



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“LA MEJORA CONTINUA Y EL SISTEMA DE ARCHIVOS DE
DOCUMENTACIÓN EN LA EMPRESA CONSETTUR
MACHUPICCHU S.A.C – CUSCO - 2015”**

PRESENTADA POR:

Bach. Nayr Danitza Rios Ramos

Bach. Marie Claire Moscoso Nieves

**Para optar al Título Profesional de Licenciadas
en Administración**

ASESOR: Mgt. Rafael Aquize Estrada

CUSCO – PERU

2016



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“LA MEJORA CONTINUA Y EL SISTEMA DE ARCHIVOS DE DOCUMENTACIÓN EN LA EMPRESA CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C – CUSCO - 2015”** con el objeto de optar al título profesional de Licenciadas en Administración.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar nuestro conocimiento profesional.

Atentamente,

Bach. Nayr Danitza Rios Ramos

Bach. Marie Claire Moscoso Nieves



DEDICATORIA

Esta tesis dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino dándome fuerzas para seguir adelante y por regalarme una familia inigualable.

A mis padres Wilber y Claire, quienes son el motor de mi vida, que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, y que con todo su amor, confianza y apoyo hicieron posible este anhelo.

A mi hermano Darwin que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo en las buenas y en las malas.

A mi abuelita, quien siempre me ha apoyado y estuvo a mi lado en las buenas y en las malas.

A mi abuelito quien desde el cielo guía mis pasos y fortalece mi corazón de optimismo para crecer y ser mejor en la vida.

Marie Claire Moscoso Nieves



DEDICATORIA

Dedico primeramente mi trabajo con toda humildad que mi corazón puede emanar a Dios, quien me guía, me protege y me da la fortaleza para continuar en el camino de la vida.

De igual forma a mis padres Corina y Wilbert quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

A mis hermanos Kadija y Dante por su amor, apoyo y comprensión constante.

A toda mi familia que siempre estuvo atenta a mis logros personales y profesionales.

Nayr Danitza Ríos Ramos



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por estar con nosotras en cada momento de nuestras vidas por fortalecer nuestros corazones y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Andina del Cusco por transmitirnos tan valiosos conocimientos, enseñanzas y valores.

A nuestro asesor Mgt. Rafael Aquize Estrada por brindarnos sus consejos, paciencia y opiniones en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros dictaminantes Lic. Susi Alviz Pazos y Mgt. José Arroyo Polanco por su apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación.

Finalmente, un profundo agradecimiento a la prestigiosa Empresa Consettur Machupicchu S.A.C., por abrirnos las puertas y brindarnos todo el apoyo para la recolección de información con mucha amabilidad, hospitalidad y la veracidad necesaria para mejorar la situación laboral.



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Originalidad	5
1.4.2. Pertinencia	5
1.4.3. Relevancia.....	5
1.4.4. Oportunidad	6
1.4.5. Factibilidad	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1. Delimitación Temporal	6
1.5.2. Delimitación Espacial	6
1.5.3. Delimitación Conceptual	6



1.5.4. Delimitación Social..... 6

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio 7

 2.1.1. Antecedente 1 7

 2.1.2. Antecedente 2 8

 2.1.3. Antecedente 3 10

 2.1.4. Antecedente 4 10

2.2. Bases Teóricas 12

 2.2.1. Mejora continua 12

 2.2.1.1. Concepto de mejora continua..... 12

 2.2.1.2. Importancia de la mejora continua 13

 2.2.1.3. Objetivos de la mejora continua..... 13

 2.2.1.4. Características de la mejora continua..... 13

 2.2.1.5. Ventajas de la mejora continua 14

 2.2.1.6. Desventajas de la mejora continua 14

 2.2.1.7. Mejora continua a través de las cinco “S” 15

 2.2.1.8. Las cinco “S” y el proceso de la mejora continua..... 15

 2.2.1.9. Metas específicas de las cinco “S” 16

 2.2.1.10. Principios de las cinco “S” 17

 A. Clasificar (Seiri) 18

 ➤ Presencia de materiales y documentos innecesarios... 19

 B. Orden (Seiton) 19

 ➤ Identificación del espacio adecuado para las cosas 22

 ➤ Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio .. 24

 C. Limpiar (Seiso) 24

 ➤ Nivel de limpieza de las instalaciones. 25

 ➤ Inspección de las máquinas, equipos y herramientas.. 26

 D. Estandarizar (Seiketsu) 26



- Mantener los logros alcanzados 28
 - Medidas de prevención 28
 - E. Disciplina (Shitsuke) 28
 - Implantación de la disciplina y cumplim. de normas . 30
 - Control periódico 30
- 2.2.1.11. Etapas para implementar la técnica de las cinco “S” 31
- 2.2.2. Sistema de archivos 32
 - 2.2.2.1. Concepto del sistema de archivos 32
 - 2.2.2.2. Importancia del sistema de archivos 33
 - 2.2.2.3. Finalidad del sistema de archivos..... 34
 - 2.2.2.4. Funcionamiento de un archivo 35
 - 2.2.2.5. Pasos para el manejo de la documentación 36
 - A. Seguimiento 36
 - Conocimiento sobre el estado de los documentos 36
 - Manual de procesos 37
 - B. Archivo 39
 - Mantenimiento de un archivo 44
 - Trabajo sistemático 45
 - C. Conservación 46
 - Mantenimiento y control de las instalaciones..... 47
 - Acceso a la información archivada..... 48
 - D. Entrega..... 49
 - Flujo de entrega de información 50
 - Cargos de entrega de información 51
 - E. Destrucción de documentos..... 51
 - Tiempo de antigüedad de los documentos archivados 55
 - Registro de la eliminación de documentos 56
- 2.3. Marco conceptual o definición de términos..... 56
- 2.4. Hipótesis de la investigación 61
 - 2.4.1. Hipótesis General..... 61
 - 2.4.2. Hipótesis Específicas 61
- 2.5. Variable de estudio 62



- 2.5.1. Identificación de variables 62
- 2.5.2. Conceptualización de variable 62
- 2.5.3. Operacionalización de variable 63
- 2.6. Caracterización de la empresa 64
 - 2.6.1. Antecedentes 64
 - 2.6.2. Visión 64
 - 2.6.3. Misión 64
 - 2.6.4. Imagotipo 65
 - 2.6.5. Organigrama empresarial 66

CAPÍTULO III
DISEÑO METODOLÓGICO

- 3.1 Tipo de investigación 67
- 3.2 Nivel de investigación 67
- 3.3 Diseño de la investigación 67
- 3.4 Población de estudio 68
- 3.5 Muestra 68
- 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 68
- 3.7 Procesamiento del análisis de datos 68

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- 4.1. Validación del instrumento de recolección de la información 69
 - 4.1.1. Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach 69
- 4.2. Cambio de ponderación de las alternativas del cuestionario 70
- 4.3. Resultados estadísticos de la variable Mejora continua 70
- 4.4. Resultados estadísticos de la variable Sistema de archivos 95
- 4.5. Análisis de correlación de resultados de la mejora continua y el sistema de archivos 123



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexo 01: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable mejora
continua

Anexo 04: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable sistema
de archivos

Anexo 05: Instrumento

Anexo 06: Guía de entrevista

Anexo 07: Ficha de observación

Anexo 08: Imágenes



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Las cinco “S” y el proceso de la mejora continua	16
Tabla 02: Clasificación de los archivos	44
Tabla 03: Operacionalización de variables	63
Tabla 04: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
Tabla 05: Análisis de Alfa de Cronbach Global	70
Tabla 06: Cambio de ponderación	70
Tabla 07: Análisis descriptivo de la presencia de materiales y documentos innecesarios	71
Tabla 08: Análisis de la presencia de materiales y documentos innecesarios	72
Tabla 09: Análisis de clasificar	73
Tabla 10: Análisis descriptivo de la identificación de espacio adecuado para las cosas.....	74
Tabla 11: Análisis de la identificación de espacio adecuado para las cosas	75
Tabla 12: Análisis descriptivo de la facilidad para el retorno de los elementos a su sitio	76
Tabla 13: Análisis de la facilidad para el retorno de los elementos a su sitio.....	77
Tabla 14: Análisis del orden	78
Tabla 15: Análisis descriptivo del nivel de limpieza de las instalaciones	79
Tabla 16: Análisis del nivel de limpieza de las instalaciones	80
Tabla 17: Análisis descriptivo de la inspección de las máquinas, equipos y herramientas.....	81
Tabla 18: Análisis de la inspección de las máquinas, equipos y herramientas	82
Tabla 19: Análisis de limpiar (Seiso).....	83
Tabla 20: Análisis descriptivo de mantener los logros alcanzados	84
Tabla 21: Análisis de mantener los logros alcanzados.....	85
Tabla 22: Análisis descriptivo de medidas de prevención	86
Tabla 23: Análisis de medidas de prevención.....	87
Tabla 24: Análisis de estandarizar (Seiketsu)	88
Tabla 25: Análisis descriptivo de la implantación de la disciplina y cumplimiento de normas	89



Tabla 26: Análisis de la implantación de la disciplina y cumplimiento de norma	90
Tabla 27: Análisis descriptivo del control periódico	91
Tabla 28: Análisis del control periódico	92
Tabla 29: Análisis de la disciplina (Shitsuke).....	93
Tabla 30: Análisis de la mejora continua	94
Tabla 31: Análisis descriptivo del conocimiento sobre el estado de los documentos	96
Tabla 32: Análisis del conocimiento sobre el estado de los documentos	97
Tabla 33: Análisis descriptivo del manual de procesos	98
Tabla 34: Análisis del manual de procesos	99
Tabla 35: Análisis del seguimiento	100
Tabla 36: Análisis descriptivo del mantenimiento de archivo	101
Tabla 37: Análisis del mantenimiento de archivo	102
Tabla 38: Análisis descriptivo del trabajo sistemático.....	103
Tabla 39: Análisis del trabajo sistemático	104
Tabla 40: Análisis del archivo.....	105
Tabla 41: Análisis descriptivo del mantenimiento y control de las instalaciones....	106
Tabla 42: Análisis del mantenimiento y control de las instalaciones	107
Tabla 43: Análisis descriptivo del acceso a la información archivada	108
Tabla 44: Análisis del acceso a la información archivada	109
Tabla 45: Análisis de la conservación.....	110
Tabla 46: Análisis descriptivo del flujo de entrega de información	111
Tabla 47: Análisis del flujo de entrega de información	112
Tabla 48: Análisis descriptivo de los cargos de entrega de información.....	113
Tabla 49: Análisis de los cargos de entrega de información.....	114
Tabla 50: Análisis de la entrega	115
Tabla 51: Análisis descriptivo del tiempo de antigüedad de los documentos archivados.....	116
Tabla 52: Análisis del tiempo de antigüedad de los documentos archivados.....	117
Tabla 53: Análisis descriptivo del registro de la eliminación de documentos.....	118
Tabla 54: Análisis del registro de la eliminación de documentos.....	119
Tabla 55: Análisis de la destrucción de documentos	120
Tabla 56: Análisis del sistema de archivo.....	121



Tabla 57: Escalas del coeficiente de Pearson.....	123
Tabla 58: Relación entre la clasificación (seiri) y el sistema de archivos	124
Tabla 59: Relación entre el orden (seiton) y el sistema de archivos	125
Tabla 60: Relación entre la limpieza (seiso) y el sistema de archivos.....	126
Tabla 61: Relación entre la estandarización (seiketsu) y el sistema de archivos.....	127
Tabla 62: Relación entre la disciplina (shitsuke) y el sistema de archivos	128
Tabla 63: Relación entre la mejora continua y el sistema de archivos	129



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Principios de las cinco “S”	17
Figura 02: Tipos de archivos.....	41
Figura 03: Imagotipo de la empresa.....	65
Figura 04: Organigrama de la empresa	66
Figura 05: Presencia de materiales y documentos innecesarios.....	72
Figura 06: Clasificar.....	73
Figura 07: Identificación de espacio adecuado para las cosas	75
Figura 08: Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio	77
Figura 09: Orden	78
Figura 10: Nivel de limpieza de las instalaciones	80
Figura 11: Inspección de las máquinas, equipos y herramientas	82
Figura 12: Limpiar (Seiso).....	83
Figura 13: Mantener los logros alcanzados.....	85
Figura 14: Medidas de prevención.....	87
Figura 15: Estandarizar (Seiketsu).....	88
Figura 16: Implantación de la disciplina y cumplimiento de norma.....	90
Figura 17: Control periódico.....	92
Figura 18: Disciplina (Shitsuke)	93
Figura 19: Mejora continua.....	94
Figura 20: Conocimiento sobre el estado de los documentos	97
Figura 21: Manual de procesos	99
Figura 22: Seguimiento	100
Figura 23: Mantenimiento de archivo	102
Figura 24: Trabajo sistemático.....	104
Figura 25 Archivo	105
Figura 26: Mantenimiento y control de las instalaciones.....	107
Figura 27 Acceso a la información archivada.....	109
Figura 28: Conservación	110
Figura 29: Flujo de entrega de información	112
Figura 30: Cargos de entrega de información	114



Figura 31: Entrega.....	115
Figura 32: Tiempo de antigüedad de los documentos archivados	117
Figura 33: Registro de la eliminación de documentos	119
Figura 34: Destrucción de documentos.....	120
Figura 35: Sistema de archivo.....	121



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó al personal de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., es un estudio motivado en poder conocer en qué medida la mejora continua se relaciona con el sistema de archivo del análisis de las dimensiones de ambas variables.

El tipo de investigación que se realizó es básica, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental, tomando como población de estudio a las 34 personas que laboran en la empresa, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento la cedula de preguntas, la observación con su ficha de observación y la entrevista con su instrumento la guía de entrevista, los resultados fueron procesados por los software estadísticos Excel y SPSS V 20.

Al evaluar las variables se determinó que el 35.3% del personal encuestado indicó que la mejora continua en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. presenta un nivel medio, el 32.4% del personal indico que el nivel es bajo, en cuanto a la variable del sistema de archivo se determinó que el 35.3% del personal encuestado manifestó un nivel bajo y el 32.4% indico que el nivel es medio. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 0.67$ se puede afirmar que la mejora continua se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta.

Palabras clave:

- Mejora continua
- Sistema de archivo



ABSTRACT

This research was conducted to company personnel S.A.C. Consettur Machu Picchu, is a reasoned able to know to what extent continuous improvement is related to the file system analysis of the dimensions of both variables study.

The type of research carried out is basic, the level is descriptive correlational and non-experimental design, taking as study population at 34 people working in the company, the survey technique was used with the instrument the writ of questions , observation with its record of observation and interview with the interview guide instrument, the results were processed by Excel and SPSS statistical software V 20.

In assessing the variables was determined that 35.3% of staff surveyed said that continuous improvement in the company Consettur Machu Picchu S.A.C. has an average level, 32.4% of staff indicated that the level is low, as to the variable file system was determined that 35.3% of staff surveyed expressed a low level and 32.4% indicated that the level is medium. Consequently 95% reliability using statistical Chi square $X^2 = 0.67$ can say that continuous improvement is related to the file system in the company Consettur Machu Picchu SAC, where certain degree of relationship by Pearson correlation is $r = 0.73$ is 73%; the same can be considered as a high positive correlation.

Keywords:

Continuous improvement
- File System



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Toda organización para garantizar su camino a la calidad y enmarcarlo dentro de la mejora continua, requiere que todos sus componentes organizacionales marchen de tal forma que la sincronización en su quehacer diario los enrumbe al eficiente cumplimiento de sus objetivos y metas, y dentro de ello juega un rol muy importante el manejo de los sistemas de archivos. Sin este componente la organización sufre un grave riesgo de no contar con los reportes que en algún momento requiriese de las actividades desarrolladas en periodos o gestiones previas.

Hermida & Iglesias (2014, pág. 59) mencionan que un archivo es un conjunto orgánico de documentos, ya que se generan y acumulan de forma natural, producidos o recibidos por una persona jurídica en el ejercicio de su actividad. Esto se conoce también como fondo de archivo”

La empresa Consettur Machupicchu S.A.C es una empresa cusqueña que presta el servicio de transporte entre Machupicchu pueblo y la ciudadela de Machupicchu, por su naturaleza y por el trabajo directo que tiene con las personas necesita y debe contar con un sistema de archivos óptimo y que garantice que toda la información histórica sea ubicada de manera inmediata ello para diversos fines, hecho que dista mucho de la realidad, debido a que el sistema de archivo en la mencionada empresa no cuenta con un orden y espacios adecuados para un correcto desarrollo de dicho sistema y el abastecimiento



adecuado de información cuando esta sea requerida, habiéndose identificado situaciones de extravíos de boletas de venta, facturas, contratos, liquidaciones, entre otros documentos, cuyo adecuado manejo de su archivo es de vital importancia.

El desarrollo operativo de un sistema de archivos requiere que el seguimiento de todos y cada uno de los documentos sea de un manejo inmediato, hecho que en la empresa Consettur no se da, no existiendo un conocimiento adecuado del estado de los documentos y menos de un manual de procesos que permita un desarrollo óptimo del sistema de archivos. En cuanto a archivos se refiere, este no existe técnicamente como tal puesto que no hay espacios adecuados para un correcto funcionamiento del mismo que permita desarrollar un trabajo sistemático en el manejo de la información histórica de todos los documentos que se constituyen en gran utilidad para un proceso de toma de decisiones pertinente y al no existir un orden en esto la marcha institucional se ve severamente afectada en desmedro de los socios de dicha empresa y en beneficio de quienes les toca estar de turno en cargos directivos puesto que este desorden les permite desarrollar actividades y acciones ajenas a los intereses organizacionales con un consecuente deterioro en la economía de la empresa.

Como consecuencia la inadecuada conservación de los documentos históricos en el archivo, se constituye un antecedente negativo para un correcto manejo de mantenimiento y control en las instalaciones y principalmente en las unidades móviles que son la razón de ser en la empresa, no existiendo para ello políticas adecuadas que implementen medidas de prevención y garanticen un adecuado acceso a la información histórica de la empresa.

Finalmente, la entrega de documentos no cuenta con el flujo óptimo y adecuado para un correcto manejo de la información no existiendo cargos de entrega de los mismos y en consecuencia tampoco registros de préstamos de la documentación la cual es manejada, deteriorada y extraviada de manera fácil y permanente. Todas las actividades previas si hubiesen sido aplicadas



correctamente llevarían a un correcto proceso final del manejo de archivos el cual está relacionado con la destrucción de documentos principalmente por la antigüedad, vencimiento y deterioro de los mismos, los cuales con el tiempo pueden ser desechados o eliminados por la cantidad de los mismos dependiendo de su antigüedad y cuyo correcto manejo permitiese tener un registro de su eliminación, todos los pasos y acciones anteriormente detallados se constituyen como dimensiones e indicadores no cumplidos por la organización y en consecuencia dicho descuido va en desmedro del crecimiento organizacional y el consecuente crecimiento de los socios conformantes de dicha empresa, motivo por el cual -y al haber diagnosticado e identificado dicha problemática- es que se plantean las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu SAC – Cusco - 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida la clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur - Cusco?
- ¿En qué medida el orden (seiton) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur - Cusco?
- ¿En qué medida la limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur - Cusco?
- ¿En qué medida la estandarización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivos de documentación la empresa Consettur - Cusco?



- ¿En qué medida la disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur - Cusco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C – Cusco – 2015

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de relación entre la clasificación (seiri) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- Determinar el nivel de relación entre orden (seiton) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- Determinar el nivel de relación entre la limpieza (seiso) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- Determinar el nivel de relación entre la estandarización (seiketsu) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- Determinar el nivel de relación entre la disciplina (shitsuke) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.



1.4. Justificación

1.4.1. Originalidad

El presente trabajo de investigación es original porque es un trabajo realizado por las investigadoras en su integridad, así mismo es la primera vez que se realizó un estudio sobre la correlación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos en la empresa Consettur del Cusco, analizados a partir de la teoría de las cinco “S” y aplicado al estudio del periodo 2015.

1.4.2. Pertinencia

Esta investigación es pertinente ya que ya que se considera importante conocer como es el manejo del sistema de archivos que se realiza en la empresa Consettur y cómo la mejora continua ayudaría a corregir las posibles desviaciones que se encuentren.

1.4.3. Relevancia

a) En lo práctico

Desde el punto de vista práctico, el presente estudio sugiere evaluar la relación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos en la empresa Consettur Cusco.

b) En lo empresarial

El procedimiento y metodología formulada en la investigación podría ser de gran apoyo para la empresa Consettur, con lo cual posiblemente mejoren el manejo de archivos en los siguientes periodos.



1.4.4. Oportunidad

La presente investigación, es oportuna porque pudo explicar el problema y analizar las causas del mismo.

1.4.5. Factibilidad

La presente investigación es factible, ya que se tuvo acceso a la información y se cuenta con el tiempo y recursos necesarios

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó al periodo de enero a diciembre del 2015

1.5.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la empresa Consettur Cusco

1.5.3. Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual ha encontrado sus parámetros conceptuales contemplados en los libros y páginas web que se usaron para desarrollar las bases teóricas y el marco conceptual.

1.5.4. Delimitación Social

Para la presente investigación se tomó como unidades de estudio al personal que labora en la empresa Consettur.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedente 1

Autores: Claudia Soledad Marcín Guzmán y Anwar Aram Romero García

Título: Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería

Universidad: Universidad de las Américas Puebla - México

Año: (2005)

Conclusiones

- a) En conclusión, el éxito de este plan depende en gran medida del compromiso que adquiera la gerencia, como lo menciona Deming. La comprensión de la variabilidad en los procesos no es culpa del empleado, sino de la gerencia y dependerá de ella el solucionarlo. Por lo tanto el valor que obtendrán los accionistas será reflejado en el incremento de las utilidades y en la satisfacción de invertir en una empresa socialmente responsable.
- b) En un mundo en donde las empresas y la sociedad interactúan, se exige un compromiso de ambas partes en la búsqueda de un bien común. Es aquí donde la responsabilidad social corporativa juega un papel importante para fortalecer la imagen de la empresa, que se



encuentra encaminada a realizar acciones comunitarias que contribuyan al cuidado del medio ambiente.

- c) Mediante la visión de liderazgo ejercido por la gerencia, se estimulará la percepción de la organización como un sistema donde los miembros interactúan y se crean los vínculos de compromiso en la relación cliente – proveedor. En donde la alta gerencia ve capital humano como su cliente, dando así un valor agregado hacia el personal se reflejará en la mejora de la calidad de vida, en el desarrollo individual y sobre todo en la satisfacción personal que se obtendrá del reconocimiento del desempeño dentro de la organización.
- d) El aprendizaje que logrará a través de la administración del conocimiento se traducirá en la correcta gestión de los procesos, mejorando el rendimiento de la empresa, al crear un valor agregado para los clientes, donde la satisfacción sufrirá cambios positivos al ofrecer servicios y productos de calidad, se consolidará la relación y se crearán las bases para una posible alianza.

2.1.2. Antecedente 2

Autor: Sergio Sánchez

Título: Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica de Pasamanería S.A.

Universidad: Universidad de Cuenca - Ecuador

Año: (2008)

Conclusiones

- a) El aporte de la tesis es muy valioso debido a que antes en la sección Hilandería de la fábrica Pasamanería S.A. la información la llevaban



en cuadernos o carpetas y nadie analizaba históricos por lo que no se podía saber si la calidad o la variabilidad de los procesos son mejores o peores respecto a los días, meses o años anteriores, con lo cual la herramienta creada en Excel se vuelve muy importante.

- b)** La solución, o propuesta de nuevas formas de trabajo, se hacen mucho más fáciles cuando se conocen los procesos y por supuesto las estadísticas de los procesos, para saber hacia dónde se están desviando. Además, se puede comparar los resultados después de practicar una solución propuesta por el grupo de trabajo, con lo cual podemos definir nuevos planes de mantenimiento, nuevas formas de trabajo, o cambios en los procesos en sí.
- c)** Por otra parte, se percató que las 7 herramientas de la calidad hay que saber usarlas en los procesos que más nos ayudes, y que no debemos aplicarlas por aplicar, ya que estos puede generar procesos burocráticos, los cuales no llevan a la mejora continua, más bien la detienen.
- d)** Se debe saber que estas herramientas ayudan a analizar los problemas junto con el ciclo de mejora continua (PHVA), más no ayudan a solucionar los problemas, ya que las soluciones deben plantear las personas en las reuniones de trabajo, y nacen de los operarios, que son quienes conocen más el proceso productivo en el que trabajan.
- e)** Es de vital importancia realizar las reuniones semanales para de esta manera poder fijarnos objetivos a corto plazo, los cuales se deberán ser seguidos para que sean cumplidos, además permitir que exista la mejora continua y nuevos retos cada semana para que la hilandería salga adelante.



2.1.3. Antecedente 3

Autor: Matias Leguizano

Título: Sistemas de archivos. Tendencias y mejoras tecnológicas

Universidad: Universidad de Buenos Aires - Argentina

Año: (2008)

Conclusiones

- a) En este trabajo se presentó una nueva política para la administración de los bloques pertenecientes a los archivos, la misma se basa en relacionar todos los archivos accedidos por el mismo proceso.
- b) El objetivo de esta nueva política es mejorar los tiempos de acceso, para esto se reubican los bloques de los archivos respetando el principio de localidad de archivos asociados. Se efectuó un análisis cuantitativo para analizar el impacto de esta técnica con respecto a la no implementación de la misma, los resultados obtenidos arrojaron que la implementación de la misma reduce en gran medida los tiempos de acceso a los archivos.
- c) Quedan planteados trabajos a futuro para mejorar la performance de esta técnica e investigar los campos de aplicación en los que mejores resultados se obtienen, en especial, el estudio de nuevas políticas de reubicación de los bloques (siempre respetando las relaciones de los archivos según la técnica aquí planteada). Se analizaron varios trabajos de investigación sobre problemas para atacar en los sistemas de archivos, el campo de investigación es muy grande.

2.1.4. Antecedente 4

Autoras: María Esthela Burbano Ramos y Gloria Elisa Potosí

Título: “Sistema de archivo estudiantil numérico y mejoramiento de la eficiencia en las actividades administrativas de la facultad de Ciencias de



la Salud de la Universidad Técnica del Norte, septiembre 2011 a febrero 2012”

Universidad: Universidad Técnica del Norte - Ecuador

Año: (2012)

Conclusiones

- a) El servicio que presta el Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, no cumple con las expectativas de los estudiantes, en relación al procesamiento de documentos.
- b) No existen políticas de capacitación para el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- c) El manejo de documentos estudiantiles no está de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- d) La utilización de un Sistema de Archivo inadecuado, no permite viabilizar la atención a los usuarios; y el desempeño del personal del departamento administrativo es ineficaz.
- e) La falta de técnicas de Archivo para el manejo de documentación no permite la localización ágil de los mismos, causando pérdida y deterioro de documentos, por cuanto se manejan archivos creados de acuerdo al criterio del personal de Secretaría.
- f) Se determina que la implementación de un sistema de archivo, agilizará los trámites de los documentos requeridos por los estudiantes.
- g) El tiempo utilizado es demasiado, lo cual indica que la persona encargada de procesar la información estudiantil, definitivamente no cuenta con un sistema de archivo ágil y oportuno.



2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Mejora continua

2.2.1.1. Concepto de mejora continua

“La mejora continua de los procesos es una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y, como consecuencia, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas (stakeholders)” (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, pág. 30)

“La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio” (Flores, 2010)

Turmero (2011) menciona a los siguientes autores:

- **ISO 9000:2006:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **James Harrington (1993):** Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.
- **Eduardo Deming (1996):** Según la óptica de este autor la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.
- **Fadi Kabboul (1994):** Define el mejoramiento continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al



que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantiene con respecto al mundo desarrollado.

2.2.1.2. Importancia de la mejora continua

Turmero (2011) menciona lo siguiente:

- Contribuye a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.
 - Se logra ser más productivos y competitivos en el mercado.
- Importancia del Mejoramiento Continuo

2.2.1.3. Objetivos de la mejora continua

“El objetivo de una cultura de mejora continua, es por lo tanto, apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño” (Guerra, 2007, pág. 193)

2.2.1.4. Características de la mejora continua

Flores (2010) la mejora continua tiene las siguientes características:

- A. Un proceso documentado: Esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez.
- B. Algún tipo de sistema de medición que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión).



C. Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo.

2.2.1.5. Ventajas de la mejora continua

Turmero (2011) menciona las siguientes:

- Concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos

2.2.1.6. Desventajas de la mejora continua

Turmero (2011) menciona las siguientes:

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.



- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.

- Hay que hacer inversiones importantes.

2.2.1.7. Mejora continua a través de las cinco “S”

Según Torres (2011, pág. 34) la “Metodología de las 5S”, es parte de la ola de innovaciones de la gestión de procesos que cuentan al Just In Time (JIT), al Lean Manufacturing, al Kanban, al “Costo Objetivo” y a la “Calidad Total” (TQM). Y, específicamente representan una herramienta que se utiliza para establecer y mantener mejoras con el compromiso de toda la organización.

La “Metodología de las 5S”, también conocida como “SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU y SHITSUKE”, por su origen japonés, son un conjunto de principios de comportamiento destinados a establecer o mantener las mejoras en cualquier organización.

2.2.1.8. Las cinco “S” y el proceso de la mejora continua

Bonilla y otros (2010, pág. 32) mencionan que las cinco “S” constituyen una de las estrategias que da soporte al proceso de mejora continua utilizadas por la manufactura esbelta, su origen es paralelo al movimiento de la calidad total ocurrida en Japón, en la década de 1950, y su principal objetivo es lograr cambios en la actitud del empleado para con la administración de su trabajo. Los principales valores que se desean reforzar son:

Tabla 01**Las cinco “S” y el proceso de la mejora continua**

Seiri (clasificar)	Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios, en el ambiente de trabajo.
Seiton (organizar)	Disponer de forma ordenada los elementos clasificados como necesarios.
Seiso (limpiar)	Desarrollar un sentido de limpieza permanente en el lugar de trabajo.
Seiketsu (estandarizar)	Estandarizar las prácticas para mantener el orden y limpieza, y practicar continuamente los principios anteriores.
Shitsuke (perseverar)	Vencer la resistencia al cambio y hacer un hábito de las buenas prácticas.

Fuente: (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010)

2.2.1.9. Metas específicas de las cinco “S”

Bonilla y otros (2010, págs. 32-33) mencionan que la estrategia de las cinco “S” se propone como metas específicas las siguientes:

- Responder a la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo, eliminar desperdicios producidos por el desorden, falta de aseo, fugas, contaminación, etc.
- Reducir las pérdidas por incumplimiento de las especificaciones de calidad, tiempo de respuesta.
- Contribuir a incrementar la vida útil de los equipos, gracias a la inspección permanente por parte de la persona que opera la maquinaria.
- Mejorar la estandarización y la disciplina en el cumplimiento de los estándares al tener el personal la posibilidad de participar en la elaboración de procedimientos de limpieza, lubricación y ajuste.

- Hacer uso de elementos de control visual como tarjetas y tableros para mantener ordenado todos los elementos y herramientas que intervienen en el proceso productivo.
- Conservar el sitio de trabajo mediante controles periódicos sobre las acciones de mantenimiento de las mejoras.
- Facilitar cualquier tipo de programa de mejora continua: Kaisen, producción justo a tiempo, control total de calidad y mantenimiento productivo total.
- Disminuir las causas potenciales de accidentes y aumentar la conciencia de cuidado y conservación de los equipos y demás recursos de la compañía.

2.2.1.10. Principios de las cinco “S”

Bonilla y otros (2010, págs. 33-36) menciona que los principios de las cinco “S” son los siguientes

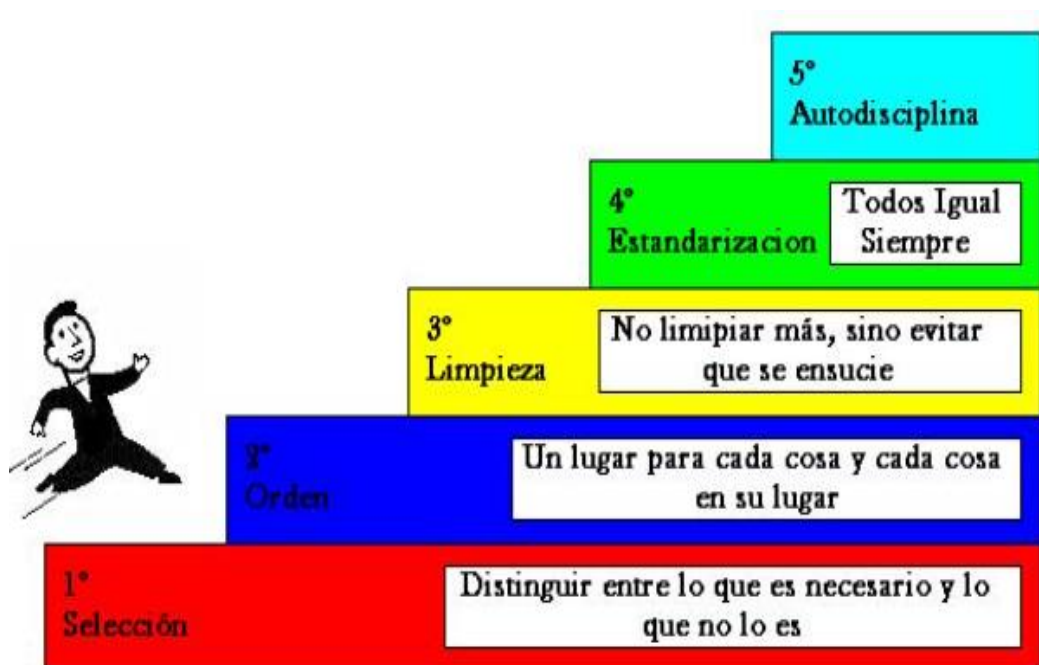


Figura 01: Principios de las cinco “S”

Fuente: (Cerde, 2001)



A. Clasificar (Seiri)

Consiste en retirar del área o estación de trabajo – ya sea en áreas de producción o en áreas administrativas- todos aquellos elementos que no son necesarios para realizar la labor; tales artículos deberán ser retirados y ubicados en algún lugar establecido. Las tarjetas rojas podrían ser útiles para señalar los artículos innecesarios.

a) Beneficios de clasificar (seiri)

La aplicación del seiri permite los siguientes beneficios:

- Liberar espacio útil en planta y oficinas.
- Reducir los tiempos de acceso al material, documentos, herramientas y otros elementos de trabajo.
- Mejorar el control visual de stocks de repuestos y elementos de producción, carpetas con información, planos.
- Eliminar las pérdidas de productos y elementos que se deterioran por permanecer un largo tiempo expuestos en un ambiente no adecuado para ellos.
- Facilitar el control visual de las materias primas que se van agotando y que se requieren para un proceso en un turno.

b) Indicadores de la clasificación (Seiri)

De acuerdo a la definición de Bonilla y otros (2010, pág. 33) los indicadores considerados para la clasificación son los siguientes:



➤ **Presencia de materiales y documentos innecesarios**

“Es la presencia en los puestos de trabajo de elementos que no son necesarios para las operaciones de producción o de oficina cotidianas. Los elementos necesarios se deben mantener cerca de la "acción", mientras que los innecesarios se deben retirar del sitio o eliminar” (Castorena, 2001)

B. Orden (Seiton)

Bonilla y otros (2010, pág. 33) menciona que consiste en organizar los elementos que se han clasificado como necesarios de modo que se pueden encontrar con facilidad, es decir: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, o disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina para facilitar un acceso y retorno al lugar.

Para implementar esta práctica se debe asignar un lugar para cada elemento clasificado, determinado la cantidad exacta de aquellos; es necesario crear mecanismos para garantizar que cada artículo regrese a su lugar y quede listo para usarse.

“Dar un orden a los objetos, organizándoles de manera funcional y ergonómica, es decir, de una forma adaptada al hombre en cuanto a peso, desplazamiento, etc., de tal manera que sean fáciles de coger y de volver a colocar, situando los más usados a una altura comprendida entre el hombro y el codo” (Rey, 2005, pág. 59)

**a) Beneficios de ordenar (seiton)**

Bonilla y otros (2010, págs. 33-34) mencionan que entre los beneficios obtenidos por aplicar Seiton se encuentran los siguientes:

- Permite disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina con el fin de facilitar su acceso y retorno al lugar.
- Tener sitios identificados para ubicar los elementos que se emplean con poca frecuencia.
- Lograr que el equipo tenga protecciones visuales para facilitar su inspección autónoma y control de limpieza.
- Identificar y marcar todos los sistemas auxiliares del proceso, como tuberías, aire comprimido, combustibles.
- Facilita el acceso rápido a elementos que se requieren para el trabajo.
- El aseo y la limpieza se pueden realizar con mayor facilidad y seguridad.
- La presentación y estética de la planta mejoran; comunican orden, responsabilidad y compromiso con el trabajo.
- Se libera espacio.
- La seguridad se incrementa debido a la demarcación de todos los sitios de la planta y a la utilización de protecciones transparentes, especialmente los de alto riesgo.
- La empresa puede contar con sistemas simples de control visual de materiales y materias primas en stock de proceso.
- Mayor cumplimiento de las ordenes de trabajo



- Mejora de la productividad global de la planta.

b) Factores de orden

Para Rey (2005, págs. 60,62) es proponer seguir los siguientes factores para mantener el orden:

- Colocar lo necesario en un lugar fácilmente accesible, disponiendo las cosas útiles por orden, según criterios de:
 - ✓ **Seguridad:** Que no se puedan caer, que no se puedan mover, que no estorben.
 - ✓ **Calidad:** Que no se oxiden, que no se golpeen, que no se puedan mezclar (herramientas de diversos tamaños, facturas y albaranes diversos, etc.)
 - ✓ **Eficacia:** Minimizar el tiempo a perder en su localización y desplazamiento.
- Se debe archivar de manera ordenada y eficazmente toda la documentación escrita, recibida y transmitida, de la siguiente forma:
 - ✓ **Correspondencia transmitida:** Copia de información enviada, clasificada y ordenada en forma descendente y por orden cronológico. Carpeta anual.
 - ✓ **Correspondencia recibida:** Información escrita recibida clasificada y ordenada en forma descendente y por orden cronológico. Carpeta anual.
 - ✓ **Formación:** Información de cursos, conferencias y seminarios. Carpeta anual.



- ✓ **Paquetería:** Comprobantes de envío de paquetería por proveedores.
- ✓ **Gastos de viaje:** Carpeta individual por cada persona del departamento que viaja, ordenadas por número de viajes. Carpeta anual.
- ✓ **Información personal:** Carpeta individual para información personal de los miembros del departamento (notificaciones, licencias, liquidaciones, etc.)
- ✓ **Adquisiciones:** Copia de todas las órdenes de pago. Carpeta anual.

Este orden funcional debe de prepararse con ayuda de los propios operadores/administrativos, lo cual permitirá garantizar una mayor seguridad y evitar pérdidas de tiempo en la búsqueda de documentación.

c) **Indicadores del orden (Seiton)**

De acuerdo a la definición de Bonilla y otros (2010, pág. 33) los indicadores considerados para el orden son los siguientes:

➤ **Identificación del espacio adecuado para las cosas**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002) menciona que para una correcta elección de la localización más apropiada de los distintos elementos de trabajo, se tendrá en cuenta aspectos como la frecuencia y la secuencia de uso de los mismos, lo que evitará movimientos y/o desplazamientos innecesarios.



Así, a título orientativo, los principios a aplicar para encontrar las mejores localizaciones para plantillas, herramientas y útiles deben considerar:

- Su frecuencia de uso, colocando cerca del lugar de uso los elementos más usados y, más alejados del lugar de uso, los de uso infrecuente u ocasional.
- Almacenar juntos los elementos que se usan juntos y, en su caso, depositados en la secuencia con la que se usan.
- Diseñar un mecanismo de almacenaje del tipo “soltar con vuelta a posición” para herramientas que se usan de modo repetitivo. Consiste en colocar las herramientas suspendidas de un resorte en posición al alcance de la mano. Al soltar la herramienta vuelve sin más a la posición de partida.
- Los lugares de almacenamiento de herramientas deben ser mayores que éstas de modo que sea fácil y cómodo retirarlas y colocarlas.
- Almacenar las herramientas de acuerdo con su función (almacenar juntas aquellas que sirven funciones similares) o producto (almacenar juntas aquellas que se usan en el mismo producto).
- Utilizar soportes para el almacenamiento en los que se hayan dibujado los contornos de útiles y herramientas que faciliten su identificación y localización.



➤ **Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio**

“Cada emplazamiento estará concebido en base a su funcionalidad, rapidez de localización y rapidez de devolución a su posición de procedencia” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT, 2002)

C. Limpiar (Seiso)

Bonilla y otros (2010, págs. 33-34) mencionan que consiste en eliminar el polvo y la suciedad de todos los elementos de una fábrica. Asumir la limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo nos brinda la oportunidad de inspeccionar el estado de las máquinas, los equipos y las herramientas, pues “la limpieza es inspección.

No se trata solo de eliminar la suciedad, se debe elevar la acción de limpieza a la búsqueda de las fuentes de contaminación, con el objeto de eliminar sus causas primarias.

Para desarrollar este hábito, en primer lugar, se debe identificar los materiales necesarios y adecuados para la limpieza de cada área de trabajo, buscar procedimientos que permitan prever la suciedad del área y posteriormente promover las actividades de limpieza como rutina.

Algunos elementos tangibles que pueden contribuir a fortalecer la práctica del Seiso son las listas de chequeo de limpieza e inspección, las tarjetas amarillas y el manual de limpieza.



a) Beneficios de limpiar (seiso)

Bonilla y otros (2010, pág. 34) mencionan que entre los beneficios obtenidos por aplicar el Seiso se encuentran los siguientes:

- Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes: pisos húmedos, desorden, etc.
- Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- Se incrementa la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad.
- Las averías se pueden identificar más fácilmente cuando el equipo se encuentra en estado óptimo de limpieza.
- La limpieza conduce a un aumento significativo de la efectividad global del equipo.
- Se reducen los despilfarros de materiales y energía debido a la eliminación de fugas y escapes.
- La calidad del producto mejora y se evitan las pérdidas por suciedad y contaminación del producto y empaque.

b) Indicadores de la limpieza (Seiso)

De acuerdo a la definición de Bonilla y otros (2010, pág. 33) los indicadores considerados para la limpieza son los siguientes:

- **Nivel de limpieza de las instalaciones.**

Álvarez (2015) menciona que se refiere a niveles de desinfección. Se corresponden tres niveles de limpieza: alto, medio o bajo. No se corresponde con un nivel de



exigencia en cuanto a la actitud del manipulador, sino con el riesgo de contaminación posible.

En nivel alto de limpieza o desinfección se asemeja a la esterilización, especialmente debido a su elevado grado de exigencia y efectividad.

El nivel intermedio se emplea en las zonas de manipulación, allí donde algunas bacterias y esporas pueden alcanzar un excelente medio de vida, donde las necesidades de higiene para reducir los riesgos resultan fundamentales.

Por último, el nivel de limpieza bajo se corresponde con superficies que generalmente no tienen contacto directo con la estada permanente de las personas.

➤ **Inspección de las máquinas, equipos y herramientas**

“Son las revisiones de seguridad y conformidad de máquinas, equipos y herramientas” (KONE Corporation, 2015)

D. Estandarizar (Seiketsu)

Bonilla y otros (2010, pág. 35) mencionan que la estandarización pretende mantener el estado de limpieza y organización alcanzado con la aplicación de las primeras tres “S”.

Para generar esta cultura se puede utilizar diferentes mecanismos, uno de ellos es la localización de fotografías del



sitio de trabajo en condiciones óptimas para que pueda ser visto por todos los empleados y así recordarles que ese es el estado en el que debería permanecer; otro es el desarrollo de procedimientos documentados o normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo.

Es conveniente auditar el empleo de los estándares para verificar su cumplimiento.

Los tableros o murales, los procedimientos e instrucciones y las plantillas son algunos de los recursos que sirven para implementar el Seiketsu.

a) Beneficios de estandarizar (seiketsu)

Bonilla y otros (2010, pág. 35) mencionan que entre los beneficios obtenidos por aplicar el Seiketsu se encuentran los siguientes:

- Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos.
- Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Se evitan errores en la limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.
- La dirección se compromete más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los estándares.
- Los tiempos de intervención se mejoran y se incrementa la productividad de la planta.



b) Indicadores de estandarizar (seiketsu)

De acuerdo a la definición de Bonilla y otros (2010, págs. 33-34) los indicadores considerados para la estandarización son los siguientes:

➤ **Mantener los logros alcanzados**

“Se refiere a conservar los resultados o beneficios a los cuales se ha llegado después de aplicar las primeras tres S” (Definición propia)

➤ **Medidas de prevención**

“Una medida preventiva es algo que se puede hacer, ya sea una persona en particular o un grupo de personas en la sociedad, etc., que sirve para prevenir que ocurra algún acontecimiento desagradable de cualquier índole” (Pita, 2008)

E. Disciplina (Shitsuke)

Bonilla y otros (2010, pág. 35) mencionan que disciplina significa evitar que se rompan los procedimientos ya establecidos. Solo si se implanta la disciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos ya adoptados se podrá disfrutar de los beneficios que ellos brindan. La disciplina es el canal entre las cinco “S” y el mejoramiento continuo. Implica la realización de control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismo y por los demás, y mejor calidad de vida laboral.



Fomenta el respeto de las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable; se realiza un control personal y se promueve el respeto por las normas, que regulan el funcionamiento de una organización, así como el hábito de autocontrolar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas.

El Shitsuke utiliza sistemas de reconocimientos para premiar la aplicación de las cinco “S” y la participación del personal en la generación de ideas y en sostener la disciplina.

Las listas de chequeo cinco “S” y las rondas de chequeo son dos elementos que pueden apoyar la práctica del Shitsuke.

a) Beneficios de la disciplina (shitsuke)

Bonilla y otros (2010, págs. 35-36) mencionan que entre los beneficios obtenidos por aplicar el Shituke se encuentran los siguientes:

- Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- La disciplina es una forma de cambiar hábitos.
- Se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre personas.
- La moral en el trabajo se incrementa.
- El cliente se sentirá más satisfecho ya que los niveles de calidad serán superiores debido a que se han respetado íntegramente los procedimientos y normas establecidas.
- El sitio de trabajo será un lugar donde realmente sea atractivo llegar cada día.

**b) Indicadores de la disciplina (shitsuke)**

De acuerdo a la definición de Bonilla y otros (2010, pág. 35) los indicadores considerados para la disciplina son los siguientes:

➤ **Implantación de la disciplina y cumplimiento de normas**

“Significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza de un lugar de trabajo. Las otras cuatro "S" se pueden implantar sin dificultad si en los lugares de trabajo se mantiene la Disciplina. Su aplicación nos garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de los productos sea excelente” (Castorena, 2001)

➤ **Control periódico**

Según Pérez, Lafuente, & Sánchez (2003) mencionan que el control periódico de las condiciones de trabajo, es una de las actividades preventivas que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), con el fin de analizar la eficacia de la actividad preventiva que se determina a partir de la evaluación de riesgos.

El resultado del control periódico es parte de la documentación de la actividad preventiva.

Los controles periódicos, entre otros, también pueden efectuarse por las empresas que contraten o subcontraten con otras la realización de obras o



servicios correspondientes a la propia actividad de aquellas y que desarrollen en sus propios centros de trabajo.

2.2.1.11. Etapas para implementar la técnica de las cinco “S”

Bonilla y otros (2010, pág. 36) mencionan que las etapas para la implementación de las cinco “S” son las siguientes:

A. Compromiso de la dirección: La implantación debe ser asumida como un proyecto que requiere apoyo de la alta dirección y recursos diversos.

B. Seleccionar el área de inicio de la implantación (área piloto): Es recomendable iniciar el proceso en alguna área o proceso, a fin de fortalecer el aprendizaje y luego extenderlo a otros escenarios.

C. Informar al personal acerca de este proceso: El personal involucrado debe conocer los objetivos y alcances del proyecto, así como la metodología que se va a utilizar; aquello fomentará la colaboración y el compromiso.

D. Definir los problemas por resolver: Es necesario precisar los resultados que esperan alcanzarse con el proyecto, tratando de ser objetivos en la definición de las metas esperadas.

E. Establecer los equipos de mejora: El proceso de implementación detectará situaciones o causas que deben ser atacadas para alcanzar las metas establecidas por el



programa, los equipos de mejora deben apoyar en la eliminación de tales causas raíces.

F. Formar los equipos en metodología cinco “S”: Se requiere tener facilitadores que promuevan el aprendizaje del programa, sobre todo entre el nuevo personal o el personal de otras áreas.

G. Auditorías cinco “S”: Las nuevas prácticas adquiridas deben mantenerse en el tiempo, para lo cual un programa de auditorías sistemáticas ayudaría a este fin.

H. Establecer registros de las acciones establecidas: Los resultados de las auditorías servirán para formular acciones correctivas o preventivas, así como un medio para el seguimiento de estas.

I. Seguimiento del problema: Deben monitorearse las acciones o mejoras propuestas hasta su conclusión, asegurando de esta manera la eficacia del programa.

J. Reconocimiento: Deben premiarse los logros del área y de los equipos a fin de mantener el compromiso y la participación personal.

2.2.2. Sistema de archivos

2.2.2.1. Concepto del sistema de archivos

Hermida & Iglesias (2014, pág. 59) mencionan que un archivo es un conjunto orgánico de documentos, ya que se generan y acumulan de forma natural, producidos o recibidos por una persona jurídica en el ejercicio de su actividad. Esto se conoce también como fondo de archivo.



El archivo de una empresa se constituye por la natural sedimentación documental de una actividad práctica, jurídica y administrativa. Estos documentos también pueden ser videos, fotos, etc. En una empresa, todos los documentos poseen una estructura que está constituida por los siguientes elementos:

- El soporte en el que se hace perceptible (papel, CD, etc.)
- El medio que se adopta para fijar en ese soporte la información (signos, gráficos, etc.)
- El contenido del documento (texto biográfico, testamento, relato, etc.)

La concepción más genérica y más amplia de documento sería decir que es un objeto producto de la actividad humana y que conserva y transmite un hecho o circunstancia ajeno al propio documento. Es decir, el archivo de la empresa recogerá todos aquellos documentos, en el soporte que sea, que representen el día a día de la compañía.

El archivo es el cerebro mediante el cual operan, funcionan y se proyectan las empresas, ya que con base en la información precisa, pertinente y oportuna que suministra, se toman decisiones administrativas y operativas trascendentes. (Gómez, 2012, pág. 54)

2.2.2.2. Importancia del sistema de archivos

Hermida & Iglesias (2014, pág. 61) mencionan que los documentos creados por una institución deben servir como memoria de las actividades desarrolladas en cualquier organización.

A medida que pasa el tiempo, el sentido que tienen los documentos en una empresa cambia. Esto se conoce como ciclo



vital de los documentos. Durante el primer periodo del ciclo vital, los documentos son necesarios para trámites administrativos concretos y vigentes que se realizan en los distintos departamentos.

Con el paso del tiempo, determinados documentos pasan a ser menos necesarios y su utilización es menos frecuente, llegando al punto en que, en ocasiones, ya no es necesario conservarlos.

El valor de los documentos cambia a medida que pasan los años y, mientras puedan tener alguna relevancia para algún departamento de la empresa siempre deben ser conservados.

2.2.2.3. Finalidad del sistema de archivos

Hermida & Iglesias (2014, pág. 60) mencionan que la finalidad de todas las tareas realizadas en los archivos, sean de la clase que sean, se puede resumir en tres palabras: recoger, conservar y servir (o difundir).

Por un lado, las operaciones de recoger y conservar los archivos se refieren a la recepción de los documentos que la organización crea en el ejercicio de sus funciones, así como la clasificación y ordenación de los mismos. También incluyen su conservación durante el tiempo que sea necesario.

Por otro lado, cuando la finalidad del archivo remite a servir, se trata de tres acciones: en primer lugar, implica estar al servicio de la organización para proporcionarle cuantos documentos, datos y referencias sean necesarios para su normal desarrollo. De este modo, la organización llevará a cabo la gestión con mayor rapidez y eficacia.



2.2.2.4. Funcionamiento de un archivo

Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 38) mencionan que para que el trabajo como empleado de una oficina se desarrolle adecuadamente es imprescindible que la información y documentación utilizada estén ordenadas y archivadas correctamente. El volumen de informes, cartas, expedientes, documentos oficiales y mercantiles va creciendo en la empresa, por este motivo es esencial que el funcionamiento de un archivo reúna unas condiciones que la empresa deberá planificar previamente.

- Precisar el método correcto para que la clasificación sea sencilla, fácil de manejar y de comprender para las personas que lo utilizan.
- Determinar criterios de selección de los documentos que se deben archivar.
- Establecer unas normas internas de consulta.
- Disponer de sistemas de seguridad adecuados, cámaras ignífugas y blindadas que garanticen la conservación de los documentos.
- Realizar la gestión documental de forma que sea económicamente rentable.

Hay que tener en cuenta que los archivos de todas las empresas no se organizan igual (no es lo mismo organizar una ferretería que una entidad bancaria). Para organizar un archivo es necesario realizar un análisis previo de las actividades y funciones de la empresa, además de identificar los fondos documentales para poder determinar el sistema de clasificación adecuado a cada negocio.



2.2.2.5. Pasos para el manejo de la documentación

Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 38) mencionan que para una correcta gestión de archivos y su supervivencia en el tiempo y la facilidad para localizar la documentación de forma ágil se debe utilizar los siguientes pasos, los cuales serán considerados como dimensiones para la presente investigación:

A. Seguimiento

Constituida desde que se genera o ingresa el documento, hasta que es eliminado o guardado para siempre, pasa por una serie de fases, que determina su vida útil.

En todo momento debe saberse en donde se encuentra el documento para facilitar su consulta cuando se necesite, por lo que es importante cumplir estrictamente con las normas que se dicten para gestionar y mantener debidamente el archivo.

a) Indicadores del seguimiento

De acuerdo a la definición de Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 38) los indicadores considerados para medir el seguimiento son los siguientes:

➤ Conocimiento sobre el estado de los documentos

Para el Ministerio de Fomento (2004, pág. 29) es una tarea íntimamente relacionada con la organización de fondos y consiste en la ubicación física de todo fondo mediante unidades de instalación, ya sean cajas,



legajos, o libros. Las cajas y los legajos son agrupaciones de expedientes, en forma de paquetes o protegidos por un envase, así ubicados en las estanterías para ofrecer mayor protección a los documentos y resistencia a los agentes nocivos.

Antes de introducir un expediente en su correspondiente caja, procede identificarlo a fin de saber cuál es su ubicación física, para ellos se le otorga una signatura que haga referencia a la unidad de instalación que lo contiene y a su orden dentro de ésta.

La instalación de cajas, legajos y libros puede hacerse según dos métodos:

- ✓ Consiste en reconstruir el cuadro de clasificación en el depósito, estableciendo espacios reservados para las secciones, subsecciones, series, etc.
- ✓ El sistema de numeración continua, el más indicado para todo archivo en crecimiento, numera las unidades de instalación mediante dígitos arábigos desde el uno en adelante.

➤ **Manual de procesos**

Según el Banco Popular Dominicano (2015) el manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.



Este manual debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la compañía.

Un punto importante es que esta guía debe ser leída por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se reintegran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos, funciones y los productos o servicios. Una empresa que no cuente con un manual de procesos, corre el riesgo de:

- Que se confundan las responsabilidades.
- Que no haya reglas.
- Que no haya un control eficaz de las actividades.
- Que no haya un procedimiento establecido.

Por tanto, es importante que llegado el momento adecuado consideres y te permitas contar con tu propio manual de procedimientos en tu empresa. Es una herramienta muy útil y correctamente utilizada facilitará el crecimiento eficiente de tu compañía.

✓ **Ventajas del manual de procedimientos**

Para Cruz (2011, pág. 362) la implantación de un manual de procedimientos en un sistema de gestión de documentos y de archivo conlleva una serie de ventajas generales de gran importancia para la mejora del servicio prestado:



- Permite la normalización de procedimientos unificando criterios de actuación en la actuación administrativa frente al ciudadano.
- Simplifica dicha actuación al organizar previamente los trámites necesarios, economizándolos.
- Sirve como herramienta de formación para los responsables de la gestión y administración de estos centros.

Por otra parte, disponer de un manual de procedimientos es un paso previo imprescindible para:

- Implantar un sistema de gestión de la calidad en la organización.
- Implantar el trabajo por objetivos
- Informatizar los procedimientos.
- Servir de base para la adopción de un documento de buenas prácticas

B. Archivo

“En toda organización deben existir unas condiciones de almacenamiento de la documentación que garantice: el espacio adecuado para el volumen de información a almacenar, que los responsables del mantenimiento del archivo realicen su labor en forma sistemática, para evitar pérdidas de información, la perfecta ordenación para facilitar



la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento” (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2013, pág. 39)

a) Tipos de archivos

Hermida & Iglesias (2014, pág. 62) menciona que no todos los archivos requieren tomar las mismas medidas en cuanto al tratamiento o conservación de la documentación. De manera que, antes de profundizar en cómo se debe gestionar la documentación producida o recibida por cualquier institución, hay que analizar qué tipos de archivos existen.

Los archivos pueden clasificarse en función de diferentes criterios:

- Dependiendo el lugar en el que se almacenan los documentos: archivos centralizados, descentralizados o mixto;
- Dependiendo de quién sea el titular del archivo y quien el productor de la documentación: públicos o privados;
- Dependiendo del tipo de soporte utilizado para almacenar la información: archivos en papel o electrónicos.

Según estos tres criterios que se han señalado, existen los tipos de archivos:

Centralizados, descentralizados o mixtos

- Indican el lugar en donde se almacenan los archivos

Públicos o privados

- Dependen del tipo de titular o productor

En papel o electrónicos

- Señalan el soporte en el que se almacena la información

Figura 02: Tipos de archivos

Fuente: (Hermida & Iglesias, 2014, pág. 62)

b) Otros criterios para clasificar documentos

Antonia Heredia Herrera (1989) (Cit. por Hermida & Iglesias, 2014, págs. 63-65) consideran que los archivos pueden clasificarse aplicando diferentes criterios: titularidad, geografía, edades del documento, numero de fondos, temática, etc.

En el ámbito de la archivística, se diferencian los productores de los documentos según su naturaleza jurídica, por lo que existen instituciones que elaboran documentos que son de origen público y otras que son de origen privado. Las instituciones públicas crean documentos públicos y, por lo tanto, archivos públicos; las entidades privadas originan documentos y archivos privados.

Todos los archivos públicos como los privados recogen la documentación que genera o recibe la institución de la que



dependen, elaborada en el ejercicio de su actividad. Además, ambos tipos de archivos deben conservar la documentación en las mejores condiciones posibles, por lo que deben de tomar las medidas de seguridad necesarias. Los dos deben describir, clasificar y ordenar los documentos de forma que sea posible recuperar cualquiera de ellos cuando sea necesario. Sin embargo, contienen tipos de información diferente y actúan de manera distinta a la hora de facilitar el acceso a la documentación.

➤ **Clasificación de los archivos públicos**

Se pueden clasificar los archivos de la siguiente manera:

- ✓ **Archivos históricos:** Cuentan con documentación considerada de carácter histórico.
- ✓ **Archivos Administrativos:** Contienen documentación que todavía posee valor administrativo y que, por tanto, puede ser relevante para la institución que los creó.
- ✓ **Archivo General de la Administración:** Conserva documentación producida por la administración, que ya no es necesaria en la administración diaria de los departamentos que la han creado.
- ✓ **Archivos de patrimonio Nacional:** Conservan los archivos que se encuentran en los palacios, conventos, monasterios, etc.



- ✓ **Sistema de archivos de defensa:** Conservan la documentación producida por la administración militar.

➤ **Clasificación de los archivos privados**

Los archivos privados son los que tienen su origen en personas jurídicas privadas como familias, asociaciones, empresa, iglesias, etc. Los archivos que tienen mayor relevancia son los archivos empresariales y los eclesiásticos.

- ✓ **Archivos empresariales:** Son archivos que reúnen fondos documentales producidos por una organización mercantil o industrial de carácter público, privado o mixto. Estos archivos pueden ser clasificados de acuerdo a los mismos criterios por su tipo de actividad (finanzas, ingenierías, etc.), por su naturaleza jurídica (familiar, anónima, etc.), por su naturaleza social (pública, privada o mixta), por su tamaño (pequeña, mediana, etc.), o por su expansión territorial (local, regional, etc.).
- ✓ **Archivos Eclesiásticos:** Son los que dependen de la iglesia y pueden ser arzobispales, diocesanos, parroquiales, conventuales, etc.

En suma, los archivos públicos y privados pueden clasificarse de la siguiente manera:

Archivos públicos	Archivos privados
<ul style="list-style-type: none">• Históricos• Administrativos• Archivo general de la administración• De patrimonio Nacional• Sistema de archivos de defensa	<ul style="list-style-type: none">• Empresariales• Eclesiásticos

Tabla 02: Clasificación de los archivos

Fuente: (Hermida & Iglesias, 2014, pág. 65)

c) **Indicadores del archivo**

De acuerdo a la definición de Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 38) los indicadores considerados para medir el archivo son los siguientes:

➤ **Mantenimiento de un archivo**

Hermida & Iglesias (2014, pág. 78) mencionan que los requisitos de mantenimiento de un archivo varían en función del soporte de los mismos. Así, mientras un aspecto fundamental para el buen mantenimiento de un archivo físico son las condiciones de humedad y temperatura, en el caso de los archivos digitales depende, en gran medida del soporte utilizado. Asimismo, también conviene diferenciar el mantenimiento del contenido del archivo físico del mantenimiento de contenido del archivo digital.



En el mantenimiento del archivo físico, la instalación consiste en colocar los documentos físicamente en el lugar en el que han de conservarse. La documentación que se decide conservar tiene algún tipo de valor para la organización, ya sea legal, probatorio, etc., por lo que es necesario garantizar que su almacenamiento se produzca en las mejores condiciones posibles.

En condiciones idóneas se podría determinar el emplazamiento y las características del edificio, del depósito, etc., aunque la realidad es que, con frecuencia, esos aspectos vienen impuestos y hay que adaptarse a ellos lo mejor posible.

La humedad y la temperatura son factores que influyen de manera importante en la conservación de la documentación. El clima idóneo para la conservación de la documentación y que, además, resultará más agradable también para los usuarios del archivo.

➤ **Trabajo sistemático**

“El trabajo de archivamiento debe estructurarse en un enfoque sistémico, basado en principios del sistema de archivos que sigan un proceso de archivamiento donde cada etapa debe verse como parte de un todo, para permitir al personal de una empresa, la ubicación rápida de la información, datos y/o documentos, para las gestiones pertinentes. Así mismo debe contribuir al desarrollo de la formación en el personal en temas de manejo de archivos, cumpliendo una doble función: instructiva y educativa” (Definición propia)



C. Conservación

Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 39) mencionan que para que la conservación de la documentación almacenada en los archivos sea adecuada, la organización debe establecer un plan de conservación en el que se incluya:

- El mantenimiento y control de las instalaciones en las que se encuentra el archivo (estado de edificios, instalaciones eléctricas, mobiliario etc.);
- La adopción de medidas preventivas para asegurar que la información almacenada este protegido en caso de incendio, robo, inundaciones, etc.;
- Disponer de los recursos necesarios para evitar que usuarios no autorizados puedan acceder a la información.

“El término conservación, en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible” (Ecured, 2010)

a) Indicadores de la conservación

De acuerdo a la definición de Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 38) los indicadores considerados para medir la conservación son los siguientes:



➤ **Mantenimiento y control de las instalaciones**

Para Franco & Pérez (2015) las condiciones que soportan los fondos documentales son el resultado del clima exterior, atenuado por la protección del inmueble y alterado por las instalaciones y su uso. La funcionalidad y la durabilidad de los documentos se ven afectadas por la luz, la temperatura y la humedad relativa incorrectas, a los que cabe sumar agentes atmosféricos contaminantes y ataques biológicos.

En la mayoría de los casos, el entorno y el clima exterior son aquellas condiciones naturales que afectan al ambiente interior. Por ello, hay que realizar un estudio del clima, de las características geológicas de la región, del tipo de suelo y sus fuentes de humedad, de los índices de contaminación, de la orientación del edificio o de la presencia de elementos vegetales que puedan ser objeto de atracción de insectos o microorganismos.

Las rutinas de mantenimiento general del edificio permitirán controlar la temperatura y la humedad relativa de las instalaciones.

Para un adecuado mantenimiento e inspección de las instalaciones es necesario:

- ✓ Mantenimiento continuado del edificio: tapar huecos en paredes, reparar fisuras o goteras en el tejado.



- ✓ Vigilancia ante la aparición de gotas de condensación, ya sea por fluctuaciones de temperatura o efecto de lámparas.
- ✓ Inspección de zonas ajardinadas, propicias a la entrada de insectos o roedores.
- ✓ Cubrimiento de las ventanas y los patios con mallas, para evitar el acceso de aves e insectos.
- ✓ Desarrollo de rutinas de inspección de salas y depósitos, para detectar la presencia de microorganismos.
- ✓ Mantenimiento de sistemas de trampas, para localizar insectos.
- ✓ Aislamiento y estabilización de los documentos infectados o infestados, hasta el fin de su tratamiento.

➤ **Acceso a la información archivada**

“Esta debe estar próxima a núcleo de población de mediano o gran tamaño para facilitar la labor de consulta de los usuarios. Si esto no fuera del todo posible, al menos, que exista facilidad de comunicaciones usando transporte público, no prolongándose los trayectos más de cuarenta y cinco minutos y sin que haya que realizar más de un trasbordo de media. En el caso de archivos de marcado carácter histórico debe evitarse la elección de emplazamientos en poblaciones recónditas o en lugares alejados, desterrados del ambiente universitario o comunicados por carreteras secundarias, en los que investigar regularmente precisa un gran esfuerzo de voluntad” (Cruz, 2011, pág. 333)



D. Entrega

Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 40) mencionan que una de las funciones fundamentales del archivo es posibilitar la consulta o préstamo de información allí almacenada”

Para que esta operación sea considerada segura han de cumplirse una serie de fases:

- El interesado en consultar cierta documentación deberá solicitarlo a través de un formulario de solicitud de préstamo.
- El personal encargado del archivo supervisará si está autorizado a dicha consulta, y en caso afirmativo preparará la documentación solicitada.
- Cuando se entrega la documentación al solicitante, éste anotará en el registro de préstamo sus datos, debiendo ser informado del plazo que tiene para devolver la información prestada.
- Si el usuario necesitase disponer de más tiempo para consultar la documentación, deberá solicitarlo debidamente.
- Cuando se devuelve la documentación, el responsable del archivo registrará en la solicitud la fecha de entrega, así como las observaciones pertinentes y devolverá a su lugar originario la documentación extraída.

a) Indicadores de la entrega

De acuerdo a la definición de Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 38) los indicadores considerados para medir la entrega son los siguientes:



➤ **Flujo de entrega de información**

Santos (2003) menciona que el verdadero valor y uso de la información se manifiesta cuando es compartida con los clientes/usuarios adecuadamente, lo que coadyuvará a que puedan ejecutar decisiones y resolver diferentes problemáticas. Dentro del proceso de gestión de información y también en otros procesos del sistema organizacional, los flujos de la información son pasos importantes, e incluyen actividades específicas y sus secuencias, subprocesos, la secuencia de toma de decisiones, etc. Poder representar el flujo de información de un sistema, nos permite plasmar en un modelo lógico los procesos, independientemente de las restricciones del entorno.

Los flujos de información tienen su representación a través de los Diagramas de Flujos de Datos (DFD), que deben estar compuestos por los siguientes elementos:

- ✓ **Entidad externa:** Representa un ente ajeno al sistema que proporciona o recibe información del mismo. Puede hacer referencia a departamentos, personas, máquinas, recursos u otros sistemas.

- ✓ **Proceso:** Representa las funciones que realiza el sistema para transformar o manipular datos. El proceso debe ser capaz de generar los flujos de datos de salida a partir de los de entrada. El proceso puede transformar un flujo de datos de entrada en varios de salida y siempre es necesario como intermediario entre una entidad externa y un almacén de datos.



- ✓ **Almacén de datos:** Representa la información en reposo utilizada por el sistema independientemente del sistema de gestión de datos (por ejemplo, un fichero, base de datos, archivador, etc.). Contiene la información necesaria para la ejecución del proceso.
- ✓ **Flujo de datos:** Representa el movimiento de los datos, y establece la comunicación entre los procesos y los almacenes de datos o las entidades externas.

➤ **Cargos de entrega de información**

“Es un acta que da cuenta de los artículos, documentos, los cuales son entregados al personal de la empresa o clientes de la misma, el cual tiene como finalidad mantener un registro de información del movimiento de los mismos y que estos no se pierdan” (Definición propia)

E. Destrucción de documentos

Sánchez, Herrero, & Hortiguela (2013, pág. 40) mencionan que la mayoría de la información que se genera tiene un periodo de conservación limitado. Por ley existen documentos que deben conservarse durante un tiempo determinado (libros contables, declaraciones de impuestos, facturas, etc.) sin embargo en otros su ciclo de vida se limita a su utilidad (borradores de documentos, ofertas de productos, etc.)”



Para realizar un correcto mantenimiento de archivo es necesario eliminar toda aquella información que no sea necesaria, a esta operación se le denomina expurgo de la documentación.

Cruz (2011, pág. 223) menciona que la destrucción definitiva de documentación constituye una decisión irreversible y es una de las acciones de mayor responsabilidad en nuestra profesión. Actualmente la valoración de documentos se incluye en el seno de los sistemas de gestión documental, de forma que ha pasado a ser uno de los procesos más controlados. En este sentido la responsabilidad de la valoración recae en el conjunto de la organización y será responsabilidad de los archiveros aplicar con rigor las correspondientes disposiciones resultantes de la valoración.

La valoración y disposición de los documentos de una organización exige documentar exhaustivamente todos los procesos que se llevan a cabo, tanto los que tienen como resultado la destrucción de documentos como los de conservación. Esta es la forma como en el futuro podrá conocerse e interpretarse qué motivó la adopción de cada una de las decisiones de disposición, así como también cuándo, por qué y en virtud de qué norma fueron destruidos determinados documentos.

a) Criterios de eliminación de documentos

Cruz (2011, págs. 229-230) ofrece una orientación sobre documentos susceptibles de ser eliminados, éstos son aquellos cuyos datos se recogen en:



- **Series documentales recapitulativas**, son series documentales que contienen la información esencial de series que tiene relacionadas directamente. Un claro ejemplo de una serie recapitulativa es un registro administrativo (por ejemplo, Registro de la Propiedad).

- **Información publicada.** De determinadas series documentales se publica la información más relevante. De esta forma, además de contener la información más relevante de la serie documental, esta es mucho más accesible al público y es una fuente informativa segura debido a la obligatoriedad de publicación.

Otro criterio para la eliminación de documentos es el de los costes. Así, los documentos y series documentales cuyo interés y utilización con fines de investigación no justifique el coste de conservación deberían ser objeto de eliminación. Este criterio siempre ha generado una cierta controversia en la profesión ya que introduce un factor económico en la valoración que en principio no debería ser tomado en cuenta por la autoridad archivística.

En todo caso debemos ser conscientes de que la decisión sobre la eliminación o conservación de documentos entraña costes. Así pues, el uso que hagan los investigadores puede ser un indicador a considerar en el caso de revaloración de series documentales ya ingresadas en archivos de carácter histórico.

Ya fuera de lo que podrían ser criterios, y más alineado con las buenas prácticas, se recomienda la eliminación de:



➤ **Documentos en una fase de deterioro muy avanzado cuya restauración no se justifica.** En diversas ocasiones, debido a accidentes o malas condiciones de conservación, el conservar documentos infectados puede acabar contaminando el resto de fondos documentales. En estas situaciones las operaciones de limpieza y restauración (en el caso de que sean factibles) suelen ser tan onerosas y el resultado informativo es tan bajo que no es lógico llevarlas a cabo. En estos casos, si se procede a eliminar los documentos, se recomienda que el archivo actúe de esta forma:

- ✓ Disponga de un informe de personas expertas en restauración que detallen el estado de los documentos.
- ✓ Se realice un inventario de los documentos afectados, hasta el punto en que sea posible su identificación.
- ✓ Obtenga la autorización de la destrucción de documentos por parte de la autoridad archivística.
- ✓ Certifique la destrucción de los documentos afectados.

➤ **Documentos o series documentales que presenten vacíos informativos que imposibilitan su comprensión también debieran ser eliminados.** Nos referimos a partes de series documentales incompletas o fondos documentales (o partes de ellos) existentes en el archivo de los que no se sabe el contexto ni, a veces, tienen relación con el centro donde están depositados.



b) Indicadores de la destrucción de documentos

De acuerdo a la definición de Sánchez, Herrero, & Hortiguera (2013, pág. 38) los indicadores considerados para medir la destrucción de documentos son los siguientes:

➤ Tiempo de antigüedad de los documentos archivados

Para Cruz (2011, pág. 466) el calendario de conservación es el instrumento resultante de la evaluación de las series documentales producidas por una organización. En el mismo se identifican las series y tipos documentales, así como los documentos calificados como esenciales, se asignan los plazos de conservación y se procede a la normalización de soportes de conservación.

Los elementos que integran el calendario de conservación deberían ser, como mínimo, los siguientes: unidad administrativa, denominación y breve descripción de la serie, identificador de serie, plazo de conservación en la unidad productora, período de valor administrativo, indicación de valor permanente, plazo de restricción en cuanto a acceso.

Es importante que el Manual de procedimientos mantenga actualizado el calendario y sus normas de conservación.



➤ **Registro de la eliminación de documentos**

“El proceso de eliminación de los documentos debe estar bajo un estricto control, tanto respecto a la correcta puesta en práctica de los calendarios de valoración aprobados como en lo que se refiere a la propia destrucción. Además debe quedar perfectamente documentada, de tal forma que en el futuro se pueda conocer qué, cómo y cuándo se eliminó” (Cruz, 2011, pág. 253)

2.3. Marco conceptual o definición de términos

2.3.1. Administración de archivos

Es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los Archivos. Es función archivística la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital. (Minedu, 2009)

2.3.2. Almacenamiento (conservación, mantenimiento)

Comprende aquellas actividades destinadas a la conservación de los documentos de archivo y recomienda considerar factores como volumen y crecimiento de los documentos de archivo, características de su uso, necesidades de seguridad, características físicas, frecuencia de uso, costo de almacenamiento externo. En cuanto al almacenamiento digital se recomienda contar con estrategias que eviten pérdida, tales como el respaldo, procesos de mantenimiento y la actualización de hardware o software. (Cruz, 2011, pág. 82)



2.3.3. Archivo

Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades. (Diario Oficial de la Federación, 2004)

2.3.4. Baja documental

Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos. (Diario Oficial de la Federación, 2004)

2.3.5. Clasificación de acceso y seguridad de la información

Implica establecer la clasificación de la información contenida en los documentos de archivo, de acuerdo con las disposiciones legales en materia de acceso a la información y privacidad de los datos de las personas y otras disposiciones que impliquen un riesgo en la seguridad de las instituciones. (Cruz, 2011, pág. 82)

2.3.6. Codificación

La atribución de códigos, generalmente numéricos, para categorizar de forma referencial los documentos generados por los procesos de gestión administrativa, resulta igualmente ser una tarea de bastante precisión. Ya que se tiene que tener en cuenta que los códigos asignados a un documento generan una integración automática entre el proceso de gestión que lo generó, y el sistema de gestión de documentos, y a la vez por si solo el código de clasificación representa la dirección del documento, de manera que éste pueda recuperarse mediante la especificación en el sistema. (Cruz, 2011, pág. 157)



2.3.7. Comunicación

Proceso de transmisión de un mensaje que se realiza gracias a un código formado por gestos, palabras, símbolos, expresiones, etc. (Benavides, 2014, pág. 205)

2.3.8. Comunicación administrativa

Proceso en doble sentido por el que intercambian información las personas que trabajan en una institución o que tienen contacto con ella. (Benavides, 2014, pág. 208)

2.3.9. Conservación de archivos

Conjunto de procedimientos y medidas destinados a asegurar la preservación y la prevención de alteraciones físicas y de información de los documentos de archivo. (Diario Oficial de la Federación, 2004)

2.3.10. Desempeño

Suele llamársele logro de la tarea sobre la actividad requerida de un trabajador. (Nelson & Quick, 2013, pág. 97)

2.3.11. División del trabajo

Consiste en dividir la totalidad de las actividades en porciones manejables, lo que propicia la especialización. (Benavides, 2014, pág. 116)

2.3.12. Documento

Unidad de información registrada en cualquier soporte como evidencia de acciones, producida por un agente en el ejercicio de sus funciones y gestionada por su valor testimonial e informativo. (Cruz, 2011, pág. 155)



2.3.13. Eliminación

Operación de destrucción física de los documentos, seleccionados con este fin, de acuerdo con los dictámenes aprobados al respecto por la Organización. (Cruz, 2011, pág. 155)

2.3.14. Equipo de trabajo

Grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas con una misión, metas de desempeño y enfoque comunes, de los que son mutuamente responsables. (Nelson & Quick, 2013, pág. 143)

2.3.15. Expurgo

Es la destrucción física, por cualquier método, que garantice la imposibilidad de reconstrucción de los mismos y su posterior utilización, sin perjuicio del posible aprovechamiento del material o de algunos de sus componentes. (Sánchez, Herrero, & Hortiguera, 2013, pág. 40)

2.3.16. Fondo documental

Conjunto de documentos que resulta de las actividades que realiza una Institución en el ejercicio de sus funciones a lo largo de su existencia (Cruz, 2011, pág. 155)

2.3.17. Identificación de estatus de disposición

Implica establecer periodos de retención de los archivos y en su caso la disposición que se dará a los mismos a la conclusión del período de vigencia, esto es, transferencia a otro acervo o baja definitiva. (Cruz, 2011, pág. 82)



2.3.18. Información

En la administración, es el cúmulo de datos llenos de significados que comunican conocimientos útiles. (Benavides, 2014, pág. 208)

2.3.19. Objetivos

Son las metas a las que queremos llegar, son una declaración específica de los resultados que buscamos. (Benavides, 2014, pág. 48)

2.3.20. Plazo de conservación

Periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva, en su caso, y los periodos adicionales establecidos en los presentes Lineamientos. (Diario Oficial de la Federación, 2004)

2.3.21. Sistemas de información

Medios a través de los cuales se obtienen datos e informes relativos al funcionamiento de una organización. (Benavides, 2014, pág. 287)

2.3.22. Stakeholders

Son aquellos patrocinadores, beneficiarios, interesados y/o involucrados en la realización o participación de la mejora del desempeño, el diseño y desarrollo efectivo, intervenciones efectivas y éticamente justificadas para anular las brechas de desempeño, la implementación de intervenciones y la evaluación de todos los niveles de resultados. (Guerra, 2007, pág. 29)



2.3.23. Registro

Esta actividad comprende la captura del documento de archivo con el propósito de proporcionar la evidencia o declaración de que el documento de archivo se ha creado, comprende la incorporación de metadatos que lo identifiquen de forma única e inequívoca. (Cruz, 2011, pág. 82)

2.3.24. Tareas organizacionales

Misión, propósito u objetivo para la existencia de una organización. (Nelson & Quick, 2013, pág. 6)

2.3.25. Uso y trazabilidad (auditoría)

Implica contar con los controles en cuanto a perfiles de acceso a usuarios, responsables de los archivos, autoridades, así como los mecanismos que permitan auditar los movimientos de los documentos de archivo. (Cruz, 2011, pág. 82)

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis General

La mejora continua se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C – Cusco - 2015.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- La clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.



- El orden (seiton) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- La limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- La estandarización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.
- La disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.

2.5. Variable de estudio

2.5.1. Identificación de variables

- a) **Variable independiente:** Mejora Continua
- b) **Variable dependiente:** Sistema de archivos

2.5.2. Conceptualización de variable

2.5.2.1. Mejora continua:

“La mejora continua de los procesos es una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y, como consecuencia, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas (stakeholders)” (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, pág. 30)

2.5.2.2. Sistema de archivos:

“Un archivo es un conjunto orgánico de documentos, ya que se generan y acumulan de forma natural, producidos o recibidos

por una persona jurídica en el ejercicio de su actividad. Esto se conoce también como fondo de archivo” (Hermida & Iglesias, 2014, pág. 59)

2.5.3. Operacionalización de variable

Tabla 03: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Cinco “S”	- Clasificar (Seiri)	- Presencia de materiales y documentos innecesarios
	- Orden (Seiton)	- Identificación de espacio adecuado para las cosas - Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio
	- Limpiar (Seiso)	- Nivel de limpieza de las instalaciones. - Inspección de las máquinas, equipos y herramientas
	- Estandarizar (Seiketsu)	- Mantener los logros alcanzados - Medidas de prevención
	- Disciplina (Shitsuke)	- Implantación de la disciplina y cumplimiento de normas. - Control periódico
Sistema de archivos	- Seguimiento	- Conocimiento sobre el estado de los documentos - Manual de procesos
	- Archivo	- Mantenimiento de archivo - Trabajo sistemático
	- Conservación	- Mantenimiento y control de las instalaciones - Acceso a la información archivada
	- Entrega	- Flujo de entrega de información - Cargos de entrega de información
	- Destrucción de documentos	- Tiempo de antigüedad de los documentos archivados - Registro de la eliminación de documentos



2.6. Caracterización de la empresa

2.6.1. Antecedentes

Consettur Machupicchu S.A.C., (2015) es la denominación de la empresa de los pobladores de Machupicchu con más de 15 años prestando servicios públicos de transporte entre Machupicchu pueblo y la ciudadela de Machupicchu.

Iniciando sus operaciones el 23 de agosto de 1995, desde entonces viene prestando servicio a los visitantes extranjeros y nacionales, así como también a pobladores y estudiantes de la región.

Nuestra empresa cumple con su compromiso social trabajando de la mano con las comunidades pertenecientes al pueblo de Machupicchu apoyando a los estudiantes de todo el Perú para su visita.

2.6.2. Visión

Consolidarnos como la empresa de capitales cusqueños líder en el servicio de transporte, reconocida nacional e internacionalmente como símbolo de excelencia, en calidad y desarrollo sostenible distinguida por la prestación de servicios de calidad, constituidos por sistemas integrados de gestión, procesos totalmente automatizados, precisos y eficientes; con capital humano presto y calificado, dispuesto a satisfacer con excelencia las expectativas de nuestros clientes. (Consettur Machupicchu S.A.C., 2015)

2.6.3. Misión

Somos una empresa de capitales netamente cusqueños que ofrece servicios de transporte de calidad con seguridad, eficiencia y comodidad,

de manera oportuna y confiable a usuarios nacionales y extranjeros, respetando de manera integral el medio ambiente y teniendo un compromiso con el desarrollo del país y del pueblo de Machupicchu mediante generación de empleo y bienestar social. Haciendo un manejo racional de los recursos para que se conduzcan a una retribución justo para nuestros accionistas, colaboradores y sociedad en general. (Consettur Machupicchu S.A.C., 2015)

2.6.4. Imagotipo

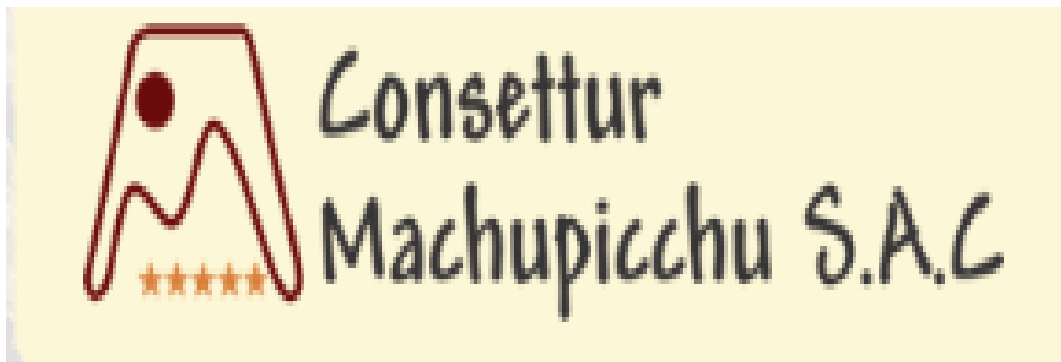


Figura 03: Imagotipo de la empresa

Fuente: (Consettur Machupicchu S.A.C., 2015)



CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es básica. Carrasco Díaz (2005, pág. 43) menciona que una investigación es básica cuando: “ solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”

3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva - correlacional. Hernandez & Fernández, (2010, pág. 80) mencionan que una investigación es descriptiva cuando: “solo se va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, (...) es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (...)”

Y es correlacional cuando: “... tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernandez & Fernández, 2010, pág. 80)

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es experimental - transversal. Hernández S., Zapata, & Mendoza (2013, pág. 19) mencionan que una investigación es no



experimental cuando: el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas y los datos son recogidos en un determinado tiempo.

3.4 Población de estudio

La población motivo de la investigación está formada por 34 trabajadores de la empresa Consettur del Cusco.

3.5 Muestra

El tamaño de la muestra para la presente investigación está considerado por el 100% de la población, en tal sentido se considera 34 unidades de estudio

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación fueron:

Tabla 04: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
- Encuesta	- Cédula de preguntas o cuestionario
- Observación	- Ficha de observación
- Entrevista	- Guía de la entrevista

Fuente: Elaboración propia

3.7 Procesamiento del análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó, la hoja de datos Excel y el programa SPSS V 20.



CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento de recolección de la información

4.1.1. Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach

Para validar el instrumento de medición considerado para conocer como es la mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., se utilizó la técnica estadística denominada Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, para lo cual se ha considerado lo siguiente:

- Si el Coeficiente alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable. por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el Coeficiente alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado se presentan a continuación:

Tabla 05: Análisis de Alfa de Cronbach Global

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	38

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se observa, el Alfa de Cronbach global tiene un valor de 0.91, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el procesamiento de datos.

4.2. Cambio de ponderación de las alternativas del cuestionario

Para poder realizar una mejor interpretación de los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha considerado por conveniente cambiar la ponderación de las alternativas del cuestionario como a continuación se muestra:

Tabla 06: Cambio de ponderación

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación
Nunca	Bajo
A veces	Medio
Casi siempre	Alto
Siempre	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

4.3. Resultados estadísticos de la variable Mejora continua

Para conocer cómo es la mejora continua en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se aplicó una encuesta al personal de dicha empresa, presentando los siguientes resultados:

4.3.1. Análisis descriptivo de clasificar (Seiri)

Para analizar la dimensión de la clasificación (seiri) en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró el indicador de presencia de materiales y documentos innecesarios obteniendo los siguientes resultados:

4.3.1.1. Presencia de materiales y documentos innecesarios

Tabla 07: Análisis descriptivo de la presencia de materiales y documentos innecesarios

Presencia de materiales y documentos innecesarios	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Las áreas del sistema de archivo o almacén se encuentran libres de material acumulado?	6	17.6%	16	47.1%	8	23.5%	4	11.8%	34	100%
¿El área de archivo cuenta con los documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal?	4	11.8%	14	41.2%	4	11.8%	12	35.3%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

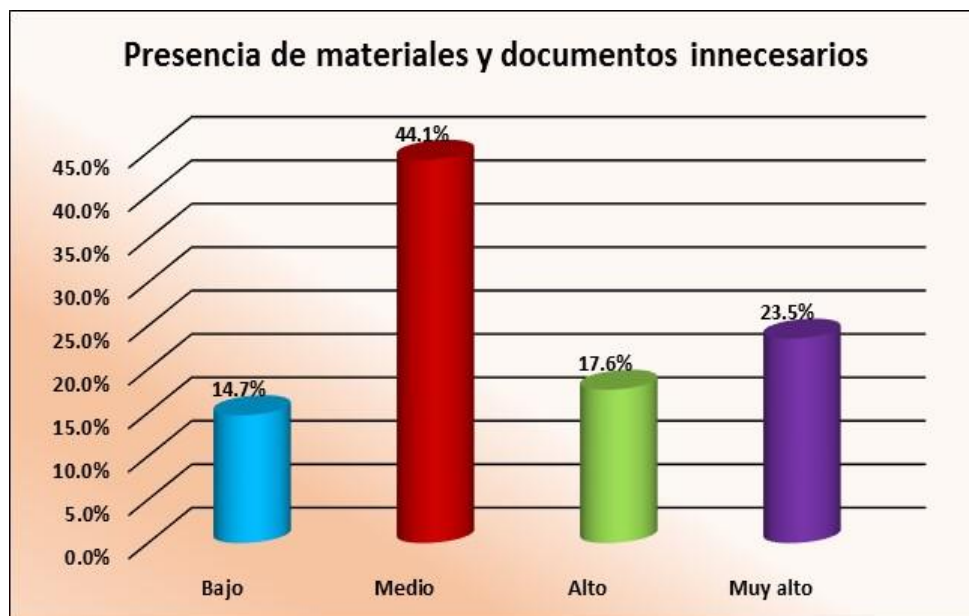
Interpretación:

- El 47.1% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la presencia de espacios libres de material acumulado en el área del sistema de archivo o almacén el 23.5% manifestó que el nivel es alto y el 17.6% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que existen objetos, material entre otros que se encuentran en las áreas de paso.
- El 41.2% del personal encuestado manifestó que a un nivel medio se cuenta con los documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal, el 35.3% manifestó que el nivel es muy alto, lo que refleja que el personal no siempre dispone de los documentos para cumplir con sus funciones.

Tabla 08: Análisis de la presencia de materiales y documentos innecesarios

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	5	14.7%
A veces	Medio	15	44.1%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	8	23.5%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 05: Presencia de materiales y documentos innecesarios**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 44.1% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la presencia de materiales y documentos innecesarios, el 23.5% manifestaron que el nivel es alto, lo que pone en manifiesto que siempre existen diversos materiales u objetos que obstaculizan el paso libre del personal.

4.3.1.2. Clasificar (Seiri)

Tabla 09: Análisis de clasificar

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	5	14.7%
A veces	Medio	15	44.1%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	8	23.5%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

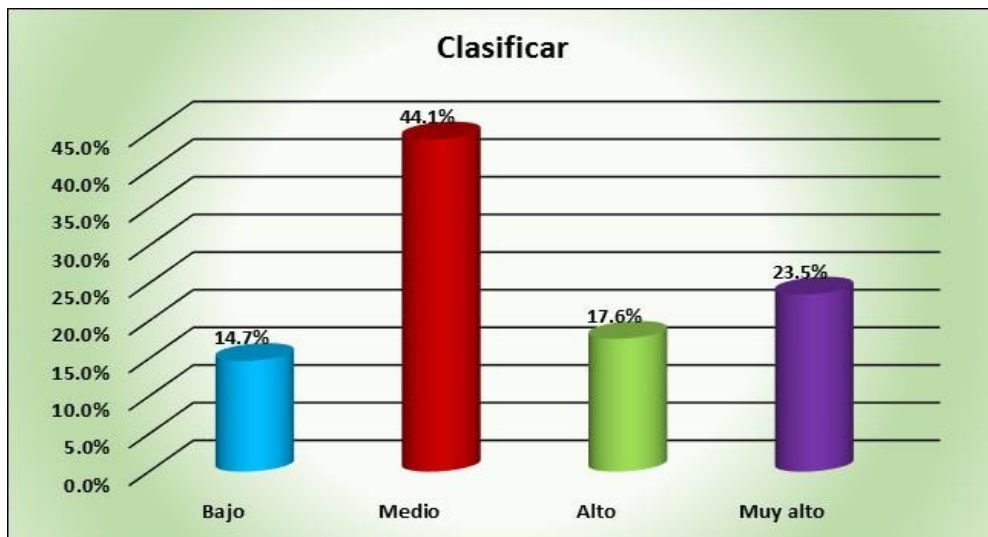


Figura 06: Clasificar

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 44.1% del personal de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. encuestado manifestó un nivel medio en la clasificación de materiales y documentos innecesarios, el 23.5% del personal indicó que el nivel es alto, lo que muestra que existe material, equipos entre otros que se encuentran en los espacios de paso del área de sistema de archivos y junto a ello se presenta la falta de documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal lo que hace que en ocasiones exista retraso del trabajo que desarrollan.

4.3.2. Análisis descriptivo del orden (Seiton)

Para analizar la dimensión del orden (seiton) en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores de la identificación de espacio adecuado para las cosas y la facilidad para el retorno de los elementos a su sitio obteniendo los siguientes resultados:

4.3.2.1. Identificación de espacio adecuado para las cosas

Tabla 10: Análisis descriptivo de la identificación de espacio adecuado para las cosas

Identificación del espacio adecuado para las cosas	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se tiene determinado un lugar para cada elemento de trabajo dentro del área de archivo?	8	23.5%	10	29.4%	10	29.4%	6	17.6%	34	100%
¿Se cuenta con letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo y nombres de los espacios marcados en el área de archivo?	17	50.0%	13	38.2%	2	5.9%	2	5.9%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 29.4% del personal encuestado manifestó un nivel medio y alto en ambos casos en la determinación del lugar para cada elemento de trabajo dentro del área de archivo, mostrando una tendencia hacia un nivel bajo con un 23.5%, lo que muestra que la gran mayoría de objetos no tienen un lugar determinado por lo que se crea el desorden dentro del área.
- El 50% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la existencia de letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo y nombres de los espacios marcados en el área de archivo, el 38.2% indicó que el nivel es medio lo que refleja que no encuentra señalización de donde deben ir las cosas dentro del área.

Tabla 11: Análisis de la identificación de espacio adecuado para las cosas

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	13	38.2%
A veces	Medio	11	32.4%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

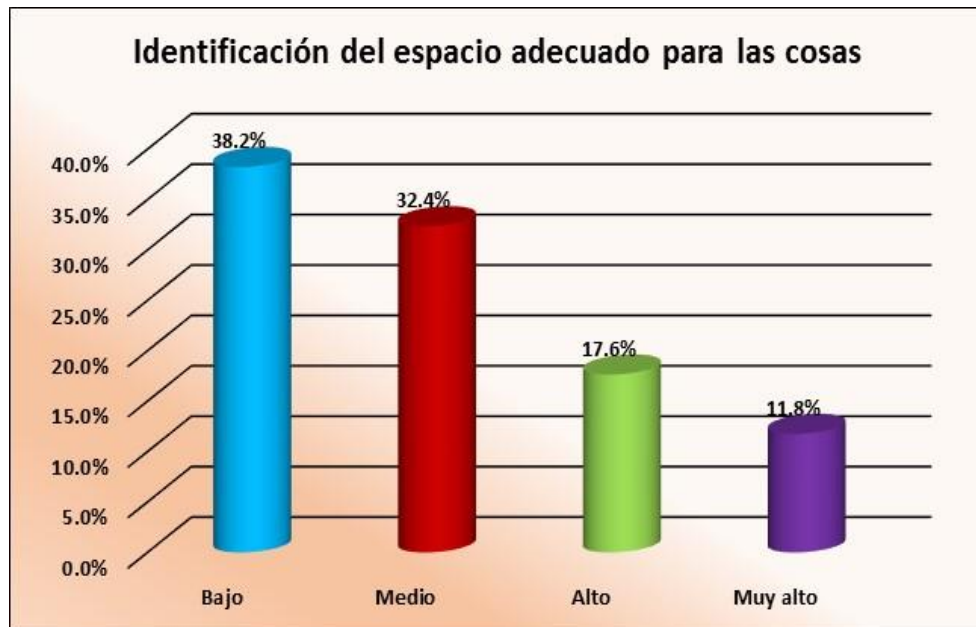


Figura 07: Identificación de espacio adecuado para las cosas

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la identificación del espacio adecuado para las cosas, el 32.4% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que en la empresa no se cuenta con un lugar determinado para cada elemento de trabajo y mucho menos existen letreros que indiquen donde debe ir cada objeto dentro del área de almacén.

4.3.2.2. Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio

Tabla 12:

Análisis descriptivo de la facilidad para el retorno de los elementos a su sitio

Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Dentro del área de archivo se localizan con rapidez los elementos y documentos que se necesitan para el trabajo?	6	17.6%	16	47.1%	8	23.5%	4	11.8%	34	100%
¿Existe facilidad y rapidez de devolución de los elementos y documentos a su posición de procedencia en el área de archivo?	3	8.8%	17	50.0%	8	23.5%	6	17.6%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

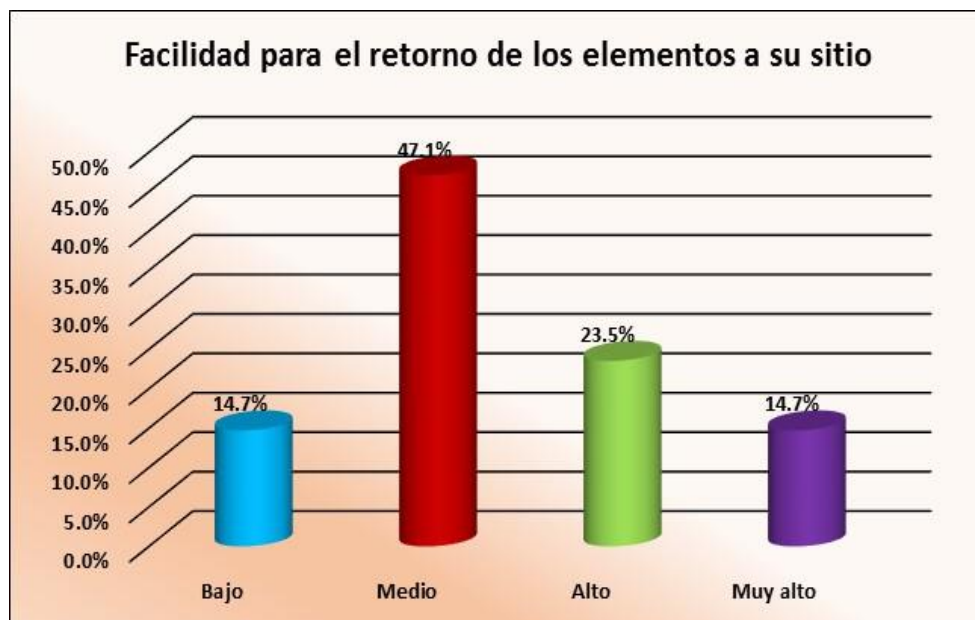
Interpretación:

- El 47.1% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la rapidez para localizar los elementos y documentos que se necesitan para el trabajo, el 23.5% manifestó que el nivel es alto y el 17.6% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que en la mayoría de ocasiones existe demora en localizar el material que se necesita, perjudicando de esta manera la realización del trabajo del personal.
- El 50% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la existencia de la facilidad y rapidez de devolución de los elementos y documentos a su posición de procedencia en el área de archivo, el 23.5% indicó que el nivel es alto, lo que muestra que existe dificultad para poder devolver los documentos y elementos de trabajo a su sitio pues no hay un lugar asignado para cada cosa.

Tabla 13: Análisis de la facilidad para el retorno de los elementos a su sitio

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	5	14.7%
A veces	Medio	16	47.1%
Casi siempre	Alto	8	23.5%
Siempre	Muy alto	5	14.7%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 08: Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede observar el 47.1% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la facilidad para el retorno de los elementos a su sitio, el 23.5% indicó que el nivel es alto y el 14.7% manifestó que el nivel es bajo y muy alto en ambos casos lo que demuestra que existe una demora para poder localizar con rapidez los elementos y documentos que se necesitan para el trabajo y de la misma manera para poder devolverlos a su posición de procedencia, pues muchos de los documentos son archivados donde se pueda pues no tienen un lugar fijo.

4.3.2.3. Orden (Seiton)

Tabla 14: Análisis del orden

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	9	26.5%
A veces	Medio	14	41.2%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

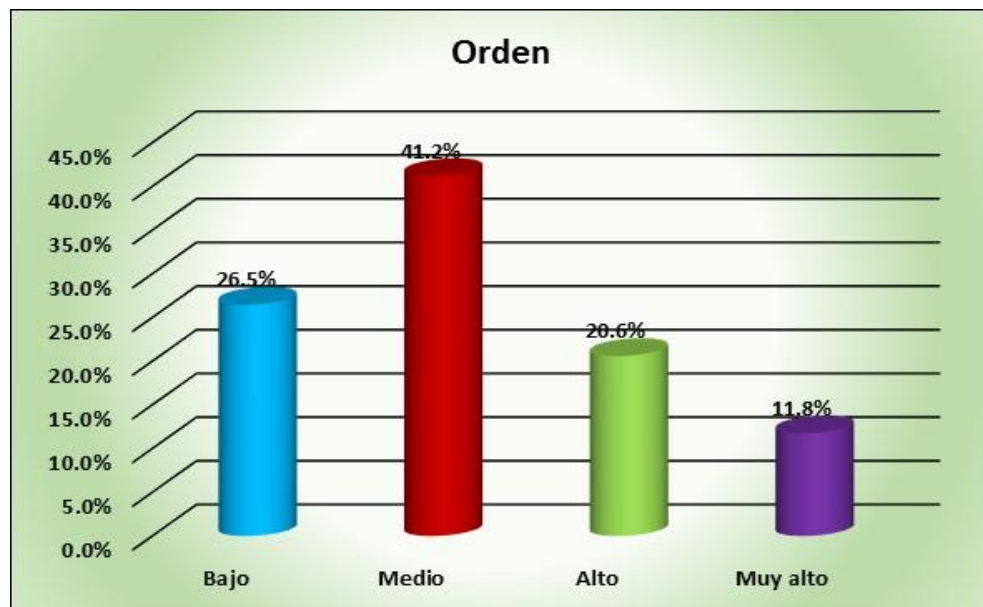


Figura 09: Orden

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en el orden, el 26.5% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que dentro de las instalaciones de archivo no existe un lugar adecuado para las cosas y no hay letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo, así mismo la falta de facilidad para el retorno de los elementos a su sitio presenta mucha demora pues los elementos no se encuentran distribuidos en un solo lugar generando la demora para poder ubicarlos y por consiguiente para devolverlos a su sitio pues el personal no sabe dónde guardarlos una vez utilizados.

4.3.3. Análisis descriptivo de limpiar (Seiso)

Para analizar la dimensión de limpiar (seiso) en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores del nivel de limpieza de las instalaciones y la inspección de las máquinas, equipos y herramientas obteniendo los siguientes resultados:

4.3.3.1. Nivel de limpieza de las instalaciones

Tabla 15: Análisis descriptivo del nivel de limpieza de las instalaciones

Nivel de limpieza de las instalaciones	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se realizan campañas de limpieza de las instalaciones del área de archivo?	13	38.2%	17	50.0%	2	5.9%	2	5.9%	34	100%
¿El área de archivo mantiene un nivel de limpieza moderado?	9	26.5%	9	26.5%	14	41.2%	2	5.9%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 50% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la realización de las campañas de limpieza de las instalaciones del área de archivo, el 38.2% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja la falta de organización del personal del área para poder realizar la limpieza en las instalaciones.
- El 41.2% del personal encuestado manifestó que a un nivel alto se mantienen el nivel de limpieza moderado del área, el 26.5% indicó que el nivel es bajo y medio en ambos casos, lo que muestra que la limpieza no es una actividad importante que se desarrolle dentro de la empresa, pues el personal solo se preocupa por mantener limpio el espacio que ocupa, es decir su escritorio y silla sin importar el resto de la oficina y mucho menos de la empresa.

Tabla 16: Análisis del nivel de limpieza de las instalaciones

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	13	38.2%
Casi siempre	Alto	8	23.5%
Siempre	Muy alto	2	5.9%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

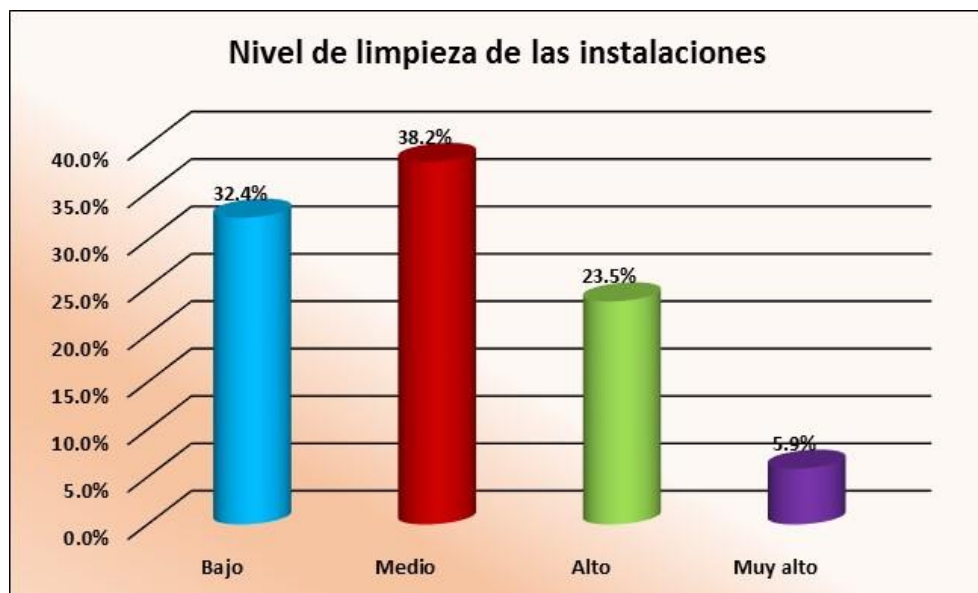


Figura 10: Nivel de limpieza de las instalaciones

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el nivel de limpieza de las instalaciones, el 32.4% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra la falta de organización del personal y las autoridades de la empresa por realizar campañas de limpieza dentro de las instalaciones, pues se evidencia que el personal solo se preocupa por tener arreglado los papeles y demás cosas que se encuentran sobre su escritorio manteniendo sus documentos y demás elementos de manera desorganizada en la cajonería y estantes de su espacio de trabajo.

4.3.3.2. Inspección de las máquinas, equipos y herramientas

Tabla 17:

Análisis descriptivo de la inspección de las máquinas, equipos y herramientas

Inspección de las máquinas, equipos y herramientas	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se realiza la limpieza de mantenimiento de las máquinas y equipos de trabajo que se encuentran en el área de archivo?	12	35.3%	10	29.4%	6	17.6%	6	17.6%	34	100%
¿Se supervisa el estado de las máquinas y equipos de trabajo en el área de archivo?	19	55.9%	5	14.7%	8	23.5%	2	5.9%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 35.3% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la realización de la limpieza de mantenimiento de las máquinas y equipos de trabajo que se encuentran en el área de archivo, el 29.4% indicó que el nivel es medio, lo que muestra la poca preocupación por realizar esta actividad y mantener operativos los equipos.
- El 55.9% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la supervisión del estado de las máquinas y equipos de trabajo en el área de archivo, el 23.5% indicó que el nivel es alto, lo que muestra que la gran mayoría de personas que laboran en el área no se preocupan por verificar si sus equipos se encuentran operativos y sin ningún problema, pues no existe un encargado que realice esta supervisión a todos los equipos del área.

Tabla 18:

Análisis de la inspección de las máquinas, equipos y herramientas

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	16	47.1%
A veces	Medio	7	20.6%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 11: Inspección de las máquinas, equipos y herramientas

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 47.1% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la inspección de las máquinas, equipos y herramientas, el 20.6% indicó que el nivel es medio y alto en ambos casos, lo que muestra que no se realiza una limpieza de mantenimiento de los equipos con los que trabajan y junto a ello la falta de supervisión de los mismos pues no existe una persona encargada de realizar esta actividad, siendo responsabilidad de las personas que hacen uso de los equipos quienes muestran un descuido frente a esta labor.

4.3.3.3. Limpiar (Seiso)

Tabla 19:
Análisis de limpiar (Seiso)

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	14	41.2%
A veces	Medio	10	29.4%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	3	8.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 12: Limpiar (Seiso)

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en la limpieza, el 29.4% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que el nivel de limpieza que se realiza es bajo pues no se realizan campañas de limpieza de las instalaciones del área de archivo y tampoco se mantienen un nivel de limpieza moderado, junto a ello la falta de limpieza y supervisión del estado de los equipos de trabajo hacen que se refleje en el área cierto desorden y presencia de espacios sucios.

4.3.4. Análisis descriptivo de estandarizar (Seiketsu)

Para analizar la dimensión de estandarizar (seiketsu) en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores de mantener los logros alcanzados y las medidas de prevención obteniendo los siguientes resultados:

4.3.4.1. Mantener los logros alcanzados

Tabla 20: Análisis descriptivo de mantener los logros alcanzados

Mantener los logros alcanzados	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Existen instrucciones sobre cómo se debe mantener los espacios del área de archivo en cuanto a la clasificación, orden y limpieza?	16	47.1%	10	29.4%	4	11.8%	4	11.8%	34	100%
¿Se audita las áreas de trabajo para verificar el cumplimiento de los estándares dentro del área de archivo?	17	50.0%	9	26.5%	8	23.5%	0	0.0%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

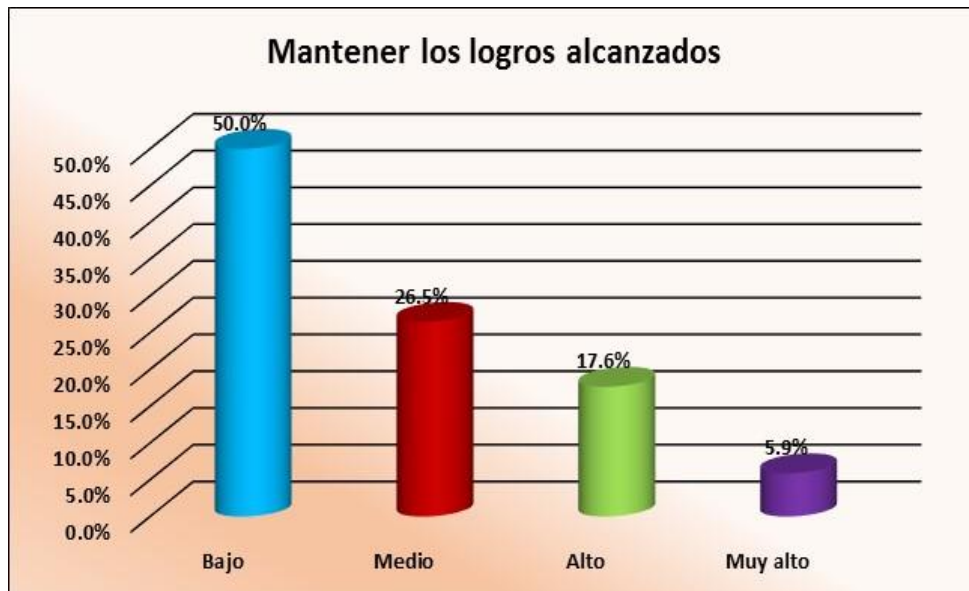
Interpretación:

- El 47.1% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la existencia de instrucciones sobre cómo se debe mantener los espacios del área de archivo en cuanto a la clasificación, orden y limpieza, el 29.4% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que el personal no cuenta con instrucciones, políticas o normas que les indiquen como mantener el área de trabajo en cuanto al orden y limpieza.
- El 50% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la realización de auditorías de las áreas de trabajo para verificar el cumplimiento de los estándares dentro del área de archivo, el 26.5% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja el poco interés de los jefes por realizar esta tarea y constatar el cumplimiento de las normas.

Tabla 21: Análisis de mantener los logros alcanzados

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	17	50.0%
A veces	Medio	9	26.5%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	2	5.9%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 13: Mantener los logros alcanzados**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 50% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en mantener los logros alcanzados, el 26.5% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que en la empresa no existen instrucciones sobre cómo mantener los espacios en cuanto a clasificación, orden y limpieza motivo por el cual no se realiza una auditoría del cumplimiento de las mismas, pues no hay lineamiento que seguir en base a estas dimensiones por lo que el personal realiza su trabajo de acuerdo a lo que ellos creen correcto y necesario.

4.3.4.2. Medidas de prevención

Tabla 22:
Análisis descriptivo de medidas de prevención

Medidas de prevención	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se cuenta con un programa de trabajo para atender problemas no resueltos y para mejorar los métodos de limpieza relacionados con el área de archivo?	18	52.9%	6	17.6%	6	17.6%	4	11.8%	34	100%
¿Se dan las condiciones para que el personal tenga un mejor desempeño en su trabajo, lo que beneficia además, en la productividad del área de archivo?	17	50.0%	5	14.7%	10	29.4%	2	5.9%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 52.9% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la presencia de un programa de trabajo para atender problemas no resueltos y para mejorar los métodos de limpieza relacionados con el área de archivo, el 17.8% indicó que el nivel es medio y alto en ambos casos, lo que muestra que no existe un plan de trabajo para poder dar solución a los problemas que se presentan el desarrollo de sus tareas.
- El 50% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en las condiciones para que el personal tenga un mejor desempeño en su trabajo, lo que beneficia, además, en la productividad del área de archivo, el 29.4% indicó que el nivel es alto, lo que muestra que la empresa no brinda las condiciones necesarias para el un buen desempeño de trabajo lo que se ve reflejado en la productividad del área

Tabla 23:

Análisis de medidas de prevención

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	18	52.9%
A veces	Medio	5	14.7%
Casi siempre	Alto	8	23.5%
Siempre	Muy alto	3	8.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

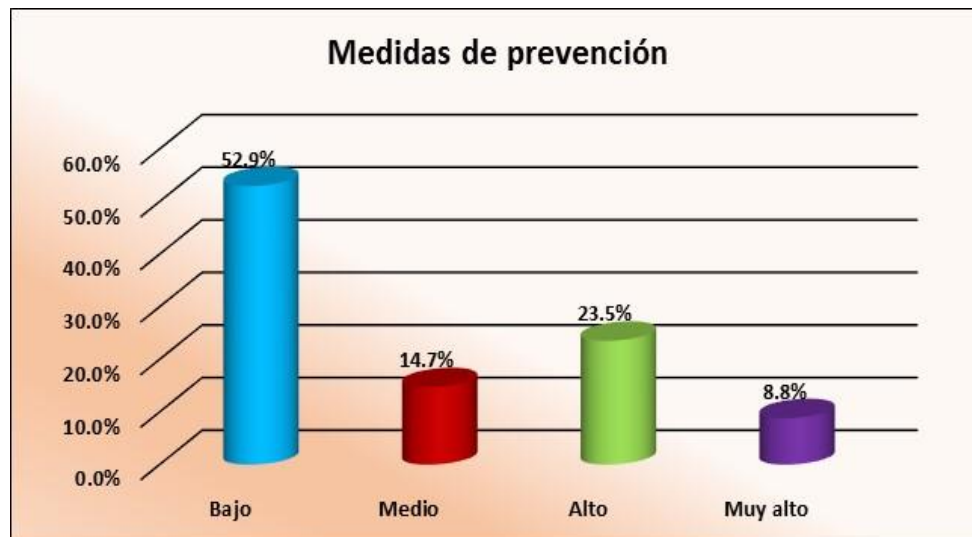


Figura 14: Medidas de prevención

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 52.9% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en las medidas de prevención, el 23.5% del personal indicó que el nivel es alto, lo que refleja en la empresa no existe un plan de trabajo para poder dar solución a los problemas que se presentan en cuanto a las dimensiones de clasificación, orden y limpieza, y junto a ello la falta de condiciones adecuadas para el mejor desempeño del personal en sus funciones lo que ocasiona el retraso del trabajo en el área y la falta del cumplimiento de los objetivos trazados.

4.3.4.3. Estandarizar (Seiketsu)

Tabla 24: Análisis de estandarizar (Seiketsu)

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	18	52.9%
A veces	Medio	7	20.6%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	2	5.9%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 15: Estandarizar (Seiketsu)

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 52.92% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en la estandarización que se tienen en la empresa, el 20.6% indicó que el nivel es medio y alto en ambos casos, lo que refleja que la empresa no cuenta con normas, políticas y/o lineamientos que den las instrucciones necesarias para poder mantener los espacios debidamente clasificados, ordenados y limpios, por lo que no se realizan auditorías para ver el cumplimiento de los mismos, y junto a ello la falta de medidas de prevención pues no se cuenta con un plan de trabajo para poder superar los problemas que se presenten en lo relacionado a la clasificación, orden y limpieza y la falta de condiciones para poder mejorar el trabajo que se realiza pues la falta de existencia de espacios y/ muebles que ayuden a organizar los elementos y documentos hace que no se pueda mantener un estándar en la organización de la empresa.

4.3.5. Análisis descriptivo de la disciplina (Shitsuke)

Para analizar la dimensión de la disciplina (shitsuke) en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores de implantación de la disciplina y el cumplimiento de normas y el control periódico obteniendo los siguientes resultados:

4.3.5.1. Implantación de la disciplina y cumplimiento de normas

Tabla 25: Análisis descriptivo de la implantación de la disciplina y cumplimiento de normas

Implantación de la disciplina y cumplimiento de las normas	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Se crea conciencia de la importancia del orden y la limpieza y de cómo contribuye el personal a lograrlo en lo relacionado al área de archivo?	15	44.1%	7	20.6%	8	23.5%	4	11.8%	34	100%
¿Sus compañeros de trabajo respetan las normas establecidas por la empresa con relación al área de archivo?	11	32.4%	15	44.1%	4	11.8%	4	11.8%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 44.1% del personal encuestado, manifestó un nivel bajo en la creación de conciencia sobre la importancia del orden y la limpieza y de cómo contribuye el personal a lograrlo en lo relacionado al área de archivo, el 23.5% indicó que el nivel es alto y el 20.6% indicó que el nivel es medio, lo que muestra la falta de realización de charlas y capacitaciones donde les den a conocer la importancia de ello y como el personal debe apoyar a lograr cumplir con esta actividad en la empresa.
- El 44.1% del personal encuestado, manifestó un nivel medio en el respeto a las normas establecidas por la empresa con relación al área de archivo por sus compañeros de trabajo, el 32.4% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que el personal no tiene interés por cumplir con las normas establecidas por la empresa, realizando sus actividades de acuerdo a lo que ellos ven por conveniente.

Tabla 26:

Análisis de la implantación de la disciplina y cumplimiento de norma

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	13	38.2%
A veces	Medio	11	32.4%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

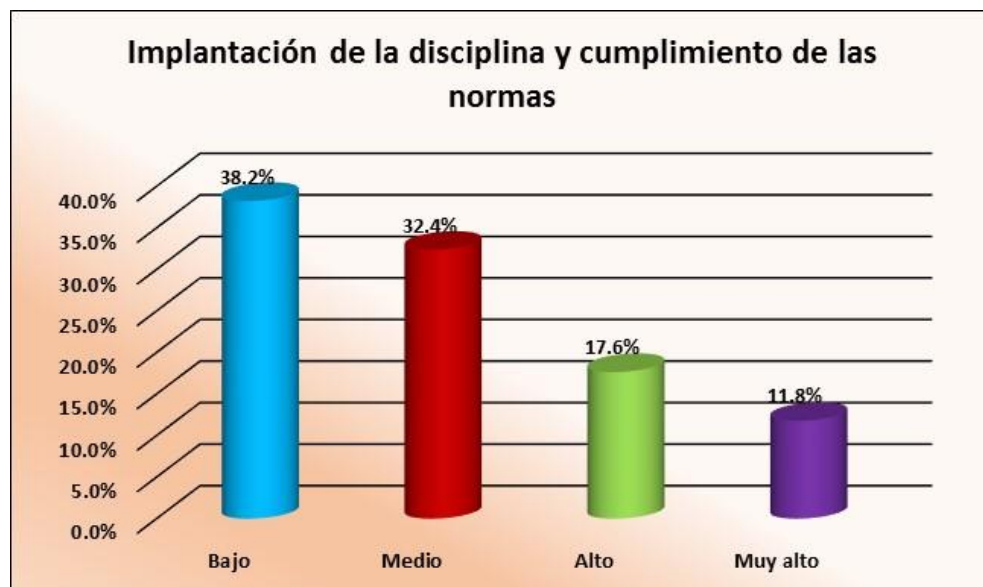


Figura 16: Implantación de la disciplina y cumplimiento de norma

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la implantación de la disciplina y cumplimiento de las normas, el 32.4% del personal indico que el nivel es medio, lo que muestra que el personal no tiene una conciencia adecuada de la importancia del orden y la limpieza que deben mantener en la empresa, así como la falta de respeto a las normas establecidas por la empresa para el manejo adecuado del área de archivo.

4.3.5.2. Control periódico

Tabla 27:
Análisis descriptivo del control periódico

Control periódico	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La empresa se asegura de que en las normas de trabajo están definidas claramente las responsabilidades y que éstas las conoce y comprende correctamente el personal con relación al área de archivo?	4	11.8%	18	52.9%	10	29.4%	2	5.9%	34	100%
¿Se realiza una supervisión inopinada de las áreas de trabajo del área de archivo?	14	41.2%	12	35.3%	4	11.8%	4	11.8%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 52.9% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el aseguramiento por parte de la empresa en que en las normas de trabajo estén definidas claramente las responsabilidades y que éstas las conozcan y comprendan correctamente el personal que tiene relación con el área de archivo, el 29.4% indicó que el nivel es alto, lo que refleja que existe poca preocupación por parte de los jefes en hacer un seguimiento y revisión a la aplicación de las normas de trabajo así también estas no son entendidas con claridad por parte del personal.
- El 41.2% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la supervisión inopinada a las áreas de trabajo en el área de archivo, el 35.3% del personal indicó que el nivel es medio, lo que refleja que los jefes no realizan supervisiones a las instalaciones y al trabajo que realizan en el área.

Tabla 28:
Análisis del control periódico

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	9	26.5%
A veces	Medio	15	44.1%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	3	8.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 17: Control periódico

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 44.1% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el control periódico que se realiza en la empresa, el 26.5% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que los directivos de la empresa no revisan con frecuencia las normas que tienen las cuales no son entendidas con claridad por el personal ocasionando problemas a la hora de ponerlas en práctica, así mismo no existe supervisiones inopinadas al área de archivos motivo por el cual el personal se despreocupa por mantener limpio y ordenado el espacio.

4.3.5.3. Disciplina (Shitsuke)

Tabla 29: Análisis de la disciplina (Shitsuke)

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	13	38.2%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	3	8.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 18: Disciplina (Shitsuke)

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la disciplina que se tiene en la empresa, el 32.4% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que los directivos no realizan actividades para crear conciencia en el personal sobre la importancia del orden y la limpieza que se debe mantener en el área, así mismo no existe el respeto por las normas establecidas pues la empresa no pone seriedad ni presión para que estas sean cumplidas.

4.3.6. Análisis de la mejora continua

Tabla 30:

Análisis de la mejora continua

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	12	35.3%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

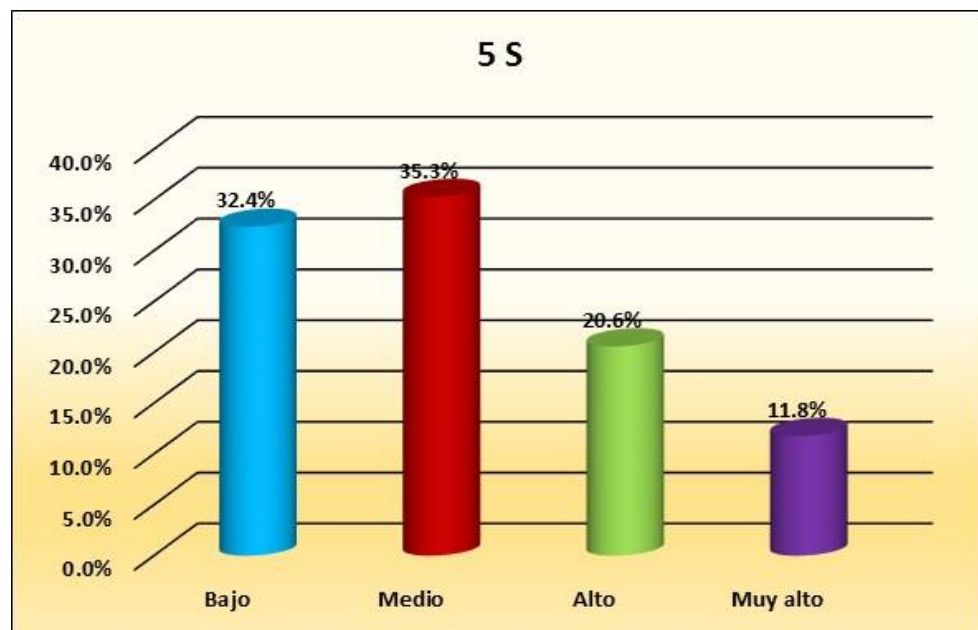


Figura 19: Mejora continua

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 35.3% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la mejora continua, el 32.4% del personal indico que el nivel es bajo, variable que fue analizada a partir de las



dimensiones de la clasificación, pues esta actividad se presenta como una debilidad lo que muestra que en la empresa existe la presencia de materiales y documentos innecesarios los cuales obstaculizan la labor del personal, en cuanto al orden, se muestra como una debilidad debido a que los elementos y documentos no tienen un espacio adecuado lo cual perjudica para su fácil acceso y posterior retorno a sus respectivos lugares, así mismo se pudo apreciar que en la dimensión de la limpieza existen muchas falencias pues el nivel de limpieza que se tiene en las instalaciones no es el adecuado lo mismo ocurre con las máquinas equipos y herramientas de trabajo con lo que se perjudica y retrasa la labor del personal, en cuanto a la estandarización se muestra también como una debilidad porque el personal no logra mantener los logros alcanzados en cuanto a la limpieza, clasificación y orden en el área de archivo, pues no se realizan campañas de limpieza por lo que no existe un nivel de limpieza moderado del espacio en general y finalmente la disciplina que también se muestra como una debilidad pues no se crea conciencia en el personal sobre la importancia de mantener la clasificación, el orden y la limpieza en el área, existiendo la falta de respeto en el cumplimiento de la pocas normas que se tiene en la empresa lo cual viene perjudicando el cumplimiento de las funciones del personal en su puesto de trabajo y con ello el cumplimiento de los objetivos del área de archivo.

4.4. Resultados estadísticos de la variable Sistema de archivos

Para conocer cómo es el sistema de archivos en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se aplicó una encuesta al personal de dicha empresa, presentando los siguientes resultados:

4.4.1. Análisis descriptivo del seguimiento

Para analizar la dimensión del seguimiento en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores del conocimiento sobre el estado de los documentos y el manual de procesos obteniendo los siguientes resultados:

4.4.1.1. Conocimiento sobre el estado de los documentos

Tabla 31:

Análisis descriptivo del conocimiento sobre el estado de los documentos

Conocimiento sobre el estado de los documentos	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal conoce la ubicación de los documentos de años anteriores?	8	23.5%	14	41.2%	10	29.4%	2	5.9%	34	100%
¿Existe un cuadro de clasificación en el archivo que ayude a ubicar de manera rápida los documentos?	12	35.3%	16	47.1%	2	5.9%	4	11.8%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

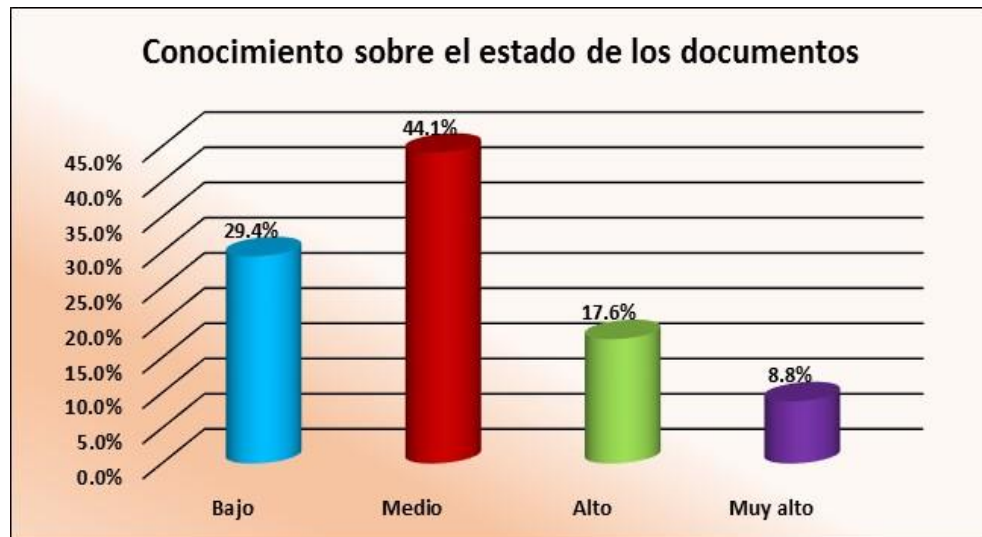
Interpretación:

- El 41.2% del personal encuestado indicaron que a un nivel medio el personal conoce la ubicación de los documentos de años anteriores, el 29.4% indico que el nivel es alto y el 23.5% indico que el nivel es bajo, lo que muestra que existe el desconocimiento de la mayoría del personal sobre la ubicación de los documentos que se necesitan para dar trámite a algún asunto o solucionar algún problema pendiente, lo que hace que se demore más en los tramites.
- El 47.1% del personal encuestado indicaron que a un nivel medio existe un cuadro de clasificación en el archivo que ayude a ubicar de manera rápida los documentos, el 35.3% indico que el nivel es bajo, lo que muestra que no existe un cuadro que utilice el personal para poder realizar de manera más rápida las actividades dentro del área de archivo.

Tabla 32:**Análisis del conocimiento sobre el estado de los documentos**

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	10	29.4%
A veces	Medio	15	44.1%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	3	8.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 20: Conocimiento sobre el estado de los documentos**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 44.1% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el conocimiento sobre el estado de los documentos, el 29.4% indicó que el nivel es bajo, lo que ocurre porque el personal no conoce sobre la ubicación en el almacén de los documentos de años anteriores pues no existe un cuadro de clasificación que ayude a ubicar de manera rápida los documentos o elementos que se necesiten sacar del área de archivo.

4.4.1.2. Manual de procesos

Tabla 33:
Análisis descriptivo del manual de procesos

Manual de procesos	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Los procesos de archivos se encuentran documentados?	10	29.4%	7	20.6%	11	32.4%	6	17.6%	34	100%
¿Los procesos están normalizados de forma que siempre se producen del mismo modo?	11	32.4%	13	38.2%	4	11.8%	6	17.6%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 32.4% del personal encuestado manifestó un nivel alto en la forma como están documentados los procesos de archivos, el 29.4% indicó que el nivel es bajo y el 20.6% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que existe un manual de procesos al cual el personal no tiene acceso.
- El 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel medio en la normalización de los procesos para que estos siempre se produzcan de la misma manera, el 32.4% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que los pasos no son claros por lo que el proceso no siempre se realiza del mismo modo.

Tabla 34:
Análisis del manual de procesos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	10	29.4%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	6	17.6%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

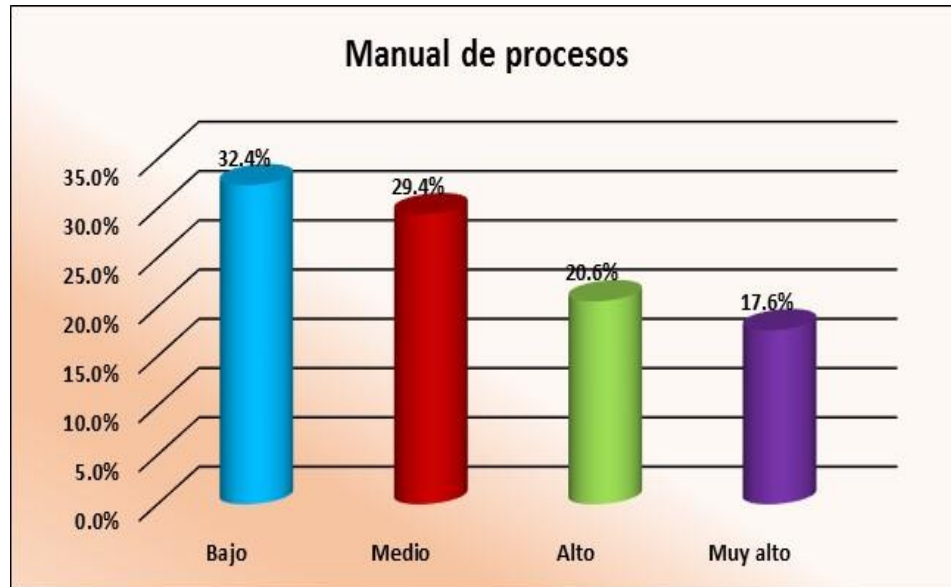


Figura 21: Manual de procesos

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 32.4% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en el manual de procesos con el que cuenta la empresa, el 29.4% indicó que el nivel es medio, lo que refleja que no todos los procesos de archivos se encuentran documentados y algunos no son claros lo que provoca que el personal no siempre realice del mismo modo las tareas.

4.4.1.3. Seguimiento

Tabla 35: Análisis del seguimiento

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	13	38.2%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 22: Seguimiento

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en el seguimiento que se realiza a los elementos y documentos guardados en almacén, el 32.4% del personal indicó que el nivel es bajo lo que ocurre porque el personal no tiene conocimiento pleno sobre la ubicación en el almacén de los documentos de años anteriores de los cuales no puede disponer con facilidad así mismo no hay un cuadro de clasificación sobre la ubicación de los mismos.

4.4.2. Análisis descriptivo de archivo

Para analizar la dimensión del archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores del mantenimiento de archivo y el trabajo sistemático obteniendo los siguientes resultados:

4.4.2.1. Mantenimiento de archivo

Tabla 36: Análisis descriptivo del mantenimiento de archivo

Mantenimiento de archivos	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La temperatura del área de archivo es la adecuada para el manteniendo de los documentos?	12	35.3%	5	14.7%	10	29.4%	7	20.6%	34	100%
¿Las condiciones de humedad del área de archivo es la adecuada para el manteniendo de los documentos?	6	17.6%	14	41.2%	7	20.6%	7	20.6%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 35.3% del personal encuestado indico un nivel bajo en la temperatura adecuada para el mantenimiento de los documentos, el 29.4% indico que el nivel es alto, lo que refleja que hace mucho frio y los documentos que se han humedecido no pueden secar malográndose en el transcurso del tiempo.
- El 41.2% del personal encuestado indico un nivel medio en las condiciones adecuadas de humedad para el mantenimiento de los documentos, el 17.69% indico que el nivel es bajo, lo que muestra que los espacios destinados al área de almacén no son los más adecuados, pues hay humedad lo cual ha malogrado varios documentos.

Tabla 37:
Análisis del mantenimiento de archivo

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	9	26.5%
A veces	Medio	10	29.4%
Casi siempre	Alto	8	23.5%
Siempre	Muy alto	7	20.6%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

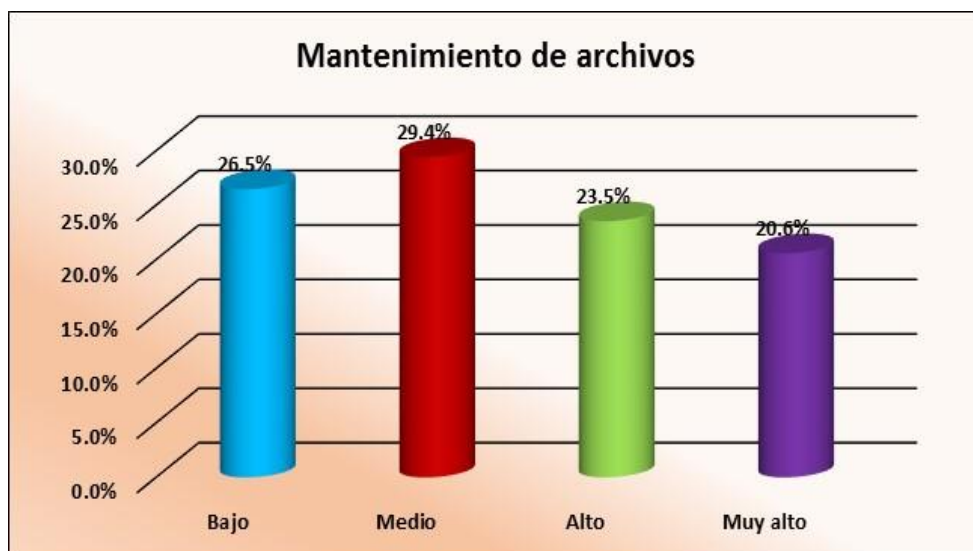


Figura 23: Mantenimiento de archivo

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 29.4% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el mantenimiento de archivo, el 26.56% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que no existe una temperatura y humedad adecuada para el mantenimiento de los documentos habiéndose humedecido y por el frío intenso que hace no pueden secar los documentos dañados, perjudicándose la empresa por la pérdida de algunos documentos importantes.

4.4.2.2. Trabajo sistemático

Tabla 38:
Análisis descriptivo del trabajo sistemático

Trabajo sistemático	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se sigue un proceso de archivamiento al momento de archivar los documentos?	10	29.4%	14	41.2%	6	17.6%	4	11.8%	34	100%
¿El trabajo sistemático que se realiza permite que cada etapa de archivamiento sea parte de un todo?	13	38.2%	11	32.4%	6	17.6%	4	11.8%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 41.2% del personal encuestado declaró un nivel medio en el seguimiento del proceso de archivamiento en el área de almacén, el 29.4% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que el personal realiza la tarea de acuerdo a lo que entiende y puede sin respetar los procesos establecidos.
- El 38.2% del personal encuestado indicó un nivel bajo en el trabajo sistemático que se realiza que permita que cada etapa de archivamiento sea parte de un todo, el 32.4% indicó que el nivel es medio, lo que muestra que cada etapa se realiza de acuerdo al escaso tiempo y conocimientos que tienen sobre archivamiento, no cumpliendo con los procesos establecidos lo que hace que no se logre engranar el trabajo de todos en uno solo.

Tabla 39:

Análisis del trabajo sistemático

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	12	35.3%
A veces	Medio	12	35.3%
Casi siempre	Alto	6	17.6%
Siempre	Muy alto	4	11.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 24: Trabajo sistemático

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 35.3% del personal encuestado declaró un nivel bajo y medio en el trabajo sistémico que realizan, puesto se sigue el proceso de archivamiento con el que cuenta la empresa, realizando cada uno la tarea de acuerdo a lo que entendió y puede hacer, generando de esta manera que el trabajo de cada persona sea aislado del otro no logrando realizar un trabajo coordinado que logre ser uno solo.

4.4.2.3. Archivo

Tabla 40: Análisis del archivo

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	11	32.4%
Casi siempre	Alto	7	20.6%
Siempre	Muy alto	5	14.7%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

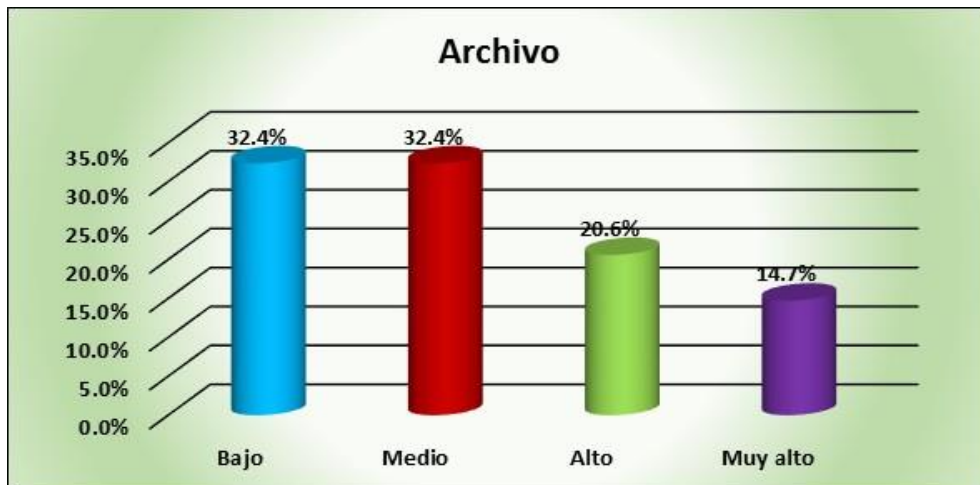


Figura 25 Archivo

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 32.4% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo y medio en el trabajo de archivamiento que realiza la empresa, lo que ocurre porque las temperaturas y humedad que existe en el área no son las más adecuadas, habiéndose malogrado una parte de la documentación que se tenía guardada, así mismo el trabajo sistémico no se realiza de manera adecuada, pues no se sigue un proceso de archivamiento al momento de guardar los documentos, siendo el trabajo realizado de acuerdo a lo que cada persona cree conveniente no realizando el archivamiento etapa por etapa para que este sea uno solo.

4.4.3. Análisis descriptivo de la conservación

Para analizar la dimensión de la conservación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores de mantenimiento y control de las instalaciones y el acceso a la información archivada obteniendo los siguientes resultados:

4.4.3.1. Mantenimiento y control de las instalaciones

Tabla 41: Análisis descriptivo del mantenimiento y control de las instalaciones

Mantenimiento y control de las instalaciones	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se realiza un mantenimiento continuado de la infraestructura física como tapar huecos en paredes, reparar fisuras o goteras en el tejado?	12	35.3%	13	38.2%	7	20.6%	2	5.9%	34	100%
¿Se realizan rutinas de inspección de salas y depósitos, para detectar la presencia de microorganismos?	15	44.1%	13	38.2%	2	5.9%	4	11.8%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 38.2% del personal encuestado declaró un nivel medio en el mantenimiento continuado de la infraestructura física como tapar huecos en paredes, reparar fisuras o goteras en el tejado, el 35.3% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra la existencia de la infraestructura con partes dañadas que no son reparadas a tiempo haciendo que estas se agranden.
- El 44.1% del personal encuestado declaró un nivel bajo en la realización de rutinas de inspección de salas y depósitos, para detectar la presencia de microorganismos, el 38.2% indicó que el nivel es medio, lo que refleja la despreocupación de los directivos por conocer el estado de los elementos y documentos en almacén los cuales por las condiciones en las que fueron archivadas han producido moho.

Tabla 42:

Análisis del mantenimiento y control de las instalaciones

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	14	41.2%
A veces	Medio	13	38.2%
Casi siempre	Alto	4	11.8%
Siempre	Muy alto	3	8.8%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 26: Mantenimiento y control de las instalaciones

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.2% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en el mantenimiento y control de las instalaciones, el 38.2% del personal encuestado indicó que el nivel es medio, lo que muestra que existe poca preocupación de los directivos por realizar un mantenimiento continuado de la infraestructura física de la empresa, pues existen huecos y fisuras en las paredes y goteras en los techados, lo que sucede por la falta de rutinas de inspección a los espacios del área de archivo que ayuden a identificar estos desperfectos así como la presencia de moho por el exceso de humedad.

4.4.3.2. Acceso a la información archivada

Tabla 43:
Análisis descriptivo del acceso a la información archivada

Acceso a la información archivada	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal cuenta con un acceso a la documentación archivada para desarrollar su trabajo?	10	29.4%	14	41.2%	6	17.6%	4	11.8%	34	100%
¿Existe una persona encargada de facilitar la documentación archivada en el área de archivo?	2	5.9%	14	41.2%	4	11.8%	14	41.2%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 41.2% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el acceso del personal a la documentación archivada para desarrollar su trabajo, el 29.4% indicó que el nivel es bajo, lo que refleja que el ingreso al personal para sacar la documentación es restringido.
- El 41.2% del personal encuestado manifestó que a un nivel y muy alto medio se cuenta con una persona encargada para facilitar la documentación archivada en el área de archivo, lo que muestra que no siempre la persona encargada está presente para poder facilitar la documentación del almacén.

Tabla 44:

Análisis del acceso a la información archivada

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	6	17.6%
A veces	Medio	14	41.2%
Casi siempre	Alto	5	14.7%
Siempre	Muy alto	9	26.5%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

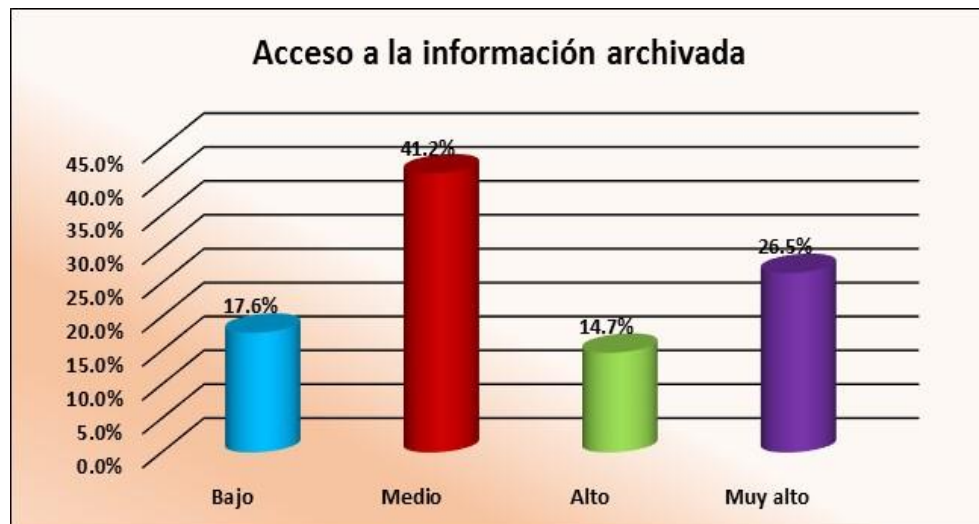


Figura 27 Acceso a la información archivada

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.2% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el acceso a la información archivada, el 26.5% indicó que el nivel es muy alto, lo que el personal tiene acceso restringido para sacar la documentación almacenada en el área de archivo la cual es facilitada por el gerente de la empresa quien no siempre se encuentra en la oficina quien por las muchas actividades que realiza esta fuera, por lo que el personal no desarrolla su trabajo de manera adecuada por falta de información guardada.

4.4.3.3. Conservación

Tabla 45: Análisis de la conservación

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	10	29.4%
A veces	Medio	14	41.2%
Casi siempre	Alto	4	11.8%
Siempre	Muy alto	6	17.6%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 28: Conservación

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la conservación de los documentos en el área de archivo, el 29.4% del personal indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que no se realiza un mantenimiento de la infraestructura existiendo daños en las paredes y techos, así como la falta de inspección de los ambientes que por la existencia de humedad presentan moho en las cajas y documentos guardados.

4.4.4. Análisis descriptivo de la entrega

Para analizar la dimensión de la entrega en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores de flujo de entrega de información y cargos de entrega de información obteniendo los siguientes resultados:

4.4.4.1. Flujo de entrega de información

Tabla 46:

Análisis descriptivo del flujo de entrega de información

Flujo de entrega de información	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Se cuenta con un flujo de entrega de documentación del área de archivo?	11	32.4%	13	38.2%	4	11.8%	6	17.6%	34	100%
¿Los flujos de información tienen su representación a través de los diagramas de flujos de datos?	13	38.2%	13	38.2%	4	11.8%	4	11.8%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 38.2% del personal encargado manifestó un nivel medio en el flujo de entrega de documentación del área de archivo, el 32.4% del personal indico que el nivel es bajo, lo que muestra que no existe un flujo continuo de la documentación e información archivada en el área de almacén lo que no facilita el trabajo del personal.
- El 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel medio y bajo en ambos casos en el flujo de información que estén representados a través de los diagramas de flujo de datos, lo que refleja que no se sigue un proceso o flujo de datos para dar la información que necesita el personal.

Tabla 47:
Análisis del flujo de entrega de información

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	12	35.3%
A veces	Medio	13	38.2%
Casi siempre	Alto	4	11.8%
Siempre	Muy alto	5	14.7%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 29: Flujo de entrega de información

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel medio en el flujo de entrega de información, el 35.3% indicó que el nivel es bajo, lo que muestra que no existe un flujo de información que esté representada a través de los diagramas de flujos de datos para entregar información al personal, esta es entregada como sea.

4.4.4.2. Cargos de entrega de información

Tabla 48:

Análisis descriptivo de los cargos de entrega de información

Cargos de entrega de información	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La empresa cuenta con un cuaderno de cargos en el área de archivo?	11	32.4%	12	35.3%	3	8.8%	8	23.5%	34	100%
¿Existe un responsable del manejo del cuaderno de cargos del área de archivo?	8	23.5%	10	29.4%	5	14.7%	11	32.4%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 35.3% del personal encuestado indico un nivel medio en la presencia del cuaderno de cargos en el área de archivo, el 32.4% indico que el nivel es bajo, lo que refleja que no es contante el manejo de este cuaderno por lo que se han extraviados muchos documentos importantes de la empresa.
- El 52.9% del personal encuestado manifestó un nivel medio a bajo en la existencia de un responsable del manejo del cuaderno de cargos del área de archivo, lo que muestra que el cuaderno no es manejado solo por una persona sino por varios lo que no hace responsable a nadie en el área de archivo.

Tabla 49:**Análisis de los cargos de entrega de información**

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	10	29.4%
A veces	Medio	11	32.4%
Casi siempre	Alto	4	11.8%
Siempre	Muy alto	9	26.5%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 30: Cargos de entrega de información**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 32.4% del personal encuestado manifestó un nivel medio en los cargos de entrega de información, el 29.4% indicó que el nivel es bajo, lo que pone en evidencia que la empresa no siempre cuenta con el cuaderno de cargos disponible para realizar la entrega de información, pues no existe un responsable de manejo de dicho cuaderno por lo que a veces no saben quién lo tiene.

4.4.4.3. Entrega

Tabla 50: Análisis de la entrega

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	11	32.4%
A veces	Medio	12	35.3%
Casi siempre	Alto	4	11.8%
Siempre	Muy alto	7	20.6%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 31: Entrega

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 35.3% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la entrega de información, el 32.4% del personal indico que el nivel es bajo, lo que refleja que no se cuenta con un flujo de entrega de documentos, así mismo no existe un cuaderno permanente de cargos en el área de archivo porque no hay un responsable para realizar el control de la entrega de información manejando el cuaderno quien pueda.

4.4.5. Análisis descriptivo de la destrucción de documentos

Para analizar la dimensión de la destrucción de documentos en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se consideró los indicadores de tiempo de antigüedad de los documentos archivados y registro de la eliminación de documentos obteniendo los siguientes resultados:

4.4.5.1. Tiempo de antigüedad de los documentos archivados

Tabla 51: Análisis descriptivo del tiempo de antigüedad de los documentos archivados

Tiempo de antigüedad de los documentos archivados	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿La empresa cuenta con un registro de la antigüedad de los documentos guardados en el archivo?	16	47.1%	8	23.5%	2	5.9%	8	23.5%	34	100%
¿Existe documentación con más de 10 años de antigüedad?	10	29.4%	4	11.8%	8	23.5%	12	35.3%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 47.1% del personal encuestado indicó un nivel bajo en la existencia de registros que contengan la antigüedad de los documentos guardados en el archivo, el 23.5% indicó que el nivel es medio y muy alto en ambos casos, lo que refleja que la dirección actual y el personal que labora no tienen conocimiento sobre la información y documentos que se guardan en el almacén, pues no existe un registro exacto de ello.
- El 35.3% del personal indicó que a un nivel muy alto se cuenta con documentación con más de 10 años de antigüedad, el 29.4% indicó que el nivel es bajo y el 23.5% indicó que el nivel es alto, lo que puso en manifiesto de que el almacén no ha sido ordenado y clasificado por más de 10 años, realizando el archivamiento de la documentación reciente encima de lo que se tiene guardado.

Tabla 52:

Análisis del tiempo de antigüedad de los documentos archivados

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Nº	%
Nunca	Bajo	13	38.2%
A veces	Medio	6	17.6%
Casi siempre	Alto	5	14.7%
Siempre	Muy alto	10	29.4%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

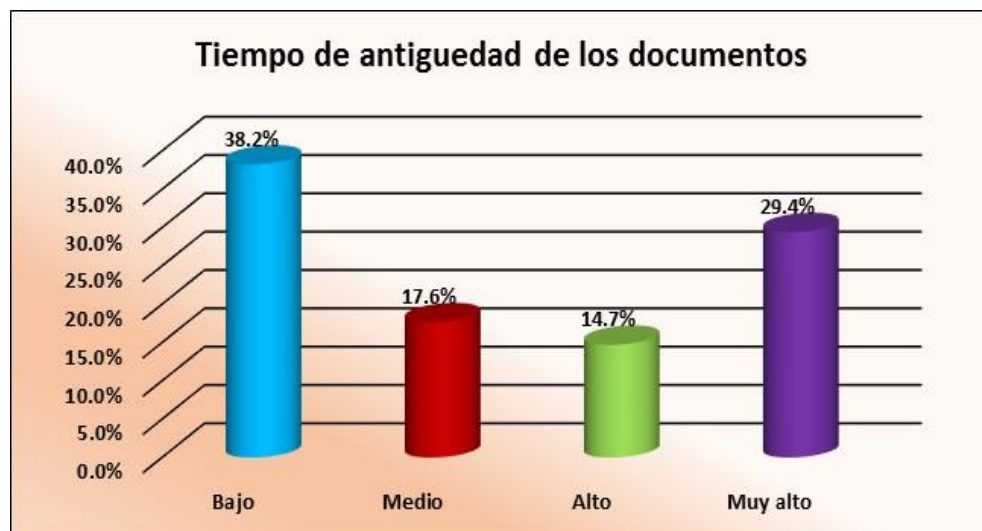


Figura 32: Tiempo de antigüedad de los documentos archivados

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 38.2% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en el tiempo de antigüedad de los documentos, el 29.4% indicó que el nivel es muy alto, lo que ocurre porque la empresa no cuenta con un registro de la antigüedad de los documentos que se tiene guardado en el almacén, pero si están seguros que parte de la documentación guardada tienen más de 10 años, pues es el tiempo en el que no se ha realizado ningún arreglo al área de almacén.

4.4.5.2. Registro de la eliminación de documentos

Tabla 53:

Análisis descriptivo del registro de la eliminación de documentos

Registro de la eliminación de documentos	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La empresa cuenta con un registro de los documentos que destruyen o eliminan cada periodo?	24	70.6%	6	17.6%	0	0.0%	4	11.8%	34	100%
¿Existe una persona responsable de mantener este registro?	18	52.9%	10	29.4%	0	0.0%	6	17.6%	34	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- El 70.6% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en la existencia de los registros de los documentos que destruyen o eliminan cada periodo, lo que muestra que muchos documentos han sido eliminados sin realizar un registro de ello, por lo que no se sabe en el área de archivo que documentos todavía se guardan.
- El 52.9% del personal encuestado manifestó que a un nivel bajo existe una persona encargada de realizar el registro de los documentos eliminados, el 29.4% indicó que el nivel es medio, lo que refleja que solo en algunas ocasiones se ha realizado el registro el cual no se sabe dónde ha sido archivado.

Tabla 54:

Análisis del registro de la eliminación de documentos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	21	61.8%
A veces	Medio	8	23.5%
Casi siempre	Alto	0	0.0%
Siempre	Muy alto	5	14.7%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

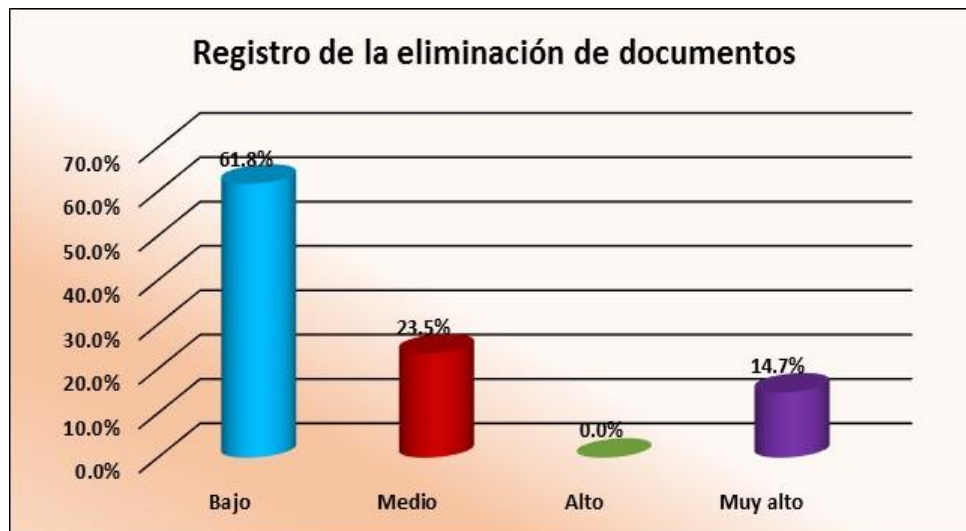


Figura 33: Registro de la eliminación de documentos

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 61.8% del personal encuestado manifestó un nivel bajo en el manejo del registro de la eliminación de documentos, el 23.5% indicó que el nivel es medio, lo que refleja que la empresa no cuenta con un registro de los documentos que se destruyen o eliminan, pues no existe una persona encargada de dicha actividad, habiéndose realizado el registro algunas veces sin tener el control donde fueron archivados los documentos de ese registro.

4.4.5.3. Destrucción de documentos

Tabla 55: Análisis de la destrucción de documentos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	17	50.0%
A veces	Medio	7	20.6%
Casi siempre	Alto	3	8.8%
Siempre	Muy alto	7	20.6%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



Figura 34: Destrucción de documentos

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Como se puede apreciar el 50% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en la destrucción de documentos, el 20.6% indicó que el nivel es medio y muy alto, lo que muestra que no existe un registro del tiempo de antigüedad de los documentos archivados, así como la falta de registro de la documentación que ha sido destruida o eliminada pues no existe un responsable de dicha tarea y las pocas veces que se ha registrado la documentación ha sido archivada pero no se sabe dónde, perdiendo la ubicación de dichos documentos dentro del almacén.

4.4.6. Análisis del sistema de archivo

Tabla 56:
Análisis del sistema de archivo

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	N°	%
Nunca	Bajo	12	35.3%
A veces	Medio	11	32.4%
Casi siempre	Alto	5	14.7%
Siempre	Muy alto	6	17.6%
Total		34	100.0%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

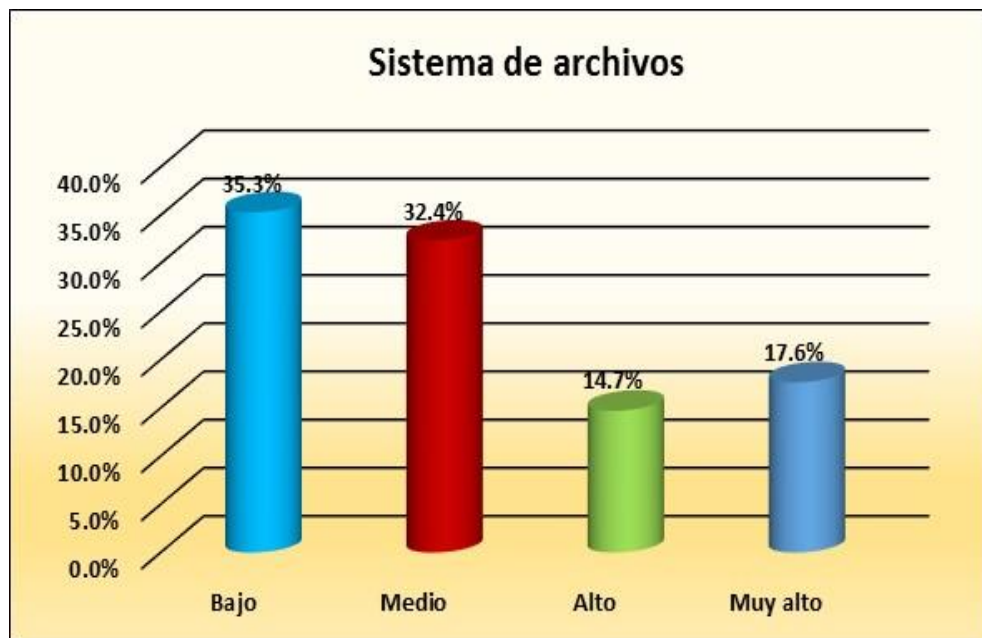


Figura 35: Sistema de archivo

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

- Como se puede apreciar el 35.3% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en el sistema de archivos, el 32.4% indico que el nivel es medio, variable que fue analizada a partir de las dimensiones de seguimiento la cual se muestra como una debilidad pues el personal desconoce sobre la ubicación de los documentos y sobre el manual de procesos de archivamiento por lo que no puede ubicarlos con facilidad, en cuanto al archivo este muestra falencias en el proceso de archivamiento de la documentación pues esta no es guardada en las condiciones de temperatura y humedad adecuadas por lo que se ha deteriorado, así mismo no existe un trabajo sistémico que permita unir las etapas del proceso, en la dimensión de conservación, presenta serios problemas en el mantenimiento de infraestructura física pues se observa la presencia de huecos en las paredes y goteras en los techos así como la presencia de moho en las instalaciones de archivo, en cuanto a la entrega también se presenta como una debilidad pues no existe un flujo de entrega de información ni los cargos respectivos por la información entregada generando la pérdida de varios documentos y finalmente la destrucción de documentos se realiza de manera inadecuada pues no se tiene conocimiento sobre la antigüedad de la documentación que esta guardada en el almacén y tampoco existe un registro de la documentación que ha sido eliminada pues no existe un responsable de esa tarea.

4.5. Análisis de correlación de resultados de la mejora continua y el sistema de archivos

Para conocer cómo es la relación de la mejora continua y el sistema de archivos en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C, se presentan los siguientes resultados.

Para interpretar el coeficiente de correlación se utilizará la siguiente escala:

Tabla 57: Escalas del coeficiente de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Suárez, 2011)

4.5.1. Grado de relación de clasificar (seiri) y el sistema de archivos

Tabla 58:

Relación entre la clasificación (seiri) y el sistema de archivos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Clasificar	Sistema de archivos
Nunca	Bajo	5	12.0
A veces	Medio	15	11.0
Casi siempre	Alto	6	5.0
Siempre	Muy alto	8	6.0
Total		34	34.0
Prueba chi cuadrado $X^2 = 15.01$			
Correlación de Pearson $R = 0.73 = 73\%$			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 15.01$ se puede afirmar que la clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la clasificación se mejora el sistema de archivo.

4.5.2. Grado de relación del orden (seiton) y el sistema de archivos

Tabla 59:

Relación entre el orden (seiton) y el sistema de archivos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Orden	Sistema de archivos
Nunca	Bajo	9	12.0
A veces	Medio	14	11.0
Casi siempre	Alto	7	5.0
Siempre	Muy alto	4	6.0
Total		34	34.0
Prueba chi cuadrado $X^2 = 2.32$			
Correlación de Pearson $R = 0.73 = 73\%$			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.32$ se puede afirmar que el orden (seiton) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar el orden se mejora el sistema de archivo.

4.5.3. Grado de relación de limpiar (seiso) y el sistema de archivos

Tabla 60:

Relación entre la limpieza (seiso) y el sistema de archivos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Limpiar	Sistema de archivos
Nunca	Bajo	14	12.0
A veces	Medio	10	11.0
Casi siempre	Alto	7	5.0
Siempre	Muy alto	3	6.0
Total		34	34.0
Prueba chi cuadrado $X^2 = 2.36$			
Correlación de Pearson $R = 0.73 = 73\%$			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.36$ se puede afirmar que la limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la limpieza se mejora el sistema de archivo.

4.5.4. Grado de relación de estandarizar (seiketsu) y el sistema de archivos

Tabla 61:

Relación entre la estandarización (seiketsu) y el sistema de archivos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Estandarizar	Sistema de archivos
Nunca	Bajo	18	12.0
A veces	Medio	7	11.0
Casi siempre	Alto	7	5.0
Siempre	Muy alto	2	6.0
Total		34	34.0
Prueba chi cuadrado $X^2 = 19.56$			
Correlación de Pearson $R = 0.73 = 73\%$			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 19.56$ se puede afirmar que la estandarización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la estandarización se mejora el sistema de archivo.



4.5.5. Grado de relación de la disciplina (shitsuke) y el sistema de archivos

Tabla 62:

Relación entre la disciplina (shitsuke) y el sistema de archivos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Disciplina	Sistema de archivos
Nunca	Bajo	11	12.0
A veces	Medio	13	11.0
Casi siempre	Alto	7	5.0
Siempre	Muy alto	3	6.0
Total		34	34.0
Prueba chi cuadrado $X^2 = 2.38$			
Correlación de Pearson $R = 0.73 = 73\%$			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.38$ se puede afirmar que la disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la disciplina se mejora el sistema de archivo.

4.5.6. Grado de relación de la mejora continua y el sistema de archivos

Tabla 63:

Relación entre la mejora continua y el sistema de archivos

Ponderación en el instrumento	Ponderación para interpretación	Mejora continua	Sistema de archivos
Nunca	Bajo	11	12.0
A veces	Medio	12	11.0
Casi siempre	Alto	7	5.0
Siempre	Muy alto	4	6.0
Total		34	34.0
Prueba chi cuadrado $X^2 = 0.67$			
Correlación de Pearson $R = 0.73 = 73\%$			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

Interpretación:

- Al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 0.67$ se puede afirmar que la mejora continua se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta.



CONCLUSIONES

Después haber aplicado las encuestas y de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Para la variable de la mejora continua se determinó que el 35.3% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la mejora continua, el 32.4% del personal indico que el nivel es bajo, en cuanto a la variable del sistema de archivo se determinó que el 35.3% del personal encuestado manifestó un nivel bajo y el 32.4% indico que el nivel es medio. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 0.67$ se puede afirmar que la mejora continua se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta.
2. Para la dimensión de la clasificación (seiri) se determinó que el 44.1% del personal de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. encuestado manifestó un nivel medio en la clasificación de materiales y documentos innecesarios, el 23.5% del personal indicó que el nivel es alto, lo que muestra que existe material, equipos entre otros que se encuentran en las espacios de paso del área de sistema de archivos y junto a ello se presenta la falta de documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal lo que hace que en ocasiones exista retraso del trabajo que desarrollan. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 15.01$ se puede afirmar que la clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la clasificación se mejora el sistema de archivo.
3. En cuanto al orden se determinó que el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en el orden, el



26.5% indico que el nivel es bajo, lo que refleja que dentro de las instalaciones de archivo no existe un lugar adecuado para las cosas y no hay letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo, así mismo la falta de facilidad para el retorno de los elementos a su sitio presenta mucha demora pues los elementos no se encuentran distribuidos en un solo lugar generando la demora para poder ubicarlos y por consiguiente para devolverlos a su sitio pues el personal no sabe dónde guardarlos una vez utilizados. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.32$ se puede afirmar que el orden (seiton) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar el orden se mejora el sistema de archivo.

4. Para la dimensión de la limpieza se determinó que el 41.2% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en la limpieza, el 29.4% indico que el nivel es medio, lo que muestra que el nivel de limpieza que se realiza es bajo pues no se realizan campañas de limpieza de las instalaciones del área de archivo y tampoco se mantienen una nivel de limpieza moderado, junto a ello la falta de limpieza y supervisión del estado de los equipos de trabajo hacen que se refleje en el área cierto desorden y presencia de espacios sucios. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.36$ se puede afirmar que la limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la limpieza se mejora el sistema de archivo.
5. En cuanto a la dimensión de la estandarización se determinó que el 52.92% del personal encuestado de la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel bajo en la estandarización que se tienen en la empresa, el 20.6% indico que el nivel es medio y alto en ambos casos, lo que refleja que la empresa no cuenta con



normas, políticas y/o lineamientos que den las instrucciones necesarias para poder mantener los espacios debidamente clasificador, ordenados y limpios, por lo que no se realizan auditorias para ver el cumplimiento de los mismos, y junto a ello la falta de medidas de prevención pues no se cuenta con un plan de trabajo para poder superar los problemas que se presenten en lo relacionado a la clasificación, orden y limpieza y la falta de condiciones para poder mejorar el trabajo que se realiza pues la falta de existencia de espacios y/ muebles que ayuden a organizar los elementos y documentos hace que no se pueda mantener un estándar en la organización de la empresa. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 19.56$ se puede afirmar que la estandarización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la estandarización se mejora el sistema de archivo.

6. Y finalmente para la disciplina se determinó que el 38.2% del personal encuestado de la empresa Consetur Machupicchu S.A.C. manifestó un nivel medio en la disciplina que se tiene en la empresa, el 32.4% indico que el nivel es bajo, lo que refleja que los directivos no realizan actividades para crear conciencia en el personal sobre la importancia del orden y la limpieza que se debe mantener en el área, así mismo no existe el respeto por las normas establecidas pues la empresa no pone seriedad ni presión para que estas sean cumplidas. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 2.38$ se puede afirmar que la disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C., donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.73$ es decir de 73%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva alta. Esto nos demuestra que al mejorar la disciplina se mejora el sistema de archivo.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones llegadas, las recomendaciones son las siguientes:

1. Para mejorar el sistema de archivo en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. se recomienda a los directivos de la empresa involucrarse más en las actividades del área para que identifiquen las falencias que se presentan en el desarrollo de las mismas, así mismo se debe designar un encargado del área de archivo y capacitarlo para que realice un trabajo adecuado en el área y la empresa pueda tener un mejor control del almacén bajo los registros que este le proporcione.
2. En cuanto a la clasificación (seiri) se recomienda que la dirección establezca normas para el mejor manejo de materiales y documentos innecesarios en las áreas de trabajo, así como realizar supervisiones para asegurar el cumplimiento de las mismas.
3. Para la dimensión del orden (seiton) se recomienda que el jefe de área determine un lugar para cada elemento de trabajo, así también la instalación de letreros que indique la ubicación de los materiales de trabajo con lo que se podrá organizar de mejor manera el almacén y ubicar con facilidad los documentos necesarios y devolverlos a un lugar indicado.
4. En cuanto a la dimensión de la limpieza (seiso) se recomienda que los directivos realicen campañas de limpieza con el mismo personal por lo menos 2 veces al año para que muestre un nivel de limpieza moderado, así también se recomienda que se contrate especialistas para que realicen la limpieza de mantenimiento de las máquinas y equipos de trabajo y puedan supervisar el funcionamiento adecuado de las mismas.
5. Para la dimensión de la estandarización (seiketsu) se recomienda a los directivos realizar un curso-taller de manejo de cómo mantener y superar el nivel de logros alcanzados, así como aprender a realizar planes de prevención para atender



problemas no resueltos y para mejorar los métodos de orden y limpieza, así mismo se recomienda establecer un manual de procedimientos para el archivamiento de esta manera se tendría un mejor control del área de archivo.

6. Y finalmente para la dimensión de la disciplina se recomienda que los directivos programen la realización de un taller para la creación de compromiso y generar conciencia en el personal sobre la importancia del orden y la limpieza en la empresa y con ello empiecen a respetar y aplicar las normas establecidas para el buen desempeño de sus tareas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alvarez, E. (1 de Octubre de 2015). *Supervisión de la limpieza y desinfección de equipos e instalaciones*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2015, de <https://emilioalonsoalvarez.files.wordpress.com/2015/09/ut-3-supervisi3b3n-de-la-limpieza-y-desinfeccic3b3n-de-equipos-e-instalaciones.pdf>
- Banco Popular Dominicano S.A. (5 de Marzo de 2015). *¿Qué es un Manual de Procesos?* Recuperado el 2 de Setiembre de 2016, de <http://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>
- Benavides, J. (2014). *Administración* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. T. (2010). *Mejora continua de los procesos* (Primera ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial - Universidad de Lima.
- Burbano, M., & Gloria, P. (2012). *Sistema de archivo estudiantil numérico y mejoramiento de la eficiencia en las actividades administrativas de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, Septiembre 2011 a Febrero 2012*. Tesis, Universidad Técnica del Norte, Ibarra - Ecuador. Recuperado el 29 de Diciembre de 2015, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1311/1/FECYT%201340%20TESIS.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castorena, J. M. (2001 de Febrero de 2001). *La técnica de las 5 S para empresas seguras y limpias*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos101/tecnica-5-a-sa-empresas-seguras-y-limpias/tecnica-5-a-sa-empresas-seguras-y-limpias.shtml>



- Cerda, J. (01 de Febrero de 2001). *Manual de las 5`s en las Industrias*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos92/manual-5s-industrias/manual-5s-industrias.shtml>
- Claudia, M., & Romero, A. (2005). *Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería*. Tesis de grado, Universidad de las Americas Puebla, Puebla. Recuperado el 30 de Diciembre de 2015, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marcin_g_cs/portada.html
- Consettur Machupicchu S.A.C. (2015). *Antecedentes Copnsettur Machupicchu S.A.C.* Recuperado el 30 de Diciembre de 2015, de <http://www.consettur.com/>
- Cruz, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos* (Primera ed.). Madrid, España: Cordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Diario Oficial de la Federación. (20 de Febrero de 2004). *Lineamienmtos generales para la organización y conservación de los archivos*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=679839&fecha=20/02/2004
- Ecured. (24 de Diciembre de 2010). *Conservación de documentos*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2015, de http://www.ecured.cu/Conservaci%C3%B3n_de_documentos
- Flores, M. V. (26 de Octubre de 2010). *Definición de Mejora Continua*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2015, de <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Franco, B., & Pérez, R. (26 de Enero de 2015). *Directrices – Custodia y control de las instalaciones*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2015, de <http://mgd.redrta.org/directrices-custodia-y-control-de-las-instalaciones/mgd/2015-01-26/174327.html>
- Gómez, W. (2012). *Prácticas empresariales* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.



- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua* (Primera ed.). Indiana: Global Business Press. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=tQiAIcui5dsC&printsec=frontcover&dq=mejora+continua&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=mejora%20continua&f=true
- Hermida, A., & Iglesias, I. (2014). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático* (Primera ed.). España: Ideaspropias Editorial.
- Hernandez S., R., Zapata, N., & Mendoza, P. (2013). *Metodología de la investigación para el bachillerato*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT. (01 de Febrero de 2002). *Orden y limpieza de lugares de trabajo*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2015, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_481.pdf
- KONE Corporation. (23 de Abril de 2015). *Inspecciones y mediciones de máquinas herramienta*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2015, de <http://www.konecranes.es/mantenimiento/mantenimiento-de-maquinas-herramienta/inspecciones-y-mediciones-de-maquinas-herramienta>
- Leguizano, M. (2008). *Sistemas de Archivos. Tendencias y mejoras tecnológicas*. Tesis de grado, Buenos Aires. Recuperado el 25 de Diciembre de 2015, de <http://materias.fi.uba.ar/7500/TesisLeguizamo.pdf>
- Minedu. (2009). *Conceptos básicos de archivística*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2015, de <http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/archivistica.php>
- Ministerio de Fomento. (3 de Febrero de 2004). *Gestión documental*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2015, de http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf



- Nelson, D., & Quick, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (Tercera ed.). México: Centage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Pérez Polo, P., Lafuente, F., & Sánchez, J. (1 de Marzo de 2003). *Control periódico de las condiciones de trabajo*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2015, de http://www.crea.es/prevencion/prevengo/gestion/2_4_4_control.htm
- Pita, J. (2008). *¿que es una medida preventiva?* Recuperado el 16 de Diciembre de 2015, de <https://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20081106154558AA-MXBtI>
- Rey, F. (2005). *Las 5S: Orden y limpieza en el puesto de trabajo* (Fundación Confemetal ed.). Madrid, España.
- Sánchez, O., Herrero, R., & Hortiguera, M. Á. (2013). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático* (Primera ed.). España: Paraninfo S.A.
- Sánchez, S. (2008). *Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica de Pasamanería S.A.* Tesis de grado, Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado el 30 de Diciembre de 2015, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/501/1/TESIS.pdf>
- Santos Valdés, H. (2003). *Propuesta de un modelo de Sistema de Información Gerencial para los Subsistemas de Traducción e Interpretación en el ESTI como estrategia de desarrollo organizacional*. Tesis Maestría, Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación. Recuperado el 21 de Diciembre de 2015, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/flujos_de_informacion.html
- Suárez, M. (13 de Mayo de 2011). *Coefficiente de correlación de Karl Pearson*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson.shtml>



Torres Sales, J. (2011). *Mejora Continua: Implementacion de las cinco "S" en un sistema de Salud*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2015, de http://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/revista-interciencia/4/Mejora_Calidad.pdf

Turnero, I. J. (1 de Febrero de 2011). *Mejora continua*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml>



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Título: “La mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. – Cusco - 2015”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓG.	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C – Cusco - 2015?	Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C – Cusco – 2015	La mejora continua se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.	Kaisen: - Clasificar (Seiri) - Orden (Seiton) - Limpiar (Seiso) - Estandarizar (Seiketsu) - Disciplina (Shitsuke)	Investigación: Básica Nivel de Investigación: Descriptiva - Correlacional	Población: 34 trabajadores Muestra: 34 unidades de estudio	Técnicas: - Encuesta - Observación - Entrevista
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
<ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco? ¿En qué medida el orden (seiton) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de relación entre la clasificación (seiri) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco. Determinar el nivel de relación entre orden (seiton) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco. 	<ul style="list-style-type: none"> La clasificación (seiri) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco. El orden (seiton) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco. 	Sistema de archivos: - Seguimiento - Archivo - Conservación - Entrega - Destrucción de documentos	Diseño de la Investigación: No experimental		Instrumentos: - Cuestionario -Ficha de observación -Guía de entrevista



<ul style="list-style-type: none">• ¿En qué medida la limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco?• ¿En qué medida la normalización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco?• ¿En qué medida la disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco?	<ul style="list-style-type: none">• Determinar el nivel de relación entre la limpieza (seiso) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.• Determinar el nivel de relación entre la estandarización (seiketsu) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.• Determinar el nivel de relación entre la disciplina (shitsuke) y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.	<ul style="list-style-type: none">• La limpieza (seiso) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.• La normalización (seiketsu) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.• La disciplina (shitsuke) se relaciona con el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur – Cusco.				
---	---	--	--	--	--	--



Anexo 02: Matriz de operacionalizacion de variables

Título: “La mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. – Cusco - 2015”

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Mejora Continua (Kaisen): “La mejora continua de los procesos es una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y, como consecuencia, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas (stakeholders)” (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, pág. 30)</p>	<p>- Clasificar (Seiri): Consiste en retirar del área o estación de trabajo – ya sea en áreas de producción o en áreas administrativas- todos aquellos elementos que no son necesarios para realizar la labor; tales artículos deberán ser retirados y ubicados en algún lugar establecido. (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, pág. 33)</p>	<p>- Presencia de materiales y documentos innecesarios</p>
	<p>- Orden (Seiton): Consiste en organizar los elementos que se han clasificado como necesarios de modo que se pueden encontrar con facilidad, es decir: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, o disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina para facilitar un acceso y retorno al lugar. (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, pág. 33)</p>	<p>- Organización del espacio - Identificación del espacio adecuado para las cosas - Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio</p>
	<p>- Limpiar (Seiso): Consiste en eliminar el polvo y la suciedad de todos los elementos de una fábrica. Asumir la limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo brinda la oportunidad de inspeccionar el estado de las máquinas, los equipos y las herramientas, pues “la limpieza es inspección” (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, págs. 33-34)</p>	<p>- Nivel de limpieza de las instalaciones. - Inspección de las máquinas, equipos y herramientas</p>
	<p>- Estandarizar (Seiketsu): Es mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras “S”. Si desechar, ordenar y limpiar no se hacen continuamente, el lugar volverá a su antiguo estado. (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, págs. 33-34)</p>	<p>- Mantener los logros alcanzados - Medidas de prevención</p>
	<p>- Disciplina (Shitsuke): Significa evitar que se rompan los procedimientos ya establecidos. Solo si se implanta la disciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos ya adoptados se podrá disfrutar de los beneficios que ellos brindan. La disciplina es el canal entre las cinco “S” y el mejoramiento continuo. Implica la realización de control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismo y por los demás, y mejor calidad de vida laboral. (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2010, pág. 35)</p>	<p>- Implantación de la disciplina y cumplimiento de normas. - Actitud del personal - Control periódico</p>



<p>Sistema de archivos</p> <p>Un archivo es un conjunto orgánico de documentos, ya que se generan y acumulan de forma natural, producidos o recibidos por una persona jurídica en el ejercicio de su actividad. Esto se conoce también como fondo de archivo (Hermida & Iglesias, 2014, pág. 59)</p>	<p>- Seguimiento: Comprende la etapa desde que se genera un documento, hasta que es eliminado o guardado para siempre, pasa por una serie de fases, que determina su vida útil. En todo momento debe saberse en donde se encuentra el documento para facilitar su consulta cuando se necesite, por lo que es importante cumplir estrictamente con las normas que se dictan para gestionar y mantener debidamente el archivo. (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2013, pág. 38)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre el estado de los documentos - Manual de procesos
	<p>- Archivo: En toda organización deben existir unas condiciones de almacenamiento de la documentación que garantice: el espacio adecuado para el volumen de información a almacenar, que los responsables del mantenimiento del archivo realicen su labor en forma sistemática, para evitar pérdidas de información, la perfecta ordenación para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento. (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2013, pág. 39)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de archivo - Trabajo sistemático
	<p>- Conservación: Para que la conservación de la documentación almacenada en los archivos sea adecuada, la organización debe establecer un plan de conservación en el que se incluya: el mantenimiento y control de las instalaciones en las que se encuentra el archivo (estado de edificios, instalaciones eléctricas, mobiliario etc.); la adopción de medidas preventivas para asegurar que la información almacenada este protegida en caso de incendio, robo, inundaciones, etc.; disponer de los recursos necesarios para evitar que usuarios no autorizados puedan acceder a la información. (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2013, pág. 39)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento y control de las instalaciones - Políticas de medidas preventivas - Acceso a la información archivada
	<p>- Entrega: Una de las funciones fundamentales del archivo es posibilitar la consulta o préstamo de información allí almacenada. (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2013, pág. 40)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Flujo de entrega de información - Cargos de entrega de información
	<p>- Destrucción de documentos: La mayoría de la información que se genera tiene un periodo de conservación limitado. Por ley existen documentos que deben conservarse durante un tiempo determinado (libros contables, declaraciones de impuestos, facturas, etc.) sin embargo en otros su ciclo de vida se limita a su utilidad (borradores de documentos, ofertas de productos, etc.) (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2013, pág. 40)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de antigüedad de los documentos archivados - Registro de la eliminación de documentos

**Anexo 03: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable mejora continua**

Título: “La mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. – Cusco - 2015”

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/REACTIVO	PESO	N° DE ITEMS	VALORACION
Clasificar (Seiri)	- Presencia de materiales y documentos innecesarios	1. ¿Las áreas del sistema de archivo o almacén se encuentran libres de material acumulado? 2. ¿El área de archivo cuenta con los documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal?	5.26%	2	1) Nunca 2) A veces 3) Casi siempre 4) Siempre
Orden (Seiton):	- Identificación del espacio adecuado para las cosas - Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio	3. ¿Se tiene determinado un lugar para cada elemento de trabajo dentro del área de archivo? 4. ¿Se cuenta con letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo y nombres de los espacios marcados en el área de archivo? 5. ¿Dentro del área de archivo se localizan con rapidez los elementos y documentos que se necesitan para el trabajo? 6. ¿Existe facilidad y rapidez de devolución de los elementos y documentos a su posición de procedencia en el área de archivo?	10.53%	4	
Limpiar (Seiso)	- Nivel de limpieza de las instalaciones - Inspección de las máquinas, equipos y herramientas	7. ¿Se realizan campañas de limpieza de las instalaciones del área de archivo? 8. ¿El área de archivo mantiene un nivel de limpieza moderado? 9. ¿Se realiza la limpieza de mantenimiento de las máquinas y equipos de trabajo que se encuentran en el área de archivo? 10. ¿Se supervisa el estado de las máquinas y equipos de trabajo en el área de archivo?	10.53%	4	
Estandarizar (Seiketsu)	- Mantener los logros alcanzados	11. ¿Existen instrucciones sobre cómo se debe mantener los espacios del área de archivo en cuanto a la clasificación, orden y limpieza? 12. ¿Se audita las áreas de trabajo para verificar el cumplimiento de los estándares dentro del área de archivo?	10.53%	4	



	- Medidas de prevención	13.¿Se cuenta con un programa de trabajo para atender problemas no resueltos y para mejorar los métodos de limpieza relacionados con el área de archivo? 14.¿Se dan las condiciones para que el personal tenga un mejor desempeño en su trabajo, lo que beneficia además, en la productividad del área de archivo?			
Disciplina (Shitsuke)	- Implantación de la disciplina y cumplimiento de normas.	15.¿Se crea conciencia de la importancia del orden y la limpieza y de cómo contribuye el personal a lograrlo en lo relacionado al área de archivo? 16.¿Sus compañeros de trabajo respetan las normas establecidas por la empresa con relación al área de archivo?	10.53%	4	
	- Control periódico	17.¿La empresa se asegura de que en las normas de trabajo están definidas claramente las responsabilidades y que éstas las conoce y comprende correctamente el personal con relación al área de archivo? 18.¿Se realiza una supervisión inopinada de las áreas de trabajo del área de archivo?			
TOTAL			47.37%	18	

**Anexo 04: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable sistema de archivos**

Título: “La mejora continua y el sistema de archivos de documentación en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C. – Cusco - 2015”

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/REACTIVO	PESO	N° DE ITEMS	VALORACION
Seguimiento	- Conocimiento sobre el estado de los documentos	19.¿El personal conoce la ubicación de los documentos de años anteriores? 20.¿Existe un cuadro de clasificación en el archivo que ayude a ubicar de manera rápida los documentos?	10.53%	4	
	- Manual de procesos	21.¿Los procesos de archivos se encuentran documentados? 22.¿Los procesos están normalizados de forma que siempre se producen del mismo modo?			
Archivo	- Mantenimiento de archivo	23.¿La temperatura del área de archivo es la adecuada para el manteniendo de los documentos? 24.¿Las condiciones de humedad del área de archivo es la adecuada para el manteniendo de los documentos?	10.53%	4	
	- Trabajo sistemático	25.¿Se sigue un proceso de archivamiento al momento de archivar los documentos? 26.¿El trabajo sistemático que se realiza permite que cada etapa de archivamiento sea parte de un todo?			
Conservación	- Mantenimiento y control de las instalaciones	27.¿Se realiza un mantenimiento continuado de la infraestructura física como tapar huecos en paredes, reparar fisuras o goteras en el tejado? 28.¿Se realizan rutinas de inspección de salas y depósitos, para detectar la presencia de microorganismos?	10.53%	4	
	- Acceso a la información archivada	29.¿El personal cuenta con un acceso a la documentación archivada para desarrollar su trabajo? 30.¿Existe una persona encargada de facilitar la documentación archivada en el área de archivo?			



Entrega	- Flujo de entrega de información	31.¿Se cuenta con un flujo de entrega de documentación del área de archivo? 32.¿Los flujos de información tienen su representación a través de los diagramas de flujos de datos?	10.53%	4	
	- Cargos de entrega de información	33.¿La empresa cuenta con un cuaderno de cargos en el área de archivo? 34.¿Existe un responsable del manejo del cuaderno de cargos del área de archivo?			
Destrucción de documentos	- Tiempo de antigüedad de los documentos archivados	35.¿La empresa cuenta con un registro de la antigüedad de los documentos guardados en el archivo? 36.¿Existe documentación con más de 10 años de antigüedad?	10.53%	4	
	- Registro de la eliminación de documentos	37.¿La empresa cuenta con un registro de los documentos que destruyen o eliminan cada periodo? 38.¿Existe una persona responsable de mantener este registro?			
TOTAL			52.63%	20	



Anexo 05: Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA
CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C

Señores asociados la presente encuesta es totalmente anónima y tiene por objetivo recoger información para el desarrollo de un trabajo de investigación sobre la mejora continua y el sistema de archivos, por lo que agradeceremos tenga a bien de apoyarnos con su información. A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

MEJORA CONTINUA				
Clasificar (Seiri)				
Presencia de materiales y documentos innecesarios	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Las áreas del sistema de archivo o almacén se encuentran libres de material acumulado?				
2. ¿El área de archivo cuenta con los documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal?				
Orden (Seiton)				
Identificación del espacio adecuado para las cosas	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. ¿Se tiene determinado un lugar para cada elemento de trabajo dentro del área de archivo?				
4. ¿Se cuenta con letreros que indiquen la ubicación de los materiales de trabajo y nombres de los espacios marcados en el área de archivo?				
Facilidad para el retorno de los elementos a su sitio	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5. ¿Dentro del área de archivo se localizan con rapidez los elementos y documentos que se necesitan para el trabajo?				
6. ¿Existe facilidad y rapidez de devolución de los elementos y documentos a su posición de procedencia en el área de archivo?				
Limpiar (Seiso)				
Nivel de limpieza de las instalaciones	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. ¿Se realizan campañas de limpieza de las instalaciones del área de archivo?				
8. ¿El área de archivo mantiene un nivel de limpieza moderado?				
Inspección de las máquinas, equipos y herramientas	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9. ¿Se realiza la limpieza de mantenimiento de las máquinas y equipos de trabajo que se encuentran en el área de archivo?				



10. ¿Se supervisa el estado de las máquinas y equipos de trabajo en el área de archivo?				
Estandarizar (Seiketsu)				
Mantener los logros alcanzados	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. ¿Existen instrucciones sobre cómo se debe mantener los espacios del área de archivo en cuanto a la clasificación, orden y limpieza?				
12. ¿Se audita las áreas de trabajo para verificar el cumplimiento de los estándares dentro del área de archivo?				
Medidas de prevención	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13. ¿Se cuenta con un programa de trabajo para atender problemas no resueltos y para mejorar los métodos de limpieza relacionados con el área de archivo?				
14. ¿Se dan las condiciones para que el personal tenga un mejor desempeño en su trabajo, lo que beneficia además, en la productividad del área de archivo?				
Disciplina (Shitsuke)				
Implantación de la disciplina y cumplimiento de normas.	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15. ¿Se crea conciencia de la importancia del orden y la limpieza y de cómo contribuye el personal a lograrlo en lo relacionado al área de archivo?				
16. ¿Sus compañeros de trabajo respetan las normas establecidas por la empresa con relación al área de archivo?				
Control periódico	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17. ¿La empresa se asegura de que en las normas de trabajo están definidas claramente las responsabilidades y que éstas las conoce y comprende correctamente el personal con relación al área de archivo?				
18. ¿Se realiza una supervisión inopinada de las áreas de trabajo del área de archivo?				
SISTEMA DE ARCHIVOS				
Seguimiento				
Conocimiento sobre el estado de los documentos	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19. ¿El personal conoce la ubicación de los documentos de años anteriores?				
20. ¿Existe un cuadro de clasificación en el archivo que ayude a ubicar de manera rápida los documentos?				
Manual de procesos	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21. ¿Los procesos de archivos se encuentran documentados?				
22. ¿Los procesos están normalizados de forma que siempre se producen del mismo modo'?				
Archivo				
Mantenimiento de archivo	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



23. ¿La temperatura del área de archivo es la adecuada para el manteniendo de los documentos?				
24. ¿Las condiciones de humedad del área de archivo es la adecuada para el manteniendo de los documentos				
Trabajo sistemático	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25. ¿Se sigue un proceso de archivamiento al momento de archivar los documentos?				
26. ¿El trabajo sistemático que se realiza permite que cada etapa de archivamiento sea parte de un todo?				
Conservación				
Mantenimiento y control de las instalaciones	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27. ¿Se realiza un mantenimiento continuado de la infraestructura física como tapar huecos en paredes, reparar fisuras o goteras en el tejado?				
28. ¿Se realizan rutinas de inspección de salas y depósitos, para detectar la presencia de microorganismos?				
Acceso a la información archivada	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29. ¿El personal cuenta con un acceso a la documentación archivada para desarrollar su trabajo?				
30. ¿Existe una persona encargada de facilitar la documentación archivada en el área de archivo?				
Entrega				
Flujo de entrega de información	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
31. ¿Se cuenta con un flujo de entrega de documentación del área de archivo?				
32. ¿Los flujos de información tienen su representación a través de los diagramas de flujos de datos?				
Cargos de entrega de información	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
33. ¿La empresa cuenta con un cuaderno de cargos en el área de archivo?				
34. ¿Existe un responsable del manejo del cuaderno de cargos del área de archivo?				
Dstrucción de documentos				
Tiempo de antigüedad de los documentos archivados	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
35. ¿La empresa cuenta con un registro de la antigüedad de los documentos guardados en el archivo?				
36. ¿Existe documentación con más de 10 años de antigüedad?				
Registro de la eliminación de documentos	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
37. ¿La empresa cuenta con un registro de los documentos que destruyen o eliminan cada periodo?				
38. ¿Existe una persona responsable de mantener este registro?				



Anexo 06: Guía de entrevista

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GUIA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA
CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C. – CUSCO**

NOMBRE:

1. ¿Cómo realizan la clasificación de documentos y materiales necesarios del área?
2. ¿Cómo aplican el orden en la empresa?
3. ¿Cómo desarrollan la limpieza de las oficinas y maquinaria y equipos de la empresa?
4. ¿Cómo manejan la estandarización del orden y la limpieza en las oficinas?
5. ¿Cómo aplican la disciplina para en cumplimiento de las normas y políticas establecidas?
6. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos en el archivo?
7. ¿Cómo está organizado el área de archivo de la empresa?
8. ¿Qué medidas de conservación utilizan para el área de archivo?
9. ¿Cómo realizan la entrega de documentación del área de archivo a quien lo solicita?
10. ¿Cómo realizan el proceso de destrucción de documentos?
11. Otros: _____



Anexo 07: Ficha de observación

Fecha: _____

Elabora: _____

Lugar: _____

1. Clasificación de los documentos y elementos en la empresa
2. Orden en las instalaciones de la empresa
3. Limpieza en las instalaciones de la empresa
4. Estandarización de los procesos de orden y limpieza de la empresa
5. Disciplina del personal de la empresa
6. Existencia del manual de procesos en el área de archivo
7. Condiciones de temperatura y humedad del área de archivo
8. Condiciones de la infraestructura física de la empresa
9. Forma de solicitar y entregar información del área de archivo
10. Otros: _____

Anexo 08: Imágenes



Instalaciones del área de
almacén





Instalaciones del área de
almacén

