



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa  
Asesores y Consultores Conases S.A.C., Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Duarez Aguilar, Alan Fabrizio (orcid.org/0000-0001-7038-7667)  
Rodriguez Alarcon, Sebastian Andre (orcid.org/0000-0002-9066-0824)

**ASESOR:**

Mgtr. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, pues sin su gracia nada de lo que he logrado tendría sentido. Él cuida de mi familia y nos ilumina con su sabiduría y su amor. También agradezco a mis padres por ser mi fuente de inspiración y apoyo incondicional, ellos son el fundamento de mi existencia. A ellos les dedico todos mis éxitos y victorias.

**Fabrizio**

A mis padres, por su apoyo incondicional y su confianza en mí. A mis familiares cercanos, por su cariño y su ánimo en los momentos difíciles. A mi compañero de tesis, por su colaboración y su amistad durante este proyecto. A todos ellos, les dedico esta tesis con gratitud y admiración. Gracias por hacer posible este sueño.

**Sebastian**

### **Agradecimiento**

A mi familia por acompañarme siempre con su amor incondicional desde que nací. Gracias por transmitirme lo bello que es la vida, por enseñarme a trabajar con humildad y a luchar por mis sueños. También por formarme como un buen profesional.

**Fabrizio**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que me han acompañado y ayudado en la realización de esta tesis. A mis padres, por su amor, su paciencia y su sacrificio para que yo pudiera estudiar y cumplir mis metas. A mis familiares cercanos, por su comprensión, su consejo y su apoyo incondicional en todo momento. A mi compañero de tesis, por su esfuerzo, su compromiso y su lealtad durante este proceso. A todos ellos, les doy las gracias de corazón por ser parte de este logro.

**Sebastian**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA .....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Escala de Alfa de Cronbach.....	15
<b>Tabla 2.</b> Matriz FODA de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.....	19
<b>Tabla 3.</b> Evaluación de la dimensión de la mejora continua mediante PHVA en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC .....	22
<b>Tabla 4.</b> Evaluación de la dimensión coordinación en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.....	23
<b>Tabla 5.</b> Determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.....	23
<b>Tabla 6.</b> Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta .....	36
<b>Tabla 7.</b> Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diagrama de Ishikawa de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC 21.....	21
<b>Figura 2.</b> Evaluación de la dimensión de la mejora continua mediante PHVA en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC .....	99
<b>Figura 3.</b> Evaluación de la dimensión coordinación en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.....	99
<b>Figura 4.</b> Determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.....	99
<b>Figura 5.</b> Alfa de Cronbach de la variable Mejora continua.....	101
<b>Figura 6.</b> Alfa de Cronbach de la variable Gestión documental.....	102
<b>Figura 7.</b> Resultado de similitud del programa Turnitin.....	103

## RESUMEN

En la presente tesis de investigación tuvo como objetivo general proponer la mejora continua como estrategia para mejorar la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases Sac, utilizando un tipo de investigación descriptivo propositivo, por ello, estuvo conformada por una población de 18 personas y a su vez también una muestra de 18 trabajadores, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario estuvo conformado por 30 ítems según el modelo de la escala de Likert. Esta nos sirvió para elaborar una propuesta de mejora en base a las dimensiones planteadas que tenían relación con la problemática y elaborando estrategias para incrementar el nivel mejoramiento continuo; puesto que, esta variable se presentaba con un 72% en el nivel medio, en cuanto a la variable gestión documental se obtuvo un resultado del 39%, se concluye que se requiere aplicar la propuesta de acuerdo al cronograma con el fin de fortalecer el incremento de los clientes con respecto a la empresa y así aumente a un nivel alto las dimensiones de las variables de estudio.

**Palabras clave:** Mejora continua, gestión documental, estrategias.

## **ABSTRACT**

In this research thesis had as a general objective to propose continuous improvement as a strategy to improve document management in the company Asesores y Consultores Conases Sac, using a type of purposeful descriptive research, therefore, was made up of a population of 18 people and in turn also a sample of 18 workers, for data collection the survey technique was applied and the instrument used was a questionnaire consisting of 30 items according to the Likert scale model. This helped us to develop a proposal for improvement based on the dimensions raised that were related to the problem and developing strategies to increase the level of continuous improvement; Since, this variable was presented with 72% in the medium level, as for the document management variable a result of 39% was obtained, it is concluded that it is necessary to apply the proposal according to the schedule in order to strengthen the increase of customers with respect to the company and thus increase to a high level the dimensions of the studyvariables.

**Keywords:** Continuous improvement, document management, strategies.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas consideraban la gestión documental como un procedimiento vital que permitía controlar el flujo de información y los documentos producidos en la realización de sus labores. Por consiguiente, la mejora continua de este proceso hace que las empresas prevengan problemas de reposición y producción de documentos.

En el ámbito internacional, Ramírez et al. (2021) expresaron que los problemas más frecuentes en la gestión documental tienen que ver con la demanda, el inventario, la organización, la comunicación y la automatización. De igual forma Makwana y Patange (2021) afirmaron que esta gestión documental implicó una transformación en la organización, con el objetivo de una mejora continua más eficiente en los procesos, productos, etc. Asimismo Bueno y Jácome (2021) manifestaron que la gestión documental era útil para las empresas, porque se usaba en los departamentos de producción, logística y optimización de procesos, para lograr los objetivos corporativos. En la misma línea Omrani et al. (2022) evidenciaron que la gestión era una coordinación económica y eficaz en los procesos de información documental, que buscaba una mejora continua en el desempeño de las empresas.

Finalmente, Ayas y Yanartas (2020) argumentaron que la gestión documental ayudó a las empresas a guardar registros y mejorar los procesos contables, también les ofreció beneficios como eficiencia, productividad, etc.

Con respecto al ámbito nacional, De La Cruz (2021) enfatizó que el estudio había tenido problemas internos por la falta de conocimientos contables y desorden en el área administrativa, lo que implicó una alta demanda. De igual manera Vergaray et al. (2021) mencionaron que la gestión documental adoptó un enfoque sistémico al buscar una alineación constante de acciones con los objetivos a través de las etapas del proceso administrativo, que incluyeron la mejora continua dentro de esta. Por otra parte, Mendoza (2022) sugirió que para mejorar la rentabilidad, fue clave una gestión documental efectiva. Para ello, se aconsejó mejorar constantemente la visibilidad del valor real en los estados financieros.

Asimismo Vásquez y Nuñez (2021) trataron el efecto de aplicar un control permanente y flexible en la gestión documental, viendo a este mecanismo como una herramienta eficiente, para la gestión. Por último Cerna et al. (2022) sostuvieron que al automatizar los procesos documentarios con un sistema de gestión documental, se consiguió una mejora continua en la fluidez y adaptabilidad en el análisis.

Con relación al ámbito local, Bances y Nuñez (2021) indicaron que el estudio “Serna” tuvo problemas de coordinación con sus clientes en los documentos, lo que causó pérdidas económicas, se propuso capacitar al personal, para ser más eficientes y evitar sanciones. En cuanto a Mendoza (2023) sostuvo que la gestión documental fue vital en cualquier empresa dado que facilitó la administración de documentos y el ahorro de costos. Además, Choquehuanca (2021) nos explicó la importancia del proceso documentario para optimizar la empresa, el almacenamiento, la organización de las tareas y archivos que mejoraron la productividad. Para concluir Loconi y Leiva (2020) nos hablaron de tener una documentación a futuro, usando un modelo de gestión documental que aseguró la preservación y la estructuración de la información.

Respecto a la problemática de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, este establecimiento llevó en funcionamiento aproximadamente 9 años, no obstante la empresa tuvo problemas con respecto a la gestión documental, constatando los problemas actuales que padecieron, siendo los más resaltantes: Control inadecuado de entrada y salida de documentos, baja eficiencia en el uso de recursos, demora en el tiempo de espera del cliente y recepción de archivos documentales, satisfacción deficiente en la demanda de servicios y almacenamiento de archivos. Trajo consigo una desorganización en cuanto a la demanda esto derivó indirectamente a pérdidas financieras y problemas organizacionales. Por esto fue necesario enfatizar en las estrategias de mejora continua dentro de esta, consiguiendo resultados favorables para así generar una ventaja competitiva para esta.

Por ende, nuestro problema de investigación estuvo orientado a responder la siguiente problemática ¿La mejora continua como estrategia pudo contribuir a la

gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo?

La tesis se justificó teóricamente recopilando información de fuentes primarias como los antecedentes extraídos de diferentes autores que contenían información valiosa, dando un análisis exhaustivo sobre la mejora continua y la gestión documental, como fuentes secundarias artículos y estudios académicos relacionados con la gestión documental y su importancia en el ámbito contable. Asimismo, la presente tesis se justificó metodológicamente, ya que se utilizó el tipo de investigación cuantitativa y diseño propositivo. Con respecto a la justificación práctica tenemos la propuesta de implementar la mejora continua como estrategia para la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases, mediante la realización de una encuesta a los colaboradores para conocer el estado actual y las potenciales áreas de mejora, asimismo, como beneficios, el mejoramiento de la calidad y rendimiento de los servicios contables que se brindaron a los clientes, ya que se tuvieron documentos completos, actualizados y confiables. Además, se logró una disminución en los costos y riesgos vinculados a estos, al evitar su pérdida, deterioro o duplicación.

Esta tesis tuvo como objetivo general proponer la mejora continua como estrategia para mejorar la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases Sac. De igual manera como objetivos específicos tuvimos: Analizar la situación actual de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, evaluar las dimensiones de la mejora continua en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC. A continuación, se propuso la siguiente hipótesis para esta tesis: La estrategia de mejora continua mejoraba la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Sac, Chiclayo. En cuanto a la hipótesis nula, la mejora continua no impactará sobre la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo y la hipótesis alternativa, la mejora continua impactará sobre la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron los trabajos anteriores a nivel internacional, nacional y local más destacados, referentes a las dos variables en estudio. De tal manera a nivel internacional destacan:

A nivel internacional, con relación a Parejo (2021) Colombia en su artículo se propuso realizar una propuesta de mejoramiento en el sistema documental contable (DOCFLOW) en la Cámara de Comercio, con una muestra de todos los colaboradores de esta área en específico. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo. En cuanto a las técnicas e instrumentos se usó entrevistas personalizadas y llamadas. Los resultados y conclusión se mejoró el mal manejo y el uso de este, consiguiendo así mejores resultados a la hora de realizar sus funciones.

Montesinos et al. (2020) México en su artículo tuvo como fin estudiar los resultados de implementación de mejora continua mediante los ciclos de Deming, con una muestra total de 40 colaboradores. Se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo. En cuanto a técnicas e instrumentos se usaron diagramas de causa-efecto, Pareto, lluvia de ideas y gráficos de barras. Los resultados obtenidos son 40,4% efectivos para planificación, 34% efectivos para dimensionamiento, 37% efectivos para inspección y 45% efectivos para operación. La conclusión, es que la aplicación del ciclo de Deming promueve la mejora continua para aumentar la eficiencia.

Santini et al. (2023) Brasil en su artículo tuvo como objetivo diseñar un sistema de mejora continua para una organización cooperativa en el sur de Brasil, con una muestra total de 15 colaboradores. Se aplicó un enfoque cualitativo, aplicado. En cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: observación participante; entrevistas semiestructuradas; análisis documental; diagrama de flujo; matriz de priorización. Los resultados obtenidos son la identificación de los procesos críticos, las opciones de mejoramiento y la propuesta de un plan de acción fundamentado en el ciclo PDCA. Como conclusión, el sistema de mejora continua contribuye a la reducción de los costos y el aumento de la competitividad.

Cedeño et al. (2021) Ecuador en su artículo tuvo como propósito diagnosticar la gestión documental del Instituto de Posgrado de la UTM (Universidad Técnica de Manabí), se identifica una muestra total de 15 colaboradores. Se aplicó un enfoque racionalista, aplicado. En cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: análisis documental; diagrama de flujo; matriz de priorización. Los resultados obtenidos son la identificación de los procesos críticos, las posibilidades de mejoramiento y la propuesta de un plan de acción basado en la norma ISO 15489. Como conclusión, el sistema contribuye a la optimización de los procesos, la reducción de costos y el aumento de la competitividad.

Quindemil et al. (2021) Ecuador en su artículo tuvo como propósito examinar el desarrollo de la gestión documental en las instituciones de educación superior de América Latina y su fundamento en las exigencias de la Norma UNE-ISO 15489, con una muestra total de 10 universidades. Se utilizó un enfoque mixto, exploratorio. En cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: revisión bibliográfica; análisis documental; cuestionario; entrevista. Los resultados obtenidos son la identificación de los puntos fuertes y débiles de la gestión documental en las instituciones de educación superior analizadas, así como las buenas prácticas y los desafíos que enfrentan. Como conclusión, este proceso requiere de una mayor articulación entre las políticas institucionales y los estándares internacionales.

A nivel nacional, por su parte Muñoz et al. (2022) Lima en su artículo tuvo como objetivo revisar la documentación del planeamiento estratégico dentro de la gestión pública, con una muestra total de 10 instituciones públicas. Se utilizó un enfoque racionalista, aplicado. En cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: análisis documental; matriz de priorización; matriz FODA. Los resultados obtenidos son el reconocimiento de los puntos fuertes y débiles de la planificación estratégica en las instituciones analizadas, así como las buenas prácticas y los desafíos que enfrentan. Como conclusión, el planeamiento estratégico en la gestión pública es un proceso clave para la consecución de las metas de la institución y el progreso del país.

López et al. (2021) Lima en su artículo tuvo como propósito analizar la administración de la municipalidad y su efecto en la capacidad de gobernar en las autoridades locales del Perú. Se basaron en la teoría organizacional y en una

revisión sistemática de diez artículos científicos publicados entre 2015 y 2020. Los resultados mostraron que la gestión municipal es la actividad del gobierno que busca administrar los recursos disponibles a pesar de los obstáculos. La conclusión es que una administración de la municipalidad eficaz contribuye a mejorar la capacidad de gobernar y que se requieren más estudios diagnósticos para futuras investigaciones.

Reyes y Castañeda (2020) Lima esta investigación usó el TAM (Modelo de Aceptación Tecnológica con seguridad y amenaza apreciada que tuvo como propósito analizar la adopción del SGD (Sistema de Gestión Documental) con Firma Electrónica en las instituciones estatales del Perú. Con una muestra de 40 colaboradores y un enfoque cuantitativo-descriptivo, como resultado encontró que estos constructos psicológicos influyen positivamente en la aceptación tecnológica. La conclusión es que se mejoró el servicio al ciudadano y las decisiones de los gestores, académicos, docentes e investigadores en este entorno.

Silva y Delgado (2020) Lima esta investigación describió la gestión de simplificación administrativa en las Universidades públicas con un enfoque cualitativo. La muestra fueron artículos científicos que se analizaron con un método deductivo. Los resultados indicaron que el 70% se enfocó en los procesos de tiempo, administrativos y de costos para brindar el servicio, y el 30% mencionó la importancia de aplicar tecnología virtual con políticas internas institucionales. La conclusión fue que la simplificación administrativa debe usar tecnología para facilitar los procesos, disminuir trámites, documentos y costos, y generar desarrollo en la institución.

Cerna et al. (2022) Lima en su artículo plantean como objetivo la relación entre el cloud computing y la gestión de documentos en la compañía de BPO servicios, con un total de 45 colaboradores como muestra. El método de la investigación es cuantitativa, de tipo correlacional y diseño no experimental transeccional correlacional-causa. Se usó un cuestionario con 18 ítems organizados según el modelo de la escala de Likert. Como resultado y conclusión, después de examinar y hacer análisis de datos, se confirmó que existe un vínculo claro y notable entre la gestión documental y el cloud computing ( $p < .05$ ), esto se debe al hecho de que se halló un índice de correlación de Spearman de 0.596.

A nivel local, Valdivieso (2021) Chiclayo en su tesis tuvo como objetivo formular un proyecto de aplicación de KPI'S para la mejora continua del área de distribución de la Empresa Agroindustrial Frusan Agro SAC teniendo como muestra 22 empleados, además el enfoque investigativo es mixto, el nivel de la investigación es explicativo y diseño de investigación no experimental. En cuanto a técnicas e instrumentos se usó un cuestionario. Como conclusión, la empresa no tiene un historial de las entradas, bajas y subsistencias de existencias, causando pérdidas físicas.

Mendoza (2023) Lambayeque propuso un manual de herramientas de Lean Manufacturing para optimizar la gestión de proceso documental en una municipalidad regional. Con una muestra de 50 colaboradores, realizó una investigación básica, cuantitativa, no experimental-propositiva y descriptiva. Aplicó un cuestionario y como resultado arrojó que las herramientas Lean Manufacturing no eran eficientes, con un 62% y un 50% respectivamente. Como conclusión se obtuvo que esta guía de herramientas Lean Manufacturing busca optimizar la gestión documental en la subgerencia de fiscalización de una MPL - 2023.

Ramirez (2023) Lambayeque en su artículo buscó establecer el vínculo entre el Sistema Gestión Documental y el bienestar social en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021; Se trabajó con un total de 80 usuarios. La metodología del artículo es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental-correlacional. Encuanto a la recopilación de los datos se empleó un cuestionario. Como resultado se obtuvo que el test estadístico de Spearman, mostrando un resultado de  $r = 0.691$  y con un nivel de significancia de 0.000. Como conclusión se encontró como resultado general que existe una relación directa entre el Sistema Gestión Documental y el bienestar social en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021.

Salazar (2021) Ferreñafe propuso un sistema de manejo de documentos para la municipalidad provincial basado en los principios de modernización de la administración pública. Con una muestra de 275 servidores públicos, aplicó una encuesta para medir la variable modernización en sus diferentes dimensiones. La investigación fue de tipo no experimental. Los resultados y conclusiones mostraron

una conexión entre los componentes de los sistemas, es decir a mayor relación entre ellos, mayor aplicación de la política de modernización.

Llaguento (2022) Chiclayo analizó la conexión entre el Gobierno digital y la gestión documental con una muestra de 42 trabajadores. Aplicó un cuestionario en la escala de likert con un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. Los resultados se procesaron con el programa SPSS v25 y una confiabilidad Alfa de Cronbach aceptable  $<0,75$ . La conclusión fue que hay una conexión importante entre las variables estudiadas, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la tesis.

A continuación, se van a describir las definiciones conceptuales de la variable independiente: Mejora continua. Según Galeazzo et al. (2021) nos dicen que impulsa la evolución del sistema de gestión a través de ajustes y modificaciones graduales de productos y procesos para influir positivamente en mejorar así el desempeño de la empresa. Asimismo McDermott et al. (2022) es una estrategia para que una institución optimice la categoría de la productividad y mejore los servicios, logrando así una ventaja competitiva. De acuerdo con Saffar y Obeidat (Como se citó en Jonsdottir et al. 2020) es la que asegura el éxito y progreso de las organizaciones, al atender las exigencias y condiciones de los usuarios, mejorando sus procesos y desempeño.

Por otro lado, se describirán las principales teorías que se relacionan con la variable dependiente mejora continua estas se describirán a continuación: En primer lugar, para esclarecer la mejora continua, se apropia el enfoque teórico de Deming, según Mora et al. (2020) expresan que esta relaciona con el sistema de calidad de una empresa con todas sus partes. Buscando un rendimiento uniforme y normalizado en sus productos o servicios. Teniendo en cuenta a Zayas (Como se citó en Cano et al. 2020) la metodología Kaizen se destaca en la reducción de los costos asociada a la mejora continua de la productividad, la calidad y la disminución de los reprocesos. Según Álvarez y Aguilera (citados por Valdiviezo et al. 2021) la teoría de restricciones de Goldratt propone plantea un plan de gestión que busca identificar y eliminar las restricciones que afectan el proceso de las contrataciones públicas desde una visión sistémica.



No obstante, existen incisos que comprenden la variable mejora continua, como por ejemplo: La planeación estratégica, citando a Sallenave (Como se citó en Tóala et al, 2022) puntualiza que esta define el rumbo de una organización, las estrategias buscan lograr los objetivos, que son las metas de la organización e indica cómo conseguirlos. En cuanto a la comunicación eficaz, como expresan Cabrera et al. (2020) es la base fundamental para el desenvolvimiento de una organización, ya que indican que emplearla de manera correcta otorga ventajas a la organización, siendo una de ellas la productividad de los colaboradores y agilización de actividades. Por último, tenemos al control interno, tal como menciona Aguilar et al. (2020) es un proceso apoya a las entidades a conseguir sus propósitos y así cumplir con todo lo establecido en el plan instaurado.

Las dimensiones de Mejora continua son las siguientes: Mejora continua mediante PHVA y coordinación. Tal como mencionan Sosa et al. (2022) examina la norma del Sistema Institucional de Archivos y sus cinco partes internas, una de ellas la coordinación de archivos. Para cada parte, evalúa los principios, guías y métodos según el ciclo del documento, para el progreso y fortalecimiento de las organizaciones en el uso y manejo de los expedientes. Como indicadores de la variable independiente mejora continua tenemos: planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación y aprovisionamiento.

Posteriormente, se mencionan las teorías relacionadas a la gestión documental de diversos autores: En primer lugar, la teoría archivística según Muro y Rosales (Como se citó en Vargas et al. 2021) es una disciplina que gestiona los documentos desde su creación hasta su archivo, siguiendo un orden adecuado para su recuperación. Del mismo modo, Álvarez et al. (2020) mencionan que la norma técnica ISO 30301:2011 es una regla universal que determina los criterios para desarrollar, ejecutar, preservar y optimizar un sistema de gestión de documentos (SGD) en una organización. Finalmente, sobre la gestión por procesos, Alcívar (2021) afirma que consiste en identificar, analizar, diseñar y mejorar los procesos de una organización, teniendo en cuenta los documentos que se generan o se requieren.

A continuación, se describen las interpretaciones conceptuales de la variable dependiente gestión documental. Según Pereira et al. (2021) afirma que la gestión

de archivos consiste en medidas rutinarias para optimizar el aprovechamiento de la información al gestionarla documental. Asimismo Abbasova (2020) define a la gestión documental como el sistema de almacenamiento y recuperación de documentos, que llegan desde diversos departamentos. Finalmente, Kilanska et al. (2022) manifiesta que esta se implica en procesos y recursos para ordenar, guardar y hallar evidencias.

El primer inciso que hablaremos será sobre el sistema de registro, Momblanc y Castro (2020) nos comenta que es un tipo de información registrada en un soporte perdurable que sirve para informar, evidenciar y memorizar las acciones organizacionales y sociales. Por otro lado, en cuanto a la distribución, Riera (2020) expresa que esta, contribuye positivamente al entendimiento del tipo de documentación relacionado con un flujo específico en el sistema de administración de procesos. En cuanto a la conservación de archivos, Cobacango et al. (2021) sostienen que esta implica medidas para preservar los documentos de una entidad que testimonian e informan su gestión.

Las dimensiones de gestión documental son las siguientes: Planificación y clasificación. Incacutipa (2021) plantea que se debe planificar y actuar de forma eficiente, responsable y flexible, dado a que se debe ordenar los documentos según su uso y valor, mostrando las funciones de la entidad. Como indicadores de la variable dependiente gestión documental tenemos: Conservación de archivos, identificación, descripción, distribución, orden, almacenamiento, sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.

### III. METODOLOGÍA

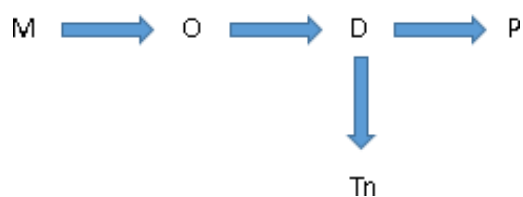
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

De igual manera, el tipo de indagación fue de enfoque cuantitativo, Jiménez(2020) mencionaron que el enfoque cuantitativo y su relevancia se fundamentaron en el empirismo, o sea, la vivencia, observación y examen de los hechos; para ello se empleó el cuestionario con el propósito de interpretar la averiguación para obtener resultados precisos mediante las tablas y gráficas del programa SPSS.

Asimismo, se empleó un diseño de investigación descriptivo, Castro et al. (2020) señalaron que su propósito fue explicar algunos rasgos clave de grupos uniformes de fenómenos, usando criterios ordenados que permitieron conocer la estructura o el comportamiento de los fenómenos estudiados, ofreciendo información ordenada y equiparable con la de otras fuentes.

El nivel de investigación fue propositivo, Jabalera (2021) porque se basó en identificar una necesidad o deficiencia en la institución y proponer un plan para mejorar el desempeño docente, lo cual implicó la investigación y solución de problemas específicos dentro del contexto de la institución.

##### 3.1.1 Diagrama de investigación



Descripción:

- M = 18 colaboradores (Muestra de estudio)
- O = Observación
- D = Diagnóstico y evaluación
- P = Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo (Propuesta)

- Tn = Análisis de teorías

## 3.2 Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variable Independiente (VI): Mejora continua

- **Definición Conceptual:**

(Rajadell, 2019) mencionó que era una situación en la cual no se estaba conforme con la forma actual de trabajo, esto consistía en intentar mejorar el estatus operacional, sin gastar dinero.

- **Definición Operacional:**

La mejora continua fue el análisis, revisión y corrección de los procesos organizativos o de gestión para reducir continuamente los errores, teniendo en cuenta el uso de planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación, aprovisionamiento.

- **Indicadores:**

Como indicadores tuvimos: planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación, aprovisionamiento.

- **Escala de medición:**

Ordinal

### 3.2.2 Variable Dependiente (VD): Gestión Documental

- **Definición Conceptual:**

Esta supuso las pautas y medidas para regular el flujo de documentos en una organización y determinar su periodo de conservación, supresión y mantenimiento eterno de los más significativos, con bases de rendimiento y ahorro (Borràs, 2021).

- **Definición Operacional:**

La gestión documental había cambiado con el desarrollo de las empresas y la tecnología se habían creado soluciones que habían sido reconocidas

mundialmente, facilitando esa parte de las actividades de las organizaciones y los sectores que usaban documentos tomando en cuenta el uso de conservación de archivos, identificación, descripción, distribución, orden, almacenamiento, de igual manera el sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.

- **Indicadores:**

Como indicadores tuvimos: Conservación de archivos, identificación, descripción, distribución, ordenación, almacenamiento, sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.

- **Escala de medición:**

Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Estos son habitantes de un grupo de individuos al que se quiso aplicar los resultados debía ser lo más parecido posible en las características que se querían estudiar, el investigador debía tener en cuenta que el grupo no tuviera mucha variación respecto a las variables de su interés. (Mucha-Hospinal, 2020).

Para nuestra investigación se tomó como población y muestra 18 colaboradores del Área Comercial de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

**Criterios de inclusión:** Se consideraron a los servidores varones y mujeres que trabajaban en el área comercial de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

**Criterios de exclusión:** Se excluyeron al personal designado en otras áreas que no correspondieran al área comercial de la empresa Asesores y

Consultores Conases SAC., también a todo aquel personal recién ingresado al área y que se encontrara de vacaciones y/o licencias.

### 3.3.2 Muestra

La muestra consistió en un subconjunto de personas que reflejaron las características de la población a la que pertenecieron y que se utilizaron para poder inferir las conclusiones de una investigación. (Cervantes et al., 2021).

### 3.3.3 Muestreo

Begué et al. (2020) nos indicaron que el método para definir el tamaño de su muestra se basó en el tipo de investigación que quisieron hacer y, por ende, se basó en su visión y diseño de esta para determinar cómo podrían optimizar su investigación.

En esta investigación no se consignó muestreo, ya que la población fue igual a la porción.

### 3.3.4 Unidad de análisis

Arévalo (2021), señaló que era la entidad principal que se había examinado en su estudio relacionándose directamente con la pregunta de la indagación. Por lo que para el estudio investigativo se consignó como unidad de análisis al personal administrativo de las áreas de gestión del Área Comercial de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC. Dentro del personal a evaluar tuvimos: gerente, administrador, supervisor, etc.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### 3.4.1 Técnica

Áviles et al. (Como se citó en Groves et al., 2021) definieron la encuesta como un procedimiento sistemático de recolección de datos mediante respuestas a cuestiones planteadas a un conjunto de entidades con el objetivo de describir las propiedades de la población a la que pertenecieron.

### 3.4.2 Instrumento

Barroso et al. (2020), postularon que el cuestionario era un instrumento de investigación en el que se presentaba el objetivo principal del informe, la información recopilada podía ser usada para obtener una descripción de la muestra que posibilitará estudiar su influencia sobre otras variables.

### 3.4.3 Confiabilidad

Medina y Verdejo (2020) denominaron a la confiabilidad como la indicadora de precisión y veracidad de las puntuaciones o la información obtenida con un instrumento, con pocos errores posibles.

**Tabla 1.** Escala de Alfa de Cronbach

<i>RANGO</i>	<i>CONFIABILIDAD</i>
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,61	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

*Nota.* Escala de alfa de Cronbach según Hernández-Sampieri (2018).

En la indagación se usó la herramienta Excel para localizar el coeficiente de confiabilidad del instrumento en este caso el cuestionario. Después de haber obtenido la calificación por los tres expertos, se empleó una prueba piloto para cada variable de estudio a los trabajadores de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac. Es por ello que se realizó el Alfa de Cronbach que determinó una confiabilidad para la variable Mejora Continua de 0,823 con 15 elementos; por otro lado, la variable Gestión documental obtuvo una

confiabilidad de 0,820 con 15 elementos; finalmente ambas variables tuvieron una escala de excelente confiabilidad.

#### 3.4.4. Validez

Según Jornet et al (2020), afirmó que la validez era una técnica, de datos que se podían acumular varias veces, tenía múltiples dimensiones y variedades según se usará para diferentes unidades u objetos de investigación, medición o evaluación.

En este estudio de validez fue evaluado por tres expertos relacionados con el tema de la investigación, donde valoraron y supervisaron los ítems asociados con las dimensiones, variables e hipótesis de esta investigación, donde analizaron que los ítems estaban correlacionados con las dimensiones, variables e hipótesis; a la vez, analizaron los instrumentos utilizados para los trabajadores de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

Por otro lado, en cuanto a la validación de la variable Mejora Continua por parte de la magister Córdova Calle Elia fue de una calificación 90,1 y 91,2 en cuanto al magister Pacheco Gonzales Blanca, finalmente la magister Ramos Alvarado Lilia Antonieta con una calificación de 92.

Posteriormente, para la variable Gestión documental, se obtuvo una calificación de 91.6, 91.2 y 90.2 respectivamente.

### 3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos se diseñó una encuesta a través de la herramienta Formularios de Google, en la que se utilizó una población - muestra de 18 colaboradores del Área Comercial de la Empresa Asesores y Consultores Conases SAC. La encuesta constaba de 15 preguntas por cada variable (Mejora continua y Gestión documental), utilizando la metodología Likert, que buscaba medir la escala de satisfacción de los participantes con el modelo actual de la empresa.



Para determinar la confiabilidad del instrumento, en relación a la tabulación de datos, se empleó el programa Excel, que permitió organizar y codificar las respuestas de los encuestados en una base de datos, verificando rigurosamente la consistencia y la validez de los mismos. Asimismo, se asignó un valor numérico a cada opción de respuesta, siguiendo una progresión del 1 al 5, donde 1 era el nivel más decreciente y 5 el más creciente.

Finalmente para la realización de los gráficos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 25, que permitió generar representaciones visuales de los datos, tales como los diagramas de barras. Los gráficos facilitaron la identificación de las tendencias, las diferencias y las relaciones entre las variables.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **3.6.1. Análisis de datos descriptivo**

Posteriormente a la aplicación en relación de la encuesta a los colaboradores de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, se procedió a dar uso del análisis mediante el método estadístico descriptivo por el cual se recurrió al programa SPSS V25, donde nos otorgó información clara y precisa, mediante gráficos, tablas o cuadros, que nos dieron resultados en porcentajes y posteriormente fueron interpretados.

Bazán et al. (2020) enfatizó que era un proceso que consistía en describir las características y comportamiento de la información de las variables sociodemográficas de una población o muestra recopilada mediante un instrumento.

### **3.7 Aspectos éticos**

Inguillay et al. (2020) recomendaron practicar la ética en los proyectos elaborados, considerando que así demostraba que estos eran originales y eran pensamientos propios que tenían el derecho a difundirse por cualquier canal, además de la importancia que los investigadores conocieran en

relación con las normativas de cita y referencia para eludir el peligro de ser procesados o apropiarse de ideas.

En el código de ética de la administración, sostenía que al elaborar una investigación se debía realizar con total compromiso y responsabilidad en base al cumplimiento de los principios básicos, que eran los siguientes: Honestidad, respeto, transparencia, confidencialidad y justicia. Todo esto para salvaguardar la información de los participantes.

Por otro lado, los participantes debían comprender su dinámica y cómo afectaría sus decisiones en el estudio. Por lo tanto, era responsabilidad de ambas partes seguir e implementar el proceso, y era importante que los investigadores protegieran la identidad de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

Después de aplicar las herramientas de recolección de datos, se hizo la tabulación de los mismos y dieron los siguientes resultados:

##### Objetivo específico 1:

Analizar la situación actual de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC

**Tabla 2.** Matriz FODA de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC

<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
<b>F1</b>	Equipo de trabajo capacitado y comprometido con la mejora continua	<b>D1</b>	No disponer de los recursos tecnológicos adecuados para la gestión documental
<b>F2</b>	Amplia experiencia en el sector contable	<b>D2</b>	No tener un sistema de evaluación y seguimiento de la calidad de los procesos.
<b>F3</b>	Ofrecer servicios personalizados y adaptados a las necesidades de cada cliente	<b>D3</b>	No contar con una estrategia de comunicación y marketing efectiva
<b>F4</b>	Certificaciones y acreditaciones que avalan la calidad de los servicios	<b>D4</b>	No tener alianzas estratégicas con otros actores del sector

<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<b>O1</b>	Aprovechar las nuevas tecnologías para optimizar la gestión documental y reducir costos	<b>A1</b>	La aparición de nuevos competidores que ofrezcan servicios mejores a precios más bajos.
<b>O2</b>	Ampliar el mercado potencial mediante el uso de plataformas digitales y redes sociales	<b>A2</b>	Pérdida de clientes por insatisfacción o cambio de preferencias
<b>O3</b>	Establecer alianzas con otras entidades o profesionales del sector contable	<b>A3</b>	Modificación de la normativa legal o fiscal que afecte al sector contable
<b>O4</b>	Capacitar al personal en nuevas metodologías o herramientas para la mejora continua	<b>A4</b>	Falta de adaptación a los cambios del entorno o a las demandas del mercado

*Nota.* Datos tomados de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

**Figura 1.** Diagrama de Ishikawa de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC



*Nota.* Datos tomados de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

De acuerdo a la realidad problemática planteada, se identificaron los problemas más relevantes encontrados en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC divididos en categorías que son las siguientes: Método, colaboradores, medición, materiales, entorno laboral y otros, teniendo dentro de estas causas a tomar en cuenta.

## Objetivo específico 2:

Evaluar las dimensiones de la mejora continua en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC

**Tabla 3**

*Evaluación de la dimensión de la mejora continua mediante PHVA en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC*

Categoría	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	9	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28
De acuerdo	1	6
Totalmente de acuerdo	3	17
Total	18	100%

*Nota.* Tabla de datos obtenidos de la dimensión Mejora continua mediante PHVA del cuestionario realizado a los colaboradores en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 2 se midió el nivel de Mejora continua mediante PHVA en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, donde el 50% de encuestados que representó 9 personas estuvo en desacuerdo, el 28% que representó 5 personas estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% que representó 1 estuvo de acuerdo y el 17% que representó 3 personas estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 4**

*Evaluación de la dimensión coordinación en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC*

Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	6
En desacuerdo	4	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28
De acuerdo	5	28
Totalmente de acuerdo	3	17
Total	18	100%

*Nota.* Tabla de datos obtenidos de la dimensión Coordinación del cuestionario realizado a los colaboradores en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 2 se midió el nivel de coordinación en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, donde el 6% de encuestados que representó 1 persona estuvo totalmente en desacuerdo, el 22% que representó 4 personas estuvo en desacuerdo, donde el 28% que representó 5 personas estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% que representó 5 personas estuvo de acuerdo y el 17% que representó 3 personas estuvo totalmente de acuerdo.

### **Objetivo específico 3:**

Determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.

**Tabla 5**

*Determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.*

Categoría	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	7	39

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	33
De acuerdo	2	11
Totalmente de acuerdo	3	17
Total	18	100%

*Nota.* Tabla de datos obtenidos de la variable gestión documental del cuestionario realizado a los colaboradores en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC. De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 3 se midió el nivel de gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, donde el 39% de encuestados que representó 7 personas estuvo en desacuerdo, el 33% que representó 6 personas estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% que representó 2 personas estuvo de acuerdo y el 17% que representó 3 personas estuvo totalmente de acuerdo.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la presente tesis se tuvo como objetivo general proponer la mejora continua como estrategia para mejorar la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases Sac, por ello se mencionan artículos relacionados a las dos variables en estudio con la finalidad de solucionar la problemática de la empresa. Recíprocamente, se hallaron trabajos enfocados en problemáticas similares al de la tesis en cuestión, como en el artículo de Parejo (2021) Colombia cuyo objetivo es realizar una propuesta de mejoramiento en el sistema documental contable (DOCFLOW) en la Cámara de Comercio, con una muestra de todos los colaboradores de esta área en específico, se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, en cuanto a las técnicas e instrumentos se usó entrevistas personalizadas y llamadas y como conclusión se mejoró el mal manejo y el uso de este sistema documental, consiguiendo así mejores resultados a la hora de realizar sus funciones. Por otro lado, Montesinos et al. (2020) México en su artículo tiene como objetivo estudiar los resultados de implementación de mejora continua mediante los ciclos de Deming, con una muestra total de 40 colaboradores, se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo, en cuanto a técnicas e instrumentos se usaron diagramas de causa-efecto, Pareto, lluvia de ideas y gráficos de barras y como conclusión, es que la aplicación del ciclo de Deming promueve la mejora continua para aumentar la eficiencia. Además, Santini et al. (2023) Brasil en su artículo tuvo como objetivo diseñar un sistema de mejora continua para una organización cooperativa en el sur de Brasil, con una muestra total de 15 colaboradores, se aplicó un enfoque cualitativo, aplicado, en cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: observación participante; entrevistas semiestructuradas; análisis documental; diagrama de flujo; matriz de priorización, como conclusión, el sistema de mejora continua contribuye a la reducción de los costos y el aumento de la competitividad.

En relación al primer objetivo específico: analizar la situación actual de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, los resultados obtenidos del análisis de la situación actual de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC se representaron mediante herramientas de recolección de datos como la matriz

FODA, que sirvió para obtener una visión global y objetiva de la realidad de la empresa y diseñar estrategias adecuadas para potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, corregir las debilidades y evitar o minimizar las amenazas y el diagrama Ishikawa permitió identificar los problemas más relevantes encontrados en la empresa. De la misma forma, Benzaghta et al (2021) mencionan que el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) se ha convertido en una herramienta fundamental para que las empresas evalúen su posición en el mercado y es ampliamente utilizado para analizar los entornos internos y externos de las organizaciones en momentos de indecisión. Por otro lado, Kamara y Pratt (2022) indican que el diagrama Ishikawa o diagrama de pescado como lo denomina el artículo, permite analizar e interpretar datos sobre la problemática tratada para su posterior discusión, sugerir posibles soluciones para cada problema y establecer estrategias para asegurar la eficiencia de los procesos organizacionales. Por ello, Artigas (2021) en su artículo aplica herramientas como la matriz FODA y Diagrama de Ishikawa, luego se evaluaron las problemáticas y se delinearon estrategias de intervenciones futuras para mejorar el desempeño de los colaboradores a través de eliminar las causas raíz observadas y desarticulando desventajas.

Por otra parte, el segundo objetivo específico: Evaluar las dimensiones de la mejora continua en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC. Mediante la encuesta aplicada a la muestra se obtuvo como resultados según la tabla 3 donde el 50% de encuestados que representó 9 personas estuvo en desacuerdo, el 28% que representó 5 personas estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% que representó 1 estuvo de acuerdo y el 17% que representó 3 personas estuvo totalmente de acuerdo. Por lo que se puede concluir, que a pesar que Asesores y Consultores Conases SAC tiene una evaluación que evidencia muy poca o escasa capacidad que representa una situación poco positiva con el fin de implementar su dimensión en función a los procedimientos que permitan el mejoramiento continua PHVA. En cuanto a la tabla 4 se ve que el 6% de encuestados que representó 1 persona estuvo totalmente en desacuerdo, el 22% que representó 4 personas estuvo en desacuerdo, donde el 28% que representó 5 personas estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% que representó 5 personas estuvo de acuerdo y

el 17% que representó 3 personas estuvo totalmente de acuerdo. Por lo que se puede concluir, que a pesar que Asesores y Consultores Conases SAC tiene una evaluación regular en cuanto a su dimensión coordinación no se ha logrado un crecimiento favorable y mucho menos una contribución adecuada. Es así como, los resultados coinciden con la tesis realizada por Crespo et al. (2020) La mejora de los procesos requiere simplificarlos y eliminar lo que no agrega valor ni facilita el trabajo. Estos cambios suponen la integración y la responsabilidad de todas las áreas, lo que permite tener una información uniforme, expresada en los estados financieros, fruto de una óptima operación y un control permanente del uso de los recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos. Esto es respaldado por McDermott et al. (2022) es una estrategia para que una institución optimice la categoría de la productividad y mejore los servicios, logrando así una ventaja competitiva. Tal como lo define Valdivieso (2021) Chiclayo en su tesis tuvo como objetivo formular un proyecto de aplicación de KPI'S para la mejora continua del área de distribución de la Empresa Agroindustrial Frusan Agro SAC teniendo como muestra 22 empleados, además el enfoque investigativo es mixto, el nivel de la investigación es explicativo y diseño de investigación no experimental. En cuanto a técnicas e instrumentos se usó un cuestionario. Como conclusión, la empresa no tiene un historial de las entradas, bajas y subsistencias de existencias, causando pérdidas físicas.

En cuanto al tercer objetivo específico: Determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC. Con respecto a este objetivo se reflejo por medio de la encuesta aplicada a la muestra se obtuvo como resultados según la tabla 5 donde el 39% de encuestados que representó 7 persona estuvo en desacuerdo, el 33% que representó 6 personas estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% que representó 2 personas estuvo de acuerdo y el 17% que representó 3 personas estuvo totalmente de acuerdo. Por lo que se puede concluir, que la mayoría de trabajadores consideran inadecuado o nulo determinar la gestión documental dentro de la empresa, dado esto se considera el uso de las estrategias para la mejora del índice conceptual desarrolladas por parte de la empresa, ya que no están logrando ser efectivas. En la misma línea tenemos Cedeño et al. (2021) Ecuador en su artículo tuvo como propósito diagnosticar la gestión documental del

Instituto de Posgrado de la UTM (Universidad Técnica de Manabí), se identifica una muestra total de 15 colaboradores. Se aplicó un enfoque racionalista, aplicado. En cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: análisis documental; diagrama de flujo; matriz de priorización. Los resultados obtenidos son la identificación de los procesos críticos, las posibilidades de mejoramiento y la propuesta de un plan de acción basado en la norma ISO 15489. Como conclusión, el sistema contribuye a la optimización de los procesos, la reducción de costos y el aumento de la competitividad. Esto es respaldado por Quindemil et al. (2021) Ecuador en su artículo tuvo como propósito examinar el desarrollo de la gestión documental en las instituciones de educación superior de América Latina y su fundamento en las exigencias de la Norma UNE-ISO 15489, con una muestra total de 10 universidades. Se utilizó un enfoque mixto, exploratorio. En cuanto a técnicas e instrumentos tenemos: revisión bibliográfica; análisis documental; cuestionario; entrevista. Los resultados obtenidos son la identificación de los puntos fuertes y débiles de la gestión documental en las instituciones de educación superior analizadas, así como las buenas prácticas y los desafíos que enfrentan. Como conclusión, este proceso requiere de una mayor articulación entre las políticas institucionales y los estándares internacionales. Tal como lo expone Llaguento (2022) Chiclayo analizó la conexión entre el Gobierno digital y la gestión documental con una muestra de 42 trabajadores. Aplicó un cuestionario en la escala de likert con un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. Los resultados se procesaron con el programa SPSS v25 y una confiabilidad Alfa de Cronbach aceptable  $<0,75$ . La conclusión fue que hay una conexión importante entre las variables estudiadas, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la tesis.

## VI. CONCLUSIONES

1. La mejora continua es una estrategia que permite optimizar la gestión documental en las empresas, al realizar cambios graduales y constantes que mejoran la calidad de los documentos, los procesos y los servicios. Asimismo, se realizó una propuesta de mejora para la empresa Asesores y Consultores Conases SAC basada en artículos de autores destacados en todos los ámbitos referente a las dos variables en estudio y en 3 estrategias a utilizar divididas en subestrategias que se planifican ejecutar en 16 semanas y se evaluó la efectividad de estas con una encuesta realizada a los colaboradores de la empresa.
2. Luego de analizar la situación actual de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, los resultados obtenidos se representaron mediante herramientas de recolección de datos como la matriz FODA, que sirvió para obtener una visión global y objetiva de la realidad de la empresa y diseñar estrategias adecuadas para potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, corregir las debilidades y evitar o minimizar las amenazas y el diagrama Ishikawa permitió identificar los problemas más relevantes encontrados en la empresa.
3. Tras evaluar las dimensiones de la mejora continua en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC se tiene un nivel medio de mejora continua, según los resultados de las tablas de evaluación realizadas. Esto significa que la empresa reconoce la importancia de la mejora continua, pero aún tiene mejoras por realizar en algunos aspectos como el liderazgo, la estrategia, las personas, los procesos y los resultados.
4. La gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC es deficiente, ya que no cumple con los estándares de calidad y seguridad requeridos por la normativa vigente. Esta no cuenta con un sistema de archivo adecuado, ni con un personal capacitado para el manejo de la información, generando riesgos de pérdida, deterioro, robo o fuga de datos sensibles que pueden afectar la reputación y el desempeño de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Ejecutar el plan de mejora continua para la empresa Asesores y Consultores Conases Sac que incluya la evaluación periódica del sistema de gestión documental, la identificación de oportunidades de mejora, la formulación e implementación de acciones correctivas y preventivas, y el seguimiento y control de los resultados.
2. Semestralmente realizar el análisis situacional de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac, que consiste en recopilar y analizar datos pasados y presentes para elaborar un plan para el futuro, además de asignar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos necesarios para llevar a cabo el plan de mejora de la gestión documental.
3. Implementar acciones de mejora continua, basadas en el análisis de sus fortalezas y debilidades, siguiendo el plan de uso de indicadores de desempeño.
4. Se recomienda hacer uso del software de gestión documental u otro sistema que permita almacenar, organizar, recuperar y respaldar la información de forma eficiente y segura.

## **VIII. PROPUESTA**

**Título:** Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo

### **I. Presentación**

Asesores y Consultores Conases Sac, es una empresa con fines de lucro que se dedica a proporcionar servicios integrales de auditoría, impuestos, contabilidad, consultorías, outsourcing y asesoría laboral a empresas con respecto al ámbito contable. Brindándoles a sus clientes el mejor servicio posible con el apoyo de su software empresarial especializado que facilitará el crecimiento de las empresas que contratan sus servicios.

### **II. Generalidades de la empresa**

#### 2.1 Breve reseña histórica

El estudio contable CONASES comenzó de la idea de dos Contadores Públicos: Carlos Enrique Alarcon Eche y Hugo Collantes Palomino, los cuales se conocen desde el año 2010 el cual el contador Hugo ya estaba trabajando en asesoramiento de empresas, pero luego comenzaron a dialogar y se propuso la idea de crear esta sociedad, al comienzo hubo dudas para formalizarla por problemas distintos al negocio, pero luego se pudo asociar una persona más: Cynthia Pérez Bonilla, los cuales crearon la empresa como socios y como Gerente General Carlos Enrique Alarcon Eche; en el año 2013, se comenzó a buscar clientes para llevar su contabilidad y así tener más conexiones para seguir avanzando. Aportando computadoras, impresora, sillón giratorio, estantes de melamina, escritorio de melamina y otros suministros necesarios para la actividad de la empresa. Posteriormente en los años siguientes se fue uniendo nuevo personal, entre ellos trabajadores y practicantes que fueron aprendiendo y apoyando en las actividades de las empresas asesoradas. Actualmente el estudio contable está constituido por más computadoras y laptops que ayudan a manejar el desarrollo de las empresas de manera contable y tributariamente, conformada por nuevas personas, entre ellos como Josué Maxdeo Mimbela, Rosa Collantes Torres, Judith Marissela Valdera Chiscol, y la encargada del estudio Graciela Lozano Carranza.

## 2.2 Descripción

Asesores y Consultores Conases Sac, es una empresa con fines de lucro que se dedica a proporcionar servicios integrales de auditoría, impuestos, contabilidad, consultorías, outsourcing y asesoría laboral a empresas con respecto al ámbito contable. Brindándoles a sus clientes el mejor servicio posible con el apoyo de su software empresarial especializado que facilitará el crecimiento de las empresas que contratan sus servicios.

## 2.3 Misión

Proporcionar servicios especializados en consultoría tributaria, contable, financiera y laboral, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus clientes, avalados por un equipo multidisciplinario con gran experiencia y de primer nivel que asume el compromiso de apoyarlos de manera integral, para lograr rentabilidad, liderazgo en el mercado y estima social; previniendo contingencias, solucionando problemas e implementando procesos contables financieros y estructuras fiscales, eficientes, para optimizar los resultados del negocio.

## 2.4 Visión

En 2027, brindar nuestros servicios a distintas empresas a nivel nacional, con presencia especializada en asesorías y consultorías empresariales a través de política de mejora continua considerando la visión empresarial de nuestros clientes.

## 2.5 Organigrama



# Asesores y Consultores Conases Sac



## II. Justificación

Esta propuesta se justificó teóricamente recopilando información de fuentes primarias como los antecedentes extraídos de diferentes autores que contenían información valiosa, dando un análisis exhaustivo sobre la mejora continua y la gestión documental, como fuentes secundarias artículos y estudios académicos relacionados con la gestión documental y su importancia en el ámbito contable. Asimismo, se justificó metodológicamente, ya que se utilizó el tipo de investigación cuantitativa y diseño propositivo. Con respecto a la justificación práctica tenemos la propuesta de implementar la mejora continua como estrategia para la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases, mediante la realización de una encuesta a los colaboradores para conocer el estado actual y las potenciales áreas de mejora, asimismo, como beneficios, el mejoramiento de la calidad y rendimiento de los servicios contables que se brindaron a los clientes, ya que se tuvieron documentos completos, actualizados y confiables. Además, se logró una disminución en los costos y riesgos vinculados a estos, al evitar su pérdida, deterioro o duplicación.

### **III. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Contribuir a la instauración y optimización de procesos en el área administrativa en la empresa Asesores y Consultores Conases Sac.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Determinar un plan de optimización del área administrativa de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac, realizar un diagnóstico del área administrativa de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac, elaborar un diagrama de actividades a realizar en el área administrativa de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac. e implementar herramientas de apoyo con base en las actividades enfocadas en el área administrativa de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac.

### **IV. Acciones a desarrollar**

**Estrategia 1:** Organizar los archivos físicos del estudio contable según un criterio estandarizado y eficiente.

**Objetivo:** Ordenar los documentos contables del estudio estén accesibles para su consulta y uso.

**Actividad:**

Actividad 1: Clasificar los documentos contables según su tipo, fecha, cliente, área o cualquier otro criterio relevante para el estudio.

Actividad 2: Etiquetar los documentos contables con un código alfanumérico que indique su ubicación, contenido y estado.

**Recursos y materiales:** Archivadores, etiquetas, rotuladores, guías de clasificación y codificación (Paquete Hojas Bond)

**Responsables:** Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian.

**Estrategia 2:** Digitalizar los archivos físicos del estudio contable para facilitar su acceso, consulta y respaldo.

**Objetivo:** Obtener una copia digital de los documentos contables del estudio que facilite su búsqueda, visualización y respaldo.

**Actividad:**

Actividad 1: Escanear los documentos contables utilizando un software de captura que permita extraer y almacenar los datos relevantes de cada documento.

Actividad 2: Guardar los documentos digitales en una base de datos común, siguiendo el mismo criterio de clasificación y codificación que los documentos físicos.

**Recursos y materiales:** Escáneres, software de captura, computadores, base de datos.

**Responsables:** Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian.

**Estrategia 3:** Implementar un software con sistema de control y seguimiento de los archivos físicos y digitales del estudio contable.

**Objetivo:** Garantizar que los documentos contables del estudio se manejen de forma segura, eficiente y conforme a la normativa vigente.

**Actividad:**

Actividad 1: Establecer normas y procedimientos para el préstamo, devolución, actualización y eliminación de los documentos contables, tanto físicos como digitales.

Actividad 2: Proponer un software de gestión documental que permite almacenar, organizar y controlar los documentos del estudio contable.

Actividad 3: Registrar y monitorear el movimiento de los documentos contables, utilizando un software de gestión documental (Quipu) que permita generar informes y alertas.

**Recursos y materiales:** Software de gestión documental, normas y procedimientos e informes.

**Responsables:** Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian.

## V. Financiamiento

**Tabla 6.** Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Archivador plástico oficina Artesco	20	118 - 5,90(und)
2	Etiqueta de archivador de plástico oficina Artesco	20	18 - 0.90(und)
3	Rotulador negro punta fina Faber Castell	5	9.50 - 1.90 (und)
4	Papel fotocopia Millenium 80gr A4 paquete x 500	3	49.20 - 16.40 (und)
5	Escáner De Documento Epson Workforce Es-300w 600dpi	1	1,661
6	Quipu Business	1	118 (Mensual)
Total (S/)			S/1,974

*Fuente: Elaboración propia*

## VI. Cronograma

**Tabla 7.** Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

ETAPA	ACTIVIDAD	DURACIÓN EN SEMANAS																Responsable/ Presupuesto	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		12	13	14	15	16		
Estrategia 1	Clasificar los documentos contables según su tipo, fecha, cliente, área o cualquier otro criterio relevante para el estudio.																		Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian - S/174.1
	Etiquetar los documentos contables con un código alfanumérico que indique su ubicación, contenido y estado.																		



físicos como digitales.																							
Registrar y monitorear el movimiento y el estado de los documentos contables, utilizando un software de gestión documental que permita generar informes y alertas.																							

Fuente: Elaboración propia

## REFERENCIAS

- Abbasova, V. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in enterprises. *ScienceRise*, 1, 32-37. <https://doi.org/10.21303/sr.v0i1.1149>
- Aguilar, C. et al (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.104](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104)
- Alcívar, M. (2021). La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad. *Revista ULVR*. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Álvarez, M. et al (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *Revista SIGNOS - Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 127-147. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941009/560467941009.pdf>
- Arévalo, T. (2021). Mejora continua del servicio educativo y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín - 2021 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81762/Arevalo\\_TT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81762/Arevalo_TT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Artigas, M. (2021). Trabajo remoto y job crafting: un estudio en puestos administrativos en educación de organizaciones de Mar del Plata. *Memorias 2021*. <https://www.aacademica.org/000-012/236.pdf>
- Avilés, R. et al (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2). <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Ayas, A. y Yanartas, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document



management system (EDMS). Computers in Human Behavior Reports, 2. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2451958820300324>

Bances, M. y Nuñez, L. (2021). Estrategias de información y organización para mejorar la gestión contable de los clientes del Estudio Serna, Chiclayo [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9075/Bances%20Vidaurre%20María%20%26%20Núñez%20Montalvo%20Ludanimer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barroso, J. et al (2020). Validación del cuestionario de competencia digital para futuros maestros mediante ecuaciones estructurales. Revista Bordón de Pedagogía, 72(2), 45-63. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/98595/CABERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bazán, G. et al (2020). Análisis descriptivo del bienestar psicológico en estudiantes universitarios mexicanos. Revista Educación Creadora, 1. <https://educacion-creadora.com/attachments/article/4/Análisis%20descriptivo%20del%20bien%20estar%20psicológico%20en%20estudiantes%20universitarios%20mexicanos.pdf>

Begué, N. et al (2020). Comprensión de la representatividad y variabilidad muestral por estudiantes de Educación Secundaria. Yupana, 12, 8-22. <https://doi.org/10.14409/yu.v0i12.9624>

Benzaghta, M. et al (2021). SWOT analysis applications: An integrative literature review. Journal of Global Business Insights, 6(1), 55-73. <https://www.doi.org/10.5038/2640-6489.6.1.1148>

Borràs, J. (2021). La planificación estratégica del servicio de archivo y gestión documental: qué es y cómo se implementa. Ediciones Trea, S.L. [https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_planificación\\_estratégica\\_del\\_servi/hm-TzgEACAAJ?hl=es-419](https://www.google.com.pe/books/edition/La_planificación_estratégica_del_servi/hm-TzgEACAAJ?hl=es-419)

- Bueno, A. y Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334–365. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Cabrera, A. et al (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459–470. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Castro, N. et al (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Cerna, Y. et al (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Revista Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Cervantes, D. et al (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(3), 2707-2215. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/463/566>
- Cobacango, J. et al (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 98-107. <https://redalyc.org/journal/6731/673171216009/html/>
- Crespo, M. et al (2020). Mejora Continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(1). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p03.pd>
- De La Cruz, R. (2021). Estrategias de mejora para la gestión contable y administrativa en una empresa privada de servicio, Lima 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Archivo digital.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5526/T061\\_73956881\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5526/T061_73956881_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Incacutipa, C. (2021). El diagnóstico de la gestión pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30–37. <https://doi.org/10.54405/rii.1.1.11>

Inguillay, L. et al (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

Jabalera, S. (2021). Plan de acompañamiento pedagógico para mejorar el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primario del Municipio Consuelo. *Revista UCE Ciencia*, 9(1). <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/226/213>

Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Revista Científica Convergence Tech*. 4(1), 59-68. <http://revista.sudamericano.edu.ec/index.php/convergence/article/view/35>

Jornet, J. et al (2020). El concepto de validez de los procesos de evaluación de la docencia. *Revista Española de Pedagogía*, 78 (276), 233-252. <https://doi.org/10.22550/REP78-2-2020-01>

Kamara, A. y Pratt, E. (2022). The Study of Causes and Effects of Cost Categorization on Environmental Management Accounting (EMA) at Sierra Mineral Holdings Limited in Sierra Leone. *SSRN*, 1(12). <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4273061>

Kilanska, D. et al (2022). The Usability of IT Systems in Document Management, Using the Example of the ADPIECare Dorothea Documentation and Nurse Support System. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8805. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/usability-systems-document-management-using/docview/2693981397/se-2>

- Llaguento, G. (2022). Gobierno digital y gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94160/Llaguento\\_CGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94160/Llaguento_CGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Makwana, A. y Patange, G. (2021). A methodical literature review on application of Lean & Six Sigma in various industries. *Australian Journal of Mechanical Engineering*, 19(1), 107-121. <https://doi.org/10.1080/14484846.2019.1585225>
- McDermott, O. et al (2022). Barriers and Enablers for Continuous Improvement Methodologies within the Irish Pharmaceutical Industry. *Processes* 2022, 10(1), 73. <https://doi.org/10.3390/pr10010073>
- Medina, M. y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Revista de Educación Alteridad*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Mendoza, M. (2022). Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú. *Revista De Investigaciones*, 9(2), 101 - 109. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2111>
- Mendoza, M. (2023). Herramientas de lean manufacturing para la gestión de trámite documentario en una municipalidad provincial de Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109956/Mendoza\\_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109956/Mendoza_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Momblanc, L. y Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9–26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>

- Montesinos, S. et al (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (92), 1863-1883. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Mora, N. et al (2020). Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 459-472. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.440>
- Mucha-Hospinal, L. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Científica Desafíos*, 12(1), 50-7. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e>
- Omrani, B. et al (2022). Providing a Framework for Increasing Security in Digital Document Management Systems *Mathematics Interdisciplinary Research*, 7(3), 261-280. <https://doi.org/10.22052/mir.2022.242134.1280>
- Parejo, A. (2021). Propuesta de mejora al uso del sistema documental en el área contable en la Cámara De Comercio de Santa Marta para el Magdalena. *Revista Universidad Cooperativa de Colombia*. <http://hdl.handle.net/20500.12494/35305>
- Pereira, G. et al (2021). A importância da gestão documental em unidades de terapia intensiva. *Saúde Coletiva (Barueri)*, 11(60), 4726–4735. <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i60p4726-4735>
- Quindemil, E. et al (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171216010>
- Rajadell, M. (2019). *Creatividad: emprendimiento y mejora continua* (1st ed.). Editorial Reverté. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/creatividad.pdf>
- Ramirez, E. (2023). Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021 [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/111326>

- Ramírez, J. et al (2021). Lean Six Sigma e Industria 4.0, Una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones. *Revista Científica Multidisciplinaria UNESUM*, 5(4), 151-168. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n4.2021.584>
- Riera, E. (2020). Sistema de gestión documental para la empresa Logikard. *Revista Odigos*, 1(3), 61–76. <https://doi.org/10.35290/ro.v1n3.2020.371>
- Saffar, N. y Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90. [http://www.m.growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2019\\_227.pdf](http://www.m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2019_227.pdf)
- Salazar, M. (2021). Sistema de gestión documentaria para la modernización de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79929/Salazar\\_LMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79929/Salazar_LMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santini et al (2023). System of Continuous Improvement for a Cooperative Organization in Southern Brazil. *Research, Society and Development*, 10(5). <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/15127>
- Sosa et al (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos: Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 243-265. <https://dx.doi.org/10.5209/rgid.82947>
- Tóala, S. et al (2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8 (1), 1016-1034. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383396>

- Valdivieso, J. (2021). Implementación de “Key Performance Indicators” para la mejora continua del área logística de la Empresa Agroindustrial Frusan Agro SAC [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57670/Valdivieso\\_CJO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57670/Valdivieso_CJO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valdiviezo, R. et al (2021). El Kaizen como un sistema de gestión de contrataciones para el éxito organizacional en una entidad pública del Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(3), 60-78  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226350>
- Vargas, M. (2021). Digitalización de documentos y procesos administrativos en la Oficina de Planeamiento Operativo de la Región Policial Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70695>
- Vásquez, S. y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista Alpha Centauri*, 2(3). 2709-4502. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Vergaray, J. et al (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, 22(22), 046 - 058.  
<https://doi.org/10.55867/qual22.04>

## ANEXOS

### Anexo. Matriz de consistencia

Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿La mejora continua como estrategia puede contribuir a la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Proponer la mejora continua como estrategia para mejorar la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.</p> <p><b>ESPECÍFICO:</b></p> <p>Analizar la situación actual de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, evaluar las dimensiones de la mejora continua en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC.</p>	<p>La mejora continua impactará sobre la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo.</p>	<p><b>VARIABLE</b></p> <p><b>1:</b></p> <p>Mejora continua</p> <p><b>VARIABLE</b></p> <p><b>2:</b></p> <p>Gestión documental</p>	<p>- Mejora continua mediante PHVA</p> <p>- Coordinación</p> <p>- Planificación</p> <p>- Clasificación</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptiva - Propositiva</p> <p><b>Metodología</b></p> <p>Investigación - Básica</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>18 trabajadores de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b></p> <p>Guía de entrevista y cuestionario</p> <p><b>Instrumento de la recolección de datos</b></p> <p>Cuestionario</p>

*Nota: Elaboración propia*



Anexo. Tabla de Operacionalización de la variable mejora continua

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Mejora continua	Es un estado en el cual nunca se está satisfecho con la manera actual de trabajo, esto significa intentar mejorar el estatus operacional, sin gastar dinero.  (Rajadell, 2019).	La mejora continua es el análisis, revisión y corrección de los procesos organizativos o de gestión para reducir continuamente los errores, teniendo en cuenta el uso de planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación, aprovisionamiento.	Mejora continua mediante PHVA	Planificar	1 2	Escala de likert 1-5 frecuencia:  Totalmente de acuerdo (5) — De acuerdo (4) — Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) — En desacuerdo (2) — Totalmente en desacuerdo (1).
				Hacer	3 4	
				Verificar	5 6	
				Actuar	7 8	
			Coordinación	Comunicación eficaz	9	
				Periodicidad	10	
				Consistencia	11 12	
				Planificación	13 14	
				Aprovisionamiento	15	

*Nota: Elaboración propia*

Anexo. Tabla de Operacionalización de la variable gestión documental

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión documental	La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización y determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la	La gestión documental ha cambiado con el desarrollo de las empresas y la tecnología se han creado soluciones que han sido reconocidas mundialmente, facilitando esa parte de las actividades de las organizaciones y los sectores que usan documentos tomando en cuenta el uso de conservación de archivos, identificación,	Planificación	Conservación de archivos	1	Escala de likert 1-5 frecuencia : Totalmente de acuerdo (5) — De acuerdo (4) — Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) — En desacuerdo (2) — Totalmente en desacuerdo (1).
				Identificación	2	
				Descripción	3 4	
				Distribución	5	
				Orden	6	
				Almacenamiento	7	
				Clasificación	Sistema de registro	
			Determinación de contenidos		10 11	
			Normas de conservación de documentación		12	
					13	

	conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Borràs 2021)	descripción, distribución, ordenación, almacenamiento, o, de igual manera el sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.	Recepción de documentos	14
			Restricciones	15

*Nota: Elaboración propia*

### Anexo 3. Escala de Confiabilidad

#### *Escala de Alfa de Cronbach*

<i>RANGO</i>	<i>CONFIABILIDAD</i>
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,61	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

*Nota.* Escala de alfa de Cronbach según Hernández-Sampieri (2018).

### Anexo 4. Resultado del Alfa de Cronbach

Tabla

Alfa de Cronbach de la variable Mejora continua

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>0,823</b>	15

*Nota: Resultados de Excel*

Anexo 5.

Tabla

Alfa de Cronbach de la variable Gestión documental

---

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>0,820</b>	15

---

*Nota: Resultados de Excel*

Anexo 6.

Validación del cuestionario para la Mejora continua de los trabajadores de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac

---

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación del instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
<b>Experto 1</b>	Córdova Calle, Elia	90,1	Doctora
<b>Experto 2</b>	Pacheco Gonzales, Blanca	91,2	Magister
<b>Experto 3</b>	Ramos Alvarado, Lilia Antonieta	92	Magister

---

*Nota.* Calificación de expertos para el cuestionario de la variable mejora continua  
Anexo 7.

Validación del cuestionario para la Gestión documental de los trabajadores de la empresa Asesores y Consultores Conases Sac

<b>Nº</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación del instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
<b>Experto 1</b>	Córdova Calle, Elia	91,6	Doctora
<b>Experto 2</b>	Pacheco Gonzales, Blanca	91,2	Magister
<b>Experto 3</b>	Ramos Alvarado, Lilia Antonieta	90,2	Magister

*Nota.* Calificación de expertos para el cuestionario de la variable gestión documental

Anexo. Instrumento de recolección de datos de la variable mejora continua

<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>					
<p><b>Estimado/a colaborador</b></p> <p>Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad César Vallejo; Escuela Profesional de Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo elaborar una propuesta de mejoramiento continuo como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicas científicas.</p> <p><b>Instrucciones:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1).</p>					
<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Mejora continua mediante PHVA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Planificar</b>					
1. ¿Cree usted que el modelo actual es adecuado para planificar los resultados en los procesos e implementaciones de la empresa?					
2. ¿Está de acuerdo con los recursos planificados para este año?					
<b>Hacer</b>					
3. ¿Considera apropiado el modelo actual hecho dentro de la empresa?					

4. ¿Cree que los cambios implementados en los últimos años son efectivos?					
<b>Verificar</b>					
5. ¿Considera usted que es necesario verificar el progreso del modelo actual a través del tiempo?					
6. ¿En su opinión después de la verificación cree que hay diversos errores por corregir?					
<b>Actuar</b>					
7. ¿Cree usted que es necesario actuar en función de las oportunidades que se presentan dentro del modelo actual?					
8. ¿Según su opinión el plan se implementó de manera exitosa?					
<b>Coordinación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Comunicación eficaz</b>					
9. ¿Crees que existe una comunicación eficaz en toda la organización?					
<b>Periodicidad</b>					
10. ¿Cree que se realiza un control de periodicidad en las diversas áreas de la organización?					
<b>Consistencia</b>					
11. ¿Considera usted que la empresa adquirió una gran estabilidad dentro del mercado?					



12. ¿Cree usted que la empresa debe estandarizar las actividades?					
<b>Planificación</b>					
13. ¿Considera usted que la empresa ha conseguido aplicar un proceso dentro de la compañía?					
14. ¿Cree que la empresa está planificando adecuadamente las actividades?					
<b>Aprovisionamiento</b>					
15. ¿Cree usted que la empresa ha ejercido un correcto aprovisionamiento en los determinados recursos de esta?					

*Nota: Elaboración propia*

<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>					
<p><b>Estimado/a colaborador</b></p> <p>Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad César Vallejo; Escuela Profesional de Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo elaborar una propuesta de mejoramiento continuo como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicas científicas.</p> <p><b>Instrucciones:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo nien desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1).</p>					
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Planificación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Conservación de archivos</b>					
1. ¿Qué tan satisfecho está con las medidas de seguridad y protección que se aplican a los archivos en su organización?					
<b>Identificación</b>					
2. ¿Qué tan fácil le resulta localizar y acceder a los documentos que necesita para su trabajo?					
<b>Descripción</b>					

3. ¿Qué tan completo y preciso considera que es el sistema de clasificación y catalogación de los documentos en su organización?					
4. ¿Qué tan actualizado y relevante considera que es el contenido de los documentos que maneja en su organización?					
<b>Distribución</b>					
5. ¿Qué tan eficiente y oportuno es el proceso de envío y recepción de documentos entre las diferentes unidades o dependencias de su organización?					
<b>Orden</b>					
6. ¿Qué tan coherente y lógico es el criterio de ordenación de los documentos en su organización?					
<b>Almacenamiento</b>					
7. ¿Qué tan adecuado y accesible es el espacio físico y/o virtual donde se guardan los documentos en su organización?					
<b>Clasificación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Sistema de registro</b>					
8. ¿Qué tan satisfecho está con el sistema de registro de los documentos en su organización?					
9. ¿Qué tan fácil le resulta acceder a los documentos registrados en su organización?					
<b>Determinación de contenidos</b>					

10. ¿Qué tan de acuerdo está con que los contenidos de los documentos en su organización son claros y relevantes?					
11. ¿Qué tan frecuentemente revisa y actualiza los contenidos de los documentos en su organización?					
<b>Normas de conservación de documentación</b>					
12. ¿Qué tan importante le parece seguir las normas de conservación de documentación en su organización?					
13. ¿Qué tan cumplido es usted con las normas de conservación de documentación en su organización?					
<b>Recepción de documentos</b>					
14. ¿Qué tan rápido y eficiente es el proceso de recepción de documentos en su organización?					
<b>Restricciones</b>					
15. ¿Qué tan justificadas le parecen las restricciones o limitaciones para acceder a los documentos en su organización?					

*Nota: Elaboración propia*

Anexo: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo

Investigador (a) (es): Duarez Aguilar, Alan Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastián.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo ” , cuyo objetivo es: proponer la mejora continua como estrategia para mejorar la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases Sac. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado, de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad César Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Respecto a la problemática de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, este establecimiento llevó en funcionamiento aproximadamente 9 años, no obstante la empresa tuvo problemas con respecto a la gestión documental, constatando los problemas actuales que padecieron, siendo los más resaltantes: Control inadecuado de entrada y salida de documentos, baja eficiencia en el uso de recursos, demora en el tiempo de espera del cliente y recepción de archivos documentales, satisfacción deficiente en la demanda de servicios y almacenamiento de archivos. Trajo consigo una desorganización en cuanto a la demanda esto derivó indirectamente a pérdidas financieras y problemas organizacionales. Por esto fue necesario enfatizar en las estrategias de mejora

continúa dentro de esta, consiguiendo resultados favorables para así generar una ventaja competitiva para esta.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin

embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (es) Duarez Aguilar, Alan Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian. email: fabrizioaguilardu@gmail.com y srodriguezala@ucvvirtual.edu.pe. Docente asesor Chavez Rivas, Patricia Ivonne. email: crivaspi@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Duarez Aguilar, Alan Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastián

Fecha y hora: 29/06/2023

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## **Asentimiento Informado**

Título de la investigación: Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo

Investigador (a) (es): Duarez Aguilar, Alan Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastián.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”, cuyo objetivo es: proponer la mejora continua como estrategia para mejorar la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases Sac. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado, de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad César Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Respecto a la problemática de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, este establecimiento llevó en funcionamiento aproximadamente 9 años, no obstante la empresa tuvo problemas con respecto a la gestión documental, constatando los problemas actuales que padecieron, siendo los más resaltantes: Control inadecuado de entrada y salida de documentos, baja eficiencia en el uso de recursos, demora en el tiempo de espera del cliente y recepción de archivos documentales, satisfacción deficiente en la demanda de servicios y almacenamiento de archivos. Trajo consigo una desorganización en cuanto a la demanda esto derivó indirectamente a pérdidas financieras y problemas organizacionales. Por esto fue necesario enfatizar en las estrategias de mejora



continua dentro de esta, consiguiendo resultados favorables para así generar una ventaja competitiva para esta.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo".

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona,

sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (es) Duarez Aguilar, Alan Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastián. email: [fabrizioaguilardu@gmail.com](mailto:fabrizioaguilardu@gmail.com) y [srodriguezala@ucvvirtual.edu.pe](mailto:srodriguezala@ucvvirtual.edu.pe). Docente asesor Chavez Rivas, Patricia Ivonne. email: [crivaspi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:crivaspi@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Duarez Aguilar, Alan Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastián

Fecha y hora: 29/06/2023

## Anexo: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Ida Blanca Pacheco Gonzales	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Sector Público	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X )	
	Más de 5 años ( )	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”</b>
<b>Autor(es):</b>	<b>Duarez Aguilar, Fabrizio Rodriguez Alarcon, Sebastian</b>
<b>Procedencia:</b>	<b>De los autores</b>
<b>Administración:</b>	<b>Virtual</b>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<b>15 minutos</b>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	<b>Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.</b>
<b>Significación:</b>	<b>Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 2 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 11 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.  El cuestionario está compuesta</b>

## 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Mejora continua

Es un estado en el cual nunca se está satisfecho con la manera actual de trabajo, esto significa intentar mejorar el estatus operacional, sin gastar dinero. (Rajadell, 2019).

• **Variable 2:** Gestión documental

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización y determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Borràs 2021)

Variable	Dimensiones	Definición
Mejora continua	Mejora continua mediante PHVA y Coordinación	La mejora continua es el análisis, revisión y corrección de los procesos organizativos o de gestión para reducir continuamente los errores, teniendo en cuenta el uso de planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación, aprovisionamiento.
Gestión documental	Planificación y Clasificación	La gestión documental ha cambiado con el desarrollo de las empresas y la tecnología se han creado soluciones que han sido reconocidas mundialmente, facilitando esa parte de las actividades de las organizaciones y los sectores que usan documentos tomando en cuenta el uso de conservación de archivos, identificación, descripción, distribución, ordenación, almacenamiento, de igual manera el sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo” elaborado por Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la

		dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Mejora continua

· Primera dimensión: Mejora continua mediante PHVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

<b>Planificar</b>	<b>1,2</b>	4	4	4	
<b>Hacer</b>	<b>3,4</b>	3	4	4	
<b>Verificar</b>	<b>5,6</b>	4	4	3	
<b>Actuar</b>	<b>7,8</b>	3	4	4	

· Segunda dimensión: Coordinación

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	Claridad	Coherencia	Relevancia	<b>Observaciones</b>
Comunicación eficaz	9	3	4	3	
Periodicidad	10	4	4	3	
Consistencia	11,12	4	4	4	
Planificación	13,14	3	4	4	
Aprovisionamiento	15	3	4	4	

**Variable del instrumento:** Gestión documental

· Primera dimensión: Planificación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conservación de archivos	1	4	4	4	
Identificación	2	4	4	4	
Descripción	3,4	4	4	3	
Distribución	5	4	4	3	
Orden	6	3	4	4	
Almacenamiento	7	4	4	3	

· Segunda dimensión: Clasificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sistema de registro	8,9	4	4	4	
Determinación de contenidos	10,11	4	4	3	

Normas de conservación de documentación	12,13	3	4	4	
Recepción de documentos	14	4	4	4	
Restricciones	15	3	4	3	



(Mgtr. Blanca Pacheco Gonzales)  
DNI N° 41135686

Pd.: el presente formato  
debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver

:

<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Elia Anacely Córdova Calle	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Economista - Gestión Pública	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”</b>
<b>Autor(es):</b>	<b>Duarez Aguilar, Fabrizio Rodriguez Alarcon, Sebastian</b>
<b>Procedencia:</b>	<b>De los autores</b>
<b>Administración:</b>	<b>Virtual</b>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<b>15 minutos</b>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	<b>Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.</b>
<b>Significación:</b>	<b>Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 2 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 11 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.  El cuestionario está compuesta</b>

## 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Mejora continua

Es un estado en el cual nunca se está satisfecho con la manera actual de trabajo, esto significa intentar mejorar el estatus operacional, sin gastar dinero. (Rajadell, 2019).

• **Variable 2:** Gestión documental

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización y determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Borràs 2021)

Variable	Dimensiones	Definición
Mejora continua	Mejora continua mediante PHVA y Coordinación	La mejora continua es el análisis, revisión y corrección de los procesos organizativos o de gestión para reducir continuamente los errores, teniendo en cuenta el uso de planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación, aprovisionamiento.
Gestión documental	Planificación y Clasificación	La gestión documental ha cambiado con el desarrollo de las empresas y la tecnología se han creado soluciones que han sido reconocidas mundialmente, facilitando esa parte de las actividades de las organizaciones y los sectores que usan documentos tomando en cuenta el uso de conservación de archivos, identificación, descripción, distribución, ordenación, almacenamiento, de igual manera el sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo” elaborado por Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la

		dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Mejora continua

· Primera dimensión: Mejora continua mediante PHVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

<b>Planificar</b>	<b>1,2</b>	3	4	3	
<b>Hacer</b>	<b>3,4</b>	4	3	4	
<b>Verificar</b>	<b>5,6</b>	3	4	4	
<b>Actuar</b>	<b>7,8</b>	4	3	3	

· Segunda dimensión: Coordinación

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	Claridad	Coherencia	Relevancia	<b>Observaciones</b>
Comunicación eficaz	9	3	4	4	
Periodicidad	10	4	3	3	
Consistencia	11,12	3	4	3	
Planificación	13,14	4	4	3	
Aprovisionamiento	15	3	3	4	

**Variable del instrumento:** Gestión documental

· Primera dimensión: Planificación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conservación de archivos	1	4	3	4	
Identificación	2	3	4	4	
Descripción	3,4	4	3	3	
Distribución	5	3	4	3	
Orden	6	4	4	3	
Almacenamiento	7	3	3	4	

· Segunda dimensión: Clasificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sistema de registro	8,9	4	3	4	
Determinación de contenidos	10,11	3	4	3	

Normas de conservación de documentación	12,13	4	3	4	
Recepción de documentos	14	3	4	4	
Restricciones	15	4	3	3	

  
 Dra. Econ. Elis A. Córdova Colla  
 CERSM N° 218  
 DNI: 46883462

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver :

<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Lilia Antonieta Ramos Alvarado	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión privada	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo”</b>
<b>Autor(es):</b>	<b>Duarez Aguilar, Fabrizio Rodriguez Alarcon, Sebastian</b>
<b>Procedencia:</b>	<b>De los autores</b>
<b>Administración:</b>	<b>Virtual</b>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<b>15 minutos</b>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	<b>Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.</b>
<b>Significación:</b>	<b>Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 2 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 11 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.  El cuestionario está compuesta</b>

## 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Mejora continua

Es un estado en el cual nunca se está satisfecho con la manera actual de trabajo, esto significa intentar mejorar el estatus operacional, sin gastar dinero. (Rajadell, 2019).

• **Variable 2:** Gestión documental

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización y determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Borràs 2021)

Variable	Dimensiones	Definición
Mejora continua	Mejora continua mediante PHVA y Coordinación	La mejora continua es el análisis, revisión y corrección de los procesos organizativos o de gestión para reducir continuamente los errores, teniendo en cuenta el uso de planificar, hacer, verificar, actuar, comunicación eficaz, periodicidad, consistencia, planificación, aprovisionamiento.
Gestión documental	Planificación y Clasificación	La gestión documental ha cambiado con el desarrollo de las empresas y la tecnología se han creado soluciones que han sido reconocidas mundialmente, facilitando esa parte de las actividades de las organizaciones y los sectores que usan documentos tomando en cuenta el uso de conservación de archivos, identificación, descripción, distribución, ordenación, almacenamiento, de igual manera el sistema de registro, determinación de contenidos, normas de conservación de documentación, recepción de documentos y restricciones.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo” elaborado por Duarez Aguilar, Fabrizio y Rodriguez Alarcon, Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la

		dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Mejora continua

- Primera dimensión: Mejora continua mediante PHVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

<b>Planificar</b>	<b>1,2</b>	4	4	4	
<b>Hacer</b>	<b>3,4</b>	4	4	4	
<b>Verificar</b>	<b>5,6</b>	4	4	4	
<b>Actuar</b>	<b>7,8</b>	4	4	4	

· Segunda dimensión: Coordinación

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	Claridad	Coherencia	Relevancia	<b>Observaciones</b>
Comunicación eficaz	9	4	4	4	
Periodicidad	10	4	4	4	
Consistencia	11,12	4	4	4	
Planificación	13,14	4	4	4	
Aprovisionamiento	15	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Gestión documental

· Primera dimensión: Planificación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conservación de archivos	1	4	4	4	
Identificación	2	4	4	4	
Descripción	3,4	4	4	4	
Distribución	5	4	4	4	
Orden	6	4	4	4	
Almacenamiento	7	4	4	4	

· Segunda dimensión: Clasificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sistema de registro	8,9	4	4	4	
Determinación de contenidos	10,11	4	4	4	

Normas de conservación de documentación	12,13	4	4	4	
Recepción de documentos	14	4	4	4	
Restricciones	15	3	3	3	Reformular la pregunta, dado que no fue clara



Dra. Lilia Ramos Alvarado  
DNI N° 40817142

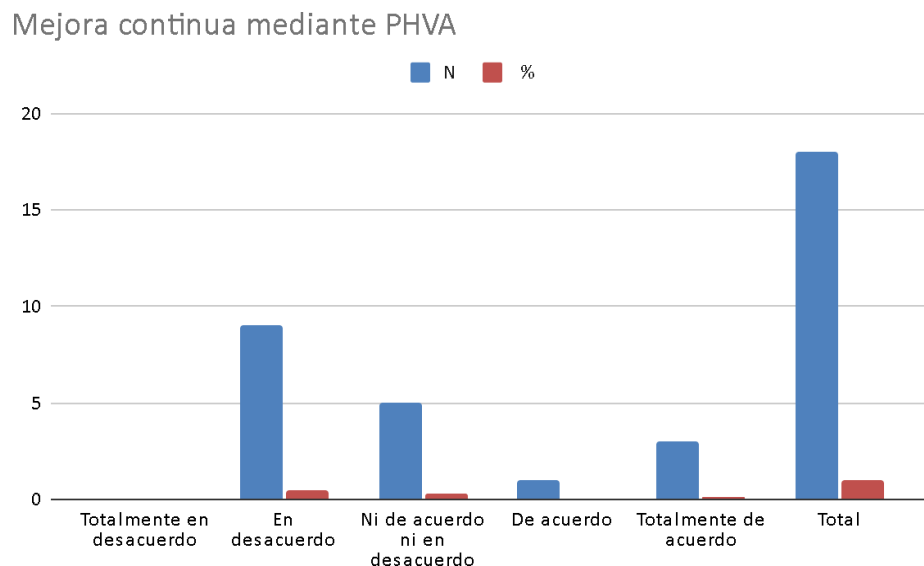
Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

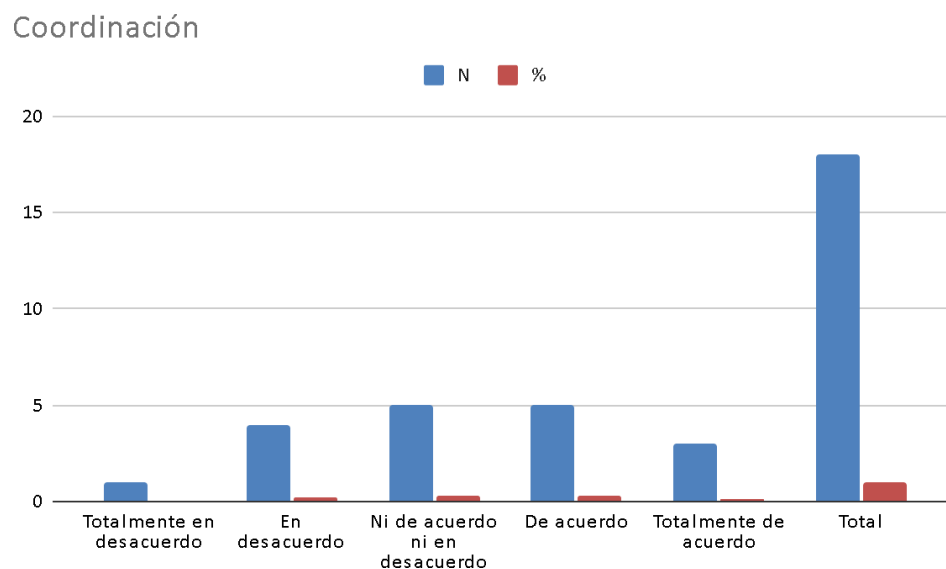
Anexo

**Figura 2.** Evaluación de la dimensión de la mejora continua mediante PHVA en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC



*Nota. Elaboración propia*

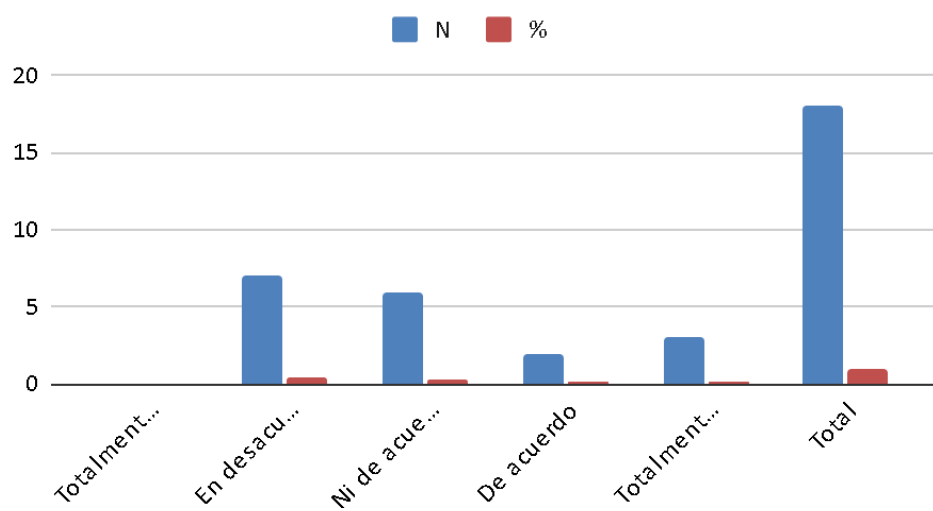
**Figura 3.** Evaluación de la dimensión coordinación en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC



*Nota. Elaboración propia*

**Figura 4.** Determinar la gestión documental de la empresa Asesores y Consultores Conases SAC

## Gestión Documental



*Nota. Elaboración propia*

**Figura 5.** Alfa de Cronbach de la variable Mejora continua

V1: Mejora Continua																									
Trabajadores	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15										
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	71									
2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	67									
3	5	4	3	5	4	5	5	2	3	5	5	3	4	2	1	56									
4	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	62									
5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	66									
6	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	68									
7	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	66									
8	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	64									
9	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	64									
10	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	65									
11	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	65									
12	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5	4	3	4	5	3	56									
13	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72									
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	57									
15	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	2	5	53									
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	70									
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75									
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75									
	0,36	0,33	0,54	0,51	0,56	0,65	0,69	0,83	0,35	0,42	0,36	0,78	0,40	1,28	1,02										
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum vi}{Vt} \right]$ <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>K</td><td>15</td></tr> <tr><td>∑ vi</td><td>9,08</td></tr> <tr><td>V total</td><td>39,21</td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <tr><td colspan="2" style="background-color: yellow;">SULTADO DEL ALFA DE CRONBAI</td></tr> <tr><td colspan="2" style="background-color: green; color: white; text-align: center;">0,823</td></tr> </table>																K	15	∑ vi	9,08	V total	39,21	SULTADO DEL ALFA DE CRONBAI		0,823	
K	15																								
∑ vi	9,08																								
V total	39,21																								
SULTADO DEL ALFA DE CRONBAI																									
0,823																									

Nota. Elaboración propia

**Figura 6.** Alfa de Cronbach de la variable Gestión documental

V2: Gestión Documental																
Trabajadores	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	2	4	4	1	5	3	4	1	3	4	4	1	1	3	44
2	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	63
3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	65
4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	63
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	66
6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	68
7	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	66
8	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	65
9	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	66
10	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	65
11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	59
12	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	63
13	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	68
14	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
15	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	59
16	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
18	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
	0.53	0.94	0.98	0.94	0.53	0.53	1.02	0.72	0.58	0.42	0.98	0.54	0.40	0.51	0.28	

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{V_t} \right]$	K	15	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">RESULTADO DEL ALFA DE CRONBACH</th> </tr> <tr> <td colspan="2">0.820</td> </tr> </table>	RESULTADO DEL ALFA DE CRONBACH		0.820	
	RESULTADO DEL ALFA DE CRONBACH						
	0.820						
∑ vi	9.92						
V total	42.24						

Nota. Elaboración propia



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Mejora continua como estrategia para la gestión documental en la empresa Asesores y Consultores Conases SAC, Chiclayo

", cuyos autores son DUAREZ AGUILAR ALAN FABRIZIO, RODRIGUEZ ALARCON SEBASTIAN ANDRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 03 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE <b>DNI:</b> 40663704 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 10-07- 2023 13:50:04

Código documento Trilce: TRI - 0566706