visualización de todos los documentos que ingresan a través de las ventanillas de la oficina, generando así un flujo detallado que hace que el usuario final (Dependencia y/o Operaciones) tenga un amplio y detallado de todo (s) los documentos remitidos hacia ellos. Con este trabajo se buscará la mejora continua para que el sistema de digitalización tenga un óptimo desarrollo en todo su flujo desde el inicio de la recepción de documentos hasta la visualización del mismo mediante el sistema Filenet P8 de PETROPERU S.A.

2.1.2. Antecedentes internacionales

(Adriazola Mellado, Ana María, 2017). Presenta su tesis denominada: Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera, de la Universidad Pontificia de Chile para obtener el grado Magister en Procesamiento y Gestión de la información, En su Tesis: Nos muestra la organización documental del liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Santiago, desarrollando dos herramientas críticas para la gestión de documentos: el

Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización. Fue presentada una necesidad relevante para posibilitar el acceso a la información pública y para el desarrollo y gestión de la institución estudiada. Para este fin, se recopiló la normativa relativa a la generación y establecimiento de documentación en liceos públicos, incluyendo una revisión histórica y actual de la reglamentación del Instituto Nacional. Se expone un estudio de las unidades actuales de la organización, detectando funciones y su relación con la creación, registro y almacenamiento de documentos. Se confrontan la teoría y el resultado del estudio, generando un panorama que permite proponer un Cuadro de clasificación de carácter orgánico funcional y una tabla de retención documental que expone la permanencia o eliminación de la documentación.

(Fernández Pérez, José Gabriel , 2017) En su tesis Implementación del sistema integral de gestión documental de la comisión permanente para la Implementación y desarrollo Tesis Presentada para optar el grado de master en Ciencias, Universidad de la Habana. Cuba.

En la actualidad, la información es el activo intangible más importante con que cuenta la empresa. A partir de la misma se genera el conocimiento corporativo, y consecuentemente los demás subproductos. Ante el excesivo crecimiento de los volúmenes de información y de conocimientos generados, caracterizado por la dispersión, la duplicación documental y la inoperancia de los sistemas de almacenaje físico; las empresas han optado por instalar sistemas de gestión documental. Esta investigación se basa en el estudio de la gestión documental en la Comisión Permanente

para la Implementación y Desarrollo (en lo adelante Comisión), abordándose los aspectos teóricos metodológicos asociados a la gestión de documentos y a la evolución de sistemas documentales en el entorno organizacional. Se presentan las tendencias contemporáneas en cuanto a la integración de los recursos de información en las organizaciones. Los diferentes métodos y técnicas de investigación empleados, permiten realizar el diagnóstico de la gestión documental, elaborar el Cuadro de Clasificación Documental, la Tabla de Retención Documental y el Mapa de Procesos. Así mismo, como parte de la solución propuesta, se modelan los flujos de procesos asociados a la gestión documental en la Comisión y se implementa, mediante la parametrización del Sistema de Gestión de Contenido Empresarial (ECM) de código libre, Alfresco; la primera versión del Sistema Integral de Gestión Documental de la comisión.

(Rincón Pérez Nancy Carolina, 2009) En su tesis: Nivel de Implementación de Sistemas de gestión de documentos electrónicos en el sector Bancario de Bogotá, presentado en la Universidad de la Salle en Colombia, estudio que tuvo como objetivo describir La gestión documental se define como “el conjunto de las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final, con el fin de facilitar su utilización y conservación”¹. Para llevar a cabo estas actividades se requiere un programa de gestión documental, el cual es definido por Mejía (2005)² como “el conjunto de instrucciones en los que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tal como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”. Tradicionalmente la información de las

organizaciones estaba basada en documentos de soporte físico textual; actualmente, como consecuencia de la automatización de la información, proliferan los documentos electrónicos los cuales al igual que el papel son testimonio de los procesos desarrollados en una organización. Ante este nuevo enfoque consecuencia directa del auge de las tecnologías de información y comunicación (TIC) se generaron cambios en la infraestructura, procesos y servicios prestados por la mayoría de organizaciones, lo que lleva a las instituciones a centrar su atención en la transición entre los sistemas documentales en papel y la migración de estos al entorno digital. La aparición de productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica de documentos mejoran los niveles de calidad y administración de la documentación de la organización.

El presente trabajo pretende identificar el nivel de implementación de los sistemas de gestión de documentos electrónicos en Colombia, específicamente en el sector bancario de Bogotá. A partir de este análisis se intenta proporcionar información sobre la situación real de los programas de gestión documental en los archivos de las entidades bancarias analizadas y orientar al lector sobre el desarrollo de los procesos actuales de creación, consulta y conservación de la información electrónica financiera. Para un mayor conocimiento del desarrollo de los sistemas de gestión de documentos electrónicos, en la primera parte de este trabajo, se esbozan algunos datos sobre la situación actual de la gestión de documentos en formato electrónico.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Modelo de la gestión documental

2.2.1.1. Definición

La gestión documental consiste en el procedimiento y mantenimiento que se les da a los documentos desde el iniciación de su ciclo de vida, es decir, la elaboración del mismo documento, hasta su eliminación o conservación inquebrantable, todo esto alcanzando las diversa etapas que forman parte del ciclo de vida de los documentos, respetando el principio de orden original y el principio de procedencia (Fernandez Valderrama, 2001) .

Es el proceso de trámite documentario donde se desarrolla las actividades referentes a la recepción, registro, distribución, circulación, expedición, despacho y control de documentos.

El trámite documentario, permite que las organizaciones tengan un mejor control e inspección de la ubicación física, período vigente y pasado de la documentación que llega a la mesa de partes de la organización de donde parte para su correspondiente distribución y en base a estos datos mostrar estadísticas que le permitirán analizar los movimientos iterativos para que no se pueda añadir valor y cuellos de botella; para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.

Según el (Comite de Archivos Electrónicos del Consejo Internacional de Archivos, 2002) , citado en CONDE (2002 p 8) es la “información registrada, producida o recibida en torno a la implantación, realización y ámbito de una actividad institucional o

personal que engloba contenido, contexto y estructura y permite probar la existencia de la actividad que lo generó”. “Toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogida en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos”. Ley del patrimonio histórico español, artículo 49.1, citado en (Fernández, 2000).

2.2.1.2. Historia de la Gestión Documental digital

La gestión documental es una actividad que data desde los mismos inicios de la escritura, la necesidad de mantener documentos de todo tipo de transacciones e investigaciones iba de la mano con la producción de conocimiento en la historia, y como se hacía esa información duradera para el futuro.

Dentro del entorno empresarial, en primera instancia, se habló de la gestión documental a cargo de ciertos individuos dentro de la compañía que administraban los repositorios físicos de documentos, tales como los archivadores, las estanterías y los libros de registro.

Con el auge de la computación, se empezó a hacer uso de ellos en los años de 1960 para apoyar la actividad de administración de documentos por primera vez en las grandes bibliotecas nacionales de Estados Unidos e Inglaterra, por medio de sistemas conocidos como MARC, por sus siglas en inglés que traducen Catalogación legible por computador.

Más adelante, cuando se intensifica aún más las tecnologías de la información y comunicación en el sector empresarial, se empieza a hablar de bases de datos y

documentos electrónicos, un nuevo concepto que revolucionaría el tratamiento de información dentro las empresas. Igualmente, entran en juego las aplicaciones para gestión de documentos físicos y fotografías.

Cuando estos documentos electrónicos aumentan su popularidad, nacen a mediados de 1982 los gestores de documentos electrónicos, conocidos por sus siglas en inglés EDM. Estos sistemas eran capaces de administrar tipos de archivos del propietario y un número limitado de formatos de archivos.

Su evolución hacia los 90's permitió la administración de cualquier tipo de formato que pueda ser almacenado en la red, herramientas de colaboración, seguridad, flujos de trabajo y capacidades de auditoría. A esto se le conoce formalmente como un Sistema de Gestión Documental, el protagonista de la administración de documentos en el entorno moderno. (dmsosw, 2013).

Como vemos, la gestión de documentos se convertía en un caos y una fuente de costos importante en las compañías, el cual obligó a buscar otras herramientas que facilitaran ésta labor, y en pleno auge de la computación y las soluciones informáticas los sistemas digitales para administrar estos contenidos se convirtieron rápidamente en la solución. De ahí que empezaron a acoplarse nuevas utilidades en el cuidado y la manipulación de documentos para facilitar las nuevas exigencias

2.2.1.3. La gestión documental: conceptos

El término “sistema de gestión documental” se refiere a un software que te permite almacenar y realizar un seguimiento de documentos electrónicos. Si bien esta es la

función más básica de cualquier sistema de gestión documental, normalmente vienen junto con una gran variedad de características.

Puedes encontrar sistemas de gestión documental de muchas formas y tamaños. Algunos son independientes, lo que significa que son programas diseñados con el único propósito de ayudar a los usuarios con la gestión de archivos y documentos. Otros forman parte de una suite de productos más robusta que contienen una serie de otras herramientas de negocio relacionadas, como calendarios, mensajería, blogs, wikis y seguimiento de casos, solo por nombrar unos pocos.

El software de gestión documental hace que sea fácil para las empresas combinar en un mismo lugar documentos en papel con otros archivos digitales. Los documentos físicos, como cheques y tarjetas de visita, por ejemplo, se escanean y su versión digital es importada por el sistema de gestión documental. Los formatos de archivo que soporta un software de gestión documental pueden variar desde documentos de Word, hojas de cálculo Excel, presentaciones de PowerPoint, archivos PDF, y así sucesivamente.

Los componentes básicos de un sistema de gestión documental son:

- Almacén de documento
- Check-in/check-out
- Coordinación para edición simultánea
- Control de acceso y seguridad
- Búsqueda y recuperación de documentos
- Control de versiones

- Indexación y clasificación
- Auditoría de todas las acciones
- Nota.

Muchas empresas no saben por qué la gestión documental es importante. En muchos casos hacen un mejor trabajo de gestión y seguridad con su material de oficina que con los documentos y archivos que son críticos para su negocio. Los documentos electrónicos son actualmente el alma de la empresa moderna, pero a menudo su gestión y seguridad se da por sentado. La gestión de documentos durante mucho tiempo ha sido ignorada por muchas empresas, aunque eso está cambiando rápidamente ya que es capaz de aportar mucho valor al resto de sistemas de gestión empresarial.

Un primer punto donde podemos ver la importancia de un sistema de gestión documental es en la ayuda que proporcionan para evitar incurrir en muchos gastos relacionados con la documentación.

Las empresas incurren en estos gastos debido a:

- El tiempo y el esfuerzo desperdiciado en la localización de los documentos. Este es mucho más alto de lo que cabría pensar. Investigaciones recientes han indicado que casi el 10% del tiempo de trabajo diario de un trabajador de oficina lo dedica a tratar de localizar la información y los documentos que necesita.
- Esfuerzo redundante, que muchas veces se utiliza porque se cree que es más fácil recrear algo que tratar de encontrarlo.
- El tiempo y el esfuerzo involucrado en determinar quién tiene la última versión de un documento, así como recuperarlo cuando varias versiones se sobrescriben entre sí.

- El uso innecesario de dispositivos de almacenamiento de red y el ancho de banda de red que se utiliza debido a que los documentos están dispersos por todas partes de la empresa, en lugar de estar centralizados.

Además de la importancia de un sistema de gestión documental para minimizar estos gastos, también existen una serie de riesgos unidos al hecho de no utilizar un sistema de gestión de documentos.

Sin un sistema de gestión documental:

- La seguridad se aplica, a lo sumo, al azar, lo que provoca que se incurra en el riesgo de exponer información importante al escrutinio de personas potencialmente inapropiadas.
- Los documentos críticos se almacenan (a menudo exclusivamente) en ordenadores portátiles que podrían ser perdidos, robados o dañados en cualquier momento.
- Los documentos almacenados centralmente en unidades de red de Windows, una vez eliminados, no van a una papelera de reciclaje, como se cree comúnmente.
- Simplemente desaparecen, y para recuperar uno eliminado por error, deben restaurarse lentamente las copias de seguridad, si tienes la suerte de que hayan sido incluidos.
- No existe ningún registro de auditoría para saber quién ha visto y/o editado un documento. Por lo tanto, es imposible controlar un proceso de negocio para descubrir errores o ineficiencias.

Considera los gastos y riesgos vistos arriba y piensa cómo se puede ver afectada tu empresa por no tener un plan en marcha para tener un sistema de gestión documental eficaz. (endeos, 2017)

La UNESCO, mediante el Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP), definía en 1979 gestión de documentos como “el dominio de la administrativa general con vista a asegurar la economía y la eficacia de las operaciones desde la creación, mantenimiento y utilización, hasta la afectación final de los documentos”, (Llansó J., 2006. p 9), economía y eficacia aplicadas al ciclo de vida, porque “la noción de gestión de documentos abraza todo el ciclo de utilización de los documentos, desde su creación o recepción hasta el momento en que los documentos no son necesarios en la conclusión de los asuntos corrientes de una organización o institución. La afectación final dada al documento depende de la evaluación que se haga de su valor y de su utilidad potencial, y puede tomar la forma de una transferencia a un depósito intermedio para su almacenamiento temporal, de su transferencia directa a un servicio de archivos, de una donación a un depósito habilitado, de reproducción antes de su destrucción o por último, de destrucción pura y simple.” (Aranda, 2013).

Lacombe (2009 p 6) manifiesta que la mayoría de los diccionarios de terminología archivística definen la gestión de documentos como “el conjunto de procedimientos y operaciones técnicas referentes a su producción, tramitación, uso, evaluación, archivamiento de documentos en fase corriente e intermedia, viendo su recolección de manera permanente lo que concuerda con la propuesta del glosario de InterPARES, teniendo como única diferencia, la existencia de dos subsistemas record-making y record-keeping, ambos subordinados al sistema de gestión de documentos. Donde

Kepping significa “mantenimiento”, sólo una de las funciones y recordkeeping comprende otras funciones como almacenamiento, uso y destinación. “Producir un documento archivístico incluye el proceso de elaborarlo o el proceso de recibir un documento archivístico y mantenerlo”.

La gestión documental, es visto como un sistema: “La información que entra, la información procesada, la información que sale” “information qui entre, information traitée, information qui sort”, dando prioridad a los diversos sistemas de información, la clasificación, la descripción y la preservación (...) Roberge (2002 p 5) su función es la de apoyar la toma de decisiones y operaciones diarias de una organización, su objetivo sigue siendo la eficiencia administrativa y la rentabilidad. Este autor sostiene (2009) que uno de los retos que enfrentan las organizaciones de hoy es proteger su memoria corporativa y ser viable para el buen funcionamiento del gobierno a través de un sistema de gestión sostenible que incluye sus componentes, para darles a las personas acreditadas acceso a cualquier información pertinente a través de soportes que documenten la actividad de la organización.

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad, de las transacciones de las organizaciones y por ello podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que

se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación. (Font, Ruiz, Mena, 2012).

Ciclo de Vida del documento.

En pleno siglo XXI los documentos también se generan (y cada vez más) en formato electrónico. Nos referiremos al recorrido que seguirá un documento de archivo en formato clásico papel (según el Diccionario de Terminología Archivística, un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto elaborado de acuerdo con unas características de tipo material y formal). También existen los documentos en formato electrónico puesto que las características que reúne un documento no varían al cambiar de formato. Lo importante aquí no es el soporte del que estén hechos sino la información que contengan. Para que un documento sea considerado de archivo ha de ser creado como resultado de la actividad del organismo que lo albergue. Y es que dependiendo de esta información, tendremos documentos más antiguos o documentos que estarán predestinados a “morir” muy pronto.

Si bien es cierto cualquier documento nace para dar constancia material de un hecho o de un acto, ese es su valor primario. Pero pasado el tiempo el valor primario (el de proveer valor probatorio a una actividad) deja de tener tanta importancia. Es entonces cuando puede empezar a aumentar su valor histórico o cultural, el llamado valor secundario del documento. Por eso un privilegio rodado tiene una vida tan larga.

En el momento de su creación sirvió para dar constancia de la concesión de una gracia o prerrogativa a una persona, pero pasado el tiempo lo conservamos celosamente debido a su alto valor histórico. Sin embargo, una multa de tráfico no parece ser tan importante a priori. Y aunque ya hemos hablado alguna vez de las diferencias y distintos

tratamientos entre un archivo vivo o un archivo histórico, hoy nos centraremos en el camino que los documentos públicos de archivo recorren. Como decíamos, los documentos también tienen distintas fases de actividad o ciclos vitales. Casi como los seres vivos. Al principio se encuentran muy activos y según va pasando el tiempo esta actividad disminuye hasta desembocar en la inactividad completa.

Los documentos también tienen la capacidad de “resucitar” y volver a su fase activa. Estos ciclos están regulados en España por el Sistema Archivístico Español.

Fase activa: archivo de oficina

Dependiendo de la etapa vital en la que se encuentre un documento lo podremos encontrar en un archivo diferente, ya que cada archivo trata y custodia la documentación de manera distinta. Hablemos de un documento administrativo cualquiera. Al nacer tendrá que ser custodiado durante 5 años aproximadamente en un archivo de oficina porque será habitual presentarlo o disponer de él para dar constancia de un acto administrativo o como parte para completar un expediente. Por seguir con el ejemplo anterior, imaginad una multa de tráfico. Al principio será consultada de manera habitual por múltiples motivos: para saber si ha sido pagada, si conlleva una sanción administrativa además de la económica, por si tiene que ser presentada en un juicio o para otras circunstancias. Pero con el tiempo y una vez cumplido su cometido, será cada vez menos habitual consultar o disponer de dicha multa. Nuestra pobre multa quedará relegada y tendrá que pasar a su siguiente ciclo de vida documental: el archivo central.

Fase semiactiva: archivo central

El archivo central es un archivo donde pasan todos aquellos documentos de archivo que se encuentran en una fase semiactiva, es decir, que ya no se consultan habitualmente pero que pueden ser requeridos en un momento dado y volver así a su fase activa. Este archivo suele nutrirse de la documentación aportada por los archivos de oficina.

Custodia la documentación unos 15 años, aunque esto varía dependiendo de la capacidad de espacio que tenga. Estos archivos centrales sirven para la recogida, ordenación, clasificación y custodia de la documentación producida por las diferentes unidades administrativas, de los ministerios, por ejemplo.

Fase ¿inactiva?: expurgo, archivo intermedio y archivo histórico.

Transcurrido el tiempo debido, la documentación de estos archivos entrará en una fase inactiva y deberá proseguir su viaje. Es entonces cuando aparece en escena el Archivo Intermedio, en la Administración Española es el Archivo General de la Administración (AGA) creado en 1969. Allí los documentos de archivo pasarán 25 años más hasta que les llegue la transferencia definitiva al archivo histórico, en el caso que nos ocupa, al Archivo Histórico Nacional (AHN). Aunque la transferencia definitiva no siempre se produce debido a la falta de espacio que tiene el AHN, pues actualmente se encuentra saturado a pesar de las últimas reformas y ampliaciones de las instalaciones. Por eso el AGA simultanea sus funciones de Archivo Intermedio, recibiendo anualmente documentación con más de 15 años de antigüedad, con las de Archivo Histórico.

Archivo Intermedio, en la Administración Española es el Archivo General de la Administración (AGA) creado en 1969. Allí los documentos de archivo pasarán 25 años más hasta que le llegue la transferencia definitiva al archivo histórico, en el caso que nos ocupa, al Archivo Histórico Nacional (AHN). Aunque la transferencia definitiva no siempre se produce debido a la falta de espacio que tiene el AHN, pues actualmente se encuentra saturado a pesar de las últimas reformas y ampliaciones de las instalaciones. Por eso el AGA simultanea sus funciones de Archivo Intermedio, recibiendo anualmente documentación con más de 15 años de antigüedad, con las de Archivo Histórico, definitivo en un archivo histórico. Deberíamos señalar que no todos los documentos corren la misma suerte. Muchos de ellos son expurgados por su bajo valor secundario (valor cultural e histórico). Y aunque las características y posterior tratamiento de un documento del ámbito público puedan diferir a la del ámbito privado, todos ellos tienen en común la información. No olvidemos que todos son información registrada producida o recibida durante la iniciación, desarrollo o terminación de una actividad. Con suerte, nuestro documento acabará en las instalaciones de un archivo histórico pudiendo ser consultado por historiadores e investigadores. Todo dependerá de la relevancia y el valor de la actividad que refleje el documento. Y nuestra pobre multa no parece ser la mejor candidata para ser custodiada de manera definitiva. (Normadat, 2016).



Figura 1: Ciclo de vida de los documentos

Fuente: Normadat

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición.

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso (aiteco, 2017) .

2.2.2.2. Servicio.

Un servicio es un conjunto de acciones que buscan la satisfacción de una o varias personas, que pueden cubrir sus necesidades parcial o totalmente.

2.2.2.3. Calidad.

Se acepta la definición de la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es la “totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o personas) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”.

Importancia de la calidad

Particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

- a) Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reproceso y garantías por devolución.
- b) Prestigio de la organización: La calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- c) Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
- d) Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben

cumplir con las expectativas de calidad y precio (Carro Paz Roberto- Gonzales Gomez Daniel, 2017).

2.2.2.4. Calidad Producto.

EL producto es un bien tangible y para tener vida y desarrollo en el mercado tiene que tener una consistencia material buena, de tal manera que el cliente pueda resolver una necesidad o varias que este tuviera.

2.2.2.5. Sistema de Calidad.

Es la interrelación de la calidad de productos y servicios que busca la satisfacción del cliente, contando para eso con el aval de la parte administrativa, dichos productos y servicios tiene que tener un sistema de calidad donde participen todo el personal que traigan beneficios a la empresa u organización, logrando con ello una buena rentabilidad y crecimiento de la misma.

2.2.2.6. Mejora Continua.

La mejora continua en su nivel clásico planteada en los años 50 por Edward Deming, después de la segunda guerra mundial, para poder ayudar a desarrollar a las empresa Japonesas de su estado de desastre total, planteo 4 pautas a la cual el llamo; Ciclo de mejora continua. Estas son:

- a) **Planear.** Que es la parte que establece objetivos y procesos para obtener los resultados de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la empresa u organización.
- b) **Hacer.** En esta parte se implementan los procesos, para alcanzar los objetivos.

- c) **Verificar.** En esta parte se mide el desempeño de los procesos, de acuerdo a los objetivos perseguidos.
- d) **Actuar.** Que abarca la toma de decisiones para la mejora.



Figura 2: Teorías de la Calidad

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.7. Administración de la calidad.

La administración de la calidad es la buena distribución en todos sus aspectos y estándares lo cual busca que un producto sea producido bajo estrictas normas de calidad de un sistema cuyas relaciones de interacción que le confiere la empresa pueda unificarse a un sistema para cumplir un objetivo común, lo cual se hace respetando en forma estricta el proceso que viene a ser un conjunto de actividades relacionada y ordenadas con la que se consigue permanecer en un mercado competitivo.

2.2.2.8. La gestión de la calidad total.

La gestión de la calidad total, que en resumen se escribe TQM, del inglés Total Quality Management, es una estrategia de gestión que fue creada para que el personal de una empresa o institución tenga conciencia de que es calidad, eso nos conlleva que el concepto de calidad lo practica desde el Gerente, hasta el personal de menos capacitación técnica en la empresa.

La filosofía TQM, se puede resumir en 4 puntos.

- a) Clientes en primer lugar.
- b) Mejora continua
- c) Tener como objetivo cero defectos
- d) Capacitación y desarrollo constante.

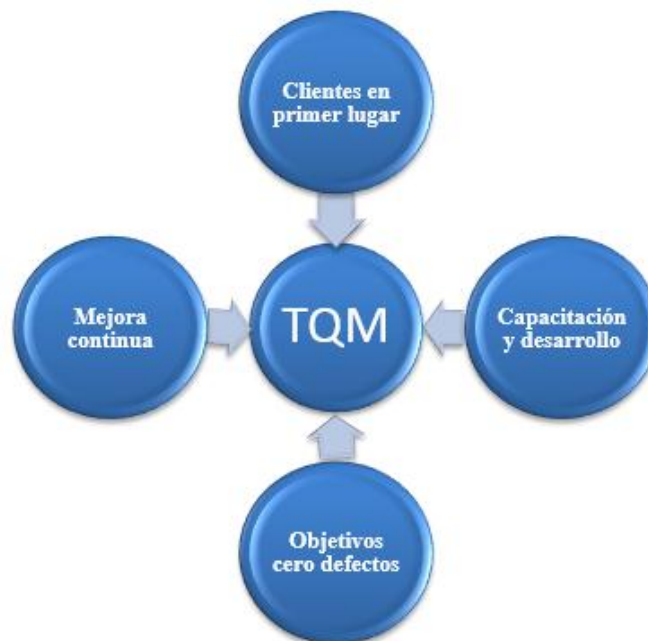


Figura 3: TQM

Elaboración: Propia

Autores de la gestión de la calidad

La calidad es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en que se está trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiado costosa y por eso influía en las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los costos de las empresas y una mayor ganancia. Se ha discutido mucho la definición de calidad, pero los pensadores que más han sobresalido en el tema son los que presentaremos a continuación.

➤ **(Joseph M. Juran)**

Joseph M. Juran nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania, y se radicó en Estados Unidos en 1912. Graduado en ingeniería y leyes, ascendió hasta ocupar los puestos de gerente de calidad en la Western Electric Company, fue funcionario del gobierno, y profesor de ingeniería en la Universidad de Nueva York antes de iniciarse en la carrera de consultor en 1950.

En 1928 escribió su primer trabajo sobre calidad: un folleto de entrenamiento llamado “Método estadístico aplicado a los problemas de manufactura”. En 1937 conceptualizó el principio de Pareto.

Juran es considerado como uno de los gestores de la revolución de la calidad en Japón, donde desde 1954 dictó conferencias y asesoró a empresas. No obstante, Juran cree que los principales responsables de la revolución de la calidad en Japón han sido los propios gerentes de operaciones y los especialistas japoneses. En 1979, fundó el

Instituto Juran, donde se dictan seminarios de capacitación y se publican trabajos sobre la materia.

En 1984 lo premia el emperador japonés Hiri Hito con la orden del tesoro sagrado. Finalmente, después de una serie de lecturas triunfantes en 1993 y 1994, el tour “The Last World”, él suspendió toda publicación reciente, para dedicarse a escribir proyectos y dedicar tiempo a sus obligaciones familiares.

Juran enfatiza la responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Una de sus aportaciones clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad.

¿Qué es calidad para J. Juran?

Es la adecuación para el uso en términos de diseño, conformación, disponibilidad, seguridad y uso práctico y se basa en sistemas y técnicas para la resolución de problemas. Juran enfoca su atención en la administración vista de arriba hacia abajo y en métodos o técnicas, antes que el orgullo o la satisfacción del trabajador, factor que le diferencia de la filosofía de Deming.

Su filosofía

- Los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad.
- Los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio.

Juran considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Principio de Pareto

Fue en 1941 que Juran descubrió la obra de Vilfredo Pareto. Juran amplió la aplicación del principio de Pareto a cuestiones de calidad (por ejemplo, el 80% de un problema es causado por el 20% de las causas). Esto también se conoce como "los pocos vitales y muchos triviales". Juran en los últimos años ha preferido "los pocos vitales y los muchos útiles" para indicar que el 80% restante de las causas no deben ser totalmente ignoradas.

Los tres procesos universales de la gestión para la calidad

La Trilogía de Juran es la forma de gestionar la Calidad Total, lo cual se hace por medio del uso de tres procesos:

- ✓ Planificación de la calidad.
- ✓ Control de calidad
- ✓ Mejora de la calidad

Planificación de la calidad

En esta actividad se desarrollan los productos y procesos que son necesarios para cumplir con las necesidades de los clientes. Esto involucra una serie de actividades universales que se resumen de la siguiente manera:

- ✓ Determinar quiénes son los clientes.
- ✓ Determinar las necesidades de los clientes.
- ✓ Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía
- ✓ Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.

- ✓ Desarrollar el proceso capaz de producir productos con las características requeridas
- ✓ Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

Control de calidad

Este proceso administrativo consiste en las siguientes etapas:

- ✓ Evaluar el desempeño actual del proceso.
- ✓ Comparar el desempeño actual con las metas de calidad (real frente a estándar)
- ✓ Actuar sobre la diferencia.

Mejora de la calidad

En la lista de prioridades de Juran, el mejoramiento de la calidad ocupa un primer lugar. En este sentido, ha elaborado una propuesta estructurada que expuso por primera vez en su libro “Managerial Breakthrough” (Idea revolucionaria de administración), en 1964. Esta propuesta incluye una lista de responsabilidades no delegables para los altos ejecutivos:

- ✓ Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento.
- ✓ Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función.
- ✓ Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores.
- ✓ Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- ✓ Analizar los progresos en forma regular.
- ✓ Expresar reconocimiento a los equipos ganadores.

- ✓ Promocionar los resultados. Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de mejoramiento.
- ✓ Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad.

Según Juran, la mayor oportunidad de mejoramiento tanto tiempo descuidado estriba en los procesos empresariales.

Trilogía de Juran

- Planeación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

Pasos para la Planificación de la Calidad

En la planificación de la calidad se desarrollan los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.

La planificación de la calidad se explica en el siguiente diagrama de flujo.

Juran no hace énfasis en los problemas que pueden presentarse, sino en las herramientas para cualquier tarea de una empresa y así solucionarlos (Joseph M. Juran, 2012).

➤ **(William Edward Deming)**

Nació el 14 de octubre del año 1900, en Sioux City, Iowa, de familia muy pobre. Su padre era William Albert Deming, un abogado luchador que perdió una demanda judicial en Powell Wyoming lo que obligó a la familia a mudarse a dicha ciudad cuando Deming tenía siete años. Aunque generalmente nombrado por este apellido, "Edwards" era el apellido de su madre. Vivieron en una casa humilde donde la preocupación por cuál sería su próxima comida era parte de la vida diaria, Deming por tanto tuvo que empezar a trabajar desde los ocho años en un hotel local.

En el año de 1921, terminó la carrera con un título de grado en ingeniería eléctrica, en la Universidad de Wyoming

- En 1925 obtuvo la maestría en Física y Matemáticas en la Universidad de Colorado
- En 1928 obtuvo el Doctorado por la Universidad de Yale en Física donde fue empleado como profesor.

Después de obtener su doctorado, trabajó para el Departamento de Agricultura en Washington D.C. y como consejero estadístico para la Oficina de Censo de los Estados Unidos, durante este periodo Deming descubrió el trabajo sobre control estadístico de los procesos creado por Walter A. Shewhart que trabajaba en los Laboratorios Telefónicos Bell (Bell Labs) de la telefónica AT&T, que fueron la base de sus ideas, ideas que pasaron desapercibidas en Estados Unidos.

Trabajó en la planta Hawthorne de la Western Electric de Chicago en la cual 46,000 personas fabricaban teléfonos en un ambiente de explotación y mala remuneración. Promovió en su país el control estadístico de la calidad para el personal de la industria y universidades.

El prestigio de Deming está muy relacionado con el éxito de la industria japonesa, del cual es considerado en gran parte responsable. Con sus elocuentes conferencias en 1950 a los líderes empresariales japoneses, logró un cambio en su mentalidad administrativa y los convenció de que la calidad era un arma estratégica. Con argumentos contundentes demostraba los altos costos en que una empresa incurre cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminarles defectos, o las reposiciones y compensaciones pagadas a los clientes por las fallas en los mismos.

Filosofía de Deming: Bases de la filosofía de Deming

- Descubrir mejoras: productos / servicios.
- Reducir incertidumbre y variabilidad en los procesos.
- Para poder evitar variaciones propone un ciclo.
- A mayor calidad mayor productividad.
- La administración es la responsable de la mejora de la calidad.

El ciclo de Deming

El ciclo PHVA una estrategia de mejora continua en cuatro pasos, basados en un concepto ideado por Walter A. Shewhart, y es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo. Este es conocido como:

El ciclo Deming

- El ciclo de calidad
- Espiral de mejora continua

Los Catorce Puntos y Siete Pecados Mortales de Deming son los siguientes:

1. Hacer constante el propósito de mejorar la calidad
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva
4. Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad
5. Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo
7. Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.
8. Expulsar de la organización el miedo
9. Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.
10. Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento
14. Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores.

Los Siete Pecados Mortales

1. Carencia de constancia en los propósitos
2. Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos
3. Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual
4. Movilidad de la administración principal
5. Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles
6. Costos médicos excesivos
7. Costos de garantía excesiva.

Los logros de Deming son reconocidos mundialmente. Se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor. Cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto la economía crece. Falleció en diciembre de 1993, en Washington DC, Estados Unidos a sus 93 años de edad. (Willian Edward Deming, 2017)

➤ **(Philip B. Crosby)**

Nació el 18 de junio 1926 en Wheeling, Virginia, Estados Unidos. Graduado en pediatría, profesión de su padre, resolvió que esa carrera no era de su agrado. La carrera de Philip Crosby comenzó en una planta de fabricación en línea, donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos.

Crosby es un pensador que desarrolló el tema de la calidad en años muy recientes. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección se busca que el cliente salga

satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa. En 1979 se crea la fundación Philip Associates II Inc. la cual se le considera una firma líder en consultorías acerca de la calidad. Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un Mercado cada vez más globalizado.

Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos logros Cero Defectos. En las empresas donde no se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción. Para lograr Cero Defectos promueve catorce pasos los cuales son:

1. Compromiso de la dirección
2. Equipo para la mejora de la calidad
3. Medición del nivel de calidad
4. Evaluación del costo de la calidad
5. Conciencia de la calidad
6. Sistema de acciones correctivas
7. Establecer comité del Programa Cero Defectos
8. Entrenamiento en supervisión
9. Establecer el día "Cero defectos"
10. Fijar metas
11. Remover causas de errores
12. Dar reconocimiento
13. Formar consejos de calidad

14. Repetir todo de nuevo

Murió el 18 de Agosto del 2001 en la ciudad de Winter Park, Florida, Estados Unidos. (Philip B. Crosby, 2009).

➤ **(Kaoru Ishikawa)**

Químico y empresario japonés. Nació en Tokio, Japón el 13 de Julio de 1915. Perteneció a una familia dedicada a la industria. Recibió una muy buena educación en las mejores instituciones de la capital japonesa. Luego, estudió en el año 1939 en la prestigiosa Universidad de Tokio, allí recibió el título de químico. Al culminar su carrera, ingresó al mundo de la industria y luego se acercó al mundo militar.

Tiempo después, ayudó a impulsar la promoción del control de calidad en las industrias, y desde ese momento comenzó a trabajar como consultor en numerosas empresas e instituciones interesadas con las estrategias de desarrollo. Del Japón de la posguerra. Recordemos que, en este momento, la industria se encontraba golpeada por los efectos de la guerra y recuperar la producción era muy importante, por eso, la popularidad del control de calidad y de Ishikawa fue muy importante.

Posteriormente, obtuvo su doctorado en ingeniería en la Universidad de Tokio y en 1960 recibió una propuesta para ser profesor de la misma institución. Ejerció la docencia en el área de ingeniería. Por su buen desempeño, fue merecedor del Premio Deming y un reconocimiento de la ASQC (American Society for Quality Control). En 1960 Japón entró en la asociación internacional ISO (International Organization for Standardization), creada con el fin de establecer los estándares para las diversas

empresas y productos. Ishikawa estuvo en ella hasta 1977, durante este tiempo tuvo el honor de ser el presidente de la delegación del Japón.

Al culminar su periodo aquí, se desempeñó como presidente del Instituto de Tecnología Musashi de Japón. Su experticia en el campo del control de calidad, fue admirable. Realizó aportes a la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor del proceso en la empresa. Fue un gran administrador, planteó una teoría del sistema de calidad, caracterizada por dos niveles el gerencial y el evolutivo. Luego, a este análisis le fue conferido el nombre de diagrama Ishikawa, contiene unos gráficos que tienen como objetivo agrupar por categorías todas las causas de los problemas.

Por su aporte a la administración, se le considera el padre del análisis científico de las causas de problemas en procesos industriales. Para él, el control de calidad es definido como un método que consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor. En sus clases, siempre hizo hincapié en la importancia que la empresa estructure un Plan de Capacitación en Calidad, impartido a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización.

El Diagrama de Ishikawa, también fue apodado: diagrama de espina de pez, para su momento este método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que contribuyan a que exista, indispensable para hallar la causa de los problemas. Fue todo un éxito, muchas empresas que comenzaron a implementarlo

mejoraron su rentabilidad y algunas superaron profundos problemas estructurales y financieros.

La primera empresa que lo aplicó fue la Kawasaki Iron Fukiai Works, en 1952. Luego, del éxito rotundo de Kawasaki. Su popularidad se disparó, en ese momento, la actividad empresarial aumentó. Por ende, los consumidores japoneses encontraron productos más accesibles, de calidad y económicos. El espíritu insaciable de este oriental, generó diversos estudios y análisis para mejorar su invento, pero también implementó otros: hojas de control, análisis Pareto, con el fin de clasificar, identificar y resolver problemas. También, los diagramas de dispersión, las gráficas de control y el Análisis de Estratificación.

Otro de sus grandes aportes fue el círculo de calidad, práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones que permite a un equipo de cualquier área de la empresa buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas dependencias, o también para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo. A partir de este momento, cambió la concepción del trabajador en relación a la empresa y viceversa, porque se le dotó de poder y responsabilidad al trabajador, debido a que ellos podían ser promotores del mejoramiento de las operaciones de la empresa, quienes, podrían contribuir a mejorar la calidad, igualmente incrementar la productividad.

Sus principales ideas las expresó en su libro más importante llamado "¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa". En dicho texto expone que el Control Total de Calidad en Japón debe impactar a todos los integrantes de la empresa, desde

los más altos directivos hasta los empleados más bajos. Todos tienen poder, en diferentes medidas, para impulsar la empresa.

Kaoru Ishikawa estuvo interesado en modificar la manera de pensar de la gente respecto a su trabajo. Hoy en día, es conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial. Su trabajo fue interrumpido cuando Kaoru Ishikawa sufrió un derrame cerebral que lo tuvo enfermo varios meses y luego provocó su muerte el 16 de abril 1989 en Tokio (Kaoru Ishikawa, 2018).

Otro trabajo de Ishikawa es el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal.

Los resultados de este enfoque son:

- La calidad del producto es mejorada y uniforme, se reducen los defectos.
- Se logra una mayor confiabilidad hacia la empresa.
- Se reduce el costo.
- Se incrementa la cantidad de producción, lo cual facilita la realización y cumplimiento de horarios y metas.
- El trabajo de desperdicio y el re trabajar se reducen.
- Se establece y se mejora una técnica.
- Los gastos de inspección y pruebas se reducen.
- Se racionalizan los contratos entre vendedor y cliente
- Se amplía el Mercado de operaciones.
- Se mejoran las relaciones entre departamentos.

- Se reducen la información y reportes falsos.
- Las discusiones son más libres y democráticas.
- Las juntas son más eficientes.
- Las reparaciones e instalación de equipo son más realistas
- Se mejoran las relaciones humanas.

La filosofía de Ishikawa se resume en:

- La calidad empieza y termina con educación.
- El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.
- Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas.
- El control de calidad es responsabilidad de toda la organización.
- No se deben confundir los medios con los objetivos.
- Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.
- La Mercadotecnia es la entrada y éxito de la calidad
- La Alta Administración no debe mostrar resentimientos cuando los hechos son presentados por sus subordinados.
- El 95% de los problemas de la compañía pueden ser resueltos con las 7 herramientas para el control de la calidad.
- Los datos sin dispersión son falsos.

Practicar el Control de Calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

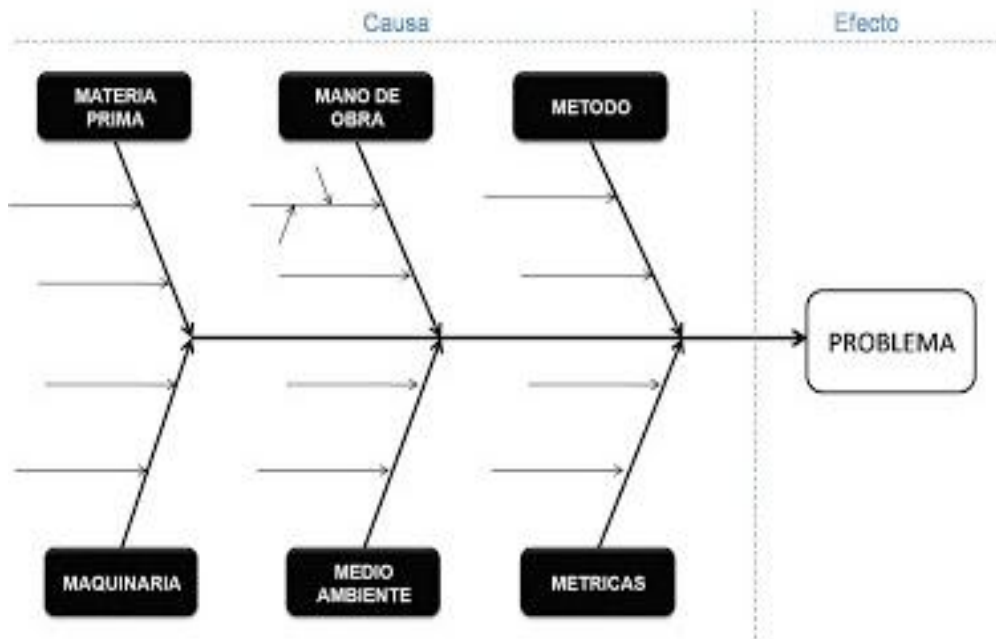


Figura 4: Diagrama de Ishikawa

Elaboración: Oscar Rete

Diagrama de flujo:

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Luego, un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa.

Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son

Considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

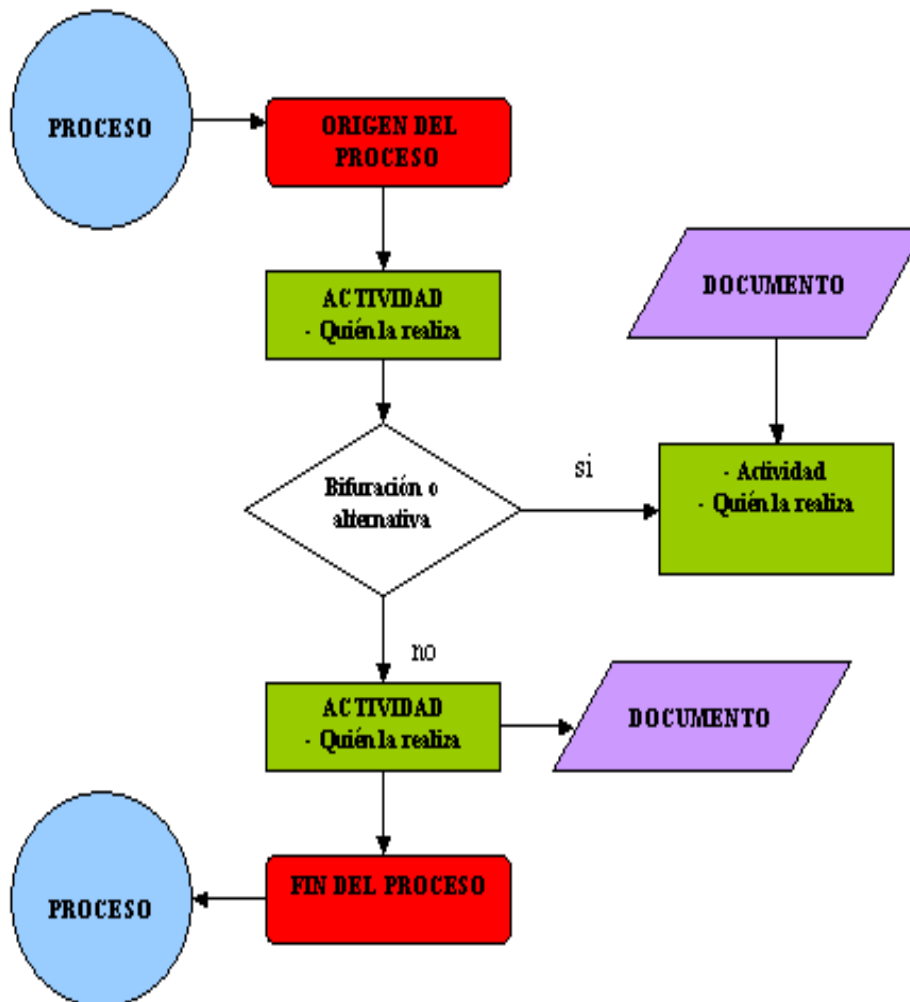


Figura 5: Diagrama de Flujo

Elaboración: Luis Miguel Manene

Procesos:

De acuerdo la ISO 9000:2000, se define proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Otra definición es la siguiente: Es la secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente, entendiéndose valor como todo aquello que el cliente o usuario aprecia o estima.

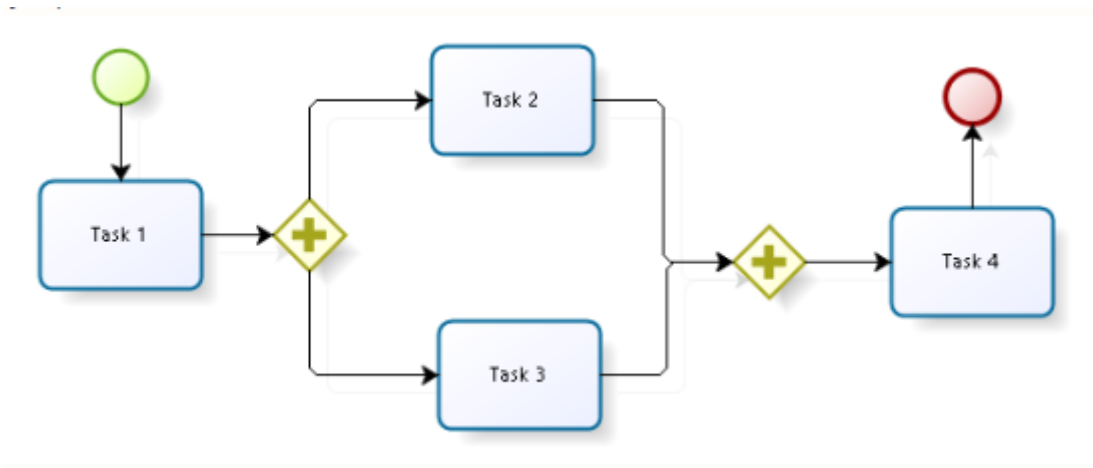


Figura 6: Procesos

Elaboración: Propia

Productividad

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los

resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficacia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y éstos se deben alcanzar. (Pulido, 2010).



Figura 7 : Productividad

Elaboración: Revista Transformación Digital.

2.2.2.9. INACAL

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

El INACAL es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad, responsable de su funcionamiento en el marco de lo establecido en la Ley N.º 30224; la misma que crea, en julio del año 2014, el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.

El INACAL tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

Son competencias del INACAL la normalización, la acreditación y la metrología, las mismas que ejerce en el ámbito nacional. Realiza sus funciones acordes a lo previsto en el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio, de la Organización Mundial del Comercio (OMC), y a los convenios internacionales y de integración sobre la materia de los que Perú es parte.

Asimismo, el INACAL promueve una cultura que contribuye a la adopción de prácticas de gestión de la calidad en el país y apoya a la mejora de la competitividad de las empresas, la eficiencia del Estado, y la protección de los ciudadanos y del medio ambiente.

El INACAL se sujeta al marco normativo y actuará en concordancia con la política, los planes y los objetivos que apruebe el Consejo Nacional para la Calidad.

Son funciones del INACAL las siguientes:

- Conducir el Sistema Nacional para la Calidad, acorde con los principios y disposiciones previstos en la Ley N.º 30224.
- Elaborar la propuesta de la Política Nacional para la Calidad y sustentarla ante el Consejo Nacional para la Calidad (CONACAL).
- Gestionar, promover y monitorear la implementación de la Política Nacional para la Calidad.
- Normar y regular las materias de normalización, acreditación y metrología, siguiendo los estándares y códigos internacionales reconocidos mundialmente por convenios y tratados de los que Perú es parte.
- Administrar y gestionar la normalización, la metrología y la acreditación, pudiendo delegar tareas específicas en los integrantes del Sistema Nacional para la Calidad (SNC).
- Administrar el servicio nacional de información de normas técnicas y procedimientos de evaluación de la conformidad, acorde a lo previsto en el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio, de la Organización Mundial del Comercio (OMC).
- Coordinar con los diferentes actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil; la atención de las necesidades relacionadas a la calidad.

- Articular las acciones y esfuerzos de los sectores, así como de los diferentes niveles de gobierno en materia de normalización, evaluación de la conformidad, acreditación y metrología.
- Promover que instituciones públicas y privadas fomenten prácticas y principios de gestión de la calidad; y uso de instrumentos y mecanismos de la calidad.
- Ejercer la representación internacional y participar activamente en las actividades de normalización, metrología y acreditación; suscribiendo acuerdos en el marco de la normativa vigente.
- Otras que se establezcan por ley.

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera (INACAL, 2016).

2.2.2.10. *Autoridades de Certificación.*

La certificación de productos busca demostrar al mercado y a los organismos reguladores que un proveedor elabora productos, desarrolla procesos o presta servicios que cumplen requisitos de calidad definidos.

La acreditación de las entidades de certificación de producto que conceden distintivos o marcas de calidad es el sistema más aceptado para generar confianza en dichas marcas, y, por tanto, en la calidad que representan.

Los organismos de certificación de productos cumplen los requisitos establecidos en la NTP - ISO/IEC 17065 “Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”. Para solicitar la acreditación, los organismos deben presentar el formulario respectivo y todos los anexos solicitados. (INACAL, 2016)

Acreditación de Laboratorios y Organismos

Es importante que las entidades públicas y privadas cuenten con el reconocimiento del Estado de su competencia técnica, para prestar sus servicios. De esta manera se genera confianza en los usuarios que buscan un resultado de calidad. Es la Dirección de Acreditación del INACAL (INACAL-DA) la que evalúa y acredita, bajo normas internacionales, a estas entidades.

Las acreditaciones que otorga INACAL - DA cuentan con reconocimiento internacional por ser parte de los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral en IAF (International Accreditation Fórum), en ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) y en IAAC (Inter American Accreditation Cooperation).

Las entidades que pueden acreditarse son: laboratorios de calibración, laboratorios de ensayo, laboratorios clínicos, organismos de certificación (productos, sistemas y personal); y organismos de inspección. (INACAL, 2016)

2.2.2.11. Características de la gestión Documental Digital

Luego de haber descrito La Gestión Documental Digital, debemos tener en cuenta las siguientes funciones de seguridad:

- Legalidad
- Disponibilidad
- Autenticidad
- Técnicas de respaldo de información

Además de estas características existen otros principios de seguridad que igualmente se resuelven, según las características del certificado y del protocolo empleado, como disponibilidad, auditabilidad, fiabilidad, etc.

Legalidad

El principio de legalidad, o también conocido como primacía de la ley, se define como la prevalencia de la ley ante cualquier otra actividad o acción que posee el poder público.

Disponibilidad

Se denomina disponibilidad a la posibilidad de una cosa o persona de estar presente cuando se la necesita. La disponibilidad remite a esta presencia funcional que hace posible dar respuestas, resolver problemas, o meramente proporcionar una ayuda limitada.

Autenticidad

La condición de auténtico se conoce como autenticidad. Auténtico, por su parte, es un adjetivo que califica a aquello que está documentado o certificado como verdadero o seguro.

Técnicas de respaldo de información

Almacenamiento en medios físicos. Los medios físicos son importantes, intenta siempre guardar tu información en una memoria USB, en un disco duro externo o incluso en un DVD o CD. Nunca serán suficientes únicamente dos respaldos; entre más tengas, más seguro estarás ante una pérdida de información.

2.2.2.12. Características de la Calidad de servicio

Luego de haber descrito La Calidad de servicio, debemos tener en cuenta las siguientes funciones dentro de la calidad:

- Mejora continua
- Diagrama de flujo
- Procesos
- Productividad

Además de estas características existen otros principios que regulan la calidad que igualmente se resuelven, según las características del certificado y del protocolo empleado, como garantía de servicio.

Mejora continua

Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso, el proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

Procesos

La palabra proceso presenta origen latino, del vocablo processus, de procedere, que viene de pro (para adelante) y cere (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.

Productividad

La productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

2.3. Definición de Términos básicos

2.3.1. Confidencialidad:

Es la propiedad de prevenir que se divulgue la información a personas o sistemas no autorizados.

2.3.2. Integridad:

Es la propiedad que busca proteger que se modifiquen los datos libres de forma no autorizada.

2.3.3. Disponibilidad:

Es una característica, cualidad o condición de la información que se encuentra a disposición de quien tiene que acceder a esta, bien sean personas, procesos o aplicaciones.

2.4.Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

Hg. La implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC

2.4.2. Hipótesis específicas

He. 1. La implementación de la legalidad en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC

He. 2. La implementación de la disponibilidad en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC

He. 3. La implementación de la autenticación de documentos en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC

He. 4. La implementación de las técnicas de respaldo de información en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC

2.5. Variables.

2.5.1. Variable independiente

- Modelo de Gestión documental digital

2.5.2. Variable dependiente

- Calidad de Servicio

2.6. Indicadores y Operacionalización de las variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Modelo de Gestión Documental Digital	Digitalización	Legalidad	Ordinal
		Disponibilidad	Ordinal
		Autenticidad	Ordinal
		Técnicas de Respaldo de Información	Ordinal
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio	Mejora continua	Ordinal
		Diagrama de flujo	Ordinal
		Procesos	Ordinal
		Productividad	Ordinal

CAPITULO III: DESARROLLO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

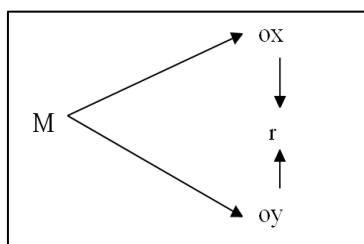
El tipo de la investigación es aplicada. Por qué se aplica y se utiliza los conocimientos adquiridos en la resolución de problemas prácticos en la gestión documental digital, para mejorar la calidad de servicio.

La investigación aplicada, recibe el nombre de Práctica y empírica. Busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Se centra en el análisis y solución de problemas de la vida social y real. Según (Murillo Hernandez W., 2008),

3.2. Diseño de la investigación

Para la selección del diseño de investigación se ha utilizado como base el libro de (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Según estos autores el diseño adecuado para esta investigación es de tipo descriptiva correlacional. "Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Por lo tanto, los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad.

El diagrama representativo es el siguiente



En el esquema:

M = muestra de investigación

Ox, = observaciones (Modelo de gestión documental digital)

Oy = observaciones (Calidad de servicio)

r = relaciones entre variables

En nuestro estudio debemos medir los niveles de Gestión documental digital y luego conocer las relaciones posibles que se dan entre ellos, el estudio se desarrollará en la empresa Enter SAC. Finalmente, se deberán hacer las conclusiones generales respectivas.

Método

De acuerdo a (Sanchez y Reyes, 2003), método a utilizar es el método descriptivo; este consiste en describir e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otros fenómenos tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; por tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas. A través del método descriptivo se determina y conoce la naturaleza de una situación en la medida en que ella existe en el tiempo del estudio

3.3.Niveles de la investigación

Según la naturaleza del objeto de estudio, la investigación se enmarca en el nivel evaluativo, apoyada en una investigación de campo de tipo descriptivo.

3.4.Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene el enfoque cuantitativo pues el análisis de la información se basa en cantidades y/o dimensiones. Es decir, elemento numérico tiene protagonismo.

Como se ha visto en las hipótesis de la presente tesis titulada Implementación del modelo de gestión documental digital para la mejora de la calidad de servicio de la empresa Enter SAC, se someten a mediciones numéricas y sus resultados se analizan de forma estadística. Es por eso que afirmamos que se trata de una investigación objetiva y rigurosa en la que los números son significativos.

Este enfoque nos ha permitido lograr un conocimiento muy particular y comprobable del objeto de estudio.

3.5.Población y muestra

3.5.1. Población

Para los fines de la presente investigación, la población estuvo conformado por **150** personal administrativo de la Empresa Enter SAC, quienes laboral en la empresa.

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar los resultados. (Hernandez, y Otros, p 174, 2010).

En atención a lo señalado la población en estudio es finita y tiene características muy comunes. Según (Tulio Ramirez, 2010), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total. Considerando lo afirmado anteriormente, entonces, la población objeto de una población es finita cuando está conformada por menos de cien mil elementos.

3.5.2. Muestra

La muestra de estudio es una muestra censal que consta de personal administrativo de la Empresa Enter SAC

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Tulio Ramirez, 2010) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, (López, 1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Según (Hernandez Sampieri, 2014,p. 14). “Las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc.”.

La técnica no es más que la manera cómo se recaudó, o recogieron los datos, directamente en el lugar de los acontecimientos. Que para nuestro caso utilizamos la “encuesta” como principal técnica de recolección de datos con enfoques cuantitativos. Su finalidad fue recabar información que sirvió para resolver nuestro problema de investigación. Esta técnica se trasladó luego al uso de un instrumento de medición denominado “cuestionario”.

3.6.2. Instrumentos de recolección de información

(Hernández Sampieri, 2014, p. 199), afirma que un “instrumento de medición, es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. Asimismo, estos instrumentos, están formados por preguntas que recogen de alguna manera las inquietudes y acciones que surgen del problema planteado, aplicando para el tipo de preguntas el escalamiento de Likert; el cual “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios,

entre los cuales se pide la reacción de los sujetos” es decir se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción emitiendo uno de los puntos de la escala.

Los instrumentos a emplear en la recolección de datos, se prepararon para cumplir diferentes objetivos relacionados a la investigación, los mismos que previamente se validaron, y calcularon los niveles de confiabilidad necesarios, a continuación, se describe las características de cada uno de ellos:

Tabla 2. Instrumentos de recolección de información

Instrumentos de recolección de información	Fuente de información
1. Validación de contenido por juicio de expertos del cuestionario sobre implementación del modelo de gestión documental digital.	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Docentes Universitarios.
2. Validación de contenido por juicio de expertos de cuestionario sobre calidad de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Docentes Universitarios.
3. Cuestionario sobre implementación del modelo de gestión documental digital.	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Personal de la empresa tecnología Enter SAC
4. Cuestionario sobre calidad de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Personal de la empresa tecnología Enter SAC

3.7.Procedimientos para el análisis de la información

Los análisis estadísticos se realizaron con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciencies) en su última versión; que es un instrumento desarrollado por la Universidad de Chicago, el cual, en estos momentos es, el de mayor difusión y utilización entre los investigadores de América Latina.

Asimismo, utilizamos para la sistematización de nuestros datos el paquete de Microsoft Office, específicamente Microsoft Excel, que es un programa integrado que combina en un solo paquete una hoja de cálculo, gráficos y macros, bajo el sistema operativo Windows.

Para el análisis de los datos se utilizó tanto la estadística descriptiva como la estadística inferencial. Las operaciones estadísticas utilizadas son las siguientes:

Media aritmética (X)

Es una medida de tendencia central y a la vez es una medida descriptiva. Se simboliza como “x”. Es la suma de todos los valores de una muestra dividida por el número de casos.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Desviación estándar (Sx)

Es una medida de dispersión y se simboliza como “Sx”. Se define como la raíz cuadrada de la media aritmética de la diferencia de las desviaciones elevadas al cuadrado de cada uno de los puntajes respecto de la media aritmética. Es la raíz cuadrada de la varianza.

$$\text{Desviación Estandar de la Población} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (xi - \bar{x})^2}{N}}$$

$$\text{Desviación Estandar de la muestra} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (xi - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

Prueba Chi Cuadrado: (X^2)

Es una prueba estadística para evaluar la hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas (Hernández, et al, 2014, p. 318), es decir, variables cualitativas ordinales. La fórmula de la prueba Chi Cuadrada es:

$$X^2 = \frac{\sum_{i=1}^k (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

X^2 = Coeficiente Chi Cuadrado.

o_i = Frecuencias Observadas.

e_i = Frecuencias Esperadas.

Coeficiente rho de Spearman: (r_s)

Es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (Jerarquías). (Hernández, et al, 2014, p. 322). La fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{N^3 - N}$$

Dónde:

D_i = Diferencia entre el i-ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$.

$R(X_i)$ = Rango del i-ésimo dato X

$R(Y_i)$ = Rango del i-ésimo dato Y

N = Número de parejas de rangos

Procedimiento

Según (Hernández, et al, 2014, p.343), el procedimiento es “un resumen de cada paso en el desarrollo de la investigación”, así tenemos:

Procedimientos para la captura de los datos

La información fue recolectada por el equipo investigador. El procedimiento de captura de datos que sustenta la investigación fue el siguiente:

- ✓ Elaboración de instrumentos según la variable 1 (Implementación del modelo de gestión documental digital)
- ✓ Elaboración de instrumentos según la variable 2 (Calidad de servicio)
- ✓ Visita a la empresa Enter SAC sobre los objetivos de la investigación y la aplicación de los cuestionarios.
- ✓ Corrección de los instrumentos en base a la prueba piloto realizada.
- ✓ Suministro del instrumento final a la población objeto de estudio.

Procedimientos para el procesamiento de los datos

El procesamiento de información implica el uso de técnicas estadísticas que facilitan el manejo de los datos obtenidos. Para ello, se recopiló la información obtenida de la aplicación de los instrumentos, presentándolos por medio de tablas de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes).

Procedimientos para presentar e interpretar los datos

La distribución de frecuencias se presentó en forma de histogramas o figuras de otro tipo. Asimismo, se presentó la información recopilada para este caso en histogramas para la representación de los valores de cada ítem.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos de investigación

a) Cuestionario sobre implementación del modelo de gestión documental digital

Para medir la variable 1 (Implementación del modelo de gestión documental digital), se elaboró un cuestionario, el cual está dirigido a los trabajadores de la empresa Enter SAC. Éste presenta las siguientes características:

Objetivo

El presente cuestionario es parte de este estudio que tiene por finalidad la obtención de información acerca la implementación del modelo de gestión documental digital sujetos de la muestra de estudio.

Carácter de aplicación

El cuestionario es un instrumento que utiliza la técnica de la encuesta, es de carácter anónimo, por lo que se pide al encuestado responder con sinceridad.

Descripción

El cuestionario consta de 24 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco alternativas de respuesta: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marca más de una, se invalida el ítem.

Estructura

Las dimensiones que evalúa la implementación del modelo de gestión documental digital, son las siguientes:

- Legalidad
- Disponibilidad
- Autenticidad
- Técnicas de respaldo de información

Tabla 3. Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre implementación del modelo de gestión documental digital

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Legalidad	1,2,3,4,5,6	6	25%
Disponibilidad	7,8, 9,10,11,12	6	25%
Autenticidad	13,14, 15, 16, 17, 18	6	25%
Técnicas de respaldo de información.	19,20, 21, 22, 23, 24	6	25%

Tabla 4. Niveles y rangos del cuestionario sobre implementación del modelo de gestión digital

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Legalidad	8 – 18	19 - 29	30 - 40
Disponibilidad	8 – 18	19 - 29	30 - 40
Autenticidad	8 – 18	19 - 29	30 - 40
Técnicas de respaldo de información	8 – 18	19 - 29	30 - 40

b) Cuestionario sobre la Calidad de servicio

Para medir la variable 2 (Calidad de servicio), se elaboró un cuestionario, el cual está dirigido a los trabajadores de la empresa Enter SAC. Éste presenta las siguientes características:

Objetivo

El presente cuestionario es parte de este estudio que tiene por finalidad la obtención de información acerca la calidad de servicio en los sujetos de la muestra de estudio.

Carácter de aplicación

El cuestionario es un instrumento que utiliza la técnica de la encuesta, es de carácter anónimo, por lo que se pide al encuestado responder con sinceridad.

Descripción

El cuestionario consta de 24 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco alternativas de respuesta: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marca más de una, se invalida el ítem.

Estructura

Las dimensiones que evalúa la Calidad del servicio, son las siguientes:

- Mejora Continua
- Diagrama de flujo
- Procesos
- Productividad.

Tabla 5. Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre Calidad de servicio

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Mejora Continua	1,2,3,4,5,6,	6	25%
Diagrama de flujo	7, 8,9,10,11,12	6	25%
Procesos	13, 14, 15, 16, 17,18	6	25%
Productividad	19, 20, 21, 22, 23, 24	6	25%

Tabla 6. Niveles y rangos del cuestionario sobre calidad de servicio

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Mejora continua	8 – 18	19 - 29	30 - 40
Diagrama de flujo	8 – 18	19 - 29	30 - 40
Procesos	8 – 18	19 - 29	30 - 40
Productividad	8 – 18	19 - 29	30 - 40

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Validez de los instrumentos

Análisis de validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario sobre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio.

La validez del instrumento: Se midió a través de la validez de contenido, la misma que tuvo por finalidad recoger las opiniones y sugerencias de expertos dedicados a la docencia con grados académicos de maestro o doctor en Ciencias de la Educación. En este procedimiento cada experto emitió un juicio valorativo de un conjunto de aspectos referidos al cuestionario sobre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio. El rango de los valores osciló de 0 a 100%. Teniendo en cuenta que el puntaje promedio de los juicios emitidos por cada experto fue de 90%, se consideró al calificativo superior a 90% como indicador de que el cuestionario sobre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad del servicio, reunía la categoría de adecuado en el aspecto evaluado.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario sobre contexto socioeconómico

Expertos	Implementación del modelo de gestión documental digital	Calidad de servicio
Experto 1	95.00%	95.00%
Experto 2	95.00%	95.00%
Experto 3	95.00%	95.00%
Sumatoria de los 3 expertos	285.00%	285.00%
Promedio de validez	95.00%	95.00%

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para las variables: implementación de la gestión documental digital y calidad de servicio, obtuvieron el valor de 95.00%, se puede deducir que los instrumentos tienen un nivel de validez Excelente, según la siguiente tabla:

Tabla 8. Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 – 90	Muy bueno
71 – 80	Bueno
61 – 70	Regular
51 – 60	Malo

Fuente: Cabanillas A., G. (2004, p.76). Tesis “Influencia de la enseñanza directa en el mejoramiento de la gestión de alianzas estratégicas de los encuestados de Ciencias de la Educación”. UNSCH.

4.2. Confiabilidad de los instrumentos

El cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, se debe utilizar el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para lo cual se siguieron los siguientes pasos:

Primero: Se determinó una muestra piloto de 10 sujetos, a quienes se les aplicó el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad.

Segundo: Se estimó el coeficiente de confiabilidad para los instrumentos, por el método de consistencia interna, el cual consiste en hallar la varianza de cada pregunta, en este caso se halló las varianzas de las preguntas, según el instrumento.

Tercero: se sumó los valores obtenidos, se halló la varianza total y se estableció el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Así tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de ítems.

$\sum S^2$ = Sumatoria de la Varianza de los ítems.

S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 9. Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna

Encuesta	Nº de ítems	Nº de casos	Alfa de Cronbach
Implementación del modelo de gestión digital.	24	10	0.972
Calidad de servicio	24	10	0.95

Como se puede apreciar en la tabla 9, según SPSS, el Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable: implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio, presentó una fiabilidad de 0.972, y 0,95, respectivamente como el resultado se acercan a 1 se demuestra que el instrumento tiene una: Excelente confiabilidad, según la siguiente tabla:

Tabla 10. Valores de los niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández y otros (2014). Metodología de la investigación científica. 6^a ed.

México DF, México: McGraw Hill., p. 208.

4.3. Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación

Luego de la aplicación de los instrumentos a la muestra objeto de la presente investigación y procesado la información obtenida (niveles y rangos), se procedió a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo, y cuyos resultados se presentan a continuación:

Análisis descriptivo de la variable 1: Implementación del modelo de gestión documental digital.

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a analizar la información, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo y cuyos resultados se presentan a continuación:

De esta manera comenzaremos identificando los niveles en que se presentan las dimensiones de la variable 1: Implementación del modelo de gestión documental digital, según la percepción de los sujetos objeto de la presente investigación.

Tabla 11. Percepción de legalidad

Rango	Frecuencia	% válido
Algunas veces	4	3
Usualmente	120	80
Siempre	26	17
Total	150	100

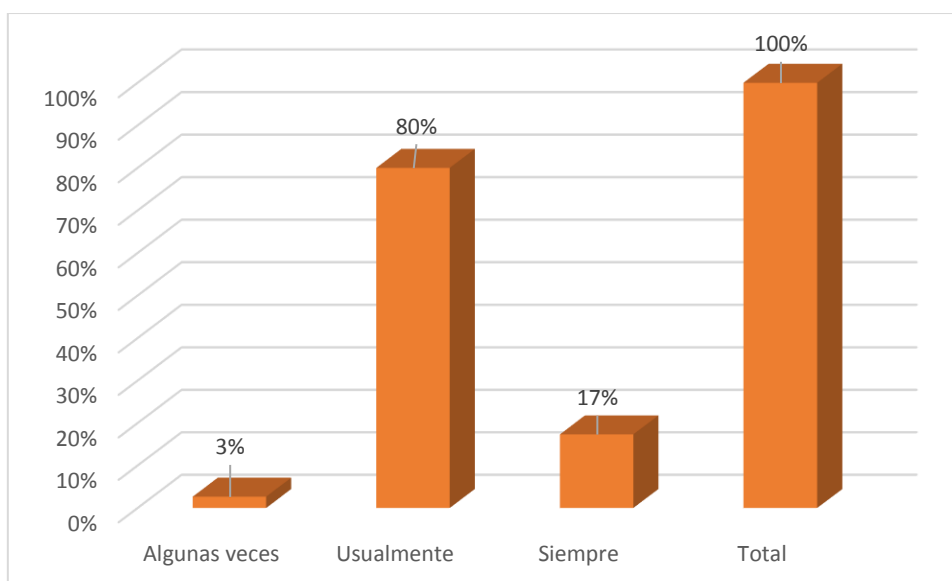


Figura 8: Percepción de legalidad

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 80 % de los sujetos encuestados considera usualmente en lo que respecta a su percepción sobre la legalidad seguido por el 17% que se ubica en siempre, observándose el 3% que considera algunas veces.

Tabla 12. Percepción de la disponibilidad

Rango	Frecuencia	% válido
Algunas veces	2	1
Usualmente	120	80
Siempre	28	19
Total	150	100

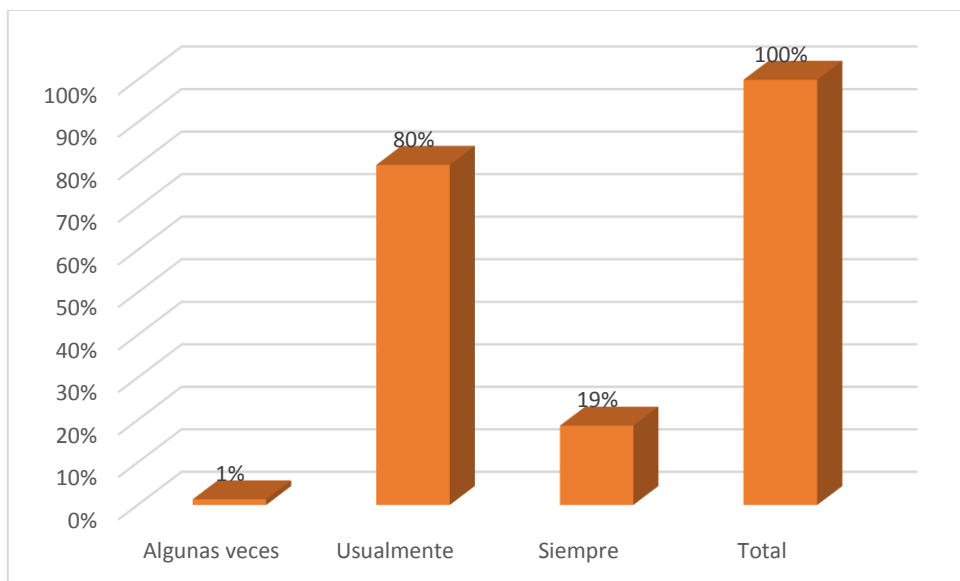


Figura 9: Percepción de disponibilidad

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 80 % de los sujetos encuestados considera usualmente en lo que respecta a su percepción sobre la disponibilidad, seguido por el 19 % que indica siempre, observándose un 1% que considera algunas veces

Tabla 13. Percepción de la autenticidad

Rango	Frecuencia	% válido
Algunas veces	25	17
Usualmente	120	80
Siempre	5	3
Total	150	100

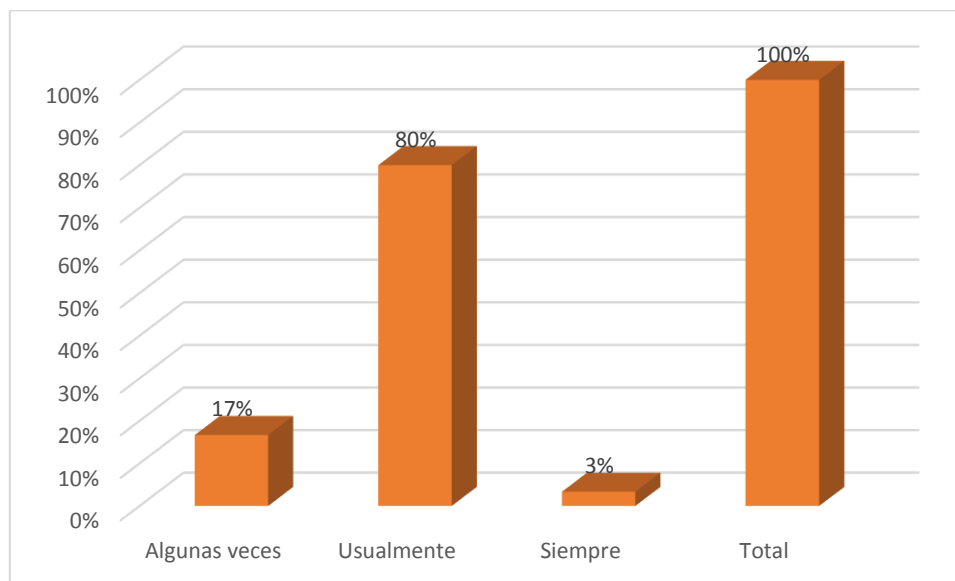


Figura 10: Percepción de la autenticidad

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 80 % de los considera usualmente en lo que respecta a su percepción sobre la autenticidad, seguido por el 17 % que considera algunas veces, observándose el 3% que expresa siempre.

Tabla 14. Percepción de Técnicas de respaldo de información

Rango	Frecuencia	% válido
Algunas veces	20	13
Usualmente	118	79
Siempre	12	8
Total	150	100

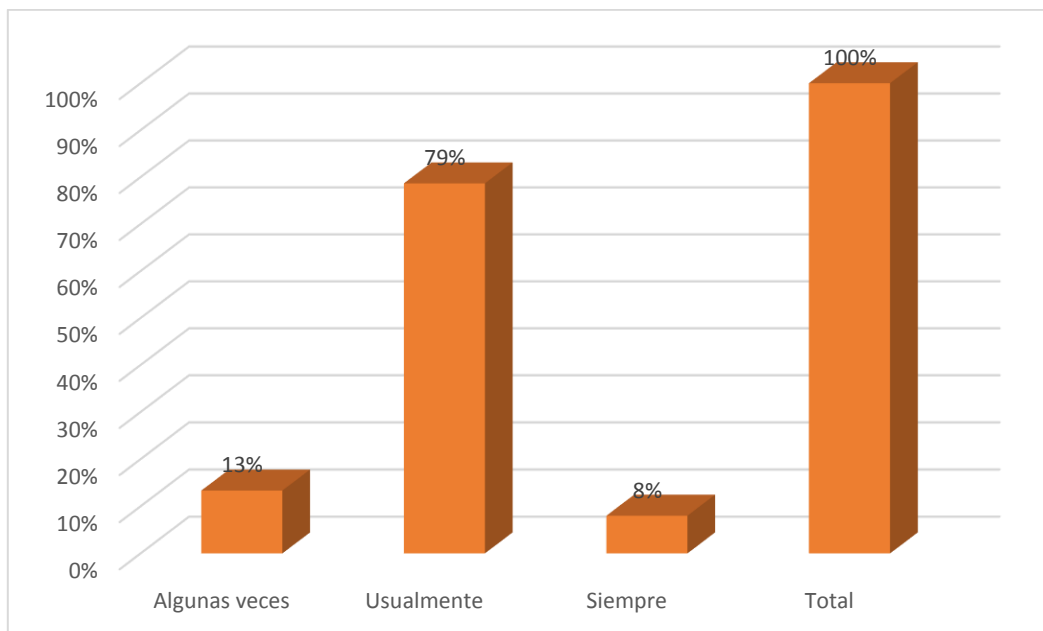


Figura 11: Percepción de técnicas de respaldo de información

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 79 % de los considera usualmente en lo que respecta a su percepción sobre técnicas de respaldo de información, seguido por el 13 % que considera algunas veces, observándose el 8 % que indica que siempre.

Análisis descriptivo de la variable 2: Calidad de servicio

Tabla 15. Percepción de la Calidad de servicio

Rango	Frecuencia	% válido
Deficiente	10	6,5
Regular	115	76,5
Buena	25	17
Total	150	100

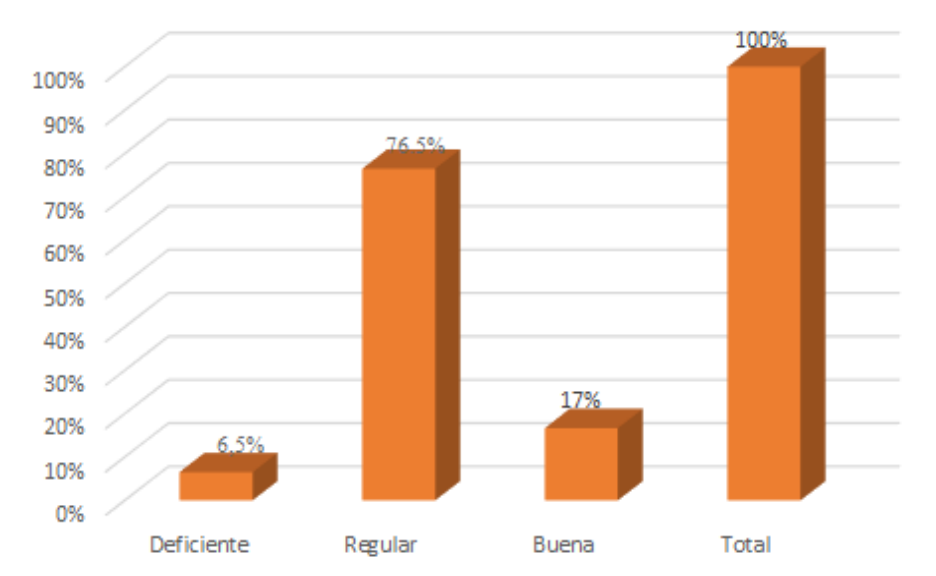


Figura 12: Percepción de la Calidad de servicio

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 76,5 % de los datos se ubica en el nivel regular en lo que respecta a su percepción sobre la calidad de servicio, seguido por el 17 % que se ubica en el nivel buena, observándose el 6,5% que se ubica en el nivel deficiente.

Nivel inferencial

Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Para el análisis de los resultados obtenidos se determinó, inicialmente, el tipo de distribución que presentan los datos, tanto a nivel de los datos del cuestionario sobre la implementación del modelo de gestión documental digital como en Calidad de servicio, para ello utilizamos la prueba Kolmogorov Smirnov de bondad de ajuste, la cual permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución teórica específica.

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución se determinó el uso de estadísticos paramétricos (r de Pearson) o no paramétricos (Rho de Spearman, Chi cuadrado). Los pasos para desarrollar la prueba de normalidad son los siguientes.

Verificación de la hipótesis de trabajo

Paso 1.- Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis Nula (H_0):

No existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos

Hipótesis Alternativa (H_1):

Existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos

Paso 2.- Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3.- Escoger el valor estadístico de prueba

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 16. Prueba de Kolmogorov-smirnov para una muestra

		Implementación del modelo de gestión documental digital	Calidad de servicio
N		60	60
Parámetros normales (a, b)	Media	49,45	15,45
	Desviación típica	10,90	1,38
Diferencias más extremas	Absoluta	,128	,338
	Positiva	,063	,162
	Negativa	-,128	-,338
Z de Kolmogorov Smirnov		0,990	2,617
Sig. Asintót. (bilateral)		0,281	0,000

a La distribución de contraste es la Normal

b Se han calculado a partir de los datos.

Paso 4.- Formulamos la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Paso 5.- Toma de decisión

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0,281, 0,000; entonces para valores Sig. > 0,05; Se cumple que; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que; según los resultados obtenidos

podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio provienen de una distribución normal.

Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha utilizado la prueba paramétrica para distribución normal de los datos análisis r de Pearson a un nivel de significancia de 0,05.

Proceso de prueba de hipótesis

Correlación de Pearson

En la contrastación de la hipótesis, se ha utilizado la prueba (r). Correlación de Pearson a un nivel de significación del 0,05.

Así en esta parte de nuestro estudio trataremos de valorar la situación entre dos variables cuantitativas estudiando el método conocido como correlación. Dicho cálculo es el primer paso para determinar la relación entre variables.

Tabla 17. Matriz de correlación de Pearson

Variable I		Variable II Calidad de servicio
	Implementación del modelo de gestión documental digital	0,64 (*)
Dimensiones de la variable I	Legalidad	0,57 (*)
	Disponibilidad	0,53 (*)
	Autenticidad	0,60 (*)
	Técnicas de respaldo de información	0,51 (*)

El análisis de las interrelaciones a partir del coeficiente de correlación de Spearman, se realizó de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 18. Niveles de correlación

Coefficiente (r)	Grado de Interrelación
1.00	Perfecta Correlación
0.90 - 0.99	Muy Alta Correlación
0.70 - 0.89	Alta Correlación
0.40 - 0.69	Moderada Correlación
0.20 - 0.39	Baja Correlación
0.00 - 0.19	Nula Correlación

Verificación de la Hipótesis General

Paso 1.- Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1)

Hipótesis Nula (H_0):

La implementación del modelo de gestión documental digital no se relaciona de manera directa significativa con la mejora de la calidad de servicio de la empresa Enter SAC

Expresión formal de la hipótesis. $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis Alternativa (H_1):

La implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona de manera directa significativa con la mejora de la calidad de servicio de la empresa Enter SAC

Expresión formal de la hipótesis. $H_1: O_1 \neq O_2$

Paso 2.- Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente

utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3.- Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r)

Tabla 19. Correlación entre la implementación del modelo de gestión digital y la calidad de servicio

	Implementación del modelo de gestión documental digital	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	0,64	
Significancia	0,000	
n	150	

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico Pearson es de 0,64 y el nivel de significancia es de 0,000 ($p < 0,005$). Esto significa que existe correlación directa, moderada y significativa entre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio.

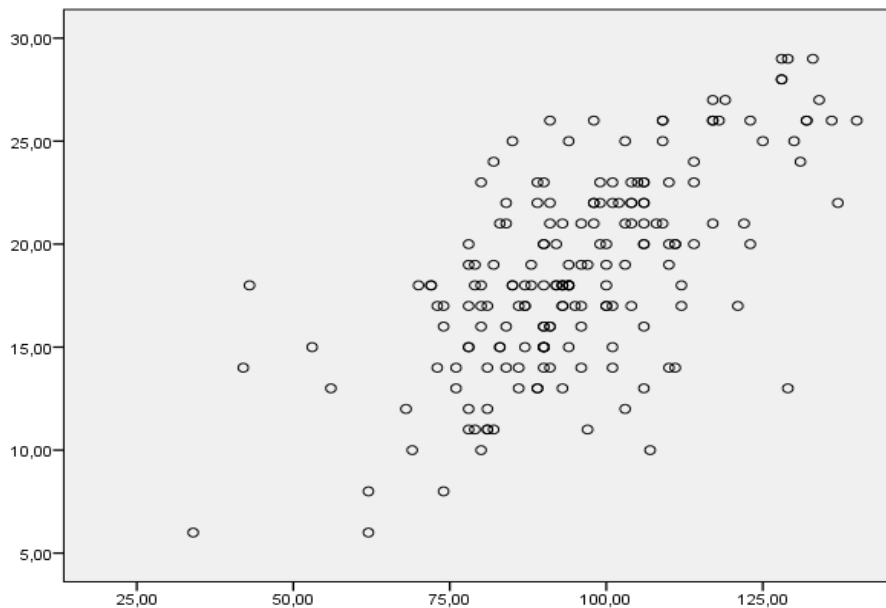


Figura 13: Correlación entre implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio.

Paso 4.- Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta H_0 y se rechaza H_1

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Paso 5.- Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. En consecuencia, se verifica que existe correlación directa, moderada y significativa entre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio.

Contrastación de la hipótesis específica N° 1

Paso 1: Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

La implementación de la legalidad en el modelo de gestión documental digital no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis alternativa (H_1):

La implementación de la legalidad en el modelo de gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_1: O_1 \neq O_2$

Paso 2.- Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3.- Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r).

Tabla 20. Correlación entre la Legalidad y la Calidad de servicio

	Legalidad	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	0,57	
Significancia	0,000	
n	150	

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico de Pearson es de 0,57 y el nivel de significancia es de 0,000 ($p < 0,005$). Esto significa que existe directa, moderada y significativa entre la legalidad y la calidad de servicio.

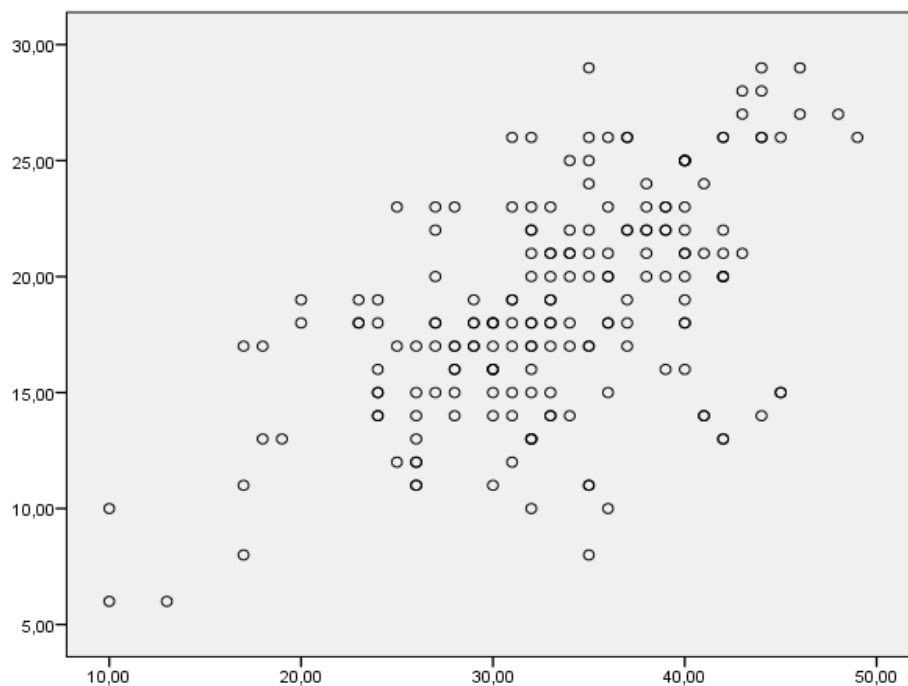


Figura 14: Correlación entre la legalidad y la calidad de servicio

Paso 4.- Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si α (Sig) $> 0,05$; Se acepta H_0 y se rechaza H_1

Si α (Sig) $< 0,05$; Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Paso 5.- Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ($r = 0,57$) y el valor de significancia = 0,000, entonces ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, moderada y significativa entre la legalidad y la calidad de servicio.

Contrastación de la hipótesis específica N° 2

Paso 1: Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

La implementación de la disponibilidad en el modelo de gestión documental digital no se relaciona de manera directa y significativa con la mejora de servicio de calidad de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis alternativa (H_1):

La implementación de la disponibilidad en el modelo de gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativa con la mejora de la calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_1: O_1 \neq O_2$

Paso 2.- Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r)

Tabla 21. Correlación entre la disponibilidad y la calidad de servicio

	disponibilidad	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	0,53	
Significancia	0,000	
n	150	

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico Spearman es de 0,53 y el nivel de significancia es de 0,000 ($p < 0,005$). Esto significa que: Existe relación directa, moderada y significativa entre la disponibilidad y la calidad de servicio.

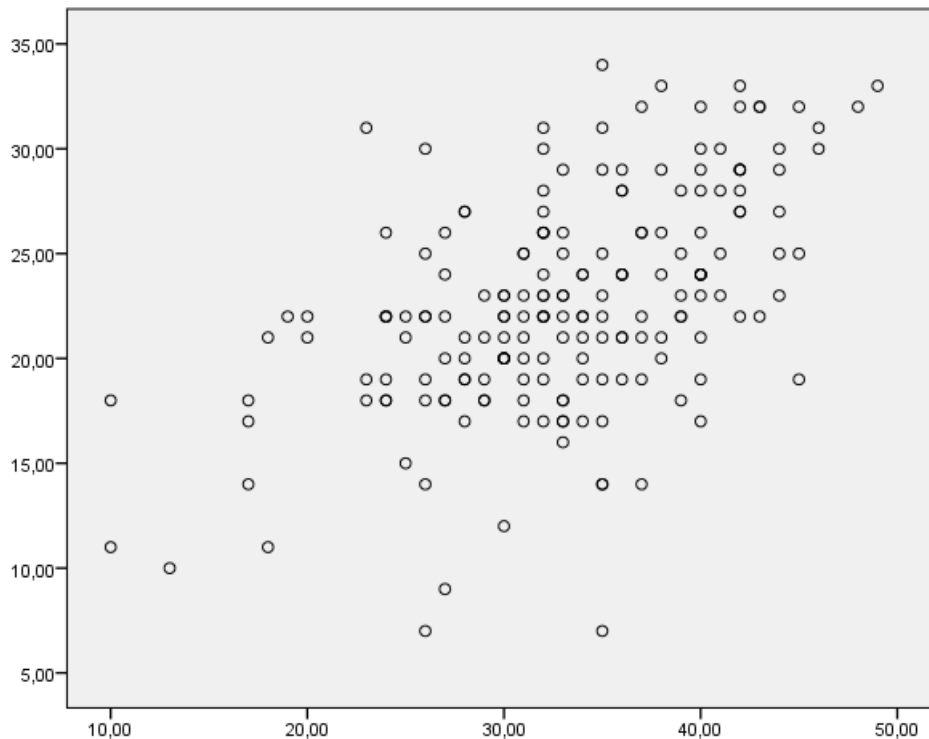


Figura 15: Correlación entre la disponibilidad y la calidad de servicio.

Paso 4.- Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si α (Sig) $> 0,05$; Se acepta H_0 y se rechaza H_1

Si α (Sig) $< 0,05$; Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Paso 5.- Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ($r= 0, 53$) y el valor de significancia es igual a 0,000, entonces ($p<0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, moderada y significativa entre la disponibilidad y la calidad de servicio.

Contrastación de la hipótesis específica N° 3

Paso 1: Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

La implementación autenticidad del modelo de gestión documental digital no se relaciona de manera directa y significativa con la mejora del servicio de calidad de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis alternativa (H_1):

La implementación autenticidad del modelo de gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativa con la mejora del servicio de calidad de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_1: O_1 \neq O_2$

Paso 2.- Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r).

Tabla 22. Correlación entre la autenticidad y la calidad de servicio

	Autenticidad	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	0,60	
Significancia	0,000	
n	150	

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico Spearman es de 0,60 y el nivel de significancia es de 0,000 ($p < 0,005$). Esto significa que: Existe relación directa, moderada y significativa entre la autenticidad y la calidad de servicio.

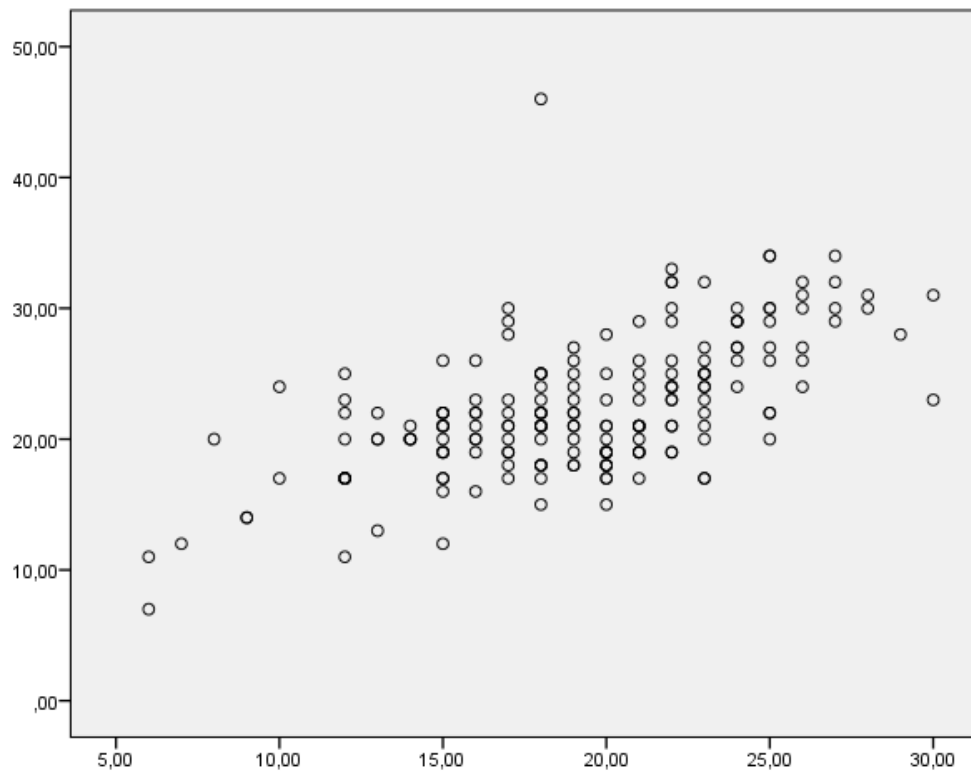


Figura 16: Correlación entre la autenticidad y la calidad de servicio.

Paso 4.- Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta H_0 y se rechaza H_1

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Paso 5.- Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ($r = 0,60$) y el valor de significancia es igual a $0,000$, entonces ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, moderada y significativa entre la autenticidad y la calidad de servicio.

Contrastación de la hipótesis específica N° 4

Paso 1: Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

La implementación de las técnicas de respaldo de información en el modelo de gestión documental digital no se relaciona de manera directa y significativa con la mejora de la calidad de servicio en la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis alternativa (H_1):

La implementación de las técnicas de respaldo de información en el modelo de gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativa con la mejora de servicio de calidad de la empresa Enter SAC.

Expresión formal de la hipótesis. $H_1: O_1 \neq O_2$

Paso 2.- Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente

utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r)

Tabla 23. Correlación entre las técnicas de respaldo de información y la calidad de servicio

	Técnicas de respaldo de información	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	0,51	
Significancia	0,000	
n	150	

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico Spearman es de 0,51 y el nivel de significancia es de 0,000 ($p < 0,005$). Esto significa que: Existe relación directa, moderada y significativa entre las técnicas de respaldo de información y la calidad de servicio.

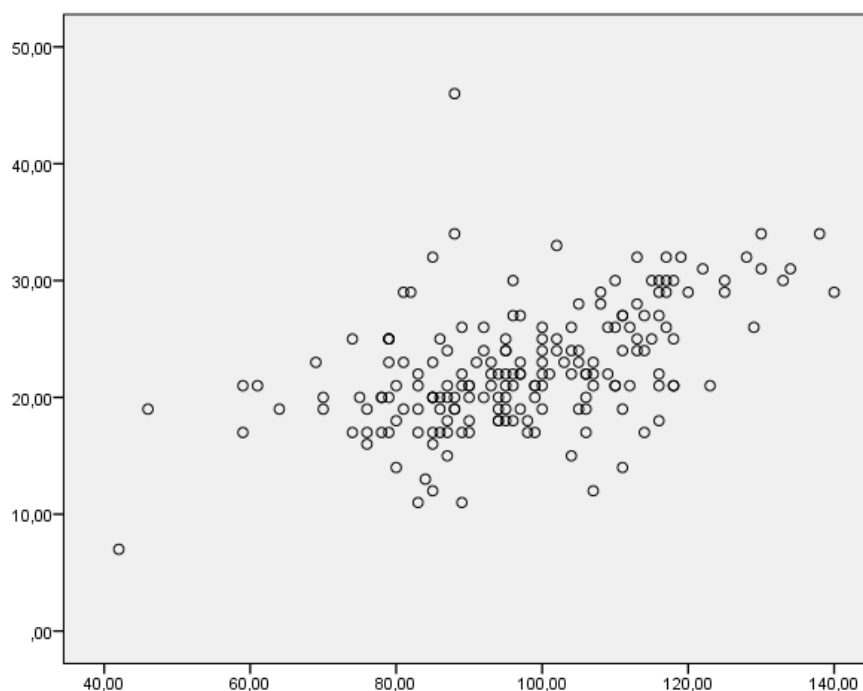


Figura 17: Correlación entre las técnicas de respaldo de información y la calidad de servicio.

Paso 4.- Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta H_0 y se rechaza H_1

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Paso 5.- Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ($r= 0, 57$) y el valor de significancia es igual a 0,000, entonces ($p<0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere

decir que existe relación directa, moderada y significativa entre las técnicas de respaldo de información y la calidad de servicio.

Comparaciones de PRE y POST TEST

Tabla 24: Comparación Pre y Post Test del Modelo de gestión documental digital

Variable 1: Modelo de gestión documental digital		
Comparaciones de Test	PRE-TEST	POST-TEST
Indicadores	Trabajadores	Trabajadores
Legalidad	11%	35%
Disponibilidad	53%	13%
Autenticidad	15%	21%
Técnicas de respaldo de información	21%	30%
	100%	100%

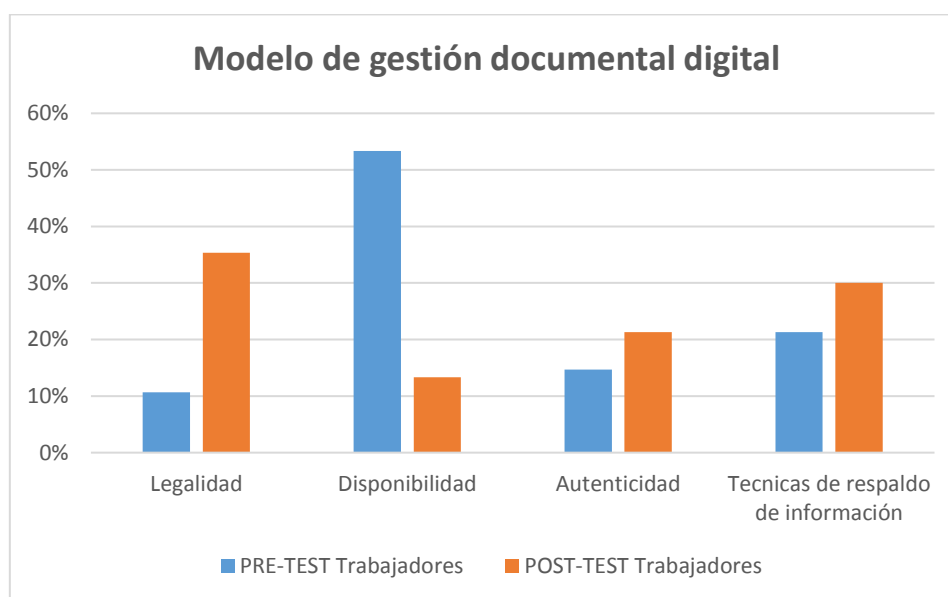


Figura 18: Comparación de Pre y Post Test del modelo de Gestión Documental Digital
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25: Comparación de Pre y Post Test de Calidad de Servicio

Variable 2: Calidad de servicio		
Comparaciones de Test	PRE-TEST	POST-TEST
Indicadores	Trabajadores	Trabajadores
Mejora continua	13%	38%
Diagrama de flujo	11%	9%
Procesos	42%	21%
Productividad	33%	32%
	100%	100%

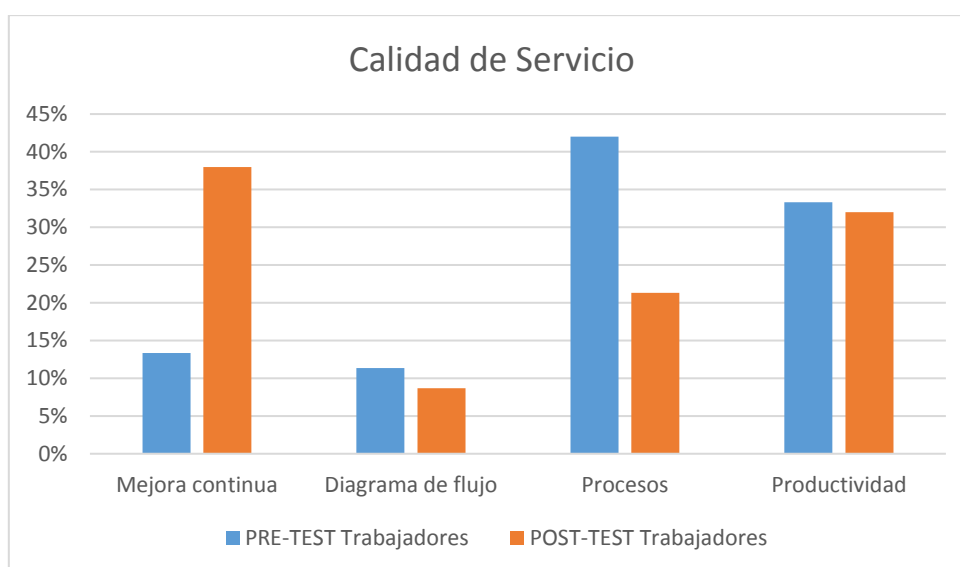


Figura 19: Comparación de Pre y Post Test de Calidad de Servicio
Fuente: elaboración propia

Tabla 26: Cuadro de Resumen

Variables	Anterior	Actual	Diferencia
Productividad / Servicios	S/. 254,000.00	S/. 391,500.00	El incremento de los servicios aumento en S/. 137,500 soles
Mejora de servicios	45%	80%	Se incrementa el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio en un 35%

Discusión de resultados

En el trabajo de campo se ha verificado los objetivos planteados en nuestra investigación, cuyo propósito fue conocer las características de la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio, estableciendo la relación entre dichas variables.

El presente estudio tiene como objetivo general determinar de qué manera la implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejora de la calidad de servicio de la empresa Enter SAC. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba r de Pearson, se encontró que la variable implementación del modelo de gestión documental digital se encuentra relacionada con la variable mejora de la calidad de servicio ($r = 0,64$), siendo el valor de significancia igual a 0,000 ($p < 0,005$), resultado que nos indica que existe relación directa, moderada y significativa entre las variables estudiadas.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por; (Vilca Lopez, Rony Octavio, 2014), en su investigación: Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial CPMP. Presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para obtener la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la información.

En su estudio nos dice que tiempo atrás, referirse a unidades de información como los archivos, suponía considerar el lugar donde se custodiaban los documentos, almacenados y organizados en estantes de los cuales solo el contenido y ubicación eran conocidos por el personal encargado. Actualmente, la organización y administración de un centro de información, independientemente de estar a cargo de profesionales, involucra la

adquisición y la aplicación de software especializados que permiten al usuario obtener la información de una manera más rápida y precisa, muchos de ellos, facilitan el acceso a la información mediante la digitalización de sus colecciones, lo cual permite al usuario acceder al contenido de la información en forma no presencial, asimismo, beneficia en el cuidado y conservación de los documentos.

El objetivo de este informe es describir y analizar la situación del archivo de la Gerencia de Pensiones, y a la vez, proponer los criterios técnicos para la digitalización de su fondo documental. Para ello, se desarrollará una investigación y análisis descriptivo mediante la recopilación de información, asimismo, se empleará como herramientas de recolección de datos el análisis FODA, la contrastación de los procesos del archivo utilizando la norma ISO y el diagrama de flujo para describir el proceso actual de la gestión documental. En ese sentido, se desarrollará un análisis, revisión y evaluación en base a otras experiencias similares de digitalización realizadas en el país y en el extranjero, las cuales nos ayudarán a definir las pautas y lineamientos necesarios para llevar a cabo el proyecto de digitalización de los documentos. El informe profesional está dividido en cuatro capítulos: en el capítulo I se da una breve explicación del tema a evaluar, se presenta el proyecto indicando algunos conceptos sobre el tema como son la descripción, los antecedentes, la justificación, se establecen los objetivos de la investigación, una reseña del marco teórico y la metodología a emplear. En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, donde se definen algunos conceptos básicos relacionados con el tema, como son: archivo, documento de archivo, gestión documental, herramientas de evaluación aplicadas a la gestión documental, digitalización, para luego describir las ventajas y desventajas de cada uno de ellos con el fin de analizar y definir los estándares aplicados a la documentación y sus buenas prácticas.

En el capítulo III se describe a la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP), explicando una breve reseña histórica, su estructura orgánica, y las áreas que la conforman. Seguidamente se describe y analiza el archivo de la Gerencia de Pensiones: misión, visión, usuarios, organización, servicios, infraestructura. Luego, se señala una breve descripción del tipo de documentación, su organización, servicios y situación actual con la ayuda del análisis FODA, se utiliza el diagrama de flujo para describir el proceso actual de la gestión documental. Por último, se expone la contrastación de los procesos que se viene realizando en el Archivo de la Gerencia de Pensiones frente a procesos expresados en la norma ISO 15489, a fin de conocer el estado en la que se encuentra la gestión documental en la CPMP. Y por último, en el capítulo IV, se presenta la propuesta de implementación de un adecuado proyecto de digitalización de los legajos del archivo de la Gerencia de Pensiones de la CPMP, permitiendo responder a los problemas identificados en la gestión documental. Finalmente, se exponen las conclusiones relacionadas con los objetivos, con las que se espera contribuir a la gestión documental dentro de la CPMP. Esto coincide con lo expuesto en el principal objetivo de la tesis Implementación del modelo de gestión digital y su mejora con la calidad de servicio de la Empresa Enter SAC:

Otro resultado que afirma el presente trabajo de investigación nacional es la de (Loza Carreño, Milagros del Rosario, 2016), en su tesis: Implementación de Mejora Continua en el Sistema de Gestión documental de la secretaria corporativa de Petroperú SA-2015 . Presentada en la Universidad Privada del Norte para obtener el grado académico de Ingeniero Industrial en su Tesis propone:

Petroperú como parte de su organización se encuentra la Secretaria Corporativa de la cual tiene bajo su mando a la Oficina Gestión Documentaria, donde se concentra todo el ingreso de documentos, ya sea para la Oficina Principal o para las diversas Operaciones de la empresa. A inicios del año 2010, se planteó obtener un sistema de gestión documental que facilite el flujo del registro de los documentos que ingresan por la Oficina Gestión Documentaria, generando así una mayor accesibilidad de los mismos mediante la forma digital de estos; ya que la manera tradicional por la que eran anteriormente registrados proporcionaba un flujo más lento y por consecuencia se podría obtener como resultado unos documentos con mala distribución de anexos y/o pérdida de los mismos. Por ese motivo, para mediados del año 2010 se adquiere un sistema de gestión documental por medio de una contratación emitida por el Dpto. Logística a quien le fue otorgada la Buena Pro a la empresa creadora de software LPA del Perú S.A.C. A inicios del 2011, se origina el despegue del sistema, generando así un lanzamiento corporativo del nuevo sistema de gestión documental para la empresa PETROPERU S.A. La Oficina Gestión Documentaria tiene a su cargo el sistema de gestión documental, el cual es un sistema que genera una amplia diversificación y visualización de todos los documentos que ingresan a través de las ventanillas de la oficina, generando así un flujo detallado que hace que el usuario final (Dependencia y/o Operaciones) tenga un amplio y detallado de todo (s) los documentos remitidos hacia ellos. Con este trabajo se buscará la mejora continua para que el sistema de digitalización tenga un óptimo desarrollo en todo su flujo desde el inicio de la recepción de documentos hasta la visualización del mismo mediante el sistema Filenet P8 de PETROPERU S.A. Esto corrobora lo dicho en la presente Tesis de Implementación del modelo de gestión documental digital y su mejora de la calidad de servicio en la Empresa Enter SAC, coincidiendo con los objetivos específicos de la presente tesis.

En el campo internacional (Adriazola Mellado, Ana María, 2017) presenta su tesis denominada: Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera, de la Universidad Pontificia de Chile para obtener el grado Magister en Procesamiento y Gestión de la información En su Tesis nos dice:

Esta tesis se inserta entonces, en una necesidad identificada como central por el programa para el desarrollo de la gestión eficiente de documentos e información en la institucionalidad secundaria pública chilena: la elaboración de una clasificación y organización archivística adecuada para la gestión documental en los liceos públicos. La preocupación que declaramos se puede observar en el ámbito regional latinoamericano. En una rápida revisión, es posible identificar importantes iniciativas estatales. En Argentina la Ley 26.917 de Bibliotecas Escolares, promulgada el 09 de enero 2014 crea el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas bajo la integración de diversas unidades de información, ya sean estatales como privadas, con un trabajo cooperativo “para garantizar a los actores de la comunidad educativa la igualdad de oportunidades y posibilidades de acceso a la información y a la producción de conocimiento, en consenso con las políticas educativas jurisdiccionales”. (Argentina. Ministerio de Educación, 2014). Dicha ley se preocupa del fomento de unidades de información e indica la necesidad de prever ciertas condiciones para el buen funcionamiento. Respecto a los archivos escolares, el Artículo 8º, menciona la necesidad de contar con fondos documentales, profesionales especializados, espacio y equipamiento adecuado y servicios que cubran las necesidades de los usuarios del sistema educacional. Anterior en el tiempo observamos en Guatemala el “Acuerdo Gubernativo número M. de E. 3-70: Reglamento sobre organización y funcionamiento de los archivos escolares”, que

reconoce en primera instancia, la desorganización de los establecimientos escolares, situación que afecta directamente a su desarrollo. Considera urgente la “organización científica y técnica de los archivos escolares mediante sistemas modernos de catalogación, clasificación y registro, que los haga más funcionales y útiles” (Guatemala. Ministerio de Educación, 1969). El acuerdo expone acerca de la organización y el funcionamiento, la creación de los fondos documentales, la inspección del archivo escolar, y las disposiciones generales que obligan a instituciones escolares a crear, ordenar y describir, toda su documentación. Ambas reglamentaciones sirven como elementos para bosquejar una idea de lo que en Chile es posible lograr. El Programa de Archivos Escolares de la Pontificia Universidad Católica, contribuye a la investigación y al conocimiento de la educación nacional, en conjunto con los liceos públicos más antiguos de la zona centro-sur de Chile, con la idea de construir vínculos de apoyo y cooperación y al desarrollo del sentido de identidad y ciudadanía de esas comunidades escolares. El trabajo que desarrollan, se propone como un mecanismo de apoyo a la labor antes descrita, ya que luego de la recuperación física del material, es necesaria la generación de políticas de ordenamiento, clasificación, descripción y almacenamiento de los documentos.

Bajo esa idea, este Seminario de Título, se plantea como un aporte a esta iniciativa, elaborando una propuesta de gestión documental y tomando como punto de partida el caso del Instituto Nacional General José Miguel Carrera (Instituto Nacional, IN) de la ciudad de Santiago.

Las razones por las cuales se ha escogido este liceo son varias. El Instituto Nacional es el liceo más antiguo en Chile -fundado en 1813- y ha comenzado a trabajar en conjunto con el Programa de Archivos Escolares por medio de la ejecución de algunos proyectos que se

ocupan de la recuperación y organización de la documentación histórica del establecimiento. A la fecha cuenta con un corpus interesante y atractivo de documentación recopilada desde varios sectores y bodegas del establecimiento, pues no existe un lugar específico de almacenamiento de dichos documentos administrativos y académicos. Los proyectos que se han ejecutado para la recuperación de este archivo, han integrado actividades de traslado, ordenamiento y limpieza de una gran cantidad de volúmenes de actas, correspondencia, boletines, libros de clases, oficios, entre otros, hacia un depósito habilitado especialmente para recibirlos, hoy denominado “Archivo Histórico del Instituto Nacional”. Esta investigación también contempla lo dicho por la presente tesis titulada Implementación del modelo de gestión documental digital para la mejora de la calidad de servicio de la Empresa Enter SAC.

Asimismo (Rincón Pérez Nancy Carolina, 2009) En su tesis: Nivel de Implementación de Sistemas de gestión de documentos electrónicos en el sector Bancario de Bogotá, presentado en la Universidad de la Salle en Colombia, estudio que tuvo como objetivo describir La gestión documental se define como “el conjunto de las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final, con el fin de facilitar su utilización y conservación”¹ . Para llevar a cabo estas actividades se requiere un programa de gestión documental, el cual es definido por Mejía (2005)² como “el conjunto de instrucciones en los que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tal como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”. Tradicionalmente la información de las organizaciones estaba basada en documentos de soporte físico textual; actualmente, como

consecuencia de la automatización de la información, proliferan los documentos electrónicos los cuales al igual que el papel son testimonio de los procesos desarrollados en una organización. Ante este nuevo enfoque consecuencia directa del auge de las tecnologías de información y comunicación (TIC) se generaron cambios en la infraestructura, procesos y servicios prestados por la mayoría de organizaciones, lo que lleva a las instituciones a centrar su atención en la transición entre los sistemas documentales en papel y la migración de estos al entorno digital. La aparición de productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica de documentos mejoran los niveles de calidad y administración de la documentación de la organización. El presente trabajo pretende identificar el nivel de implementación de los sistemas de gestión de documentos electrónicos en Colombia, específicamente en el sector bancario de Bogotá. A partir de este análisis se intenta proporcionar información sobre la situación real de los programas de gestión documental en los archivos de las entidades bancarias analizadas y orientar al lector sobre el desarrollo de los procesos actuales de creación, consulta y conservación de la información electrónica financiera. Para un mayor conocimiento del desarrollo de los sistemas de gestión de documentos electrónicos, en la primera parte de este trabajo, se esbozan algunos datos sobre la situación actual de la gestión de documentos en formato electrónico. Esto implica importancia de la información digital.

Finalmente podemos concluir que, así como estas investigaciones nacionales e internacionales y otras del mismo tipo dan validez y legalidad a la presente tesis denominada: Implementación del modelo de gestión documental digital y su mejora en la calidad de servicio de la empresa Enter SAC.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones obtenidas a raíz de este proyecto de investigación son las siguientes:

- ✓ Con la Implementación del modelo de gestión documental digital consiguió una solución automatizada capaz de administrar los servicios, con menos tiempo, más seguro, y moderno, es decir la calidad de servicio ha mejorado notablemente en la empresa Enter SAC.
- ✓ El monitoreo continuo del modelo de gestión digital en la Empresa Enter SAC y de la estructura de descomposición del trabajo posibilitó el cumplimiento de los tiempos estipulados. Este tiempo se reflejado en un 80.5% menos que antes, reflejándose esto en casi la eliminación de quejas y demoras recibidos por la Empresa Enter SAC.
- ✓ La implementación del modelo de gestión documental digital además logró culminar satisfactoriamente las fases de desarrollo del software junto con los entregables adecuados y establecidos lográndose una calidad de servicio, gracias a la implementación del modelo de gestión digital puesto en marcha en la Enter SAC.
- ✓ La implementación del modelo de gestión documental digital es viable económicamente pues a lo largo de sus etapas como consecuencia de la utilización de herramientas modernas y desarrollo de código abierto o libre de pago por licencias, esto

se refleja con no solo la satisfacción de los clientes sino de los trabajadores de la Empresa Enter SAC., evidenciando con esto una mejora notable de calidad de servicio.

- ✓ El modelo de gestión documental digital es moderna y legal pues con esto se da cumplimiento al decreto legislativo N° 1310. Resolución de secretaria de gobierno digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, con esto la empresa Enter SAC se pone a la vanguardia en los servicios que presta.

Recomendaciones

- ✓ La empresa Enter SAC debe mantener el uso y practica del modelo de gestión documental digital, pues es muy importante mantener la calidad de servicio que se ha logrado, y con esto seguir manteniendo el prestigio de la empresa.
- ✓ Como trabajos a futuro en este campo, se recomienda incorporar los procesos automatizados de la gestión de personal y planillas, así como la contabilidad financiera de la empresa., pues la presente implementación del modelo de gestión digital en la empresa Enter SAC, no lo contempla en su totalidad.
- ✓ Frente a posibles proyectos de integración donde es indispensable el intercambio de información (por ejemplo, mediante servicios Web) se recomienda su implementación desde la capa de Aplicación. Dado el alto flujo de información circulante entre los especialistas y el sistema, las incorporaciones de nuevos clientes y proveedores de la empresa Enter SAC.
- ✓ En el mundo globalizado en que vivimos es necesario estar a la vanguardia con la tecnología para dar una calidad de servicio, es por eso que se recomienda a la empresa Enter SAC, compre nuevos equipos de tecnología, para aumentar su línea de operatividad y así hacer más rentable su servicio.
- ✓ La implementación del modelo documental digital es legal y rentable también es necesario estar modernizando sus equipos así le permitirá a la empresa Enter SAC. mantener y elevar su calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adriazola Mellado, Ana María. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: Instituto Nacional General Jose Miguel Carrera*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- aiteco. (20 de Junio de 2017). *Calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Albert Félix Liberato Navarro, Nadya Elida Marcial Reynalde . (2014). *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y lista de Publicación para el proyecto PROCALPROSER*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Aranda, O. F. (2013). *Implementación de un Sistema de gestión documental en la Universidad Central "Martha Abreau" de las villas*. Universidad de la Habana.
- Carro Paz Roberto- Gonzales Gomez Daniel. (2017). *Administración de la Calidad Total*. Mar del Plata: Universidad Nacional del Mar del Plata.
- (2002). *Comite de Archivos Electrónicos del Consejo Internacional de Archivos*.
- dmsosw. (24 de agosto de 2013). *Historia de la gestión documental*. Obtenido de <https://dmsosw.wordpress.com/2013/08/24/un-poco-de-historia/>
- endeos. (17 de Junio de 2017). Obtenido de <https://blog.endeos.com/que-es-un-sistema-gestion-documental/>
- Fernández. (2000). *Ley del Patrimonio histórico español, artículo 49.1*.
- Fernández Pérez, José Gabriel . (2017). *Implementación del sistema integral de gestión documental de la comisión permanente para la implementación y desarrollo*. Cuba: Universidad de la Habana.
- Fernandez Valderrama. (2001). *Gestión Documental*. Caracas.

- Font, Ruiz, Mena. (2012). *Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas*. Cuba: Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
- Hernández Sampieri, R. (2014, p. 199). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hernandez Sampieri, R. (2014,p. 14). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodologías de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernandez, y Otros, p 174. (2010). *Metodologías de la invrestigación*. México: Mac Graw Hill.
- INACAL. (2016). Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/ocp>
- INACAL. (15 de AGOSTO de 2016). *Acreditación de Laboratorios y Organismos*. Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/alo>
- Joseph M. Juran. (Setiembre de 2012). *Maestros de la Calidad*. Obtenido de Maestros de la Calidad: <http://maestrosdelacalidadzj100112.blogspot.com/2012/09/joseph-m.html>
- Kaoru Ishikawa. (1 de Enero de 2018). *Historia y Biografía*. Obtenido de Historia y Biografía: <https://historia-biografia.com/kaoru-ishikawa/>
- Llansó J. (2006. p 9). *Buenas Practicas de gestión de documentos y archivos: Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad pública de Navarra*. España: Universidad Publica de Navarra.
- López, J. (1998). *Proceso de Investigación*. Caracas Venezuela: Caracas Venezuela: Panapo.
- Loza Carreño, Milagros del Rosario. (2016). *Implementación de Mejora Continua en el Sistema de Gestión documental de la secretaria corporativa de Petroperú*. Lima: Universidad Privada del Norte.

- Murillo Hernandez W. (2008). La investigación científica. <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml> .
- Normadat. (20 de Enero de 2016). *Ciclo de vida de los documentos*. Obtenido de <https://www.normadat.es/noticias/ciclo-de-vida-de-los-documentos-el-sistema-archivistico-espanol>
- Philip B. Crosby. (- de - de 2009). *La calidad como filosofía de Gestión*. Obtenido de La calidad como filosofía de Gestión: <https://www.pablogiugni.com.ar/philip-b-crosby/>
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Rincón Pérez Nancy Carolina. (2009). *Nivel de implementación de sistemas de gestión de documentos electrónicos en el sector Bancario de Bogotá*. Colombia: Universidad de la Salle .
- Sanchez y Reyes. (2003). *Metodología y Diseño de la Investigación científica*. Lima: Universitaria Universidad Ricardo Palma.
- Tulio Ramirez. (2010). *Como hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Vilca Lopez, Rony Octavio. (2014). *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial CPMP*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Willian Edward Deming. (- de - de 2017). *Gestión de Calidad*. Obtenido de Gestión de Calidad: <http://gestioncalidadcun2017.blogspot.com/p/semana-6-exposicion-william-edward.html>

Apéndices

**Apéndice A.
Matriz de consistencia**

TITULO: “IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ENTER SAC”

TESISTA: Bach. Ruth Yeny FLOREZ HUICHO

<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>METODOLOGIA</u>
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u> ¿De qué manera la implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</u> Pe-1) ¿De qué manera la implementación de la legalidad en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC??</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u> Determinar de qué manera la implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u> Oe-01) Determinar de qué manera la implementación de la legalidad en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL:</u> La implementación del modelo de gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</u> He-01) La implementación de la legalidad en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u> Modelo de Gestión Documental digital</p> <p><u>Indicadores:</u> - Legalidad - Disponibilidad - Autenticidad - Técnicas de respaldo de información</p> <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u> Calidad de servicio</p> <p><u>Indicadores:</u> -Mejora continua -Diagrama de flujo -Procesos -Productividad</p>	<p><u>METODO:</u> Método no experimental</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACION:</u> Descriptivo Correlacional</p> <p><u>DISEÑO DE INVESTIGACION:</u></p> <pre> graph TD M --> X M --> Y X --> Y X --- r --- Y </pre> <p>Donde: M: muestra X = Modelo de gestión documental digital</p>

<p>Pe-02) ¿De qué manera la implementación de la disponibilidad en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?</p> <p>Pe-03) ¿De qué manera la implementación de la autenticidad de documentos en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?</p> <p>Pe-04) ¿De qué manera la implementación de las técnicas de respaldo de información en el modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC?</p>	<p>Oe-02) Determinar de qué manera la implementación de la disponibilidad en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p> <p>Oe-03) Determinar de qué manera la implementación de la autenticación de documentos en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p> <p>Oe-04) Determinar de qué manera la implementación de las técnicas de respaldo de información en la gestión documental digital se relaciona con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p>	<p>He-02) La implementación de la disponibilidad en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p> <p>He-03) La implementación de la autenticación de documentos en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p> <p>He-04) La implementación de las técnicas de respaldo de información en la gestión documental digital se relaciona de manera directa y significativamente con la mejor calidad de servicio de la empresa Enter SAC</p>	<p><u>VARIABLES INTERVINIENTES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiempo - Dinero - Papel. 	<p>Y= Calidad de servicio</p> <p><u>POBLACIÓN Y MUESTRA:</u></p> <p>150 trabajadores</p> <p><u>INSTRUMENTOS:</u></p> <p>Cuestionarios</p>
---	---	---	--	---



Apéndice B.

Instrumentos de evaluación

Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Facultad de Ingeniería de Ciencias e Ingeniería E.A.P. de Ingeniería de Sistemas e Informática

Cuestionario

Variable Independiente: Modelo de gestión documental digital

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca la implementación de modelo de gestión documental digital.

La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

Instrucciones:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la implementación del modelo de gestión documental digital, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

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

Legalidad		1	2	3	4	5
1	Existe mayor legalidad en los trasmites documentarios producto de la implementación del modelo de gestión documental digital					
2	Los trabajadores se sientes conformes con la aplicación del modelo de gestión documental digital					
3	Cuando algún trabajador está ausente de sus labores otra persona puede hacer uso del documento digital					
4	Los trabajadores muestran mayor eficiencia en sus funciones con la aplicación del modelo de gestión documental digital					

5	Resulta más sencillo de realizar los despachos diarios cuando se aplica el modelo de gestión documental digital					
6	Los trabajadores se sienten seguros con la implementación del modelo de gestión documental digital.					
Disponibilidad						
7	Considera adecuado la implementación del modelo de gestión documental digital.					
8	Existe acuerdo entre los trabajadores para la implementación del modelo de gestión documental digital.					
9	Los trámites documentarios se realizan más rápidos producto de la aplicación del modelo de gestión documental digital.					
10	Existe mayor tiempo para otras funciones cuando se aplica el modelo de gestión documental digital.					
11	La aprobación de hechos o situaciones ahora es más ágil					
12	Los trabajadores se muestran satisfechos por la mayor celeridad					
Autenticidad						
13	Existe acuerdo entre las personas respecto a la habilitación del modelo de gestión documental digital.					
14	Resulta más rápido y seguro que el personal realice sus trámites a través de la implementación del modelo de gestión documental digital.					
15	La aplicación del modelo de gestión documental digital. ha mejorado en tiempos de recepción y entrega.					
16	Los trabajadores se registran para hacer uso del modelo de gestión documental digital.					
17	Existe mayor seguimiento de los trámites para asegurar imprevisto producto de la nueva dinámica en los trámites documentarios.					

18	Se muestrean los documentos para poder asegurar su autenticidad.					
Técnicas de respaldo de información						
19	La mayoría de trabajadores está de acuerdo con la aplicación del modelo de gestión documental digital, puesto esto acarrea tecnología de punta.					
20	La mayoría de los trabajadores muestran interés en la aplicación del modelo de gestión documental digital.					
21	No existe disconformidad en el personal trabajador					
22	Los trabajadores muestran mayores expectativas frente a la nueva propuesta del modelo de gestión documental digital.					
23	El personal se muestra positivo de los resultados esperados de la implementación del modelo de gestión documental digital.					
24	Existen expectativas positivas entre el personal respecto a posibles mejoras económicas debido a la implementación del modelo de gestión documental digital.					



Apéndice C.

Instrumentos de evaluación

Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Facultad de Ingeniería de Ciencias e Ingeniería E.A.P. de Ingeniería de Sistemas e Informática

Cuestionario

Variable dependiente: Calidad de servicio

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca la variable dependiente: Calidad de servicio. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

Instrucciones:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la Calidad de servicio, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

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

Mejora Continua		1	2	3	4	5
1	Existe mejora continua en los trasmites documentarios producto de la implementación del modelo de gestión documental digital					
2	Los trabajadores se sienten conformes con la aplicación del modelo de gestión documental digital y que esto genera una mejora continua.					
3	Cuando algún trabajador está ausente de sus labores otras personas pueden hacer uso del documento digital, pues forma parte de la mejora.					

4	Los trabajadores muestran mayor eficiencia en sus funciones con la aplicación del modelo de gestión documental digital					
5	Resulta más sencillo de realizar los despachos diarios cuando se aplica el modelo de gestión documental digital					
6	Los trabajadores se sienten seguros con la implementación del modelo de gestión documental digital.					
Diagrama de flujo						
7	Considera adecuado la implementación del modelo de gestión documental digital, así como el diagrama de flujo generado por este.					
8	Existe acuerdo entre los trabajadores para la implementación del modelo de gestión documental digital, pues están incluidos en el nuevo diagrama de flujo.					
9	Los trámites documentarios se realizan más rápidos producto de la aplicación del modelo de gestión documental digital.					
10	Existe mayor tiempo para otras funciones cuando se aplica el modelo de gestión documental digital, el diagrama de flujo así lo permite.					
11	La aprobación de hechos o situaciones ahora es más ágil debido al nuevo diagrama de flujo.					
12	Los trabajadores se muestran satisfechos con el nuevo diagrama de flujo pues les da mayor celeridad					
Procesos						
13	Existe acuerdo entre las personas respecto a la habilitación del proceso dado por el modelo de gestión documental digital.					
14	Resulta más rápido y seguro que el personal realice sus trámites a través del proceso generado por la					

	implementación del modelo de gestión documental digital.					
15	La aplicación del modelo de gestión documental digital ha mejorado en tiempos debido al proceso mejorado de recepción y entrega.					
16	Los trabajadores se registran para hacer uso del modelo de gestión documental digital, pues conocen mejor el proceso generado por la presente implementación.					
17	Existe mayor seguimiento de los trámites para asegurar imprevisto producto del nuevo proceso generado por la implementación modelo de gestión documental digital.					
18	Se muestrean los documentos para poder asegurar el proceso fruto de la implementación del modelo de gestión documental digital.					
Productividad						
19	La mayoría de trabajadores está de acuerdo con la aplicación del modelo de gestión documental digital, puesto esto genera mayor productividad.					
20	La mayoría de los trabajadores muestran interés en la aplicación del modelo de gestión documental digital, pues la productividad es más alta.					
21	No existe disconformidad en el personal trabajador					
22	Los trabajadores muestran mayores expectativas frente a la nueva productividad generada por la implementación del modelo de gestión documental digital.					
23	El personal se muestra satisfecho con la productividad y ven que la implementación del modelo de gestión documental digital ha sido exitosa.					
24	Existen expectativas positivas entre el personal respecto a posibles mejoras de productividad debido a la implementación del modelo de gestión documental digital.					

Apéndice D.

Evidencias fotográfico



Accesos a información digital



Accesos a información digital que es compartido desde cualquier punto



Visita al local del Inacal



Logo de Inacal



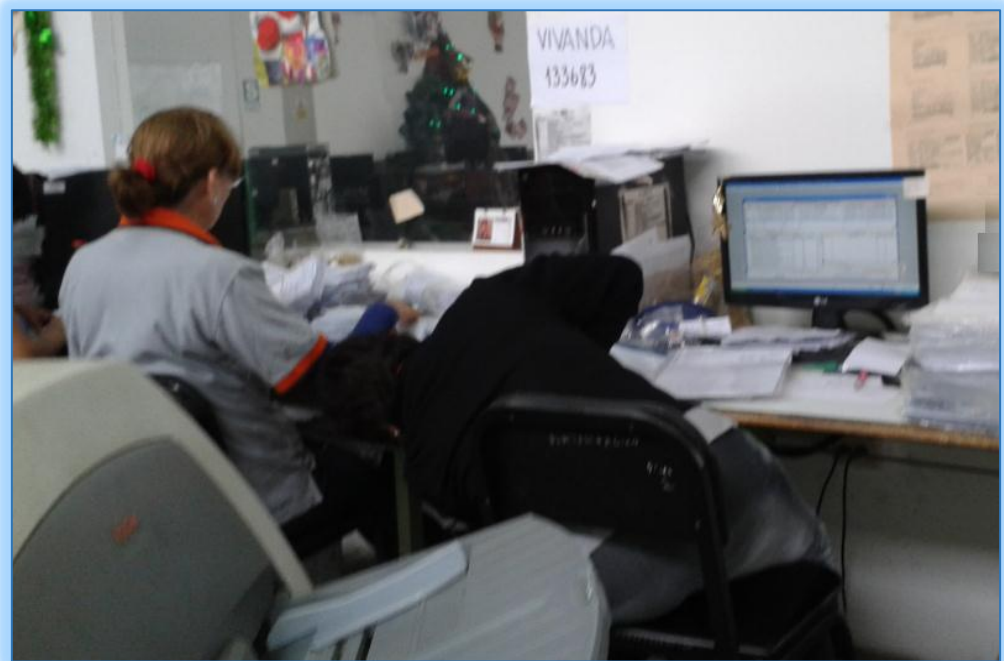
Ingresando a la plataforma del área digital



Servidor de Imágenes de la Red Digital de gestión documental en la Empresa Enter SAC



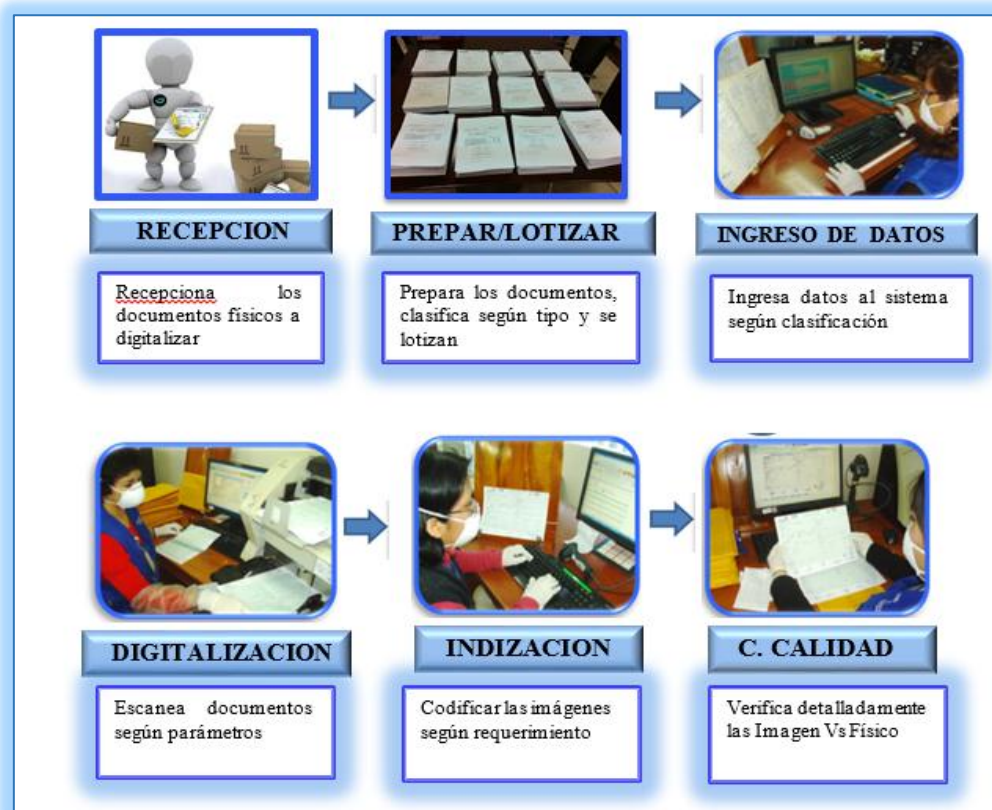
Personal del área Digital, en proceso de captura de imágenes



Personal del Área Digital, realizando las actividades de gestión digital



Jefa del Área Digital: supervisar y controlar la operativa del servicio de gestión documental digital



Proceso de digitalización de documentos para la mejora de la calidad de servicio en la empresa Enter SAC

Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL N° 001-2017-PCM/SEGD

VISTOS: El Informe N° 008-2017-PCM/SEGD-IYAC-HGA, de fecha 21 de julio de 2017, emitido por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1310 se aprueban medidas adicionales de simplificación administrativa, entre ellas, la establecida en el artículo 8 sobre la interconexión de los sistemas de trámite documentario o equivalentes de las entidades de la Administración Pública, para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), actualmente Secretaría de Gobierno Digital (SEGD);

Que, el segundo párrafo del artículo 8 del citado Decreto Legislativo señala que las entidades del Poder Ejecutivo deben adecuar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos con otras entidades, así como dentro de sus áreas, órganos y unidades, hasta el 31 de diciembre de 2018;

Que, la Secretaría de Gobierno Digital en coordinación con entidades del Poder Ejecutivo, como el Ministerio de Cultura, Archivo General de la Nación, otros, y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC han elaborado el Modelo de Gestión Documental (MGD), el cual busca facilitar el cumplimiento del indicado Decreto Legislativo N° 1310, basado en la implementación de un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas en gestión documental, que permita a las entidades de la Administración Pública -indistintamente de su tamaño, naturaleza, complejidad o del nivel de madurez de su gestión documental- intercambiar documentos a través de la PIDE, con la finalidad de obtener beneficios mutuos y aportar resultados con valor público y transparencia;

Que, el MGD se apoya en componentes interrelacionados que permiten a las entidades de la Administración Pública implementar y mantener la documentación generada en las instituciones con un enfoque orientado a procesos, identificando al suscriptor del documento, facilitando su digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como también el intercambio de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades e inter administrativamente;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 y artículo 48 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros actúa como ente rector del Sistema Nacional de Informática a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGD), siendo ésta la encargada de formular, proponer y aprobar normas, estándares y lineamientos en materias de su competencia, así como supervisar su cumplimiento;

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, concordante con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1246 y el Decreto Legislativo N° 1310;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del Modelo de Gestión Documental

Aprobar el Modelo de Gestión Documental, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución,

el cual entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 2.- Alcance

La presente Resolución Secretarial es de alcance obligatorio a todas las entidades del Poder Ejecutivo, sin perjuicio de aquellas otras entidades del sector público que opten voluntariamente por implementar el Modelo de Gestión Documental.

Artículo 3.- Implementación del Modelo de Gestión Documental

Las entidades comprendidas en el alcance deben incorporar en sus Planes Operativos Institucionales las acciones necesarias para la implementación del Modelo de Gestión Documental, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1310.

Artículo 4.- Del Responsable Directivo de la Gestión Documental

El Titular de la entidad dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la publicación de la presente Resolución, debe designar a la máxima autoridad administrativa o quien haga sus veces, como Responsable Directivo de la Gestión Documental Institucional, quien se encarga de coordinar la implementación del Modelo de Gestión Documental en su entidad, así como también cumplir con las demás responsabilidades establecidas en el referido Modelo.

Dicha designación debe ser puesta en conocimiento a la Secretaría de Gobierno Digital para las coordinaciones y acciones correspondientes.

Artículo 5.- Del Responsable de la Implementación del Modelo de Gestión Documental

La responsabilidad de la implementación de la presente norma será del Titular de cada entidad.

Artículo 6.- Seguimiento y evaluación de la implementación del Modelo de Gestión Documental

Las entidades comprendidas en el alcance deben informar trimestralmente a la Secretaría de Gobierno Digital (SEGD) de la Presidencia del Consejo de Ministros el avance en la implementación del Modelo de Gestión Documental, la misma que será publicada en el portal de la SEGDI.

La Secretaría de Gobierno Digital (SEGD) elaborará semestralmente un informe de evaluación que dé cuenta del cumplimiento de la implementación del referido Modelo por parte de las entidades comprendidas en el alcance.

Artículo 7.- Lineamientos para la gestión documental

La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGD), emitirá las directivas o lineamientos necesarios para la efectiva implementación y mantenimiento del Modelo de Gestión Documental.

Artículo 8.- Excepciones

Las entidades que ya cuenten con un Modelo de Gestión Documental o equivalente implementado quedan exceptuadas de la aplicación de la presente Resolución, siempre que dicho Modelo cuente con una política, objetivos y procesos de gestión documental que les facilite dar trazabilidad, seguridad, interoperabilidad e intercambio de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos con otras entidades y cumplir con el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1310.

Para ello el Responsable Directivo de la Gestión Documental Institucional debe remitir un informe técnico a la Secretaría de Gobierno Digital que lo sustente.

Artículo 9.- Asesoramiento y capacitación

La Secretaría de Gobierno Digital (SEGD), conjuntamente con las entidades que han participado en la elaboración del Modelo de Gestión Documental -MGD, brindarán el asesoramiento metodológico y técnico, así como también desarrollará capacitaciones a las entidades que lo requieran. El asesoramiento debe ser solicitado al correo electrónico gobiernodigital@pcm.gob.

pe o mediante Oficio dirigido a la Secretaría de Gobierno Digital.

Artículo 10.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano.

El Modelo de Gestión Documental será publicado en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el portal de la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.gobiernodigital.gob.pe), y en el portal institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) el mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

LIENEKE SCHOL CALLE
Secretaria
Secretaría de Gobierno Digital

1551640-1

AGRICULTURA Y RIEGO

Aprueban a Corporación Agrícola Olmos S.A. como empresa calificada para lo dispuesto en el D. Leg. 973 por el desarrollo del Proyecto "Producción de Frutales y Vegetales CAO" y establecen requisitos y características del contrato de inversión

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 0304-2017-MINAGRI

Lima, 25 de julio de 2017

VISTOS:

El Memorándum N° 562-2017-MINAGRI-DVDIAR/DGA-DIA, sustentado en el Informe Técnico N° 010-2017-MINAGRI-DVDIAR/DGA-DIA-MEG, de la Dirección General Agrícola del Ministerio de Agricultura y Riego, sobre aprobación como empresa calificada para efecto del Régimen Especial de Recuperación Anticipada del Impuesto General a las Ventas - IGV, a la empresa CORPORACIÓN AGRÍCOLA OLMOS S.A., para el desarrollo del proyecto "Producción de Frutales y Vegetales CAO"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 973, Decreto Legislativo que establece el Régimen Especial de Recuperación Anticipada del Impuesto General a las Ventas, modificado por la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, en adelante el Decreto Legislativo, establece el Régimen Especial de Recuperación Anticipada del Impuesto General a las Ventas, consistente en la devolución del IGV que gravó las importaciones y/o adquisiciones locales de bienes de capital nuevos, bienes intermedios nuevos, servicios y contratos de construcción, realizados en la etapa preproductiva, a ser empleados por los beneficiarios del Régimen directamente para la ejecución de los proyectos previstos en los Contratos de Inversión respectivos y que se destinen a la realización de operaciones gravadas con el IGV o a exportaciones;

Que, el numeral 3.3 del artículo 3 del Decreto Legislativo, establece que mediante Resolución Ministerial del sector competente se aprobará a las personas naturales o jurídicas que califiquen para el goce del Régimen, así como los bienes, servicios y contratos de construcción que otorgarán la Recuperación Anticipada del IGV, para cada contrato; asimismo, el numeral 7.1 del artículo 7 de la referida norma, establece

que los bienes, servicios y contratos de construcción cuya adquisición dará lugar a la Recuperación Anticipada del IGV serán aprobados para cada Contrato de Inversión en la Resolución Ministerial a que se refiere el numeral 3.3 del indicado artículo 3; asimismo, el numeral 7.3 del artículo 7, dispone que los bienes, servicios y contratos de construcción cuya adquisición dará lugar al Régimen son aquellos adquiridos a partir de la fecha de la solicitud de suscripción del contrato de inversión, en el caso que a dicha fecha la etapa preproductiva del proyecto ya se hubiere iniciado; o partir de la fecha de inicio de la etapa preproductiva contenido en el cronograma de inversión del proyecto, en el caso que este se inicie con posterioridad a la fecha de solicitud;

Que, de conformidad con el numeral 5.1 del artículo 5 del Reglamento del Decreto Legislativo, aprobado por el Decreto Supremo N° 084-2007-EF, modificado por los Decretos Supremos N° 187-2013-EF y N° 129-2017-EF, establece que el Ministerio de Economía y Finanzas, bajo responsabilidad, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la lista e informe a que se refiere el literal b) del numeral 4.4 del artículo 4 del referido Reglamento, evaluará y aprobará la lista de bienes de capital, bienes intermedios, previo informe de la SUNAT sobre los aspectos detallados en el párrafo siguiente, así como la lista de servicios y contratos de construcción que será incluida en la Resolución Ministerial a que se refiere el numeral 3.3 del artículo 3 del Decreto Legislativo, remitiendo el informe correspondiente al Sector;

Que, con fecha 05 de abril de 2017, la empresa CORPORACIÓN AGRÍCOLA OLMOS S.A., en su calidad de inversionista, celebró el Contrato de Inversión N° 001-2017-MINAGRI-DVDIAR, con el Ministerio de Agricultura y Riego y la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN, para efecto de acogerse a lo establecido en el artículo 3 del Decreto Legislativo;

Que, con motivo del Oficio N° 1164-2016-MINAGRI-DVDIAR/DIGNA-DINA, de fecha 25 de agosto de 2016, sustentado en el Informe Técnico N° 011-2016-MINAGRI-DVDIAR/DIGNA-DINA-MECG-CQB, de la entonces Dirección General de Negocios Agrarios del Ministerio de Agricultura y Riego, con el que se emite opinión favorable sobre la aprobación de la Lista de Bienes de Capital y Bienes Intermedios y la Lista de Servicios y Contratos de Construcción propuesto por la empresa CORPORACIÓN AGRÍCOLA OLMOS S.A., respecto del proyecto "Producción de Frutales y Vegetales CAO"; la Dirección General de Política de Ingresos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, ha emitido el Informe N° 263-2016-EF/61.01, de fecha 18 de octubre de 2016 (adjunto al Oficio N° 3562-2016-EF/13.01), en el que en su rubro Conclusión, señala que desde su competencia, procede la aprobación de la Lista de Bienes, Servicios y Contratos de Construcción presentada por la empresa CORPORACIÓN AGRÍCOLA OLMOS S.A., para el acogimiento al Régimen de Recuperación Anticipada del IGV de acuerdo con el Decreto Legislativo, por el proyecto "Producción de frutales y vegetales CAO"; por lo que adjunta en versión física y digital, los Anexos que contienen la Lista de Bienes, Servicios y Contratos de Construcción, con los ajustes indicados en el numeral 8 del rubro B del referido último Informe;

Que, en virtud de lo establecido en el literal o) del artículo 59 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Agricultura y Riego, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI, y sus modificatorias, la Dirección General Agrícola ha emitido el Informe Técnico N° 010-2017-MINAGRI-DVDIAR/DGA-DIA-MEG, de fecha 05 de junio de 2017, con el que considera necesario expedir la Resolución Ministerial con la que se apruebe como empresa calificada, para efecto del artículo 3 del Decreto Legislativo, modificado por la Ley N° 30056, a la empresa CORPORACIÓN AGRÍCOLA OLMOS S.A., por el desarrollo del proyecto "Producción de Frutales y Vegetales CAO", debiendo incluirse la Lista de Bienes, Servicios y Contratos de construcción aprobados por el Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, en consecuencia, es necesario aprobar como empresa calificada para efectos de lo dispuesto en