

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



“GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL Y
OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EMPRESA
MINPEX S.A.C. - 2018-2019”

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

CARLA ALEXANDRA ANGULO BONILLA
ERICH DONATO CANO SEMINARIO

Callao, 2019
PERÚ

DEDICATORIA

La presente investigación la dedicamos a nuestros Padres quienes con su incansable esfuerzo nos inculcaron los cimientos necesarios para seguir el camino del conocimiento; a nuestras hijas; a nuestros profesores quienes tuvieron la vocación de formarnos y a nuestros asesores quienes nos acompañaron y guiaron a través del proceso de elaboración de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la oportunidad de vivir, a nuestros padres quienes nos dieron los mejores años de su vida para formarnos como profesionales, al personal de la empresa motivo de estudio que nos facilitó la información y el apoyo para poder realizar el análisis a su problemática, a nuestros asesores y profesores quienes nos guiaron en todo el proceso de elaboración de la presente investigación,

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	III
TABLAS DE CONTENIDO	VII
TABLA DE GRÁFICOS	X
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Limitantes de la investigación	5
1.4.1 Teórico	5
1.4.2 Temporal.....	5
1.4.3 Espacial.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacional.....	7
2.1.2 Nacional	13
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1 Sobre la empresa	20
2.3. Conceptual	27
2.3.1 Gestión de documentación	28
2.3.2 Documento	30
2.3.3 Documentos mercantiles.....	32
2.3.4 Documentos valorados.....	35
2.3.5 Documentos digitales.....	35

2.3.6 Documentos tradicionales.....	39
2.3.7 Proceso.....	41
2.3.8 Proceso de digitalización de documentos.....	41
2.3.9 Custodia de documentos mercantiles.....	43
2.3.10 Traslado de Documentos.....	44
2.3.11 Recursos tecnológicos.....	44
2.3.12 Optimización de la administración de la empresa.....	47
2.3.13 Seguridad de la información.....	49
2.3.14 Productividad.....	52
2.3.15 La Eficiencia, eficacia y productividad en una empresa.....	52
2.3.16 Plan de mantenimiento para los vehículos livianos de la empresa.....	53
2.3.17 Plan de capacitación digital del personal.....	55
2.3.18 Normas legales.....	55
2.4 Definición de términos básicos.....	56
CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	58
3.1 Hipótesis.....	58
3.1.1 Hipótesis general.....	58
3.1.2 Hipótesis específicas.....	58
3.2 Definición conceptual de variables.....	58
3.2.1 Operacionalización de variable.....	59
CAPITULO IV: DISEÑO METODOLOGICO.....	64
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	64
4.2 Método de investigación.....	65
4.3. Población y muestra.....	65
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	67
4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	67
4.6 Análisis y procesamiento de datos.....	75
CAPITULO V: RESULTADOS.....	77
5.1 Resultados descriptivos.....	77
5.1.1 Encuesta cliente interno.....	77
5.1.2 Encuesta cliente externo.....	81
5.2 Resultados inferenciales.....	84

5.2.1 Hipótesis general.....	84
5.2.2 Hipótesis específicas	87
5.3 Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis	103
5.3.1 Resultados de encuesta para cliente interno.....	103
5.3.2 Resultados de encuesta para cliente externo.....	120
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	132
6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados	132
6.1.1 Prueba de la hipótesis general.....	132
6.1.2 Prueba de la primera hipótesis específica.....	133
6.1.3 Prueba de la segunda hipótesis específica.....	134
6.1.4 Prueba de la tercera hipótesis específica.....	135
6.1.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica	136
6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares	136
6.2.1 Contratación del resultado de la hipótesis general	136
6.2.2 Contratación del resultado de la primera hipótesis específica.....	138
6.2.3 Contratación del resultado de la segunda hipótesis específica	140
6.2.4 Contratación del resultado de la tercera hipótesis específica.....	141
6.2.5 Contratación del resultado de la cuarta hipótesis específica	142
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	143
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	148
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	154
ANEXOS.....	159

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1 Personal de la empresa	23
Tabla 2 Cantidad de Servicios de Documentos Gestionados	25
Tabla 3 Cantidad de Unidades Livianas.....	25
Tabla 4 Beneficios para el cliente	41
Tabla 5 Diferencia entre un sistema manual y uno digital.....	50
Tabla 6 Operacionalización de las variables	61
Tabla 7 Personal de la empresa	66
Tabla 8 Cuestionario para cliente Interno	68
Tabla 9 Cuestionario para cliente Externo	69
Tabla 10 Valoración del instrumento de los Jueces.....	71
Tabla 11 Cuestionario Clientes Internos (Porcentaje de Acuerdo entre los Jueces)	72
Tabla 12 Cuestionario Clientes Externos (Distribución Binomial)	73
Tabla 13 Validez De Consistencia Alfa De Crombach Encuesta Cliente Interno	74
Tabla 14 Validez De Consistencia Alfa De Crombach Encuesta Cliente Externo	75
Tabla 15 Resultados obtenidos en los clientes internos según las variables Gestión de Documentación Mercantil y Optimización de la administración.	77
Tabla 16 Resultados obtenidos en los clientes externos según Gestión de Documentación Mercantil y Optimización de la administración.....	81
Tabla 17 Distribución de clientes internos según Gestión de la Documentación Mercantil y Optimización de la Administración	84
Tabla 18 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	85
Tabla 19 Medidas de asociación.....	85
Tabla 20 Distribución de clientes externos según Gestión de la Documentación Mercantil y Optimización de la Administración	86
Tabla 21 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	87
Tabla 22 Medidas de asociación.....	87
Tabla 23 Distribución de clientes internos según almacenamiento y optimización de la administración	88
Tabla 24 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	89
Tabla 25 Medidas de asociación.....	89
Tabla 26 Distribución de clientes externos según documentos gestionados y optimización de la administración	90
Tabla 27 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	91
Tabla 28 Medidas de asociación.....	91
Tabla 29 Distribución de clientes internos según Almacenamiento y Acuerdo de Servicio	92

Tabla 30 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	93
Tabla 31 Medidas de asociación.....	94
Tabla 32 Distribución de clientes externos según Gestión de Documentación Mercantil y Herramientas Tecnológicas	94
Tabla 33 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	95
Tabla 34 Medidas de asociación.....	95
Tabla 35 Distribución de clientes internos según Integridad de la Información y Vehículos Livianos	96
Tabla 36 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	97
Tabla 37 Medidas de asociación.....	98
Tabla 38 Distribución de clientes externos según Gestión de documentación Mercantil de la Información y vehículos livianos	98
Tabla 39 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	99
Tabla 40 Medidas de asociación.....	99
Tabla 41 Distribución de clientes internos según Eficiencia y Personal Operativo	100
Tabla 42 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	101
Tabla 43 Medidas de asociación.....	102
Tabla 44 Distribución de clientes externos según Gestión de documentación mercantil y personal operativo	102
Tabla 45 Prueba de independencia (Chi-cuadrado).....	103
Tabla 46 Medidas de asociación.....	103
Tabla 47 Resultado de encuesta para cliente interno	104
Tabla 48 Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?	105
Tabla 49 ¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?	106
Tabla 50 ¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?	107
Tabla 51 ¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?	108
Tabla 52 ¿ ¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?.....	109
Tabla 53 <i>¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?.....</i>	110
Tabla 54 ¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?.....	111
Tabla 55 Resultado de encuesta para cliente interno	112
Tabla 56 ¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?	113
Tabla 57 ¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?	114

Tabla 58 ¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?	115
Tabla 59 ¿Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?	116
Tabla 60 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?.....	117
Tabla 61 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior? ...	118
Tabla 62¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?	119
Tabla 63 Resultado de encuesta para cliente externo	120
Tabla 64¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad? .	120
Tabla 65¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?	121
Tabla 66¿Considera usted que el traslado de sus documentos llega a tiempo?	122
Tabla 67¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?	123
Tabla 68 Resultado de encuesta para cliente externo	124
Tabla 69¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?	125
Tabla 70¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?	125
Tabla 71 ¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo? 126	
Tabla 72 ¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?.....	127
Tabla 73¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?	128
Tabla 74 ¿Considera usted que la empresa Minpex S.A.C. cuenta con un servicio automatizado?	129
Tabla 75¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?	130

TABLA DE GRÁFICOS

Figura 1 Organización actual de la Empresa	22
Figura 2 Sección del Organigrama donde se realizará el estudio.	23
Figura 3 Proceso de Logística de Documentos.....	23
Figura 4 Distribución de clientes internos según la Gestión de Documentación Mercantil	78
Figura 5 Dimensiones de la Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil	79
Figura 6 Distribución de clientes internos según la Optimización de la Administración de la empresa Minpex S.A.C	79
Figura 7 Dimensiones de la Variable 2: Optimización de la Administración....	80
Figura 8 Distribución de clientes externos según la Gestión de Documentación Mercantil	82
Figura 9 Dimensiones de la Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil	82
Figura 10 Distribución de clientes externos según la Optimización de la Administración de la empresa Minpex S.A.C	83
Figura 11 Dimensiones de la Variable 2: Optimización de la Administración...	83
Figura 12 ¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?	105
Figura 13 ¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?	106
Figura 14 ¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?	107
Figura 15 ¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?	108
Figura 16 ¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?.....	109
Figura 17 ¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?.....	110
Figura 18 ¿Cuantos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?.....	111
Figura 19 ¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?	113
Figura 20 ¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?	114
Figura 21 ¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?	115
Figura 22 Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?	116

Figura 23 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?.....	117
Figura 24 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior? ...	118
Figura 25 ¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?	119
Figura 26 ¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad?	121
Figura 27 ¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?.....	122
Figura 28 ¿Considera usted que el traslado de sus documentos llegan a tiempo?	123
Figura 29 Alguna vez sus documento se entregaron con alteraciones	124
Figura 30 ¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?	125
Figura 31 ¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas? ..	126
Figura 32 ¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?	127
Figura 33 ¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?.....	128
Figura 34 ¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?	129
Figura 35 En su opinión, ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?.....	130
Figura 36 ¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?	131

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende demostrar la dependencia que existe entre el manejo de la documentación mercantil y la optimización de la administración en la empresa local Minpex S.A.C., para el periodo que comprende los años 2018 y 2019 con el fin de poder plantear las oportunidades de mejora respecto a estos conceptos y logrando una nueva forma de trabajo respecto a los documentos mercantiles gestionados por la empresa MINPEX S.A.C. Luego de la investigación realizada, la propuesta de implementar un nuevo sistema de trabajo digitalizado toma fuerza para poder mejorar los procesos de archivado, almacenamiento, búsqueda y consulta de documentos, también contribuye con la reducción de los tiempos de espera de los clientes internos y externos, los archivos estarán disponibles en línea a través de una base de datos personalizada sin restricción de espacio y tiempo, no se necesitará la intervención de terceros con lo cual se resguarda la confidencialidad de los mismos, se reducirá la búsqueda y consulta de los archivos físicos, favorecerá la seguridad y reducción del riesgo de pérdida o sustracción de la información, con énfasis en el cuidado del medio ambiente, mejora en los tiempos de atención, reducción de errores en el servicio así como mejorará la calidad del servicios.

A lo largo de la presente investigación se ha podido determinar la relación que existe entre una adecuada gestión de la documentación mercantil y una óptima administración de la empresa MINPEX S.A.C.2018-2019. En este punto la Metodología empleada fue aplicada y con nivel correlacional, tiene un diseño no

experimental (cuantitativo) de tipo transversal, la población estuvo constituida por 18 empleados y 20 clientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario. Finalmente, como conclusión de la presente investigación se determina que una mejora sustancial en la gestión de la documentación mercantil si influye de manera positiva la optimización de la gestión en la empresa estudiada, reduce la insatisfacción de los clientes, las pérdida o extravíos de documentos, demora en los trámites, incrementa los costos, mejora en la calidad de servicio y satisfacción de los clientes por ello se logra la optimización de la administración en la empresa.

Palabras claves: Gestión de documentación, Optimización, Administración, tipos de documentos, digitalización, documentos tradicionales

ABSTRACT

This research work aims to demonstrate the dependence that exists between the management of the commercial documentation and the optimization of the administration in the local company Minpex SAC, for the periods 2018 and 2019 in order to be able to raise the improvement opportunities regarding these concepts and achieving a new way of working with respect to the commercial documents managed by the company MINPEX SAC After the research carried out, the proposal to implement a new system of digitalized work takes force to improve the processes of archiving, storage, search and query of documents, also contributes to the reduction of waiting times for internal and external customers , the files will be available online through a personalized database without restriction of space and time, the intervention of third parties will not be necessary, which will protect the confidentiality of the same, the search and consultation of the physical files will be reduced , will favor safety and reduce the risk of loss or theft of information, with emphasis on the care of the environment, improvement in service times, reduction of errors in the service as well as improve the quality of services.

Throughout the present investigation it has been possible to determine the relation of an adequate management of the mercantile documentation and an optimal administration of the company MINPEX S.A.C.2018-2019. At this point the Methodology used was applied with a level correlated has a non-experimental (quantitative) cross-sectional design, the population consisted of 18 employees and 20 clients, the technique used was the survey and the instrument used the

questionnaire. Finally, as a conclusion of the present investigation it is determined that a substantial improvement in the management of the commercial documentation if it positively influences the optimization of the management in the studied company, reduces the dissatisfaction of the clients, the loss or loss of documents, delays in procedures, increases costs, improvement in the quality of service and customer satisfaction, thus achieving the optimization of administration in the company.

Keywords: Document management, Optimization, Administration, document types, digitalization, traditional documents

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, son más las empresas que utilizan herramientas tecnológicas como soporte al logro de sus objetivos como, por ejemplo; sistemas logísticos, sistemas de compras, sistemas de gestión de flujos documentarios, digitalización de documentos entre otros, donde artículos de revistas, prensa, imágenes fotográficas, documentos manuscritos o antiguos, libros y junto al crecimiento de Internet, han contribuido a que la información digital sea hoy familiar en cualquier sistema de trabajo. Las bibliotecas, universidades y centros de trabajo encuentran en esta tecnología un recurso cada vez más económico y eficiente para ofrecer más y mejores servicios a sus usuarios, la digitalización de documentos comenzó a realizarse de forma masiva en bancos y compañías de seguros, allí donde la gran cantidad de documentos suponía disponer de un gran espacio físico.

Como ejemplo la empresa transnacional Pwc, la cual es la segunda firma de servicios profesionales más grande del mundo por detrás de Deloitte prestando servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento legal y fiscal a las principales compañías, instituciones y gobiernos a nivel global. Realizó un estudio donde entrevistó a 2.216 directivos y responsables de tecnología, 50 de ellos españoles, de 53 países, dio como resultado que el 56% de los directivos entrevistados en España calificaba el grado de digitalización de sus empresas como alto o muy alto. Dentro de este estudio las empresas españolas estarían situadas por encima de la media mundial, de un 52%, por delante de países como Italia (48%) y Reino Unido (51%), y por detrás de Estados Unidos (59%) y Alemania (65%).

Por su parte, el banco español Bankia, expresa que la digitalización es un cambio estructural para el sector financiero y para la sociedad en su conjunto.

El último informe llamado SoftServe Digital Transformation Report 2017, en Estados Unidos indica que el 45 % de las empresas encuestadas afirman que han implantado procesos de Transformación Digital en sus negocios.

Por su parte Sonia Portugal (2018) expresa que las empresas peruanas van avanzando hacia la transformación documental que debe ser vista como un paso relevante o como una gran oportunidad". Existen todavía muchas empresas, sobre todo pymes, que aún no comprenden el ahorro que supone soportar sus procesos en documentación digital, un aproximado del 60% de costos administrativos (en impresión, gastos de distribución y archivo)

Según las estadísticas de empresa de Transformación Digital y Tecnología. DiGiX 2017, sobre el índice de Digitalización, Perú presenta un (0.39%) se encuentra por debajo de sus pares en la región como Chile (0.46%), Uruguay (0.45%), Brasil (0.43%), Venezuela (0.40%), Ecuador (0.40%) y Argentina (0.40%); pero supera a países como Colombia (0.37%), Paraguay (0.34%) y Bolivia (0.29%) que aún tienen dificultad por adaptar sus negocios a la transformación digital.

La implementación de la digitalización documental en las empresas e instituciones implica un gran desafío, en nuestro país apenas un pequeño porcentaje de empresas acoge esta práctica debido al desconocimiento y a la falta de evidencia que sustente la necesidad de esta nueva forma de trabajo que en la mayoría de casos genera eficiencia en los procesos corporativos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Durante los últimos siglos luego de dos revoluciones industriales se produjo un crecimiento exponencial en el uso de documentación mercantil como producto del uso de nuevas maquinarias sofisticadas, de la especialización del trabajo, uso de capitales, actos jurídicos entre otros. Esto origina la necesidad de contar con una adecuada gestión de la documentación mercantil a nivel mundial. Existen en el mundo algunas iniciativas que pretenden ayudar en el manejo de la complejidad documental, pero hasta el momento no se tiene una solución del todo efectiva por lo que se trata de reducir esta problemática con herramientas informáticas y actividades de gestión.

Localmente en nuestro país contamos con la misma problemática con una marcada incidencia en el manejo de documentación física en papel para todo tipo de actos mercantiles y no mercantiles siendo hasta el día de hoy el principal medio sustentatorio de todas las actividades a nivel nacional generando muchos procesos administrativos, mucho tiempo de atención gubernamental y/o privada además de excesiva documentación duplicada.

En la empresa Minpex SAC la problemática se da en el ámbito de un mercado de libre competencia en el que la pequeña empresa en mención debe competir con otras empresas en el mercado local y se ha identificado que actualmente la mayoría de sus procedimientos son manuales tales como el registro de entradas

y salidas de documentos mercantiles que se realizan mediante el uso de formularios impresos que posteriormente son fotocopiados para su almacenamiento, la comunicación entre el personal para el proceso de la programación de los servicios de traslado de documentos se hace a través de llamadas telefónicas realizadas desde teléfonos móviles y fijos registrándose en MS Excel y posteriormente impreso en hojas A4, originando que sus tiempos sean inexactos, problemas de coordinación y que la seguridad de la información pueda ser vulnerada teniendo además de esto los servicios no programados de traslado en las operaciones diarias.

Se ha identificado también que existen fallas mecánicas en las unidades livianas de transporte, ocasionando retrasos, ampliándose a raíz de todos estos desajustes la jornada de trabajo, convirtiéndose una jornada de ocho horas en una jornada promedio de 10 a 15 horas sumándose a estos problemas una alta rotación de personal operativo.

Los servicios que brinda la empresa son principalmente el traslado de documentos mercantiles por vía terrestre utilizando unidades livianas de transporte trasladando diferentes tipos de documentos en forma de sobres y paquetes dentro de la ciudad de Lima metropolitana. Siendo estos un promedio de 735 servicios al mes.

El estudio busca poder realizar un análisis de la situación actual de la problemática de la empresa y para aportar una solución que permita a la empresa mejorar la calidad de sus servicios. La temporalidad referida a la presente investigación abarca los periodos 2018 y 2019.

La empresa MINPEX S.A.C. necesita realizar una mejora en los servicios de custodia y traslado de documentos mercantiles, a fin de eliminar la mayor cantidad posible de fallas durante el procedimiento operativo y la reducción de los tiempos para brindarle a sus clientes un servicio rápido y de calidad, sin los riesgos y costos incurridos actualmente.

El alcance de la presente investigación abarca el proceso de distribución de documentos que comprende desde el inicio de la solicitud del servicio por parte de los clientes hasta la culminación del servicio brindado por la empresa. Cabe mencionar que en la operativa se evidencian casos de incumplimientos en los compromisos que se tiene con los clientes.

El servicio brindado por la empresa Minpex S.A.C. está enmarcado por la ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, ley tributaria del impuesto a la renta Decreto Supremo N° 122-94-EF, ley tributaria del IGV e ISC Decreto Supremo No. 29-94-EF, y régimen para empresas privadas regulado por el D.L. 728, entre otros.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de la documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C. 2018 - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a- ¿Cuál es la relación entre la gestión integral de un proceso de documentación mercantil automatizado y la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C?
- b- ¿Los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles actuales tienen relación con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.?
- c- ¿La gestión del mantenimiento de los vehículos livianos tiene relación con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.?
- d- ¿Cuál es la relación entre gestión del personal operativo y la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre gestión de la documentación mercantil y una óptima administración de la empresa MINPEX S.A.C..

1.3.2 Objetivos específicos

- a- Determinar la asociación de un proceso automatizado de documentación mercantil con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.
- b- Determinar la relación de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles en la optimización de la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C.

- c- Determinar la asociación de la gestión del mantenimiento de los vehículos livianos con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.
- d- Determinar la relación de la gestión del personal operativo con el óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.

1.4. Limitantes de la investigación

1.4.1 Teórico

Su desarrollo se encuentra dentro de las limitantes de carácter teórico de gestión documentaria y administrativa.

1.4.2 Temporal

Su desarrollo comprende los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril del año 2019.

1.4.3 Espacial

La empresa Minpex S.A.C. se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, distrito de Surco Mz. N Lt. 16 Urb. San Ignacio de Monterrico.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En la presente tesis consideraremos como antecedentes las investigaciones que están relacionadas a los problemas en estudio y a los conceptos gestión de documentación mercantil y optimización de la administración en las empresas los cuales nos ayudaran a tener una sólida base sustentatoria en nuestra investigación.

En la actualidad la empresa requiere de un estudio que permita determinar la problemática y posteriormente proponer un plan de acción para gestión de la documentación mercantil que permita una óptima administración de la empresa MINPEX S.A.C.2018-2019.

Se tiene disponibles varias metodologías para la medición de los datos y se aplicara la que más se ajuste de acuerdo a la naturaleza de la investigación. Por otro lado, los resultados estadísticos deberán mostrar las tendencias esperadas para poder aceptar las hipótesis planteadas y en base a ello poder generar una conclusión general que se detallara a lo largo de la presente investigación.

A continuación, presentamos los estudios antecedentes y sus detalles para su análisis.

2.1.1 Internacional

León López Julio Alfonso & Corozo Chancay Dincy Pamela (2017) en su tesis titulada “*Mejora al proceso de gestión comercial en la empresa Fomentcorp S.A*” (tesis de grado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Conclusión: De acuerdo a un previo análisis de las encuestas realizada con el método Delphi, se comprueba por factores externos que no se trabaja de manera correcta, pues se posee un sistema obsoleto para contar los elementos con los que dispone Fomentcorp. El diseño del manual de funciones facilitara la comprensión de los subordinados para operar en el manejo de los productos que ingresan a la bodega hasta al punto de distribución. La cantidad de existencias que tenga la empresa dependerá de las operaciones internas, y con la eficacia que tenga el funcionario para mover la demanda, los costos del bien y hasta la condición de deterioro de la mercadería. Si FOMENTCORP S.A. acata cada uno de las normas y estrategias para mantener en cuidado el sistema de control de inventarios; esta no tendrá inconvenientes en las ventas, en su liquidez y siempre podrá tomar medidas correctivas sin que afecte a la demanda. Se concluye que a pesar que Fomentcorp S.A. maneja el inventario de forma manual, el servicio que brindan es excelente, pues tienen experiencia y procuran mejorar en brindar satisfacción a sus clientes.

La finalidad de darle otra perspectiva al empresario sobre una adecuada gestión comercial que contribuya al manejo y uso adecuado de sus inventarios, que permita contar con información, tomar buenas decisiones al momento de adquirir mercaderías o venderlas.

Concluimos que la investigación busca contribuir con la mejora del proceso de gestión comercial de la empresa FOMENTCORP S.A, la cual presenta un sistema de control de inventarios de forma manual. Este estudio permitió brindar a la empresa estrategias para mejorar su proceso de control de inventarios y así no tener inconvenientes en las ventas, en su liquidez y tener medidas correctivas sin que afecte a la demanda.

Allali, D. Hamid. (2016) en sus tesis ***“Propuesta de un plan de mantenimiento para la flota vehicular Megalog”*** (tesis de maestría). Universidad Politécnica de Valencia, España.

Conclusión: El inventario actualizado de los vehículos y maquinaria de la flota se constituye como la base fundamental para la implementación de un plan de mantenimiento ya que por medio de este documento se tiene un acceso rápido a características propias de cada unidad como: tipo de unidad, modelo, códigos, entre otros.

Concordamos con la investigación y esta reafirma nuestra tesis respecto a que una adecuada gestión de los inventarios permitirá optimizar la administración de una empresa.

Méndez Bravo, Carlos Ignacio & López Sánchez, Danilo Andrés (2017) en su tesis ***“Propuesta de mejora en el sistema productivo de la empresa Productos Alimenticios Chicharrones Chirros S.AS.*** (tesis de grado). Universidad de la Salle – Bogotá DC, Colombia

Conclusión: Se sugiere una nueva distribución en planta en un solo piso, con la organización adecuada que permite el paso del producto por cada una de las

estaciones sin comprometer el estado del mismo ni la salud de los operarios que lo transportan, se pretende disminuir los tiempos de traslado para mejorar la eficiencia en las estaciones. A raíz de las investigaciones realizadas y basándose en el método de observación y entrevista, se plasma en una cartilla la documentación que la empresa carece, como los manuales de funciones de los procesos allí desarrollados, los perfiles de cargo y la evaluación de los riesgos físicos y psicosociales a los cuales están expuestos cada uno de los empleados en su labor. Este estudio se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa, métodos de observación y técnicas de entrevistas, determinando que la empresa carece de manuales de las funciones de los diferentes procesos productivos. Entre las mejoras sugeridas se propuso modernizar la planta de producción y un plan de mejoramiento del proceso productivo a fin de disminuir los tiempos de traslado de una estación de producción a otra.

En nuestra opinión consideramos que esta investigación aporta una propuesta de mejora en el sistema de producción de la empresa que cuenta con poca tecnificación de los procesos productivos lo cual redundara en beneficios de la empresa Productos Alimenticios Chicharrones Chirros S.AS.

Rodríguez Peña Andrés Fabian (2016) en su tesis ***“Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan*** (tesis de grado). Universidad Libre de Colombia.”

Conclusión: Se identificó la información relacionada a la gestión de documentos como un recurso empresarial que debe ser planeado, administrado

y controlado de tal manera que pueda ser usado efectivamente por toda la organización. • Se definió la situación actual de los diferentes procesos, con respecto al flujo documental dentro de la organización, para entender la manera en que funciona el procedimiento. • Mediante la respuesta al RFP, se evaluaron las diferentes aplicaciones de software para gestión documental. • Se determinó la mejor herramienta software para suplir las necesidades de la organización, permitiendo controlar el flujo y gestión de documental de forma eficiente, aumentando la confianza y el acceso a la información de forma oportuna y veraz para la toma de decisiones.

Plantea un plan de transformación del proceso de Gestión Documental, cómo se encuentra actualmente este proceso en la organización Serdan, hasta el resultado final que es la automatización, teniendo como eje central la estrategia de negocio y proyectando este resultado en crear una ventaja competitiva en el mercado.

En nuestra opinión esta investigación buscó mejorar la Gestión Documental de la empresa en mención implementando procesos para controlar el flujo y gestión de documentos y así poder aumentar la eficiencia de la empresa utilizando tecnologías de información.

José Carlos Molina Gómez (2016) en su tesis ***“Diseño y aplicación de una herramienta para la optimización de rutas de vehículos con aspectos medioambientales”*** (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla.

Conclusión: En la presente se aborda un problema enriquecido de enrutamiento de vehículos para atender el problema que afronta una empresa

real de servicios, que es responsable del control metrológico de los equipos de medida en la región de Andalucía.

Se realiza una planificación semanal de rutas y programación del personal para un conjunto de verificadores y una flota de vehículos heterogéneos que visitan a los clientes para la verificación y calibración de un conjunto de equipos de medida.

El problema de enrutamiento y de programación de personal ha sido modelado con técnicas de programación líneal, donde se observó que tanto los resultados obtenidos por la heurística como por la metaheurística superaron a los obtenidos por la empresa.

Para concluir, los experimentos computacionales realizados validan la efectividad del algoritmo propuesto. Una nueva herramienta ha sido desarrollada para lograr una gestión más eficiente de los recursos de la empresa objeto de estudio.

Se analizó también la problemática ambiental asociada a las externalidades derivadas del transporte como son las emisiones de gases de efecto invernadero, las emisiones de contaminantes, los ruidos y los accidentes. Se introduce la velocidad como una nueva variable de decisión, no sólo para estimar con precisión los tiempos de conducción, sino también para el modelado del consumo de combustible, las emisiones de CO₂ y las emisiones de contaminantes usando las ecuaciones proporcionadas por EMEP / EEA (2010).

Se analizó por otra parte la incorporación de los aspectos medioambientales al diseño de rutas de los vehículos desde una perspectiva de problema multiobjetivo. Posteriormente en la investigación se definió una nueva variante

del problema VRP con ventanas de tiempo, flota heterogénea y un número limitado de vehículos (m-HVRPTW) que aparece cuando se dispone de un número limitado de vehículos heterogéneos y éstos son insuficientes para atender a toda la demanda en un periodo de planificación. Se propone una nueva metodología para la resolución de estas dos clases de problemas con la consideración de aspectos medioambientales en la función objetivo. La metodología se basa en la construcción de un conjunto de soluciones iniciales mediante una heurística de construcción semi-paralela y el post-procesado de las mismas a través de una metaheurística híbrida de búsqueda de entorno variable descendente con búsqueda tabú (VNDTS) para la exploración en la vecindad con un mecanismo de lista de espera.

Finalmente, la Tesis aborda un problema enriquecido de enrutamiento de vehículos (RVRP) que afronta una empresa real de servicios, que es responsable del control metrológico de los equipos de medida en la región de Andalucía. Los atributos considerados incluyeron una flota heterogénea fija de vehículos, ventanas de tiempo para los clientes y para el laboratorio, la sincronización de los recursos entre las rutas, restricciones conductor-orden y vehículo-orden, prioridades en los pedidos y la posibilidad de no atender a la totalidad de los clientes. Los resultados obtenidos en la presente investigación ayudaran a las empresas en la toma de decisiones, identificando la alternativa con el mayor número de órdenes priorizadas y también reduciendo las distancias, los costes y la cantidad de tiempo empleado en los procesos de planificación.

Consideramos que la información obtenida en la presente investigación y la propuesta concuerda con nuestra investigación respecto a la necesidad de la

optimización de la administración en la asignación de las rutas de los vehículos de transporte que permitirá un ahorro de costos, tiempo, menor impacto en el medio ambiente entre otros. Desde nuestro punto de vista estamos concordamos en la necesidad de tomar en cuenta también factores como el tipo de vehículos a utilizar, sus condiciones, tipo de combustibles a utilizar, rutas críticas, entre otros.

2.1.2 Nacional

Berrios Fernández Aleyda (2018) en su tesis ***“Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma”*** (tesis de grado). Universidad Ricardo Palma.

Conclusión: Los resultados de la investigación muestran que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$). 1.Los usuarios manifiestan estar satisfechos porque ha optimizado la gestión del trámite documentario en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria (Trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos) y padres de familia, mejorando de esta manera la visión de la universidad ante la sociedad. 2. La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario ($\chi^2=15.917$ y $P=,003$). El sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documentario. 3. La satisfacción

de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documentario ($\chi^2=11.083$ y $P=,026$). La funcionalidad del sistema es apropiada, el sistema les permite procesar y presentar la información con facilidad porque soporta el volumen de flujo documentario, a pesar que los usuarios manifiestan que la calidad técnica es inadecuada porque el soporte técnico no atiende oportunamente sus solicitudes y el software no se actualiza. En cuanto a la capacitación, no todos los usuarios asisten a los cursos sobre el manejo del sistema de trámite documentario; por lo tanto, la calidad técnica del sistema no es óptima.

En nuestra opinión el trabajo muestra la relación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario, lo que sirve como fundamento a este trabajo investigativo. Evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad del área de trámite documentario, utilizando el método inductivo y un diseño no experimental se realizó una encuesta, obteniendo en los resultados que los usuarios están satisfechos por la automatización de los sistemas del área de trámite documentario, que agiliza las operaciones que realizan y brindado un mejor servicio.

Correa Coronado, Alan Jim, Mendoza García, Raúl Alejandro, Meléndez Calderón, Jimmy Isaías (2017) en su tesis ***“Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional.”*** (tesis de grado). Universidad Las Américas.

Conclusión: La aplicación desarrollada logra reducir los tiempos de ejecución de algunas actividades laborales, tiempos de consulta y análisis de la información; además de disminuir los riesgos de pérdida de información

El trabajo propone un sistema documental, describe el diseño, funcionamiento, estructura, características y peculiaridades. Aporta Información sobre los sistemas de archivo en el mundo empresarial en el Perú

En nuestro punto de vista consideramos efectiva la implementación de un nuevo sistema para la gestión de archivos de la entidad gubernamental en mención en este caso la Oficina de Normalización Previsional lo cual en la mayoría de casos si el diseño del sistema propuesto es adecuado mejorara notablemente los tiempos y costos que finalmente producirán una mejora en el servicio de la población que utiliza sus servicios.

Chirinos Espinoza David Alberto (2017) en su tesis ***“Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD”*** (tesis de grado). Universidad Privada del Norte.

Conclusión: El presente trabajo demuestra como mediante la mejora de los procesos que intervienen en la línea de digitalización, se consiguió una mejora en la calidad de los documentos digitalizados y de forma muy importante una reducción de los costos de producción y gastos de personal, por ende, una mayor utilidad en los ingresos de la empresa y el cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos con el cliente. La mejora de procesos: automatizaciones y aplicación de estándares, trajeron como consecuencia la disminución de horas y

el mejoramiento de la calidad, por ende, una reducción en los costos del proceso de Digitalización con consecuencia positiva en el servicio al cliente final.

El trabajo describe la implementación de métodos y estándares que fueron aplicados a la línea de digitalización de documentos con valor legal para lo cual se utilizaron herramientas como el desarrollo y evaluación de indicadores de productividad para solventar la problemática de tiempos.

Concordamos con el trabajo de investigación realizado por el autor en donde se propone automatizar los procesos de digitalización para obtener una mejora en los tiempos y ahorro de costos. Resaltamos que en toda automatización hay un costo inicial en la redefinición del proceso y adquisición de nuevos equipos computacionales que finalmente será recuperado en el tiempo y superado constantemente hasta la culminación del ciclo de vida de los nuevos equipos, en este punto creemos conveniente la revisión del proceso para evaluar su rendimiento y proponer nuevas mejoras al proceso.

Maguiña Oquelis Ricardo (2017) en su tesis ***“Análisis y diseño de un sistema de gestión documentaria para un estudio de abogados”*** (tesis de grado). Universidad de Piura.

Conclusión: El trabajo de tesis tiene como fin realizar un levantamiento de información, realizar un análisis para obtener los requisitos del sistema y brindar un diseño del software. La factibilidad operativa del sistema de gestión documentaria viene respaldada por un interés de 97% en adquirir uno por parte de aquellos que no cuentan (serían el 92% de los estudios de un total de 38 estudios encuestados). El costo de desarrollo asciende a unos S/. 92000.00 soles y el tiempo de desarrollo serian cerca de 8 meses.

Propone un sistema de gestión documentaria enfocado en la satisfacción de los requerimientos para el manejo adecuado de la documentación mediante un sistema que permita buscar de manera fácil los expedientes de interés como nombre del juez, sala correspondiente, tipo de expediente entre otros datos.

Luego de la revisión del estudio en mención llegamos a la conclusión que si es necesaria la redefinición de procesos e implementación de un nuevo sistema para el estudio de abogados en mención, ya que sus procedimientos manuales ocasionan que esta incurra en algunas infracciones a los códigos legales peruanos, la implementación del sistema mencionado permitirá un mejor manejo documentario y una reducción significativa en costos e incumplimientos legales por parte de la notaria.

Bastidas Párraga Javier (2016) en su tesis ***“Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes”*** (tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú.

Conclusión: La presente investigación concluye que los tiempos en atención de expedientes se redujo en aproximadamente un 30% con respecto al sistema anterior, además representa el primer estudio longitudinal documentado referente al desarrollo de software que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huancayo – Junín.

Luego de la revisión del estudio en mención concluimos que estamos de acuerdo con la investigación respecto a la solución propuesta para la Municipalidad Provincial de Huancayo. Con la aplicación de la mejora indicada

en el estudio se permitirá optimizar los tiempos y mejorar calidad en la atención de los ciudadanos.

2.2. Bases teóricas

Peña Andrés, Cristina (2017) Experta en Comercio Internacional y Supply Chain. Artículo: ***La era de la digitalización.***

Habla sobre la era de la digitalización, y que el fenómeno implica un cambio radical en la forma de trabajar de las empresas y de sus profesionales. Pero digitalización es mucho más que el uso de correo electrónico, de apps o de tener una página web, que muchos ven ya como suficiente. Digitalización implica ser competitivo, disponiendo de datos en tiempo real y, en general, de información que permita interaccionar con la cadena de suministro y que facilite la toma de decisiones, así como su transmisión dentro de las organizaciones y fuera de las mismas. Digitalización es comunicación, y esto sin duda es fundamental para generar liderazgo, para difundir conocimiento, para establecer relaciones duraderas con cualquier país del mundo y para compartir innovaciones.

La digitalización crea nuevas formas de empleo. El modelo de contratación actual, en breve se verá en competencia con modelos más colaborativos, en los que profesionales freelance trabajen en redes de coordinación de manera mucho más autónoma e independiente. Por tanto, la digitalización se puede ver como un riesgo en el que se segmenta a los profesionales, diferenciando a los que integren en su día a día las herramientas tecnológicas que permiten trabajar de manera competitiva en entornos internacionales y online, de los que no lo hagan.

La digitalización terminará con viejos esquemas de trabajo, pero también creará nuevos empleos ya que no es necesario que el trabajador se desplace diariamente a un lugar determinado o esté dentro de la plantilla de una empresa, es por ello que es necesario digitalizar las empresas para lograr el éxito.

Macías Alegre, Adrián CEO de Dokumentalistas.com y socio fundador de EpsilonGD, (2019), en el artículo publicado en la revista electrónica tic-PORTAL.es ***“Digitalización de documentos: ¿En qué consiste el proceso?”***

Opina que, debido al avance de la tecnología, no tener los documentos en formato digital puede suponer una gran pérdida de tiempo y dinero. Es cierto que la actividad diaria de la empresa y el ritmo frenético de trabajo pueden hacer que esta tarea se posponga año tras año. Adrián Macías, CEO de Dokumentalistas.com y socio fundador de EpsilonGD, opina sobre el proceso de digitalización, imagine que su empresa es un bufete de abogados. Seguramente dispondrá de salas llenas de archivadores repletos de documentación en formato papel. En ciertas ocasiones será necesario consultar dicha información, como pueden ser antiguas sentencias o procesos judiciales anteriores. En este caso, tener la información digitalizada y posteriormente organizada puede suponer una gran ventaja que implique aportar una respuesta más rápida a los clientes o generar informes más completos. Otro caso, puede ser que su empresa tenga una gran cantidad de facturas de proveedores en formato papel, así como otras en formato digital. En esta situación, si no sabe cuáles se encuentran en un formato o en otro, puede perder mucho tiempo. Por ello sería recomendable tener todas las facturas en formato digital para una mejor consulta.

Las dos situaciones son ejemplos relacionados con la gestión de la documentación en todos los sectores de actividad.

Existen muchos factores que pueden llevar a la digitalización de documentos, no solo por el ahorro de espacio, otra razón fundamental sería el poder disponer de la información de forma inmediata y rápida. Poder administrar la información que se desea con solo teclear un par de palabras puede suponer un gran ahorro de tiempo, además de mejorar la eficiencia de cualquier empresa.

Concordamos con el autor del presente artículo ya que las bondades de una adecuada gestión de documentos mediante el uso de tecnología permite reducir costos y tiempo para los clientes y las empresas.

2.2.1 Sobre la empresa

El estudio se centra en la empresa MINPEX S.A.C donde su línea principal de negocio es el servicio de proceso, custodia, gestión y traslado de documentos mercantiles, lo que constituye un negocio estratégico para la empresa.

- Proceso de documentos

Es la secuencia de actividades dispuestas con el objetivo de verificar, clasificar, ordenar los documentos mercantiles para su posterior uso por la empresa.

- Custodia de documentos

La custodia es el servicio por el que se administra la documentación de los clientes ya sea física o en medios magnéticos. Dentro del servicio de custodia se ofrece la consulta, préstamo, levantamiento de inventario y conservación de los documentos físicos.

- Gestión de documentación

Conjunto de actividades que garantizan el control, organización y clasificación de documentos desde la creación de los documentos hasta después de decidida su conservación permanente buscando su mayor rentabilidad para la empresa.

- Traslado de documentos

Es la secuencia de actividades que tienen como objetivo mover documentos de un lugar origen a un lugar destino

Principales documentos gestionados por la empresa

Los principales documentos mercantiles gestionados por la empresa son las letras de cambio, pagares, cheques, recibos, facturas, guías de remisión, notas de débito, notas de crédito, vales, pólizas, entre otros.

- **Visión:** Ser la mejor empresa local en servicios de gestión de documentos.
- **Misión:** Cumplimos de manera eficiente los servicios que entregamos a nuestros clientes.
- **Objetivo:** Incrementar la participación de mercado en Lima metropolitana en 80% en los próximos 5 años.
- **Políticas:** Políticas de calidad de servicio, políticas de seguridad, políticas de responsabilidad ambiental.
- **Valores:** Integridad, lealtad, honestidad, respeto y compromiso.

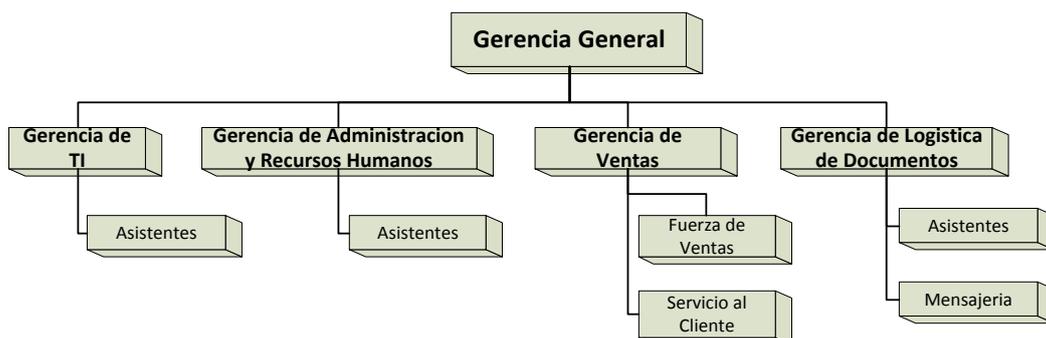


Figura 1 Organización actual de la Empresa

Fuente: MINPEX S.A.C

Este estudio se centra en la gerencia de logística de documentos, por ser esta área la encargada de la recepción, almacenamiento, custodia y entrega de los documentos.

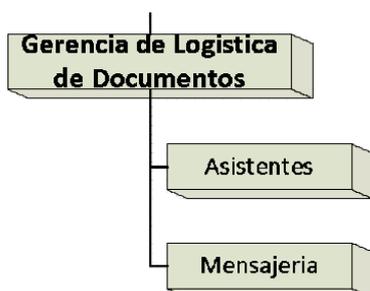


Figura 2 Sección del Organigrama donde se realizará el estudio.

Fuente: MINPEX S.A.C

Este estudio agrupa al personal que labora en la gerencia de logística de documentos el cual está constituido de la siguiente forma:

Tabla 1

Personal de la empresa

Personal	Cantidad
Gerencia	1
Gerencia de TI	1
Gerencia ventas	1
Gerencia logística de documentos	1
Asistente TI	2
Asistente RRHH	2
Asistente logística	2
Servicio al cliente	2
Mensajeros	5
Total:	18

Fuente: Elaboración Propia

El estudio corresponde al proceso de distribución de documentos que se muestra a continuación:

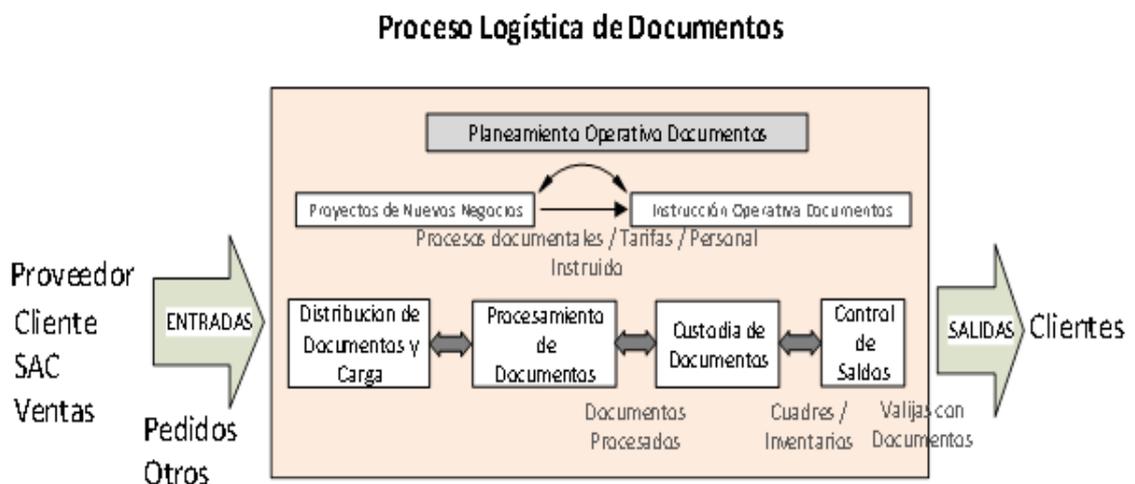


Figura 3 Proceso de Logística de Documentos

Fuente: MINPEX S.A.C

a- Clientes Principales:

Transportes Meza, Casecon, Corporacion ABM, Quimica Suiza, Kipusart, Interandina, entre otros.

b- Clientes Secundarios:

Pequeñas y Micro empresas, tiendas, además de pequeños centros comerciales y o mercados.

c- Competencia:

Para servicios de grandes cantidades de paquetes de documentos hay empresas como Olva Courier, DHL, Cruz del Sur entre otros, y se están presentando nuevos competidores. Para servicios pequeños se tiene a empresas como Globo, otros servicios de transporte de carga particulares, empresas de taxi privadas y/o servicios de taxi por aplicación que esporádicamente realizan servicios de traslado de documentos mercantiles.

En base a la información recopilada de la empresa sobre su funcionamiento y operativa, se pudieron observar fallas y se pudo constatar que los procedimientos de archivo, almacenamiento y búsqueda de documentos, consumen mucho tiempo debido a que todo el procedimiento es manual, los documentos son registrados en libros, se les coloca un código, se archivan en un área de la empresa, y posteriormente en un lugar con el nombre de la empresa destino, los que se van recepcionando se colocan unos sobre otros ocasionando errores y extravíos, que afecta finalmente el servicio del cliente, a

la empresa y a los trabajadores ya que el ciclo de trabajo diario puede llegar hasta 12 horas o 15 horas.

Después de lo observado se hace evidente que la empresa requiere modernizar su proceso de gestión de documentación para ser más productiva, esto se lograra por medio de la implementación de un conjunto de actividades que permitan lograr automatizar el proceso y lograr atender de mejor forma a sus clientes.

Tabla 2

Cantidad de Servicios de Documentos Gestionados

Nro Mensajeros	Servicios por Mensajero	Total Serv por Día	Servicios por Mes
5	7	35	735

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Cantidad de Unidades Livianas

Unidades	Total	Estado	Total
Unidades Livianas Operativas	3	Inoperativas Autos	1
Motos Lineales Operativas	4	Inoperativas Motos Lineales	1

Fuente: Elaboración propia

Incidentes laborales en la operación de la empresa

La empresa Minpex S.A.C. tiene como parte de sus actividades principales realizar el traslado de documento mercantiles por lo que está expuesta a diversos tipos de incidentes, entiéndase incidente como un evento que se produce en la operativa diaria de la empresa que perjudica la normal ejecución del servicio por ejemplo choques vehiculares, atropellos, averías en los vehículos, deficiencias en la manipulación de la documentación entre otros. Para estos casos la empresa tiene previstos dos escenarios principales:

- **Incidentes de bajo impacto:** Son eventos menores que puede asumir la empresa de manera eventual sin afectar gravemente la operativa. En este escenario la empresa se vale de diferentes mecanismos como por ejemplo enviar unidad de reemplazo, uso de SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito), coordinación con los clientes, gestionar servicios no programados en la ruta, entre otros. El promedio de incidentes de bajo impacto es de 70 casos por mes y en la mayoría de los casos el impacto económico es cero soles para la empresa.
- **Incidentes de alto impacto:** Son eventos críticos que perjudican directamente la operación normal de la empresa y la atención a los clientes. En este escenario la empresa hace uso de un seguro particular que protege a la empresa de manera económica con el fin de cubrir la eventualidad para ella o un tercero (cliente) llegando a ser la cobertura de hasta el 100% de la

perdida ocurrida siempre y cuando Minpex S.A.C. haya cumplido con los requisitos solicitados por la empresa aseguradora. El promedio de incidentes de alto impacto es de 15 casos por mes y en todos los casos representa un impacto económico para la empresa donde se espera que las sumas de las primas entregadas a la aseguradora no superen el 15% de la facturación mensual de la empresa.

2.3. Conceptual

Como constructos que se generan de la presente investigación podemos mencionar lo siguiente:

Respecto a la Primera Variable Gestión de Documentación Mercantil.

La correcta gestión de la documentación es un factor crítico de éxito para las empresas de Gestión de Documentación Mercantil.

Respecto a la Segunda Variable Optimización de la Gestión.

1er Constructo: Podemos decir que para toda empresa de traslado de documentos mercantiles la aplicación de nuevas tecnologías enfocadas a la digitalización y trazabilidad de la documentación permitirá mejoras sustanciales en la administración de la empresa respecto a mejorar sus tiempos de atención, costos y ayudara a la competitividad de la empresa.

2do Constructo: El desempeño del servicio de una empresa de gestión de documentación mercantil es directamente dependiente de la gestión de sus unidades de transporte livianas. Esto quiere decir que al tener un adecuado plan de mantenimiento de unidades livianas y una adecuada gestión de rutas la administración de la empresa será más óptima.

2.3.1 Gestión de documentación

Para poder entender el concepto Gestión de Documentación es necesario primeramente mencionar que Gestión viene a ser un conjunto de conocimientos sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica. En ese sentido el concepto de Gestión de documentación se alinea a lo mencionado y coincidimos con el artículo de la revista Caribeña de Ciencias Sociales donde se ha publicado: La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones por Rodríguez Cabrera, Mariolis y Mena Mugica, Mayra M. (2016) mencionan que Cortiza Enríquez, Yinet. (2006), considera esta actividad como un conjunto de operaciones y de técnicas relativas a la concepción y a la evaluación de los sistemas administrativos que se requieran desde la creación de un documento hasta su destrucción o transferencia a los archivos.

Para Cruz Mundet, José Ramón (2006), gestión de documentos viene a ser la traducción literal del término norteamericano records management, que también se pudiera traducir como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones(...) no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los

mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas.

Por otra parte, Heredia Herrera, Antonia (2007) plantea, que la gestión documental no es sólo tratamiento archivístico, aunque éste forme parte de la misma, la define como: el conjunto de intervenciones archivísticas desde la creación o desde la producción de los documentos hasta después de decidida su conservación permanente buscando su mayor rentabilidad para la sociedad.

La gestión de documentación es una actividad casi tan antigua como la escritura, se origina por la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos.

Este tipo de documentos fueron plasmados en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos o papel, su gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

Función de la gestión documental

Su principal función es garantizar el control, organización y clasificación de documentos, todo a través de un seguimiento y análisis permanente de la estructura organizacional de cada archivo creado o recibido. Existen objetivos que contribuyen a entender su importancia, por ello sus objetivos más destacables son:

- Establecer y gestionar políticas para la creación y administración de los documentos.
- Organizar de manera lógica, eficaz y categorizada la documentación.

- Establecer estrategias técnicas y de gestión que permitan la conservación de la información.
- Garantizar la inmediatez de consulta y acceso a la información.
- Conservar y salvaguardar la información, por medio de su digitalización.

Estos objetivos y funciones le permiten a la empresa mantener unos estándares de calidad altos frente al manejo de la información tanto física como electrónica.

- Su organización presenta varias ventajas, como:
- Reducción de gastos.
- Reducción de tiempo de consulta.
- Aumento de seguridad.
- Facilidad de acceso a la información.
- Custodia de archivos.

Cabe resaltar que la gestión documental contribuye al crecimiento exponencial de una empresa, si esta le da un buen manejo a la información, así como a las bases de su estructura organizacional.

2.3.2 Documento

Es todo registro de información independiente de su soporte físico. Los documentos pueden ser textuales (manuscritos, mecanografiados o impresos), iconográficos (mapas, planos, dibujos, fotografías, diapositivas, entre otros.), sonoros (discos, cintas magnetofónicas, discos compactos), audiovisuales

(cintas de video, películas cinematográficas), electrónicos (disquetes, CD.ROM, bases de datos, aplicaciones de escritorio como procesadores de texto y planillas electrónicas, entre otros), virtuales (webs, blogs) y cualquier otra propuesta que el avance tecnológico pudiera plantear en el futuro.

Los documentos deben presentar un orden y clasificación para poder ubicarlos o consultarlos fácilmente según sea el caso, es por ello que se deben emplear los siguientes procesos:

a- Clasificación: Es la agrupación de documentos por función, es decir en series derivadas de los diferentes tipos de actividades y operaciones en un entorno determinado.

b- El orden: Consiste en poner en orden (cronológico, alfabético, numérico...) las unidades documentales (documentos o expedientes) dentro de las series constituidas.

- **Orden cronológico:** Se basa en un elemento presente en prácticamente cualquier documento, su fecha, y se concreta en la secuencia año, mes, día. Comenzando por el año más remoto, los documentos se suceden hasta la fecha más reciente, dentro de cada año por meses y dentro de éstos por días
- **Orden alfabético:** Tiene como referente principal los apellidos de una persona o la razón social de una empresa y utiliza las letras del abecedario como criterio de ordenación.
- **Orden numérico:** Utiliza un sistema de códigos, por ejemplo, el número de una factura o un recibo, número de un expediente, número de

identificación personal, día de entrada o salida de la correspondencia, entre otros.

c- Almacenamiento: Es el archivo ya sea físico se forma mediante cajas archivadoras o el digital en una base de datos u otro sistema, que posibilite su la localización a través del correspondiente código de archivo.

d- Reproducción de documentos: Es el proceso que permite reproducir un contenido mediante la utilización de la fotocopia, el facsímil o una fotografía.

e- Destrucción de documentos: Es un elemento clave para un funcionamiento responsable de toda empresa, ya que están impresos los datos personales de los clientes, de las empresas, de los empleados, de transacciones importantes, números de cuentas, cheques anulados, y un largo entre otros.

Es por ello que debe seguirse el siguiente proceso:

- 1- Certificado de destrucción:** Una vez finalizado el proceso, de reseña del documento a desechar, se le elabora un certificado que acredita la correcta destrucción
- 2- Gestión de incidencias:** También se elabora un registro y un informe que detalla todo el proceso, para asentar que fue correctamente destruido.

2.3.3 Documentos mercantiles

Son las Letra de Cambio, los Pagarés, Cheques, Recibos, Facturas, Notas de Débito y Crédito, planillas de sueldos, vales de mercaderías, etc. Los cuales sirven para legitimar el ejercicio de las transacciones y documentar las operaciones mercantiles en los comprobantes de contabilidad.

a- Tipos de documentos mercantiles

- **Documentos negociables;** son todos aquellos documentos que se pueden negociar a través de endosos, descuentos en una entidad financiera antes de su vencimiento.
- **Documentos no negociables;** son todos aquellos documentos que sirven de base para los registros en los libros de contabilidad y a la vez pueden formar pruebas desde el punto de vista legal.

A continuación, mencionamos algunos documentos mercantiles:

Letra de cambio: Documento mediante el cual una persona ordena, a otra que pague a favor de un tercero una determinada cantidad de dinero.

Pagare: Es un documento mediante el cual la persona que firma es denominada suscriptor, y está obligado a pagar incondicionalmente una cantidad de dinero en una fecha determinada.

Cheque: Documento escrito a través del cual se ordena un instituto de crédito donde se tenga una cierta cantidad de dinero.

Recibo: Es un documento en el cual quien firma, reconoce haber recibido la cantidad que en el mismo se expresa por concepto de dinero u otra cosa.

Factura: Comprobante que el vendedor entrega al comprador, en el que se detallan las mercancías compradas.

Boleta de Venta: Es un comprobante de pago que se genera en operaciones que involucra consumidores o usuarios finales.

Guía de Remisión: La guía de remisión es un documento que sustenta el traslado de bienes entre distintas ubicaciones geográficas.

Nota de débito: Se pueden emitir en los casos de aumentos por diferencias de precios, intereses por operaciones a plazo, por gastos de cobranza de una factura, para dejar sin efecto la emisión de una nota de crédito, o por cualquier otro motivo en el que se aumente el monto de lo facturado.

Nota de crédito: La nota de crédito se emplea a la inversa de la nota de débito, para documentar un crédito a favor de otra persona, un cliente, por falla de mercaderías vendidas, rebajas de precio, devoluciones o descuentos especiales o por errores de factura en los cuales el importe de ésta es superior al que corresponde.

Vale: Es un documento que se puede canjear por una cantidad de dinero, un objeto o un servicio.

Contratos de Compra Venta: Es un acuerdo escrito en el que dos o más partes se comprometen a respetar y cumplir una serie de condiciones.

Pólizas: Es un documento con el que se formalizan algunos tipos de contratos como los de seguros, mercantiles o de operaciones comerciales.

2.3.4 Documentos valorados

Son aquellos que poseen un valor monetario, el traslado y distribución de estos documentos se realiza en condiciones de seguridad desde la recepción del hasta la entrega a su destinatario. Un ejemplo son el reparto de tarjetas de crédito o débito, de membresía, cheques, pagares, carta fianza, facturas y demás documentos de valor comercial. Los documentos Valorados requieren de un riguroso control con el objetivo de evitar pérdidas y/o fraudes, por lo que son supervisados por las áreas de auditoría y control de los bancos.

2.3.5 Documentos digitales

Historia de la digitalización:

La digitalización a nivel mundial

A inicios del año 90 se transmitía imágenes mediante el Telediágrafo. En 1913 se creó el Belinógrafo, este invento transmitía imágenes a través de la línea telefónica, que a lo largo del tiempo se denominó FAX. Con el paso de los en cuanto la digitalización de documentos beneficia a las empresas, lo resultados estadísticos fueron los siguientes:

La búsqueda y distribución de documentos en papeles representan 90% de las actividades de los empleadores, el tiempo que emplea un trabajador en buscar un documentos o información es el 30%, un documento es fotocopiado alrededor de 20 veces, la cantidad de copia es alta, casi el 10% de los documentos se pierden o se deterioran.

Finalmente, la Universidad de British Columbia y la Unesco en el año 2012 realizaron una conferencia donde se concluyó que la información digital posee un valor económico, no solo en valor monetario sino cultural y patrimonial para todo el mundo.

La digitalización en el Perú

El congreso de la República publico la Ley 27269 de firmas y certificados digitales, pero posteriormente en el año 2007 se publica el Decreto Supremo N° 004-2007-PCM derogando la ley anterior.

El servicio de digitalización y producción de microformas en los últimos años ha crecido y va dejando de lado los grandes costos de inventario en almacén y los gastos referido a este. Asimismo, este servicio ayuda a las personas a estar más cerca y tener una mayor facilidad de información o incluso la documentación que requiere. Para la digitalización de documentos legales los tramites de solicitud de préstamo son engorrosos y tiene una larga duración; por ello, la cuarta disposición final del reglamento menciona la función de los fedatarios, autorizados mediante el decreto legislativo 68 y el artículo 127 de la Ley N° 27444. Los servicios de digitalización se rigen bajo el sistema de precios

unitarios. En estos últimos años el precio unitario por imagen digitalizada es aproximadamente 1 S/.

Los documentos digitales no reciben su nombre por la forma mediática en la que se presenta la información, sino por la manera particular en la que es registrada. Estos documentos son cualquier unidad significativa independiente de información registrada en un CD Rom, disco duro, *pendrive* u otro dispositivo de almacenamiento electrónico donde se registran a través de codificaciones que se basan en el uso de combinaciones de señales eléctricas positivas y negativas, las cuales se representan de distinta manera.

Es toda información que cabe en un espacio digital. Los documentos digitales también llamados electrónicos son aquellos documentos que están en formato electrónico, creados, almacenados y difundidos por un sistema informático

El término digitalización se puede asociar a la forma como una imagen ya sea texto, fotos, formatos, sonido, entre otros, se pueden convertir en idioma comprensible para los computadores. Esto se logra mediante las señales exteriores que hacen posible la identificación en su estado natural, se transforma en código binario (**0s y 1s**) mediante el uso de programas de acuerdo con los requerimientos.

Características de los documentos digitales

- Implica el carácter funcional ya que no permanecen estáticos como los tradicionales, por lo que tiene los siguientes caracteres:
- Permite que el usuario pregunte por contenidos, ingrese comentarios,

modifique o agregue contenidos.

- Reacciona ante exigencias del lector, cambiar aspectos del formato dependiendo de quién lo consulta, presenta parte de la información del contenido como respuesta a preguntas, o hace que determinados programas se corran cuando el usuario manipule lugares, señales o aspectos del documento.
- Permiten integrar en un sólo ambiente, información registrada en forma de texto, de imágenes fijas o en movimiento, y de sonido.
- A quien los elabora le permiten combinar distintas formas de presentación de la información en un sólo documento.
- Combina texto con sonido; sonido con imágenes; imágenes con texto, o las tres cosas simultáneamente, es a esta posibilidad de utilizar múltiples medios informativos, lo que denomino les otorgó el carácter multimediático.

A diferencia del tradicional este documento establece relaciones entre una palabra, o una frase que aparezca en un lugar ya sea un párrafo, página o sección con otra palabra o frase en otro lugar del documento. Esto permite saltar de un lugar a otro del documento y recorrerlo, consultarlo o leerlo de manera no lineal.

Los documentos digitales superan las limitaciones, permiten la posibilidad de establecer hiperrelaciones entre documentos ubicados en distintos sitios Web, sin importar la región o país donde se encuentren, sin importar su ubicación si

están en un medio conectado en red con Internet, puedan ser accedidos desde cualquier otro lugar.

Mutabilidad e identidad en los documentos digitales:

Carácter “mutable” de los documentos digitales

Se origina en el mismo medio en que se publica, esto facilita realizar cambios en él, no se necesita reproducirlo por entero una vez que se le hayan efectuado cambios, estos documentos son cambiados y mejorados frecuentemente, esa es la razón de su gran mutabilidad.

“Volatilidad” de los documentos digitales

Es fácilmente publicable para que en cualquier parte del mundo lo pueda consultar pero así como es fácil publicarlo, es fácil sacarlo de circulación. La corta vida de algunos sitios web, trae como consecuencia que el documento que se consulte hoy, mañana ya no esté, deja de ser accesible o puede dejar de existir.

Los documentos electrónicos que no han sido respaldados y procesados para hacerlos recuperables, pueden tener una vida corta, una vida volátil, por ello al momento de citarlos es necesario dejar claro en qué fecha y hora se consultó.

2.3.6 Documentos tradicionales

Son aquellos que contengan cualquier unidad significativa de información que haya sido registrada en un soporte físico y que permite su almacenamiento y posterior recuperación. Por ejemplo: libros, revistas, cartas, facturas, y los informes escritos de diverso tipo. También se consideran documentos los dibujos, los gráficos, las fotografías, las películas, los videos y las distintas

formas de sonido grabado como discos, cintas, cassetes sin importar el soporte en que se registra la información: papel, cuero, cortezas, celulosa, acetato o cinta magnética. Pueden ser tanto documentos impresos como audiovisuales.

Características de los documentos tradicionales

La lectura de un documento tradicional es pasiva ya que el documento dice y el lector interpreta a partir de lo que percibe. Además, el lector no es capaz de agregar nuevos contenidos a los ya establecidos en el documento o de incorporarle ideas que genera la lectura. Para que esto no suceda, los editores han inventado los llamados puntos de acceso a los contenidos de los documentos impresos: tablas de contenido, índices cronológicos, onomásticos y geográficos.

Los documentos tradicionales sufren limitaciones por el carácter monomediático de su condición. Los documentos impresos, por ejemplo, no pudieron nunca suplir plenamente a la palabra hablada en el proceso comunicacional.

Exigen lecturas lineales: un libro se lee desde la primera página hasta la última; una película se ve desde el principio hasta el fin. Pero la linealidad, sin embargo, parece ser la limitación más sentida por los autores que por los usuarios del documento tradicional.

Siempre presentará obstáculos para su acceso total. Al lector le es imposible, por sí mismo, llegar hasta las fuentes que los autores señalan, refieren o citan.

Tabla 4

Beneficios para el cliente

Consulta Digital	Consulta Manual
Eficiencia en la consulta	Riesgos por pérdida de documentos
Consultas simultáneas por una gran cantidad de usuarios.	Perdida de la nitidez de los documentos Daño gradual con el paso del tiempo
Alta confidencialidad Tiempo ilimitado	Bajo nivel de confidencialidad Limitación de tiempo y distancia
Liberación de espacios físicos	Reducción de las áreas por archivo físico
No necesita la intervención de otras personas	Necesita la intervención de otras personas
Se comparten los documentos través de la red	Seguridad e integridad de la información a través de perfiles de usuarios, firewalls, entre otros

Fuente: Elaboración propia

2.3.7 Proceso

Es una secuencia de pasos dispuestos con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

2.3.8 Proceso de digitalización de documentos

En el proceso de digitalización de documentos son los pasos para convertir los registros físicos, en formatos digitales.

El documento se digitaliza al ser transformarlo en una imagen. El proceso de digitalización convierte el papel en un archivo informático (mediante un escaneo) que se puede almacenar en un ordenador o en otro soporte informático.

La mayoría de la información que maneja una empresa se genera en forma física plasmada en papel, estos soportes se acumulan con el tiempo y ocupan

un gran espacio físico. Esto genera un alto número de documentos en papel de difícil accesibilidad y con una alta probabilidad de pérdida o deterioro de datos. A pesar de establecerse un orden, encontrar un documento resulta difícil, con la pérdida de tiempo que eso supone.

Con la digitalización de documentos, el proceso y el manejo de la documentación se hace en forma más sencilla:

Desde un ordenador u otro dispositivo compatible, y sin moverse del lugar, se puede tener acceso a los archivos que se necesitan y convertirlos de nuevo en papel de ser necesario. Pueden incorporarse sistemas de seguridad para que sólo accedan las personas autorizadas, también:

- Permite la posibilidad de distribuir el contenido, total o parcial, por medio de email.
- Sirve para tener copias de seguridad de los documentos en papel originales, evitando su desgaste por el uso.
- Facilita la labor comercial, al poder ofrecer información de productos, catálogos o elaborar presupuestos de una forma más sencilla y profesional.

También permite digitalizar otras fuentes de datos como: fotografías, música, mapas, videos, entre otros.

Puede hablarse de dos razones principales para digitalizar un documento:

- Mejorar las condiciones de accesibilidad, ya que un documento digital puede estar disponible para varios usuarios simultáneos en cualquier parte del mundo y en cualquier horario.
- Preservar los originales de la manipulación física.

Factibilidad de la digitalización de documentos

- Definición de la principal razón para digitalizar (acceso, preservación o ambas)
- Selección del material (calidad y cantidad). Uso actual y potencial de los materiales.
- Disponibilidad de recursos humanos, institucionales o externos
- Situación de privacidad de los documentos
- Variedad de formatos para almacenar los documentos ya digitalizados.
- Traslado seguro y rápido
- Sin limitación de tiempo

2.3.9 Custodia de documentos mercantiles

En el Servicio de recojo de la documentación, se hace cargo de la retirada de la documentación de las instalaciones del cliente y realiza su traslado a la empresa, donde se comprueban en el lugar los fondos documentales que se van a trasladar, los contenedores, su identificación y codificación.

La custodia es el servicio por el que se administra la documentación de los clientes ya sea física o en medios magnéticos. Dentro del servicio de custodia se ofrece la consulta, préstamo, levantamiento de inventario y conservación de los documentos físicos.

La importancia de la gestión documental es administrar el flujo de estos documentos en lo que dure su ciclo de vida.

2.3.10 Traslado de Documentos

Es la secuencia de actividades que tienen como objetivo mover documentos de un lugar origen a un lugar destino

2.3.11 Recursos tecnológicos

Escáner: Los escáneres son periféricos diseñados para registrar caracteres escritos o gráficos, en forma de fotografías o dibujos, convirtiéndolos en información binaria comprensible para ésta. El funcionamiento para un escáner es similar al de una fotocopiadora, ya que se coloca una hoja de papel que contiene una imagen sobre una superficie de cristal transparente; bajo el cristal existe un lente.

Como se puede apreciar en la figura los principales recursos que son necesarios para el proceso de digitalización de documentos son: el escáner, una computadora y un programa de reconocimiento.

Ventajas de los recursos digitales de información.

La digitalización plantea un cambio radical en el tratamiento de la información, permite el almacenamiento de grandes cantidades de contenido en dispositivos de tamaño reducido o, lo que es más revolucionario, liberarla de los propios objetos y de sus características materiales y hacerla residir en redes informáticas o buzones virtuales, también ofrece los siguientes beneficios:

- Son accesibles desde cualquier lugar y en tiempo real.
- Elimina el extravío de documentos

- Permite un rápido y fácil acceso a la información.
- Resguarda la información en múltiples formatos electrónicos.
- Controla el acceso a la información a través de firmas digitales.
- Mejora los tiempos de traslado y acceso para la búsqueda de documentos
- Permite almacenar todo tipo de documentos (tamaño, formato, color, entre otros.).
- Resguarda la documentación.
- Optimiza el espacio físico convirtiendo pilas de papel en bases de datos
- Protege la información teniendo varios respaldos
- Agiliza y hace eficiente el servicio a clientes
- Ordena de manera lógica los expedientes.
- Permite una fácil distribución de documentos vía Internet o intranet
- Protege la información contra el deterioro de los mismos
- Reduce costos de operación.
- Incrementa la productividad.
- Bajo costo de almacenamiento
- Elimina costos de impresión, fotocopiado de documentos.

Se evidencian razones suficientes para que las empresas implementen una gestión de documentación digital, ya que simplifica la recepción, acceso, almacenamiento y tiempo de entrega de la documentación que requiera cada cliente, elimina el tiempo de espera, los costos de espacio para almacenamiento, materiales, personal y vehículos para el traslado, es posible realizar la gestión de documentación en un espacio reducido y de forma eficiente.

También permite cambiar el procedimiento tradicional de clasificación y catalogación de los archivos indistintamente del tipo de información ya sea texto, video, sonido, imágenes entre otros.

Archivo electrónico:

Se refiere a cualquier documento electrónico que puede ser leído a través de computadores u otros dispositivos.

Características de la documentación:

- **Autenticidad:** Persistencia a lo largo del tiempo de las características originales del documento respecto al contexto, la estructura y el contenido”, es decir, que un documento sea lo que pretende ser.
- **Fiabilidad:** Es la capacidad de un documento para servir de prueba fidedigna, aspecto que hace referencia a la autoridad y veracidad de los documentos como prueba.
- **Integridad:** Se entiende como el hecho de que un documento esté completo y no haya sido alterado.
- **Disponibilidad:** entendida como la capacidad de localizar, recuperar, presentar e interpretar un documento. Los documentos que poseen estas características tendrán el contenido, la estructura y el contexto suficientes para ofrecer una visión completa de las actividades y las operaciones a

las que se refieren, y también reflejarán las decisiones, acciones y competencias.

2.3.12 Optimización de la administración de la empresa

De acuerdo Delgado y Ena citados en Roque Bonilla, Jeans Arnold (2016), indican que la gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución o empresa; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (p.35)

Por otro lado, entendemos administración como el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

En la actualidad los factores que más influye en el desarrollo de una empresa son los tecnológicos. Debido a la aparición constante de nuevos productos, servicios, técnicas, entre otras que modifican las necesidades de los clientes como las de los fabricantes y distribuidores, se observan nuevos materiales que están sustituyendo a los tradicionales; nuevas formas de comunicación aparecen cotidianamente; los equipos electrónicos y de cómputo se han vuelto de uso común; existen nuevas y mejores técnicas de procesamiento de información, surgen nuevos y mejores materiales, equipos entre otros.

El cambio tecnológico se ha dado de manera importante, además, en los procesos de distribución y comercialización de múltiples productos y servicios; en la manera de administrar el negocio; y, de manera importante, en la forma en que se protege el medio ambiente.

Es importante, señalar que los cambios tecnológicos obligan a los empresarios a desarrollar nuevos conocimientos porque por no mantenerse actualizados, sus empresas no podrían competir con eficacia.

Es por ello que para una eficiente gestión de documentación es necesario modernizar los procedimientos y los recursos, en este caso a través de la digitalización de la documentación mercantil, para lo cual es necesario el uso de recursos específicos que permitan digitalizar los documentos y posteriormente colocarlos en una carpeta y en un buzón personalizado para que el cliente pueda tener acceso a ella, sin intervención de terceros, límite de tiempo o distancia.

Los documentos impresos tienen valor, pero se puede lograr aún más cuando cambia de papel a digital porque la información puede fluir ya sea como documento impreso, mensaje de correo electrónico, documento interactivo, para lectura en tabletas, PC o teléfonos.

Eficiencia del servicio

Según Idalberto Chiavenato (2004, pg 52) la eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados

Para Koontz y Weihrich (2004, pg 14) La eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Según Robbins y Coulter (2005, pg 7) La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión

Para Reinaldo O. Da Silva (2004, pg 4) La eficiencia significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada

Con respecto a la digitalizar los documentos la eficiencia logra una mayor productividad en la empresa ya que influye en las siguientes actividades:

- Incremento de la eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos.
- Permite un acceso rápido y seguro a la información reduciendo los tiempos de búsqueda
- Ahorro de Costes, se reducen los espacios donde almacenar la documentación, ya que no está en papel, con los diferentes ahorros que esto también lleva asociados (archivar, imprimir, fotocopiar, buscar entre otros.
- Ahorro de tiempo al acceder la documentación en un solo sitio ese agiliza las tareas dentro de la organización y de respuestas a los clientes.
- Al ser un documento electrónico se evita todo el proceso de archivado de documentos físicos.
- Permite un mejor clima laboral

2.3.13 Seguridad de la información

Méndez, H. (2003) por seguridad de la información se entiende el conjunto de medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger la información, son todas aquellas políticas y medidas que rigen el tratamiento de los datos que se utilizan en una organización.

Una de las amenazas de la seguridad de los archivos es su formato impreso en papel están amenazados por la contaminación generada por hongos, los

cuales los deteriora, aunado a ello por la intervención de gran parte del personal y de transporte se pone en el riesgo la confidencialidad de la información, la siguiente tabla ilustra la diferencia entre un sistema manual y un sistema digital de documentación.

Tabla 5

Diferencia entre un sistema manual y uno digital

Manual	Digital
Utiliza papel	Se utiliza bases de datos
Se daña con facilidad	Se mantiene a través del tiempo
Corre el riesgo de extravíos	Se ubica fácilmente
El papel se deteriora y borra la información	No presenta deterioro
Se respalda en papel	Se respalda en dispositivos tecnológicos
Hay manipulación de terceros	Restringe el acceso
No requiere autenticación	Requiere autenticación y autorización

Fuente: Elaboración propia

Un sistema de seguridad de documentos en papel está garantizado por su restricción de acceso, sin embargo, mantener todos y cada uno de los documentos bajo llave, en bóvedas o casilleros representa tiempo y espacio, atentar contra la confidencialidad al entregarlos a terceros para ser trasladados a sus propietarios, un sistema de seguridad con estas características no es operativo.

Sin embargo, un sistema digitalizado garantiza la conservación del formato y la confidencialidad de la información y, en consecuencia, su operatividad, ya que el acceso a la base de datos se restringe de forma selectiva a través de medios electrónicos, mediante la clasificación del perfil del usuario, con por niveles de permisos o mediante el uso de una contraseña.

Las amenazas pueden ser controladas mediante la instalación de software de seguridad, como un antivirus, programas anti-spyware entre otros.

El sistema de identificación y autenticación electrónica más utilizado y requerido por Ley en la mayoría de los casos es la firma electrónica, es un concepto jurídico electrónico igual a la firma manuscrita, donde una persona acepta el contenido de un mensaje electrónico a través de cualquier medio, la firma electrónica de documentos permite a los remitentes firmar los documentos de salida y, por otro, a los receptores asegurarse de que los documentos que reciben provienen del emisor indicado y también de que no se han producido modificaciones desde que fue autenticado.

La seguridad de la información se ha convertido en un elemento importante que debe ser tomado en cuenta una prueba de ello es que, actualmente, existen organizaciones públicas o privadas, especializada en temas de seguridad y han publicado directrices para contribuir con las empresas para hacer frente a las violaciones de la seguridad.

Un ejemplo es la norma ISO 27002, es un estándar implementado por la Organización Internacional de Normas, cuenta con 14 capítulos que se ocupan específicamente de la seguridad de la información. La norma ISO 27002, publicada originalmente como un cambio de nombre de la norma ISO 17799, describe una serie de posibles controles y mecanismos para lograr una mayor seguridad de los documentos y los datos.

2.3.14 Productividad

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

Para Galindo, M y Ríos, V (2015) La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (pg 2)

2.3.15 La Eficiencia, eficacia y productividad en una empresa

Eficiencia, eficacia, son conceptos que se utilizan mucho, tanto por su impacto dentro de la actividad diaria de la empresa, como por su aplicabilidad son: eficiencia, eficacia y productividad. los define así:

- **Eficacia:** Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.
- **Eficiencia:** Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo.
- **Productividad:** Se trata de la relación producto-insumo en un período específico con el adecuado control de la calidad. Puede expresarse con la siguiente ecuación:

Producción = Productividad / Insumo

Hernández en su libro “Introducción a la Administración”, establece que la productividad La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados. (pg.4)

Dentro del concepto productividad existen una serie de términos que hay que tomar en cuenta: tecnología, organización, recursos humanos, relaciones laborales, condiciones de trabajo y calidad.

Estos 3 conceptos, productividad, eficacia y eficiencia, pueden ir juntos, pero siempre según los objetivos que persiga el negocio, ya que la productividad es la diferencia entre eficiencia y eficacia, lo que indica que, aun en una misma empresa, se debe considerar que existirán unidades con diferentes niveles de productividad.

2.3.16 Plan de mantenimiento para los vehículos livianos de la empresa

Una de las actividades importantes de la empresa Minpex S.A.C, es el transporte de los documentos mercantiles desde la empresa a su lugar de origen y viceversa, la empresa y los clientes dependen del estado de los vehículos para ejecutar con éxito sus actividades, sin embargo, algunas veces se ven afectadas por averías de los mismos, es por ello que se debe establecer un plan de mantenimiento.

1- Establecer qué tipo de mantenimiento se requiere:

a- Mantenimiento correctivo: Se reparan diferentes partes del vehículo en el momento que dejan de funcionar o empiezan a fallar.

b- Mantenimiento preventivo: Consiste en seguir las instrucciones del fabricante, que se detallan en el manual del vehículo, los tipos de servicio y los espacios de tiempo en que deben realizarse las operaciones de mantenimiento.

c- Mantenimiento predictivo: Se realizan diagnósticos o mediciones que permiten predecir si es necesario realizar correcciones o ajustes antes de que ocurra una falla.

2- Revisiones o inspecciones: Estas deben enfocarse en el funcionamiento, ajustes, reparaciones, limpieza, lubricación entre otros, también deben realizarse en forma periódica mediante un plan mensual, semestral o anual. Sin embargo, es importante verificar regularmente, por simple observación, el estado de llantas, luces de freno, direccionales entre otros. También estar atento a cualquier ruido anormal.

3. Verificación mensual: El mantenimiento debe verse como una rutina básica hay que acudir al mecánico periódicamente y verificar por lo menos una vez al mes los siguientes aspectos:

a- Frenos: Revisión del nivel de líquido para prevenir o detectar fugas

b- Fajas o bandas: Del ventilador, alternador, aire acondicionado o dirección hidráulica los cuales tienden a dañarse, hay que verificar quebraduras o espesores y reemplazarlas de ser necesario.

d- Llantas: Hay que poner atención al tipo de desgaste que presente. Si se ubica al centro, indica que la presión se mantiene por encima de lo que recomienda el fabricante; si es hacia los lados, puede ser que la presión está más bien por debajo. La presión adecuada evita el desgaste y ahorra combustible. Usualmente lo que indica el fabricante oscila entre 1.9 y 2 kilos (28 y 32 libras).

e- Batería: Se revisa el nivel de agua, el cual debe estar por encima de las celdas, pues éstas deben permanecer sumergidas en el líquido.

f- Cambio de aceite: Se revisa los niveles del aceite del motor, en las fechas de cambio que indican, generalmente lo recomendado es cada 3000 o 5000 km, aunque hay aceites que pueden durar hasta 10000 km.

2.3.17 Plan de capacitación digital del personal

La digitalización cuenta con el potencial para establecer un cambio de alto impacto en la organización, es por ello que el capital humano debe prepararse para la transición, después de resaltar la importancia hay que lograr que el personal se sienta totalmente involucrado. Es por ello que hay que capacitar al personal para que ejecute con éxito los nuevos procedimientos de trabajo.

2.3.18 Normas legales

Las siguientes leyes, decretos y normativas a la fecha que regulan y definen los requisitos que se deben cumplir para la certificación de la línea de digitalización de documentos:

- Ley N° 27269: LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES. Fecha de publicación: 28/05/2000

- Ley N° 27310: LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 11° DE LA LEY N° 27269. Fecha de publicación: 17/07/2000
- Ley N° 26612: Modifican el D. Leg N° 681, mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. Fecha de publicación: 21/05/1996
- Decreto Supremo 052-2008-PCM: REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES. Fecha de publicación: 19/07/2008
- Decreto Supremo N° 070-2011-PCM: MODIFICA EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 27269,

2.4 Definición de términos básicos

- **Aplicación:** Software descargable para dispositivos y ordenadores, que realiza una función útil y complementaria para el usuario.

- **Archivo Electrónico:** Se refiere a cualquier documento electrónico que puede ser leído.

- **Byte:** Es la unidad de información utilizada por los computadores.

- **Clasificación Documental:** Es la agrupación de documentos por función, es decir en series derivadas de los diferentes tipos de actividades y operaciones en un entorno de trabajo.

- **Digitalización:** Es el procedimiento tecnológico por medio del cual se convierte un soporte análogo (papel o electrónico) en una imagen digital

- **Documento Electrónico:** Toda representación de hechos, actos o información producida y conservada electrónicamente.

- **Documento de Archivo:** Información registrada, producida o recibida durante la iniciación, desarrollo o terminación de una función personal o institucional y que incluye contenido, contexto y estructura suficiente para servir como testimonio de esa actividad.

- **Documento Digital:** Es un producto de información y de comunicación, se crea, se utiliza, y tiene su ciclo de vida en un entorno digital.

- **Escáner:** Es el equipo o hardware usado para transformar la imagen que se encuentra en el papel o en una imagen digital para ser enviada al computador.

- **Gestión de documentación:** Es un sistema utilizado para gestionar documentos cualquiera sea el formato en que se encuentren sistematizados.

- **Optimización:** Es reducir o eliminar pérdida de tiempo, recursos, obstáculos y errores, llegando a la meta del proceso.

- **Administración:** Es una ciencia que tiene como objetivo principal lograr el máximo beneficio posible para una empresa mediante la organización, planificación, dirección y control de los recursos que tiene a su disposición

CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación entre documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 – 2019

3.1.2 Hipótesis específicas

- a- La automatización de documentación mercantil tiene asociación con optimizar la administración de la empresa MINPEX S.A.C.
- b- La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles tiene asociación con optimizar la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C
- c- La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos se asocia con optimizar la administración en la empresa MINPEX S.A.C.
- d- La adecuada gestión del personal operativo se asocia con un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.

3.2 Definición conceptual de variables

Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil

Según el diccionario de la Real Academia Española Gestión de Documentación Mercantil es la acción de gestionar o administrar un conjunto de documentos pertenecientes al mercader, mercancía o al comercio. Esto quiere decir que esta variable se relaciona directamente con las actividades de

gestionar los documentos que utiliza la empresa como parte de su giro de negocio.

Variable 2: Optimización de la Administración

Según el diccionario de la Real Academia Española Optimización de la Administración significa optimizar o mejorar la acción de administrar. Esto quiere decir que la variable en mención se relaciona con la forma de establecer mecanismos de mejora en la administración de la empresa.

3.2.1 Operacionalización de variable

- **Gestión de Documentación Mercantil**

Para operacionalizar la variable 1 correspondiente a Gestión de Documentación Mercantil se ha desagregado en las siguientes dimensiones: Documentos Gestionados, Eficiencia, Almacenamiento e Integridad de la Información.

Para medir la dimensión Documentos Gestionados se utilizó los indicadores Cantidad de documentos mercantiles con estado entregado y Cantidad de documentos mercantiles con estado no entregado

Para medir la dimensión Eficiencia se utilizó los indicadores Tiempo promedio de traslado de documentos y Entregas dentro y fuera del arco horario

Para medir la dimensión Almacenamiento se mide con los indicadores Cantidad de documentos almacenados y Tiempo de almacenamiento

Para medir la dimensión Integridad de la Documentación se utilizará el indicador Cantidad de documentos entregados sin alteraciones

- Optimización de la Administración

Para operacionalizar la variable 2 correspondiente a Optimización de la Administración se ha desagregado en las siguientes dimensiones Eficacia, Personal Operativo, Acuerdos de Servicio, Herramientas tecnológicas, Optimización y Vehículos Livianos.

Para medir la dimensión Eficacia se utilizará el indicador Nivel de satisfacción del cliente.

Para medir la dimensión Personal Operativo se utilizará el indicador Nivel de Rotación de Personal operativo

La dimensión Acuerdos de servicios se medirá con el indicador Nivel de cumplimiento del servicio y Cantidad de Penalidades incurridas.

La dimensión Herramientas tecnológicas se medirá con el indicador Porcentaje de automatización del proceso.

La dimensión Optimización se medirá mediante el indicador Porcentaje de optimización del proceso.

Y finalmente la dimensión de Vehículos Livianos se medirá mediante el uso del indicador Cantidad de fallas mecánicas.

De acuerdo al detalle mencionado procedemos a detallar la operacionalización de las variables en la tabla a continuación:

Tabla 6

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	N ° DE PREGUNTAS	PORCENTAJE %	ESCALA VALORATIVA
Variable 1: Gestión de documentación Mercantil	Documentos Gestionados	Cantidad de documentos mercantiles con estado entregado	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?	2	15.4	Escala de medición: Cuestionario 1: -Alto -Medio - Bajo
		Cantidad de documentos mercantiles con estado no entregado	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?			
	Eficiencia	Tiempo promedio de traslado de documentos	¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?	3	11.5	
		Entregas dentro y fuera del arco horario	¿Considera usted que el traslado de sus documentos llega a tiempo?			
	Almacenamiento	Cantidad de documentos almacenados	¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?	2	7.7	Cuestionario 2: SI- NO
		Tiempo almacenamiento de	¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?			
	Integridad de la documentación	Cantidad documentos entregados sin alteraciones	de	¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?	2	7.7
			sin	¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?		
			¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	N ° DE PREGUNTAS	PORCENTAJE %	ESCALA VALORATIVA
Variable 2: Optimización de la administración	Eficacia	Nivel de satisfacción del cliente	¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?	3	11.5	
			¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?			
			¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?			
	Personal operativo	Nivel de Rotación de Personal operativo	¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?	3	11.5	
			¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?			
	Acuerdos de servicio	Nivel de cumplimiento del servicio	¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?	3	11.5	
			¿Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?			
	Herramientas tecnológicas	Cantidad de Penalidades incurridas	¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?	2	7.7	
			En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?			
	Optimización	Porcentaje automatización de del proceso	¿Considera usted que la empresa Minpex cuenta con un servicio automatizado?	2	7.7	
En su opinión, ¿cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?						
Optimización	Porcentaje optimización de del proceso	En su opinión, ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?	2	7.7		

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	N ° DE PREGUNTAS	PORCENTAJE %	ESCALA VALORATIVA
Vehículos Livianos	Cantidad de fallas mecánicas	¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente? ¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?	2	7.7	
TOTAL			26	100	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV: DISEÑO METODOLOGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es una investigación de tipo aplicada y nivel correlacional.

Tamayo (2004), expone que existen dos formas de investigación la pura y la aplicada; la primera se apoya dentro de un contexto teórico con el propósito fundamental de desarrollar teoría a través de descubrimientos generalizados; mientras que la segunda busca confrontar la teoría con la realidad, estudia un problema concreto con características propias, dirigiéndose a la aplicación inmediata.

Es una investigación aplicada, puesto que se basa en la teoría pretendiendo dar solución a un problema concreto a través del estudio de una determinada muestra.

Sánchez y Reyes (2006, 79), indica que: “Esta orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados”. De acuerdo a lo mencionado por el autor; esta investigación también es de nivel correlacional, debido a que las hipótesis del estudio se establecieron para evaluar la relación entre dos variables de diferentes grupos en un contexto en particular. Nuestra investigación se centró en establecer la relación que existe entre las variables de estudio: Gestión de

documentación mercantil y optimización de la administración de la empresa Minpex S.A.C.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Dado que el objetivo del estudio fue analizar la gestión de la documentación mercantil y su optimización de la administración de la empresa Minpex; se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal. Según Hernández, et al (2006) señala que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.149).

4.2 Método de investigación

El método de la investigación ha sido el cuantitativo. Según Bernal (2010), el método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (pg. 60)

4.3. Población y muestra

Sobre lo mismo, Chávez (2007, p. 162), expone la población como: “el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados”, estando constituidas por características que permiten distinguir a los sujetos; delimitándolas con la intención de establecer algún parámetro muestral.

Por su parte, Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006), manifiestan que una vez elegido la unidad de análisis se procede a delimitar el universo de la población sobre el cual se pretende generalizar los resultados, a fin de proporcionar argumentos sólidos para la investigación; siendo la población el conjunto de los casos que poseen dicha unidad de análisis o características propias objeto de estudio.

En el estudio no se tomará una muestra, porque la población es pequeña, es decir la medición de las variables se realizará en toda la población por el tamaño, esto con el objetivo de no afectar los resultados.

En el estudio la población está conformada por 18 trabajadores de la empresa y sus 20 clientes siendo un total de 38 personas encuestados.

Tabla 7

Personal de la empresa

Personal	Cantidad
Gerencia	1
Gerencia de TI	1
Gerencia ventas	1
Gerencia logística de documentos	1
Asistente TI	2
Asistente RRHH	2
Asistente logística	2
Servicio al cliente	2
Mensajeros	5
Total Personal	18

Fuente: Elaboración propia

Clientes externos: 20 clientes de la empresa.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

Empresa MINPEX S.A.C

Dirección Legal: Cal. Cerro Verde Mza. N Lote. 16

Urbanización: San Ignacio de Monterrico (Alt de la Cdra 3 Calle Cerro Verde)

Distrito / Ciudad: Santiago de Surco

Periodo de Desarrollo: 2018 - 2019

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Al respecto Arias (2006), p.111), considera que “la técnica de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”, ya sea por la observación directa o por la encuesta (entrevista o cuestionario), análisis documental, análisis de contenido, entre otros.

La información se recolectó empleando la técnica de la encuesta mediante dos cuestionarios; uno para el personal de la empresa (cliente interno) y otro para sus clientes (cliente externo).

- **Cuestionario para el cliente interno:**

El cuestionario para el cliente interno ha sido elaborado con 14 preguntas cuyas respuestas han sido diseñadas en escala Likert, contando con la siguiente estructura respecto a la medida de las dimensiones identificadas para el presente estudio:

Tabla 8

Cuestionario para cliente Interno

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL		
DIMENSIONES A MEDIR	GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL	TOTAL PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Documentos Gestionados	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?	2
	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?	
Eficiencia	¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?	2
	¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?	
Almacenamiento	¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?	2
	¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?	
Integridad de la documentación	¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?	1
DIMENSIONES	OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	TOTAL PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Eficacia	¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?	1
Personal operativo	¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?	1
Acuerdos de servicio	¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?	2
	¿Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?	
Herramientas tecnológicas	En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?	1
Optimización	En su opinión, ¿cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?	1
Vehículos Livianos	¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?	1
TOTAL DE PREGUNTAS		14

Elaboración Propia

La aplicación de este cuestionario se realizó durante los tres primeros días del mes de marzo. El procedimiento consistió en alcanzar el cuestionario a cada personal de la empresa para que responda de acuerdo a su percepción y o conocimiento(condición). El tiempo de administración del instrumento fue de 15 minutos como máximo.

Cuestionario para cliente externo:

El cuestionario para el cliente externo ha sido un cuestionario de 12 preguntas con respuestas dicotómicas(si/no), siendo la siguiente estructura la medida para las dimensiones:

Tabla 9

Cuestionario para cliente Externo

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL		
DIMENSIONES	GESTION DE DOCUMENTACION MERCANTIL	TOTAL PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Documentos Gestionados	¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad? ¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?	2
Eficiencia	¿Considera usted que el traslado de sus documentos llega a tiempo?	1
Integridad de la documentación	¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?	1
VARIABLE DEPENDIENTE: OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN		
DIMENSIONES	OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	TOTAL PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Eficacia	¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio? ¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?	2
Personal operativo	¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo? ¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?	2
Acuerdos de servicio	¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?	1
Herramientas tecnológicas	¿Considera usted que la empresa Minpex cuenta con un servicio automatizado?	1
Optimización	En su opinión, ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?	1
Vehículos Livianos	¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?	1
TOTAL		12

La aplicación de este cuestionario se realizó durante los 7 primeros días hábiles del mes de marzo. El cuestionario fue alcanzado a cada cliente de la empresa para que responda de acuerdo a su percepción(condición). El tiempo de administración del instrumento fue de 15 minutos como máximo.

Del mismo modo, Arias (2004) considera “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo:

fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo likert), entre otros.

Validez del contenido

Según Bernal (2010), un instrumento de medición será válido si cumple con la función de medir exclusivamente la variable que se pretende medir.

En la presente investigación se hace uso de la validez de contenido, que según Bernal (2010), se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento de medición mide lo que debe medir. Para ello se debe tener un concepto claro de la variable a medir y evaluar si las preguntas del instrumento en realidad la miden.

Para la validación de los instrumentos de la Gestión de Documentación Mercantil y Optimización de la Administración en la empresa MINPEX S.A.C, se utilizó el Juicio de Expertos, para lo cual se solicitó la opinión de cinco jueces expertos, distribuidos de la siguiente manera: 2 expertos en metodología científica, 2 expertos en el tema de investigación y un estadístico.

Los resultados de los jueces expertos respecto a la valoración del contenido se observan a continuación:

Tabla 10
Valoración del instrumento de los Jueces

Jueces Expertos	Porcentaje Valoración
1) Mg. Alejandro Díaz Gonzales	80%
2) Dr. Hernán Ávila Morales	90%
3) Mg. Carolina Eche Herrera	70%
4) Ing. Carlos Edmundo Angulo Flores	95%
5) Mg, Roniee Raul Soto Espinoza	100%
Promedio	87%

Fuente : Elaboracion Propia

(Aquí se midió en una única evaluación la valoración de los jueces respecto a los dos instrumentos tal como se muestra en el Anexo 04)

Por otro lado, para el caso de **Cientes Internos** se validó la Consistencia del Instrumento mediante el método de Porcentaje de Acuerdo entre los Jueces, Para esto se consideró las valoraciones de los jueces que indicaban Bueno y Muy Bueno con valor 1 y valoraciones Muy Deficiente, Deficiente y regular con valor 0, mostrándose el promedio del porcentaje de acuerdo fue 98.57% mayor al 70% por lo tanto, el cuestionario elaborado para este fin tiene validez de contenido.

Evaluación de Jueces:

Tabla 11

Cuestionario Clientes Internos (Porcentaje de Acuerdo entre los Jueces)

PREGUNTA/EXPERTO	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Acuerdos	%
1	1	0	1	1	1	80	
2	1	1	1	1	1	100	
3	1	1	1	1	1	100	
4	1	1	1	1	1	100	
5	1	1	1	1	1	100	
6	1	1	1	1	1	100	
7	1	1	1	1	1	100	
8	1	1	1	1	1	100	
9	1	1	1	1	1	100	
10	1	1	1	1	1	100	
11	1	1	1	1	1	100	
12	1	1	1	1	1	100	
13	1	1	1	1	1	100	
14	1	1	1	1	1	100	
PROMEDIO							98.57 %

Fuente: Elaboración Propia

Para el caso de **Clientes Externos** se validó la Consistencia Del Instrumento mediante el método de la Prueba Binomial debido a que el Índice prueba binomial es aplicable para cuestionarios de dos opciones en las respuestas (SI/NO) para poder determinar la concordancia de los expertos por cada pregunta, Para esto se planteó las siguientes hipótesis:

Ho: La proporción de los jueces que dicen que SI es igual a la de los jueces que dicen que NO (No hay concordancia, probabilidad de éxito es de 50%).

Ha: La proporción de los jueces es diferente de 0.5, si hay concordancia entre los jueces.

Tabla 12
Cuestionario Clientes Externos (Distribución Binomial)

ITEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	P Valor (D. Binomial)
15	1	1	1	1	1	0.03125
16	1	1	1	1	1	0.03125
17	1	1	1	1	1	0.03125
18	1	1	1	1	1	0.03125
19	1	1	1	1	1	0.03125
20	1	1	1	1	1	0.03125
21	1	1	1	1	1	0.03125
22	1	1	1	1	1	0.03125
23	1	1	1	1	1	0.03125
24	1	1	0	1	1	0.15625
25	1	1	1	1	1	0.03125
26	1	1	1	1	1	0.03125

Fuente: Elaboración Propia

Luego de aplicar esta prueba se determina que como todos los resultados para las preguntas son menores a 0.5 se rechaza la hipótesis nula es decir todos los evaluadores concuerdan con la muy buena la elaboración de todas las preguntas que se entregaron a los Clientes Externos.

Confiabilidad

Hacia ello, Chávez (2007, p. 203), expresa la confiabilidad como “el grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable”.

La confiabilidad de los instrumentos de esta investigación está enmarcada de acuerdo al contenido; esta es definida por Hurtado de B. (2000) como

aquella que guarda relación con “el muestreo o selección de los ítems y la variedad de contenidos que se desean medir” (p 440)

La confiabilidad de los instrumentos se midió mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, para ello el cuestionario se aplicó a la muestra piloto de 18 Clientes Internos y 20 Clientes Externos. El resultado obtenido para ambos cuestionarios es de es de 0.824 (Clientes Internos) y de 0.794 (Clientes Externos), el cual es mayor a 0.7, en consecuencia, ambos cuestionarios elaborados son confiables para aplicar en la presente investigación.

Tabla 13
Validez de Consistencia Alfa de Crombach Encuesta Cliente Interno

PONDERACIÓN	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CUESTIONARIO I CLIENTE INTERNO - EMPRESA MINPEX S.A.C. - 2018-2019"															Suma total de ítems	
SUJETO/ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
GERENCIA GENERAL	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	32	
GERENCIA DE TI	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	28	
GERENCIA DE RH	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	27	
GERENCIA DE VENTAS	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	33	
GERENCIA LOGISTICA DE DOCUMENTOS	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3	27	
ASISTENTE TI 1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	21	
ASISTENTE TI 2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	24	
ASISTENTE RH 1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	21	
ASISTENTE RH 2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	21	
ASISTENTE LOGISTICA 1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	22	
ASISTENTE LOGISTICA 2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	29	
SERVICIO AL CLIENTE 1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	29	
SERVICIO AL CLIENTE 2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	24	
MENSAJERO 1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	35	
MENSAJERO 2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	34	
MENSAJERO 3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	32	
MENSAJERO 4	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	33	
MENSAJERO 5	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	35	
Var	0.42	0.47	0.42	0.21	0.24	0.42	0.20	0.42	0.20	0.53	0.92	0.24	0.83	0.14	24.14	Si2
				ΣSi2	5.67		5.67									
Var de la poblacion																
ALFA	1.08	x		0.8												
Alfa		=		0.8240												

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14

Validez de Consistencia Alfa de Crombach Encuesta Cliente Externo

CUESTIONARIO II CLIENTE EXTERNO - EMPRESA MINPEX S.A.C. - 2018-2019														
SUJETO/ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Suma total de items	
CLIENTE 1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	5	
CLIENTE 2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	4	
CLIENTE 3	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	6	
CLIENTE 2	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	6	
CLIENTE 5	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	6	
CLIENTE 6	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	4	
CLIENTE 7	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	5	
CLIENTE 8	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	7	
CLIENTE 9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
CLIENTE 10	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
CLIENTE 11	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	5	
CLIENTE 12	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5	
CLIENTE 13	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4	
CLIENTE 14	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	5	
CLIENTE 15	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
CLIENTE 16	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
CLIENTE 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
CLIENTE 18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11	
CLIENTE 19	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11	
CLIENTE 20	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11	
Var	0.19	0.24	0.23	0.24	0.24	0.24	0.25	0.21	0.19	0.21	0.00	0.19	8.89	St2

$$\sum Si^2 = 2.42$$

Var de la poblacion

$$ALFA = 1.09 \quad 0.73 \quad 0.27$$

$$Alfa = 0.79$$

Fuente: Elaboración Propia

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Los resultados se obtienen a través de la estadística descriptiva, mediante el cálculo de las frecuencias y con los datos obtenidos se elaborarán las tablas y gráficos para la discusión de resultados

Los datos recolectados mediante los cuestionarios fueron ingresados al software Excel 2013, donde se realizó la revisión de las respuestas.

Posteriormente, se codificaron las respuestas y se crearon niveles o categorías para algunas preguntas. Luego, los datos se ingresaron al programa SPSS 23 (Programa Informático de Datos Estadísticos-Statistical Package for the Social Sciences) para su respectivo análisis.

El análisis se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial.

En el análisis descriptivo se obtuvieron tablas y grafico de frecuencias absolutas y porcentuales de cada una de las variables a estudiar con sus dimensiones respectivas.

Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de independencia de variables mediante el estadístico Chi-cuadrado para establecer la correlación (la asociación o interdependencia) entre las dos variables, asimismo, se evaluó el grado de correlación mediante el coeficiente V de Cramer con una significancia del 5%.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

A continuación, se presenta la información obtenida de la aplicación de los cuestionarios para el cliente interno y externo de la empresa, se describe también las características y comportamientos observados. También podemos decir con la información obtenida que la gestión de documentación es regular y deberá mejorarse para obtener el resultado esperado respecto a su incidencia en la optimización de la administración en la empresa.

5.1.1 Encuesta cliente interno

Tabla 15

Resultados obtenidos en los clientes internos según las variables Gestión de Documentación Mercantil y Optimización de la Administración.

		Frecuencia	%
GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL	Bueno	3	16.7%
	Regular	9	50.0%
	Malo	6	33.3%
Documentos Gestionados	Buena	0	0.0%
	Regular	8	44.4%
	Mala	10	55.6%
Eficiencia	Buena	3	16.7%
	Regular	12	66.7%
	Mala	3	16.7%
Almacenamiento	Buena	0	0.0%
	Regular	11	61.1%
	Mala	7	38.9%
Integridad de la Información	Buena	13	72.2%
	Mala	5	27.8%
OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	Es Optima	8	44.4%
	No es Optima	10	55.6%
Eficacia	Es Optima	16	88.9%
	No es Optima	2	11.1%
Personal Operativo	Alto	13	72.2%
	Medio	5	27.8%
	Bajo	0	0.0%
Acuerdo de Servicio	Es Optima	6	33.3%
	Medianamente Optima	4	22.2%
	No es optima	8	44.4%
Herramientas Tecnológicas	Es Optima	7	38.9%
	No es Optima	11	61.1%
Optimización	Es Optima	7	38.9%
	Medianamente Optima	3	16.7%
	No es optima	8	44.4%
vehículos livianos	Es Optima	0	0.0%
	Medianamente Optima	15	83.3%
	No es optima	3	16.7%

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios

De la Tabla 15 podemos graficar el comportamiento en la distribución de los resultados de clientes internos tal como se muestra a continuación:

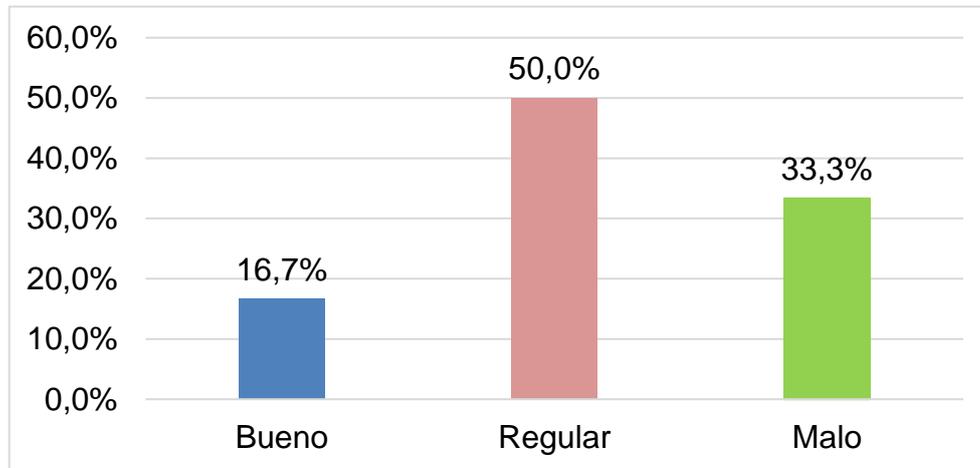


Figura 4 Distribución de clientes internos según la Gestión de Documentación Mercantil

Además, según lo observado en la tabla 15 y figura 4, se muestra el comportamiento que la mayoría de trabajadores opinan que la gestión de la documentación mercantil es regular (50%); malo (33%) y un 16.7% indican que es buena la Gestión de la Documentación, esto quiere decir que la mayor proporción de personas indica que hay una brecha restante requerida para lograr una adecuada gestión de documentación mercantil en la empresa.

Si complementamos los resultados de la tabla 15 con la figura 5, podemos visualizar que en la dimensión gestión de documentos se refleja el 55.6 % que dicha gestión es regular y además que en las dimensiones eficiencia y almacenamiento predomina también el nivel regular con un 66.7 % y 61.1% respectivamente. Solo en la dimensión integridad de la información el resultado indica que esta es buena (72.2%).

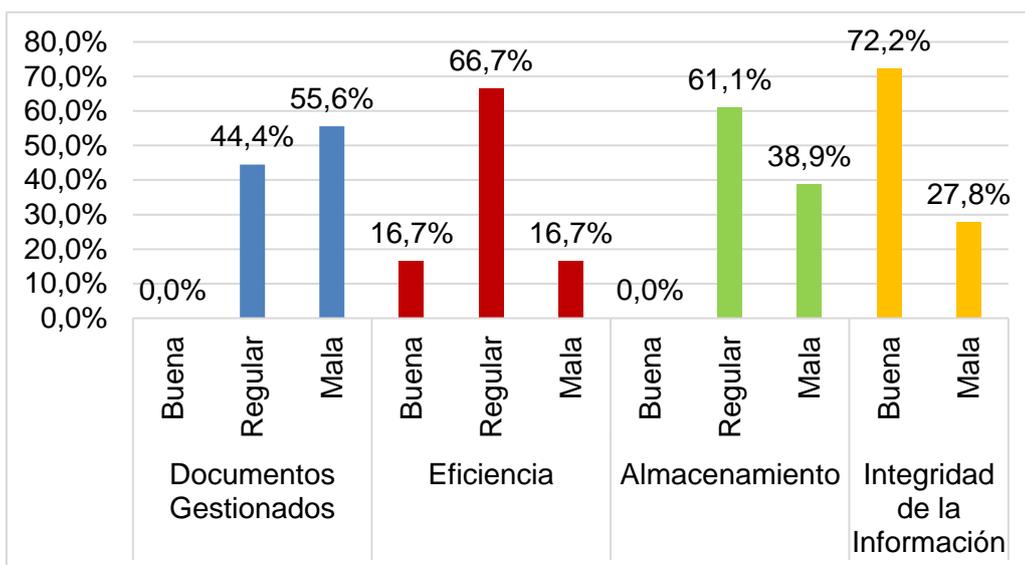


Figura 5 Dimensiones de la Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil

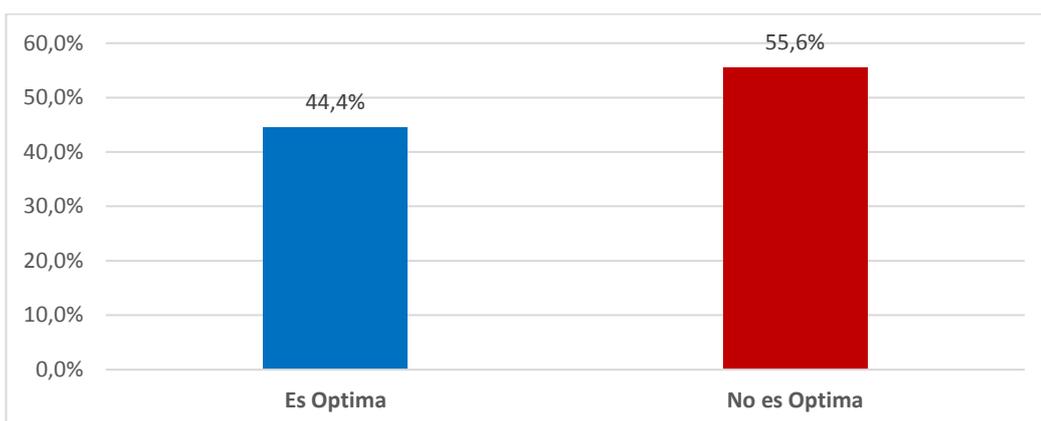


Figura 6 Distribución de clientes internos según la Optimización de la Administración de la empresa Minpex S.A.C

De lo observado en la figura 6 se refleja que la mayoría de trabajadores opinan que la optimización de la administración no es óptima siendo este el 55.6%; y con un 44.4 % opinan que es óptima la optimización de la administración, esto nos indica también que hay una brecha que se debe cubrir con mecanismos que puedan generar la mejora requerida.

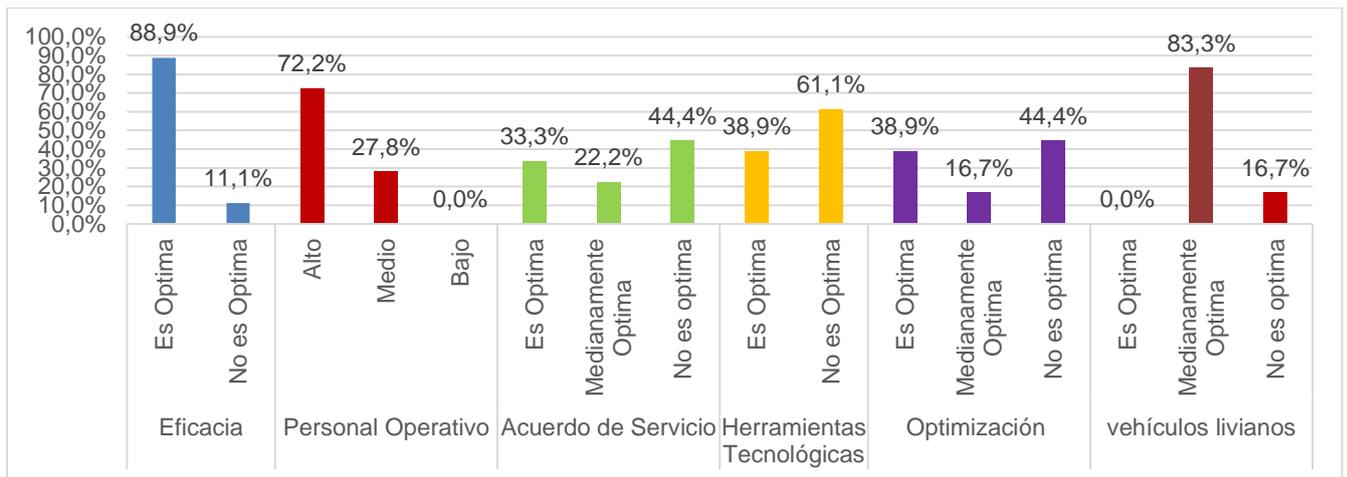


Figura 7 Dimensiones de la Variable 2: Optimización de la Administración

De acuerdo a la tabla 15 y figura 7, se refleja que el 88.9 % de los trabajadores indican que la eficacia (% del nivel de satisfacción de los clientes) es óptima, el 72.2 % consideran que la empresa tiene un alto nivel de rotación del personal operativo, además en las dimensiones acuerdo de servicio (nivel de cumplimiento de la entrega de los documentos) y herramientas tecnológicas que tiene la empresa predomina el nivel no optima siendo este el 44.4% y 61.1 % respectivamente; también se puede observar que el 44.4 % considera que la optimización de la empresa con el mes anterior no es óptima y el 83.3% indica que las fallas mecánicas de los vehículos livianos es medianamente óptima.

En esta grafica podemos observar que el concepto eficiencia en la empresa no necesariamente está muy interiorizado con el personal interno ya que aceptan que su eficiencia no es para todos los casos cercano al 100% y también esto es corroborado con el resultado obtenido respecto a las fallas obtenidas en los vehículos livianos cuando realizan los servicios a los clientes, Es necesario en este punto que la empresa pueda reforzar el flujo de mantenimiento de los vehículos livianos.

5.1.2 Encuesta cliente externo

Tabla 16

Resultados obtenidos en los clientes externos según Gestión de Documentación Mercantil y Optimización de la administración.

		Frecuencia	%
GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL	No es optima	15	75.0%
	Es optima	5	25.0%
Documentos Gestionados	No es optima	16	80.0%
	Es optima	4	20.0%
Eficiencia	No es optima	7	35.0%
	Es optima	13	65.0%
Integridad De La Documentación	No es optima	8	40.0%
	Es optima	12	60.0%
OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	No es optima	14	70.0%
	Es optima	6	30.0%
Personal Operativo	No es optima	14	70.0%
	Es optima	6	30.0%
Acuerdos De Servicio	No es optima	15	75.0%
	Es optima	5	25.0%
Herramientas Tecnológicas	No es optima	14	70.0%
	Es optima	6	30.0%
Optimización	Es optima	0	0.0%
	No es optima	20	100.0%
Vehículos Livianos	No es optima	15	75.0%
	Es optima	5	25.0%
Eficacia	No es optima	9	45.0%
	Es optima	11	55.0%

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios

De lo observado en la tabla16 y figura 8, se refleja que la mayoría de los clientes opinan que la gestión de la documentación mercantil no es óptima siendo este el 75%; y un 25 % opinan que es óptima la Gestión de la Documentación.

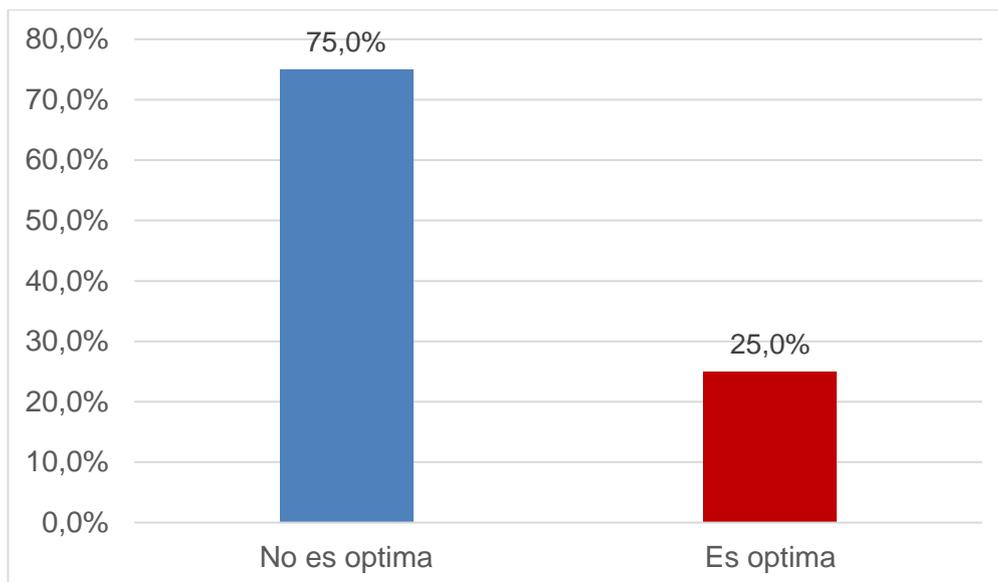


Figura 8 Distribución de clientes externos según la Gestión de Documentación Mercantil

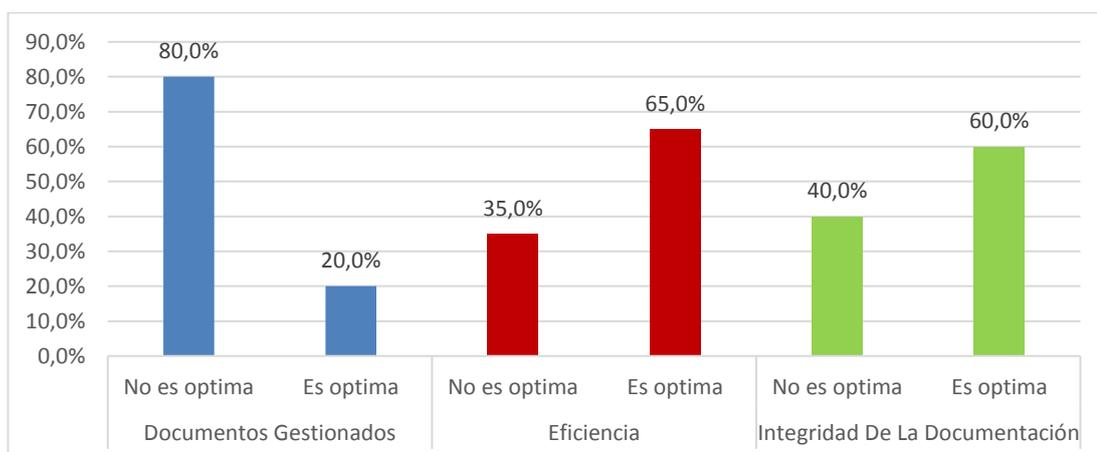


Figura 9 Dimensiones de la Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil

De acuerdo a la tabla 16 y figura 9, se refleja que el 80 % de los clientes consideran que los documentos gestionados no se realizan de manera óptima, el 65 % consideran que la eficiencia es óptima y el 60 % de los clientes considera que la integridad de la documentación es óptima.

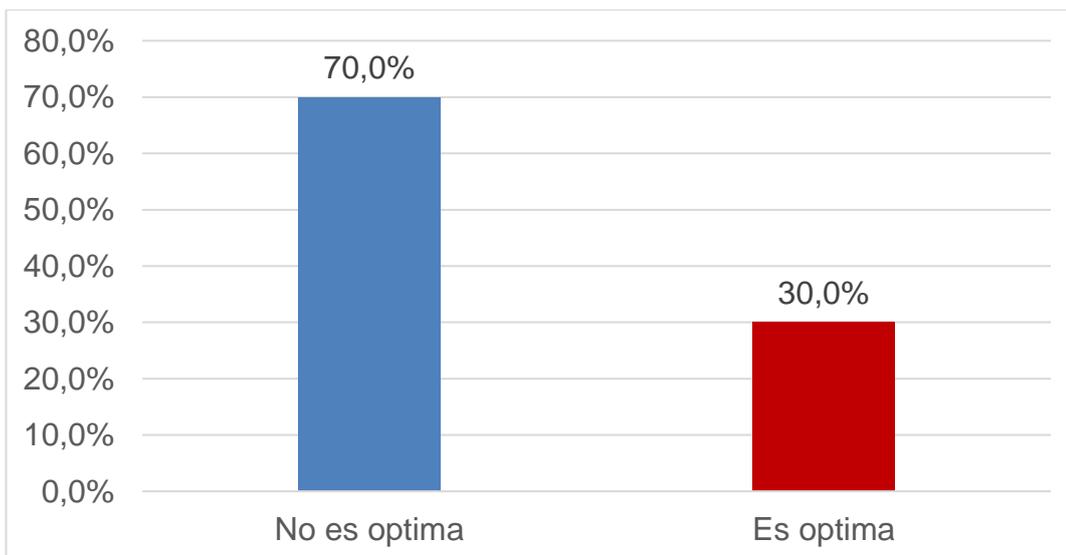


Figura 10 Distribución de clientes externos según la Optimización de la Administración de la empresa Minpex S.A.C

De lo observado en la tabla 16 y figura 10, se refleja que la mayoría de los clientes opinan que la optimización de la administración no es óptima siendo este el 70 % y con un 30 % opinan que es óptima la optimización de la administración.

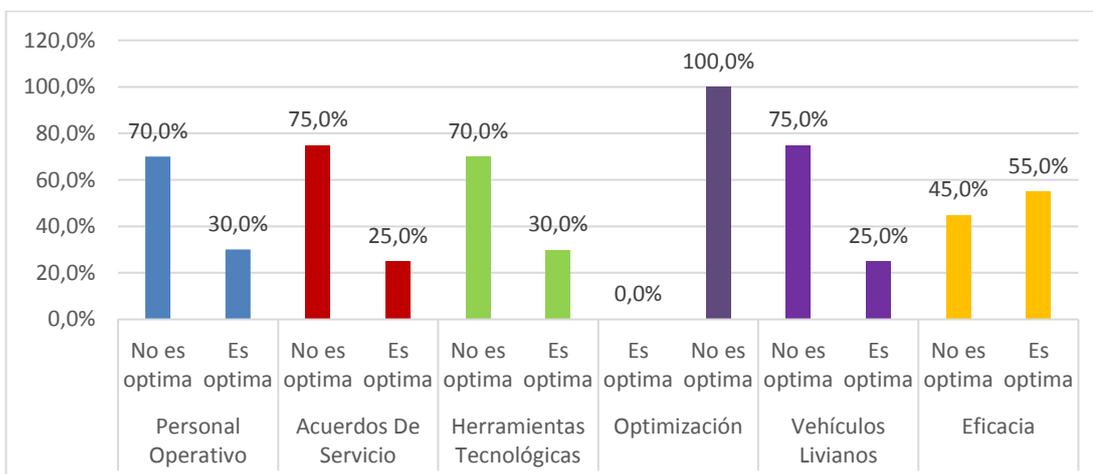


Figura 11 Dimensiones de la Variable 2: Optimización de la Administración

De acuerdo a la tabla 16 y figura 11, se refleja que el 70 % de los clientes consideran que el trabajo del personal operativo no es óptima, el 75 % consideran que los acuerdos del servicio (nivel de cumplimiento de la entrega

de los documentos) no es óptima, el 70% consideran que el uso de herramientas tecnológicas de la empresa no es óptima, el 100 % consideran que la empresa debe optimizar su proceso de traslado de documentos valorados, el 75% considera que el estado de los vehículos livianos de la empresa no es óptima y el 55 % de los clientes indican que si recomendarían a la empresa.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Hipótesis general

Existe una relación entre documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 – 2019.

H₀: No existe una relación entre documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 – 2019.

H_a: Existe una relación entre documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 – 2019.

- Hipótesis General – Encuesta Cliente Interno

Tabla 17
Distribución de clientes internos según Gestión de la Documentación Mercantil y Optimización de la Administración

		Optimización de la Administración		Total	
		Es Optima	No es Optima		
Gestión de la Documentación Mercantil	Bueno	Frecuencia %	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
	Regular	Frecuencia %	6 66.7%	3 33.3%	9 100.0%
	Malo	Frecuencia %	0 0.0%	6 100.0%	6 100.0%
Total		Frecuencia %	8 44.4%	10 55.6%	18 100.0%

Fuente: Cuestionario Cliente Interno

De acuerdo a los resultados de la tabla 17 se obtuvo que los trabajadores de la empresa que opinan que la gestión de la documentación mercantil es regular el 66.7 % indica que es óptima la administración de la empresa; mientras que, aquellos que opinaron que la gestión de documentación es mala el 100 % indican que la optimización de la administración no es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 9.454 con P valor= 0.009 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando estadísticamente que existe relación entre una adecuada gestión de la documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Tabla 18
Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.200 ^a	2	.027
Razón de verosimilitud	9.454	2	.009
Asociación lineal por lineal	5.000	1	.025
N de casos válidos	18		

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.33.

En la tabla 19 se observa que el coeficiente V de Cramer es igual a 0.632 con p valor= 0.027 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 19
Medidas de asociación

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.632	.027
	V de Cramer	.632	.027

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Elaboración Propia

- Hipótesis General - Encuesta al Cliente Externo

Tabla 20

Distribución de clientes externos según Gestión de la Documentación Mercantil y Optimización de la Administración

		Optimización de la Administración			
		No es optima	Es optima	Total	
Gestión de la Documentación Mercantil	No es optima	Frecuencia %	13 86.7%	2 13.3%	15 100.0%
	Es optima	Frecuencia %	1 20.0%	4 80.0%	5 100.0%
Total		Frecuencia %	14 70.0%	6 30.0%	20 100.0%

De acuerdo al resultado de la tabla 20, se obtuvo que los clientes de la empresa que opinan que la gestión no es óptima el 86.7 % indica que no es óptima la optimización de la administración; mientras que, aquellos que opinaron que la gestión de documentación es óptima el 80 % indican que la optimización de la administración es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 5.079 con P valor= 0.024 < .005 ; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando estadísticamente que una adecuada gestión de la documentación mercantil tiene una relación con una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Por lo cual podemos determinar que existe una relación significativa entre nuestras variables Dependiente e Independiente.

Tabla 21
Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,937 ^a	1	.005
Corrección de continuidad ^b	5.079	1	.024
Razón de verosimilitud	7.650	1	.006
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	7.540	1	.006
N de casos válidos	20		

a. 3 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.630 con p valor= 0.005 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 22
Medidas de asociación

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	.630	.005
Nominal	V de Cramer	.630	.005
N de casos válidos		20	

5.2.2 Hipótesis específicas

Prueba de la primera hipótesis específica

La automatización de documentación mercantil permitirá optimizar la administración de la empresa MINPEX S.A.C.

H₀: La automatización de la documentación mercantil no tiene asociación con la optimización de la administración de la empresa MINPEX S.A.C.

H_a: La automatización de la documentación mercantil tiene asociación con la optimización de la administración de la empresa MINPEX S.A.C.

- Encuesta al Cliente Interno

Tabla 23

Distribución de clientes internos según almacenamiento y optimización de la administración

		Optimización de la Administración			
		Es Optima	No es Optima	Total	
Almacenamiento	Regular	Frecuencia	8	3	11
		%	72.7%	27.3%	100.0%
	Mala	Frecuencia	0	7	7
		%	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Frecuencia	8	10	18
		%	44.4%	55.6%	100.0%

De acuerdo al resultado de la distribución se obtuvo que los clientes de la empresa que opinan que el almacenamiento de los documentos mercantiles es mala el 100 % indica que no es óptima la optimización de la administración; mientras que aquellos que opinaron que el almacenamientos de los documentos mercantiles es regular, el 72.7 % indican que la optimización de la administración es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 6.455 con P valor= 0.011 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando

estadísticamente que un adecuado almacenamiento de los documentos mercantiles, permitirá una optimización de la administración de la empresa.

Tabla 24
Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,164 ^a	1	.002
Corrección de continuidad ^b	6.455	1	.011
Razón de verosimilitud	11.840	1	.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	8.655	1	.003
N de casos válidos	18		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,11.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.714 con p valor= 0.002 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 25
Medidas de asociación

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Phi	.714	.002
V de Cramer	.714	.002
N de casos válidos	18	

- Encuesta cliente Externo

Tabla 26

Distribución de clientes externos según documentos gestionados y optimización de la administración

			Optimización de la administración		Total
			No es optima	Es optima	
Documentos Gestionados	No es optima	Recuento	14	2	16
		% dentro de Documentos Gestionados	87,5%	12,5%	100,0%
	Es optima	Recuento	0	4	4
		% dentro de Documentos Gestionados	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	14	6	20
		% dentro de Documentos Gestionados	70,0%	30,0%	100,0%

De acuerdo al resultado de la distribución se obtuvo que los clientes de la empresa que opinan que la gestión de los documentos mercantiles no es óptima el 87.5 % indica que no es óptima la optimización de la administración; mientras que aquellos que opinaron que la gestión de los documentos mercantiles es óptima el 100 % indican que la optimización de la administración es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 7.872 con P valor= 0.005 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando

estadísticamente que una adecuada gestión de los documentos mercantiles, permitirá una optimización de la administración de la empresa.

Tabla 27
Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,667 ^a	1	.001
Corrección de continuidad ^b	7.872	1	.005
Razón de verosimilitud	12.378	1	.000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	11.083	1	.001
N de casos válidos	20		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.764 con p valor= 0.001 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 28
Medidas de asociación

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.764	.001
	V de Cramer	.764	.001
N de casos válidos		20	

Prueba de la Segunda Hipótesis Especifica

La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles tiene asociación con la optimización de la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C

H₀: La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles no tiene asociación con la optimización de la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C

H_a: La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles tiene asociación con la optimización de la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C

- **Encuesta cliente Interno**

Tabla 29

Distribución de clientes internos según Almacenamiento y Acuerdo de Servicio

		Acuerdo de Servicio			Total	
		Es Optima	Medianamente Optima	No es optima		
Almacenamiento	Regular	Frecuencia	6	3	2	11
		%	54.5%	27.3%	18.2%	100.0%
	Mala	Frecuencia	0	1	6	7
		%	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Frecuencia	6	4	8	18	
	%	33.3%	22.2%	44.4%	100.0%	

De acuerdo al resultado obtenido, los clientes de la empresa que opinan que el almacenamiento de los documentos mercantiles es regular el 54.5 % indica que el acuerdo de servicio que ofrece la empresa a los clientes es óptima; mientras que aquellos que opinaron que el almacenamiento de los

documentos mercantiles es mala el 85.7 % indica indican que la optimización de la administración no es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 10,561 con P valor= 0.005 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando estadísticamente que una adecuada gestión del almacenamiento de los documentos mercantiles, permitirá cumplir con los clientes el acuerdo del servicio.

Tabla 30

Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,532 ^a	2	,014
Razón de verosimilitud	10,561	2	,005
Asociación por lineal	7,866	1	,005
N de casos válidos	18		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,56.

El estadístico V de Cramer es igual a 0.688 con p valor= 0.014 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 31
Medidas de asociación

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.688	.014
	V de Cramer	.688	.014
N de casos válidos		18	

- **Encuesta cliente Externo**

Tabla 32

Distribución de clientes externos según Gestión de Documentación Mercantil y Herramientas Tecnológicas

			Herramientas Tecnológicas			Total
			No óptima	es Es optima		
Gestión de Documentación Mercantil	No es optima	Frecuencia	13	2	15	
		%	86,7%	13,3%	100,0%	
Gestión de Documentación Mercantil	Es optima	Frecuencia	1	4	5	
		%	20,0%	80,0%	100,0%	
Total		Frecuencia	14	6	20	
		%	70,0%	30,0%	100,0%	

De acuerdo al resultado obtenido, los clientes externos de la empresa que opinan que la gestión de la documentación mercantil no es óptima el 86.7 % indica las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa no es óptima; mientras que aquellos que opinaron que la gestión de la documentación mercantil es óptima el 80 % indica las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 5,079 con P valor= 0.024 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando

estadísticamente que una adecuada gestión de los documentos mercantiles, está relacionada con el uso de herramientas tecnológicas que tenga la empresa.

Tabla 33
Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,937 ^a	1	,005
Corrección de continuidad ^b	5,079	1	,024
Razón de verosimilitud	7,650	1	,006
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	7,540	1	,006
N de casos válidos	20		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.630 con p valor= 0.005 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 34
Medidas de asociación

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Phi	,630	,005
Nominal V de Cramer	,630	,005
N de casos válidos	20	

Prueba de la tercera Hipótesis Específica

La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos se asocia con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

H0: La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos no se asocia con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Ha: La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos se asocia con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

- **Encuesta cliente Interno**

Tabla 35

Distribución de clientes internos según Integridad de la Información y Vehículos Livianos

		Vehículos Livianos		Total	
		Medianamente Optima	No es optima		
Integridad de la Información	Buena	Frecuencia	13	0	13
		%	100,0%	0,0%	100,0%
	Mala	Frecuencia	2	3	5
		%	40,0%	60,0%	100,0%
Total		Frecuencia	15	3	18
		%	83,3%	16,7%	100,0%

De acuerdo al resultado obtenido, los clientes internos de la empresa que opinan que la integridad de la información es buena el 100 % indica que los vehículos livianos que utiliza la empresa son medianamente óptima; mientras

que aquellos que opinaron que la integridad de la información es mala el 60% indica que los vehículos livianos que utiliza la empresa no es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 5,538 con P valor= 0.019 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando estadísticamente que la integridad de la información de los documentos mercantiles está relacionada con el servicio y calidad de los vehículos livianos que tiene la empresa.

Tabla 36

Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,360 ^a	1	,002
Corrección de continuidad ^b	5,538	1	,019
Razón de verosimilitud	9,490	1	,002
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	8,840	1	,003
N de casos válidos	18		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.721 con p valor= 0.002 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 37
Medidas de asociación

		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	,721	,002
Nominal	V de Cramer	,721	,002
N de casos válidos		18	

- **Encuesta cliente Externo**

Tabla 38

Distribución de clientes externos según Gestión de documentación Mercantil de la Información y vehículos livianos

		Vehículos Livianos		Total	
		No es óptimo	Es óptimo		
Gestión de documentación mercantil	No es óptima	Frecuencia	14	1	15
		%	93,3%	6,7%	100,0%
	Es óptima	Frecuencia	1	4	5
		%	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Frecuencia	15	5	20
		%	75,0%	25,0%	100,0%

De acuerdo al resultado obtenido, los clientes externos de la empresa que opinan que la gestión de documentación mercantil no es óptima el 93.3 % indica que los vehículos livianos que utiliza la empresa no son óptimos; mientras que aquellos que opinaron que la gestión de documentación mercantil es óptima el 80% indica que los vehículos livianos que utiliza la empresa son óptimos.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 7,200 con P valor= 0.007 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna, demostrando estadísticamente que una adecuada gestión del almacenamiento de los documentos mercantiles, permitirá cumplir con los clientes el acuerdo del servicio.

Tabla 39

Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,756 ^a	1	,001
Corrección de continuidad ^b	7,200	1	,007
Razón de verosimilitud	10,141	1	,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	10,218	1	,001
N de casos válidos	20		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,25.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.733 con p valor= 0.001 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 40

Medidas de asociación

	Valor	Significación aproximada
--	-------	-----------------------------

Nominal por	Phi	,733	,001
Nominal	V de Cramer	,733	,001
N de casos válidos		20	

Prueba de la cuarta Hipótesis Especifica

La adecuada gestión del personal operativo se asocia con un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.

H0: La adecuada gestión del personal operativo no está asociada con el óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C

Ha: La adecuada gestión del personal operativo se asocia con un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C

- **Encuesta cliente Interno**

Tabla 41
Distribución de clientes internos según Eficiencia y Personal Operativo

			Personal Operativo		Total
			Alto	Medio	
Eficiencia	Buena	Frecuencia	3	0	3
		%	100,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Frecuencia	10	2	12
		%	83,3%	16,7%	100,0%
	Mala	Frecuencia	0	3	3
		%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Frecuencia	13	5	18
		%	72,2%	27,8%	100,0%

De acuerdo al resultado obtenido, los clientes internos de la empresa que opinan que la eficiencia del tiempo de traslado y entrega de los documentos es regular el 83.3 % indica que el personal operativo tiene un alto nivel de

rotación mientras que aquellos que opinaron que la eficiencia del tiempo de traslado y entrega de los documentos es mala el 100 % indica que el personal operativo tiene un medio nivel de rotación.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 10,457 con P valor= 0.005 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna.

Tabla 42

Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,692 ^a	2	,008
Razón de verosimilitud	10,457	2	,005
Asociación lineal por lineal	7,062	1	,008
N de casos válidos	18		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

El estadístico V de Cramer es igual a 0.734 con p valor= 0.008 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 43

Medidas de asociación

		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	,734	,008
Nominal	V de Cramer	,734	,008
N de casos válidos		18	

- **Encuesta cliente Externo**

Tabla 44

Distribución de clientes externos según Gestión de documentación mercantil y personal operativo

		Personal Operativo		Total	
		No es optima	Es optima		
Gestión de documentación mercantil	No es optima	Frecuencia	13	2	15
		%	86,7%	13,3%	100,0%
	Es optima	Frecuencia	1	4	5
		%	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Frecuencia	14	6	20
		%	70,0%	30,0%	100,0%

De acuerdo al resultado obtenido, los clientes externos de la empresa que opinan que la gestión de documentación mercantil no es óptima el 86.7 % indica que el trabajo realizado del personal operativo no es óptima mientras que aquellos que opinaron que la gestión de documentación mercantil es óptima el 80 % indica que el trabajo realizado del personal operativo es óptima.

En la prueba de independencia de variables, se encontró que el estadístico Chi-cuadrado es 5,079 con P valor= 0.024 < 0.05; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula favoreciendo la alterna.

Tabla 45

Prueba de independencia (Chi-cuadrado)

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,937 ^a	1	,005
Corrección de continuidad ^b	5,079	1	,024
Razón de verosimilitud	7,650	1	,006
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	7,540	1	,006
N de casos válidos	20		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El estadístico V de Cramer es igual a 0.630 con p valor= 0.005 < 0.05, entonces se puede afirmar que las dos variables tienen asociación alta y positiva (directa).

Tabla 46

Medidas de asociación

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Phi	,630	,005
Nominal V de Cramer	,630	,005
N de casos válidos	20	

5.3 Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis

5.3.1 Resultados de encuesta para cliente interno

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas tanto para los clientes internos y externos mediante la aplicación y tabulación de las encuestas.

Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil
Tabla 47

Resultado de encuesta para cliente interno

DIMENSIONES	PREGUNTAS	RESULTADO	EQUIVALENCIA
Documentos Gestionados	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?	231 - 490 (Documentos)	2 = Medio
	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?	231 - 490 (Documentos)	2 = Medio
Eficiencia	¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?	8-15 (Horas)	2 = Medio
	¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?	231 - 490 (Documentos)	2 = Medio
Almacenamiento	¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?	231 - 490 (Documentos)	2 = Medio
	¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?	8-15 (Horas)	2 = Medio
Integridad de la documentación	¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?	231 - 490 (Documentos)	2 = Medio

Fuente: Elaboración Propia

- **Dimensión: Documentos Gestionados**

Tabla 48

¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	2	11,1	11,1	11,1
	Medio	9	50,0	50,0	61,1
	Bajo	7	38,9	38,9	100,0
Total		18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?

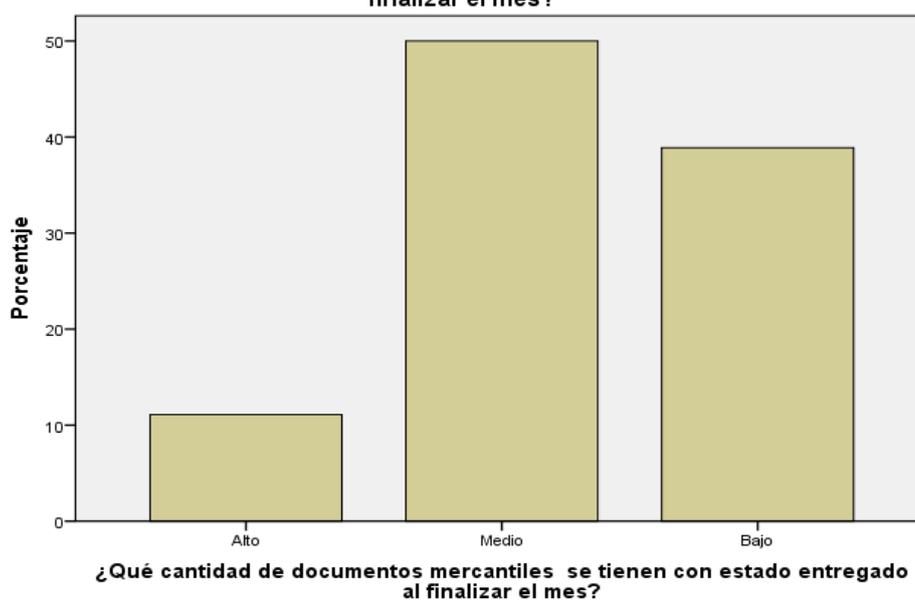


Figura 12 ¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior la cantidad de documentos mercantiles que indicaron los participantes con estado entregado al finalizar el mes es medio siendo este el 50.00%, el 38.90% es bajo y 11.1% dijo que es alto.

Tabla 49

¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	16,7	16,7	16,7
	Medio	9	50,0	50,0	66,7
	Bajo	6	33,3	33,3	100,0
Total		18	100,0	100,0	

¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?

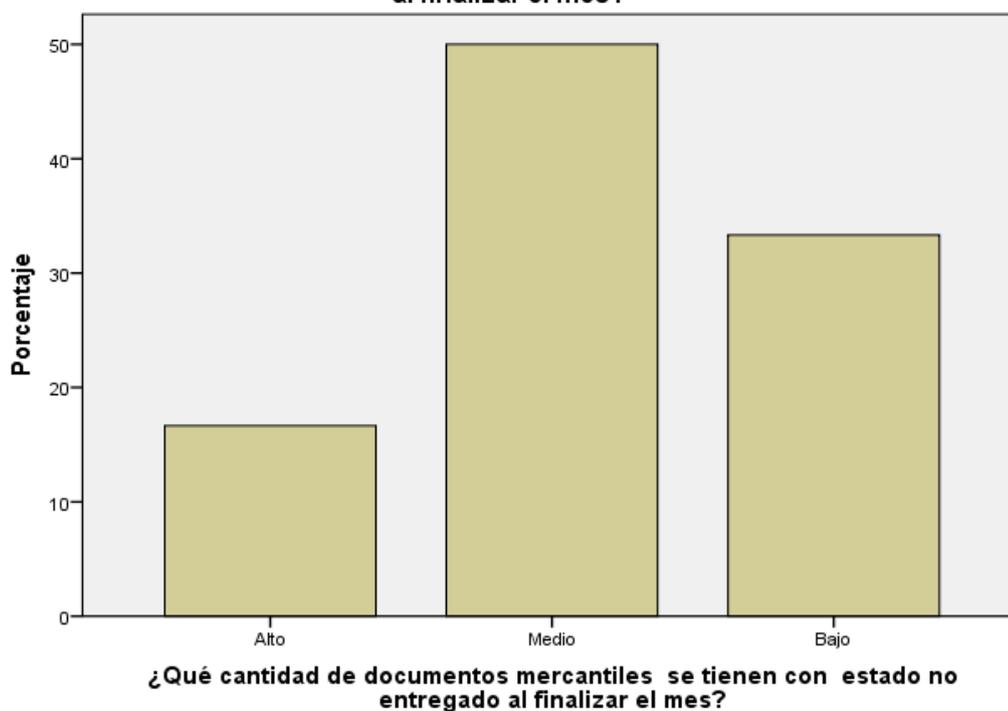


Figura 13 ¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 50% de los participantes dijo que la cantidad de documentos mercantiles que se tienen con estado no entregado al finalizar el mes es medio, el 33,3% dijo que es bajo y el 16.67% indicó que es alto.

Dimensión: Eficiencia

Tabla 50

¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	38,9	38,9
	Medio	9	50,0	88,9
	Bajo	2	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?

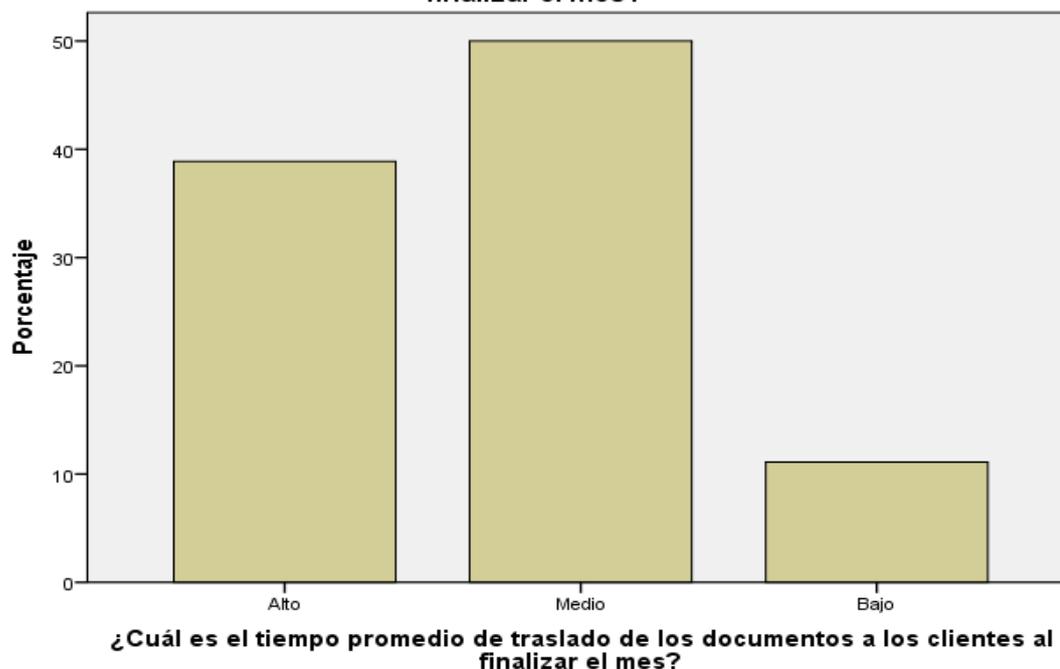


Figura 14 ¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 50% de los participantes dijo que el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes es medio, mientras que el 38,9% dijo que es un tiempo alto y el 11.11% dijo que el tiempo es bajo.

Tabla 51

¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	16,7	16,7	16,7
	Medio	14	77,8	77,8	94,4
	Bajo	1	5,6	5,6	100,0
Total		18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?

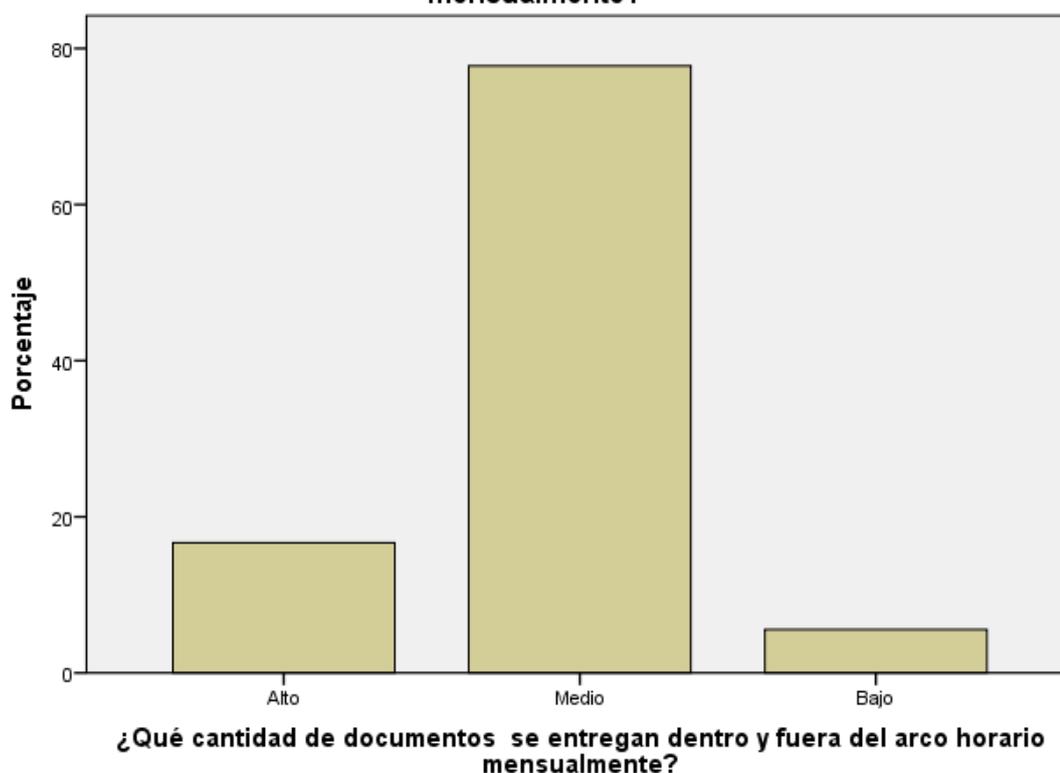


Figura 15 ¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?

Fuente: Elaboración propia

Según indica la tabla y gráfico anterior el 77,8% de los participantes dijo que la cantidad de documentos que se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente es medio, el 16,7% dijo que es alto y solo 5.6% dijo que es bajo.

- **Dimensión: Almacenamiento**

Tabla 52

¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	12	66,7	66,7	66,7
	Bajo	6	33,3	33,3	100,0
Total		18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Figura 16 *¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?*

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 66,7% de los participantes dijo que los documentos que se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente calificaron como un nivel medio, el 33,33% indicó un nivel bajo.

Tabla 53

¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	7	38,9	38,9	38,9
Medio	10	55,6	55,6	94,4
Bajo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

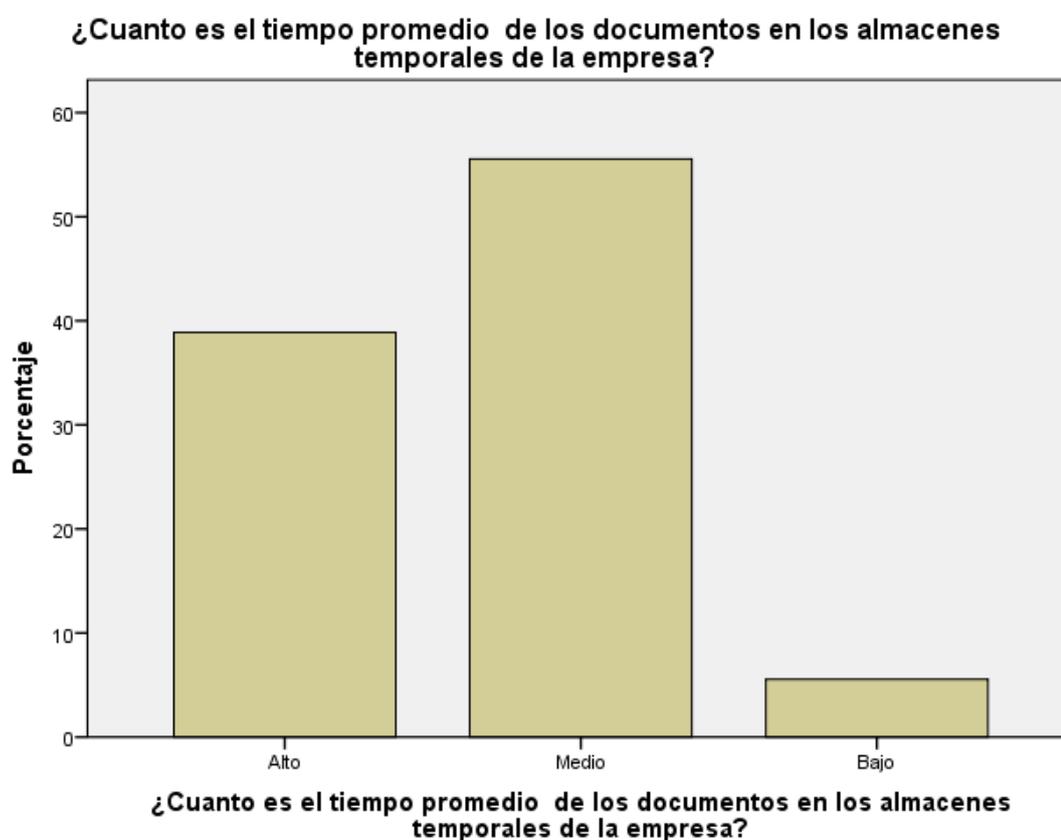


Figura 17 ¿Cuánto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 55.6% califico con un nivel medio el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa, el 38,9% indicó un nivel alto y solo 5.6% dijo que era un nivel bajo.

- **Dimensión: Integridad de la Documentación**

Tabla 54

¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	1	5,6	5,6	5,6
	Medio	8	44,4	44,4	50,0
	Bajo	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

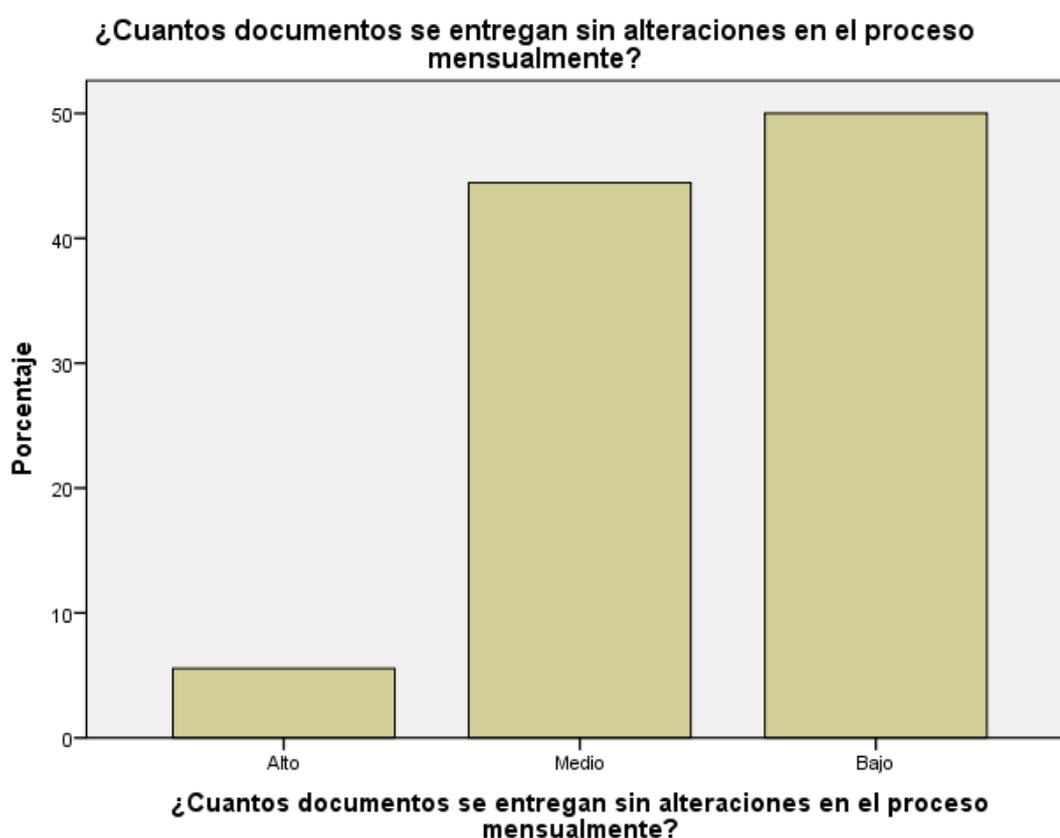


Figura 18 ¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 50% dijo que los documentos que se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente lo califican como un nivel bajo, el 44.44%% dijo que era un nivel medio y solo 5.6% calificó como alto.

- **Variable 2: Optimización de la Administración**

Tabla 55

Resultado de encuesta para cliente interno

DIMENSIONES	PREGUNTAS	RESULTADO	EQUIVALENCIA
Eficacia	¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?	50 -74 (%)	2 = Medio
Personal operativo	¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?	75 -100 (%)	1= Alto
Acuerdos de servicio	¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?	75 -100 (%)	1= Alto
	¿Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?	0 - 230 (Documentos)	3= Bajo
Herramientas tecnológicas	En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?	0 -49 (%)	3= Bajo
Optimización	En su opinión, ¿cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?	0 - 49 (%)	3= Bajo
Vehículos Livianos	¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?	50 -74 (%)	2 = Medio

Fuente: Elaboración propia

- **Dimensión: Eficacia**

Tabla 56

¿Cuánto considera usted que es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	38,9	38,9	38,9
	Medio	9	50,0	50,0	88,9
	Bajo	2	11,1	11,1	100,0
Total		18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

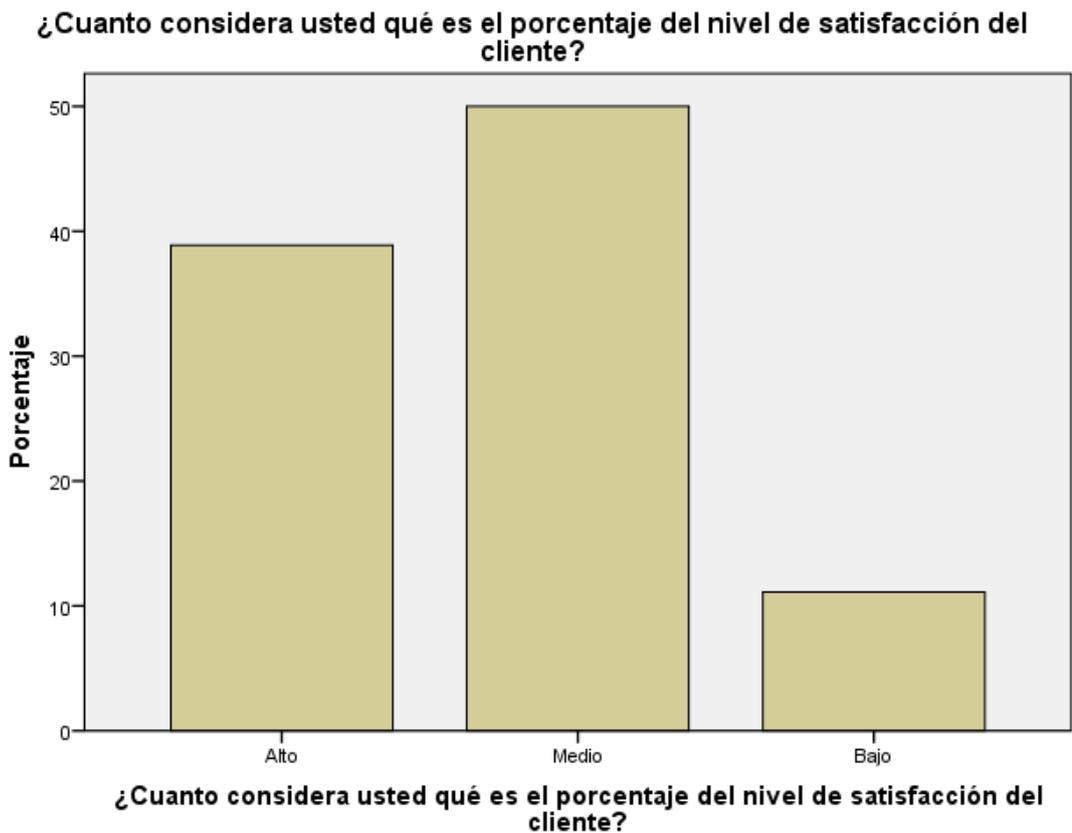


Figura 19 ¿Cuánto considera usted que es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 50% dijo que califica en un nivel medio el porcentaje de satisfacción del cliente, mientras que el 38.89% dijo que el nivel de satisfacción es alto y solo 11.11% dijo que era bajo.

DIMENSION: PERSONAL OPERATIVO

Tabla 57

¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	13	72,2	72,2	72,2
	Medio	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Cuanto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?

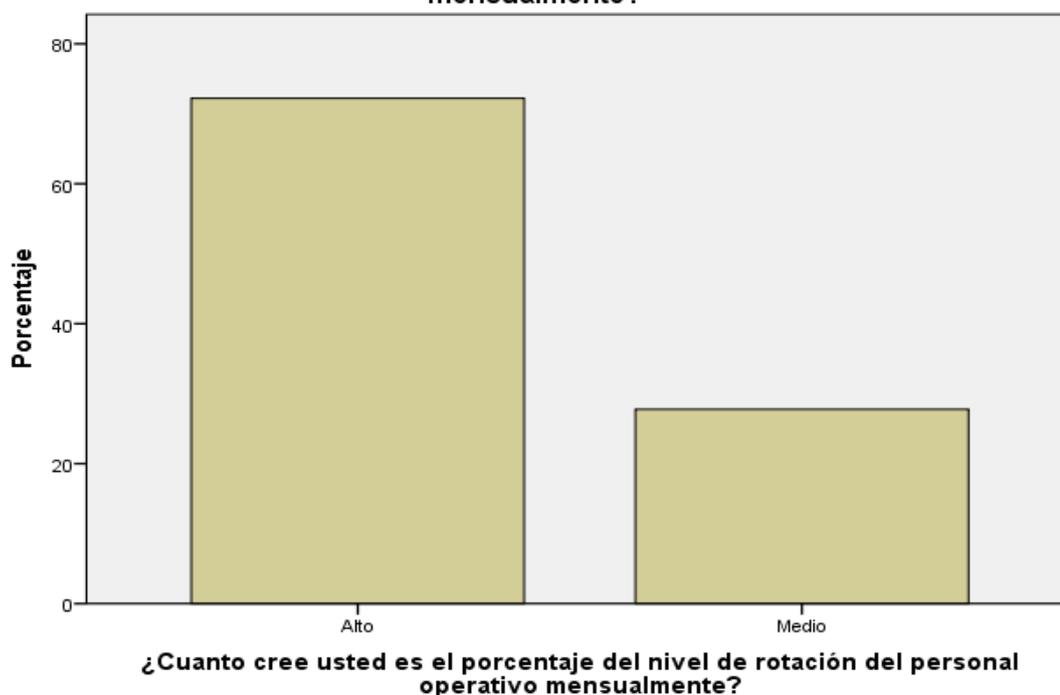


Figura 20 ¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 72.22% de los participantes dijo que el nivel de rotación del personal operático es alto y el 27.785 dijo que era medio.

- **Dimensión: Acuerdos de Servicio**

Tabla 58

¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	8	44,4	44,4	44,4
	Medio	7	38,9	38,9	83,3
	Bajo	3	16,7	16,7	100,0
Total		18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

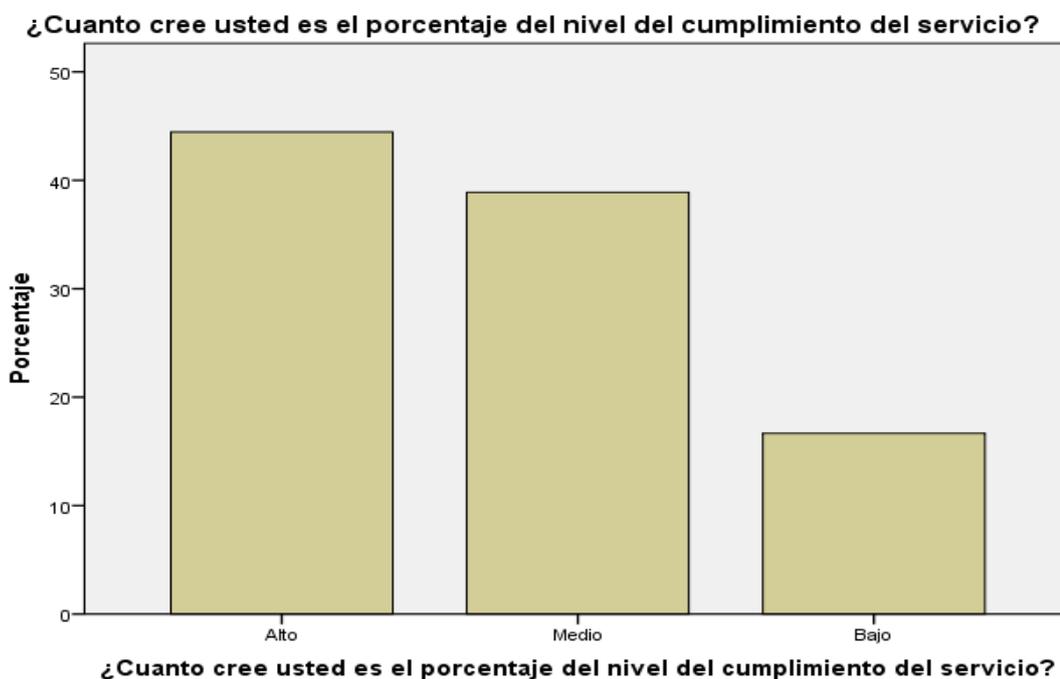


Figura 21 *¿Cuánto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?*

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 44.44% dio que el nivel del cumplimiento del servicio es alto, mientras que 38.9% indicó que era un nivel medio y 16.7% calificó como bajo.

Tabla 59

¿Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	7	38,9	38,9	38,9
Válido Medio	1	5,6	5,6	44,4
Válido Bajo	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Cuanto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?

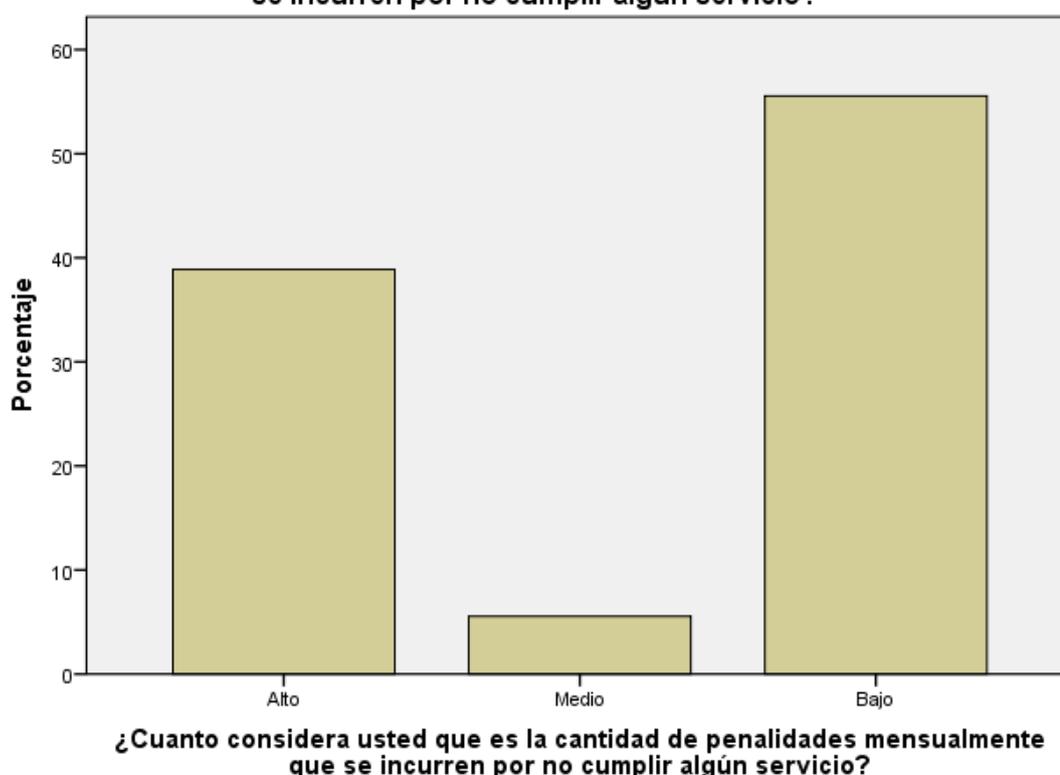


Figura 22 Cuánto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 55.6% de los participantes dijo que calificaba como bajo la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio, el 38.9% dijo que era alto y el 5.6% dijo que estaba en un término medio.

- **Dimensión: Herramientas Tecnológicas**

Tabla 60

En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	38,9	38,9	38,9
	Bajo	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En su opinión, ¿Cuanto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?

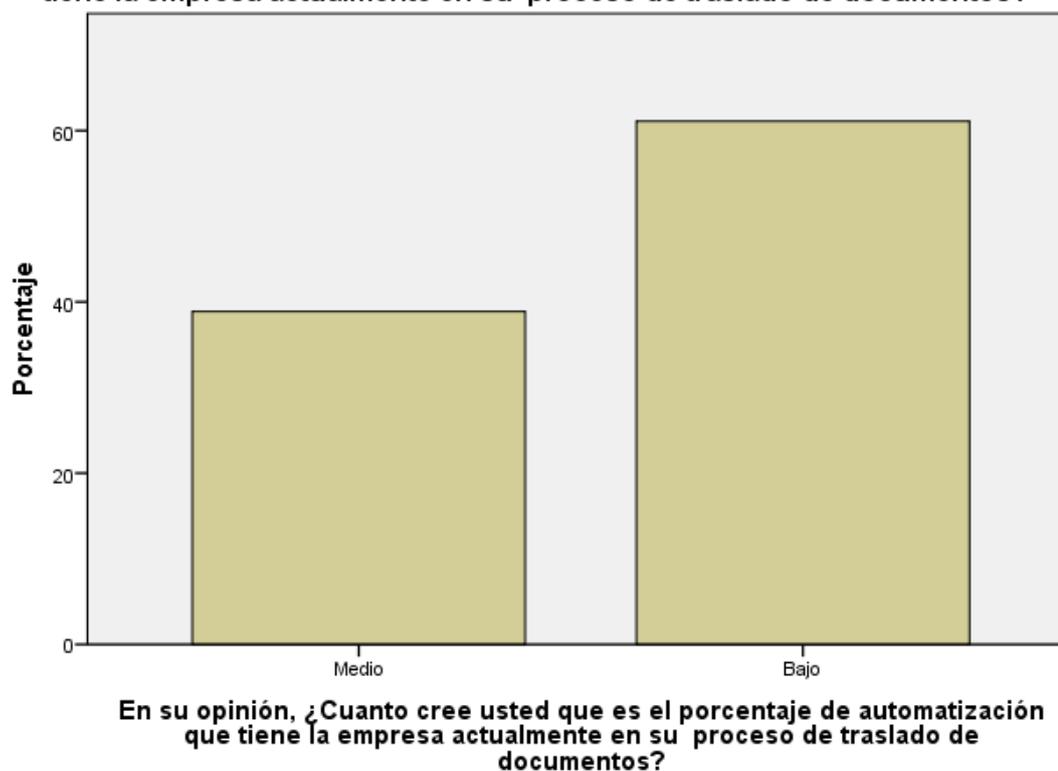


Figura 23 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al a tabla y gráfico anterior el 61.1% dijo que la automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos es bajo y el 38.9% dijo que la automatización era media.

- **Dimensión: Optimización**

Tabla 61 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?

En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	38,9	38,9	38,9
	Medio	3	16,7	16,7	55,6
	Bajo	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

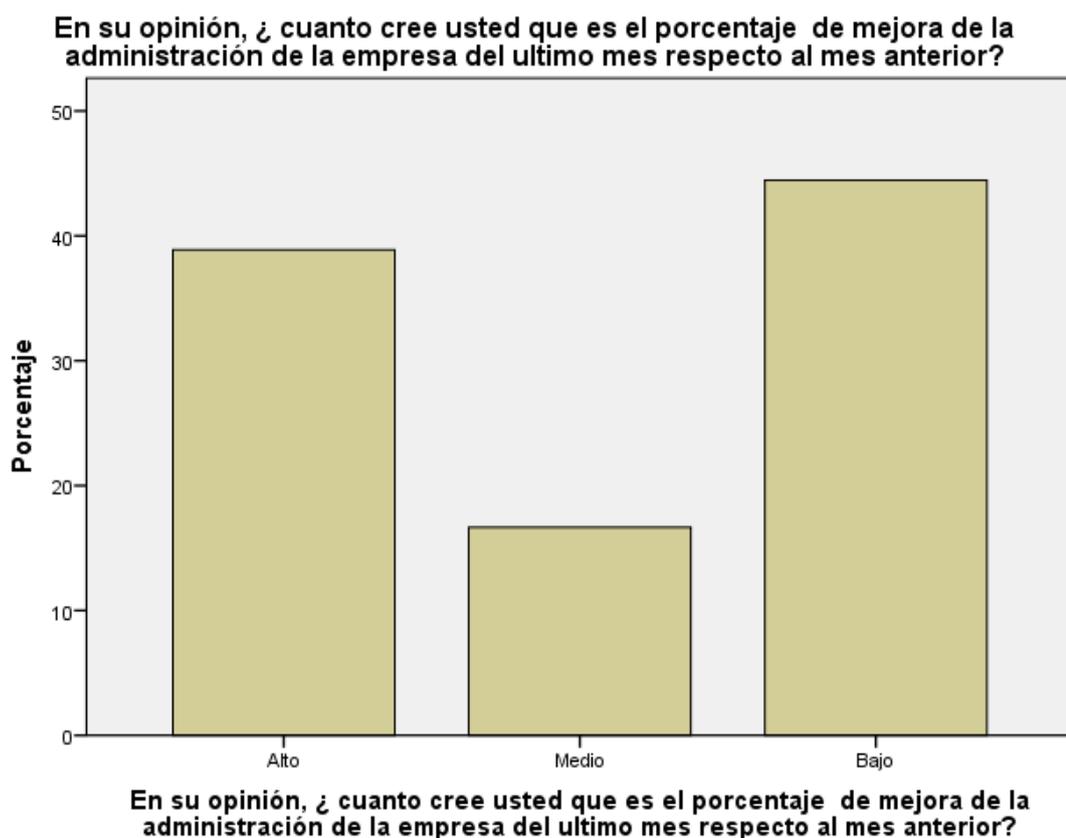


Figura 24 En su opinión, ¿Cuánto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 44.4% dijo que calificaba como bajo la mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al

mes anterior, el 39.9% dijo que es alto y el 16.7% dijo que calificaban en un término medio.

- **Dimensión: Vehículos Livianos**

Tabla 62

¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	16	88,9	88,9	88,9
	Bajo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Cuanto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?

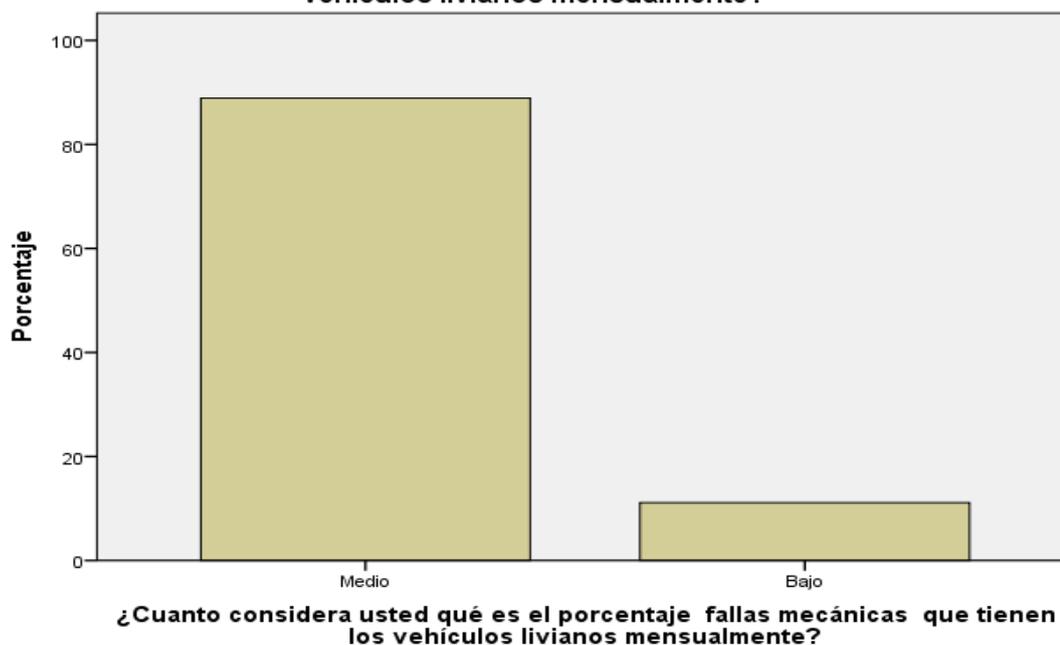


Figura 25 ¿Cuánto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 88.9% dijo que las fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente califican en un término medio, el 11.1% dijo que era bajo.

5.3.2 Resultados de encuesta para cliente externo

- **Variable 1: Gestión de Documentación Mercantil**

Tabla 63

Resultado de encuesta para cliente externo

DIMENSIONES	PREGUNTAS	RESULTADO
Documentos Gestionados	¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad?	SI
	¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?	NO
Eficiencia	¿Considera usted que el traslado de sus documentos llega a tiempo?	SI
Integridad de la documentación	¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?	SI

Fuente: Elaboración Propia

- **Dimensión: Documentos Gestionados**

Tabla 64

¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	25.0	25.0	25.0
	Sí	15	75.0	75.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

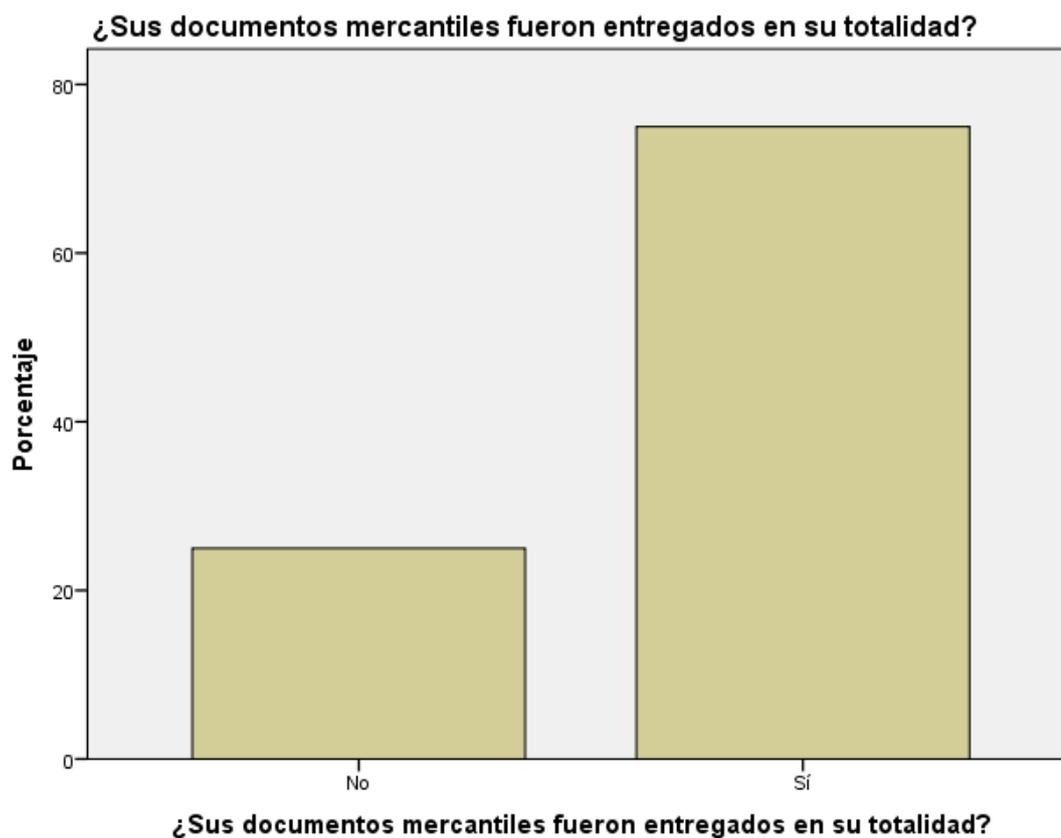


Figura 26 ¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 75% dijo que sí fueron entregados en su totalidad sus documentos mercantiles mientras que el 25% dijo que no.

Tabla 65
¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	60.0	60.0	60.0
	Sí	8	40.0	40.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

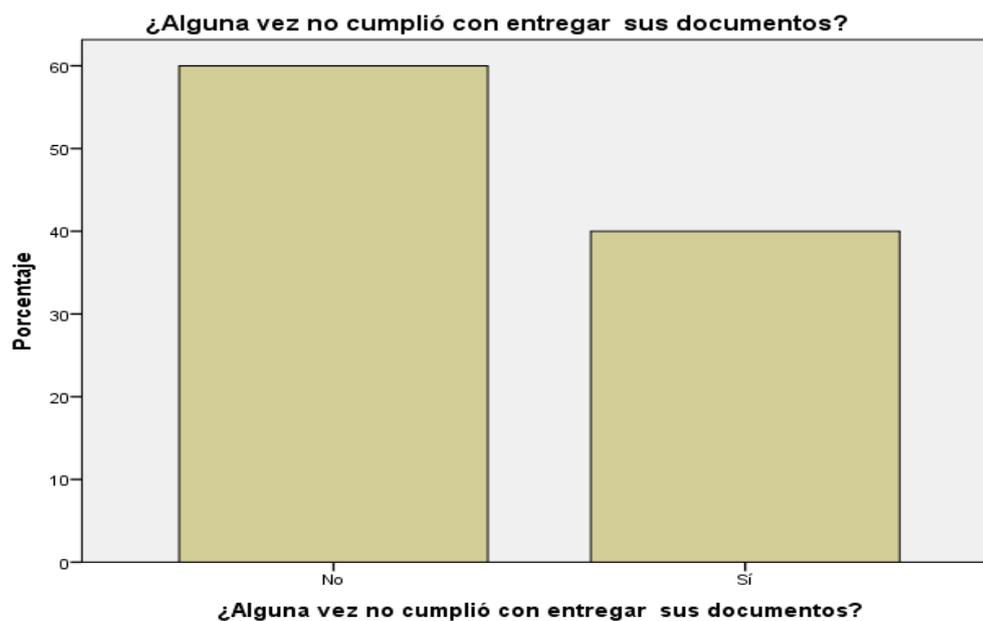


Figura 27 ¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 60% dijo que alguna vez la empresa no cumplió con entregar sus documentos, sin embargo, el 40% de participantes dijo que sí.

- **Dimensión: Eficiencia**

Tabla 66

¿Considera usted que el traslado de sus documentos llega a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	35.0	35.0	35.0
	Sí	13	65.0	65.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

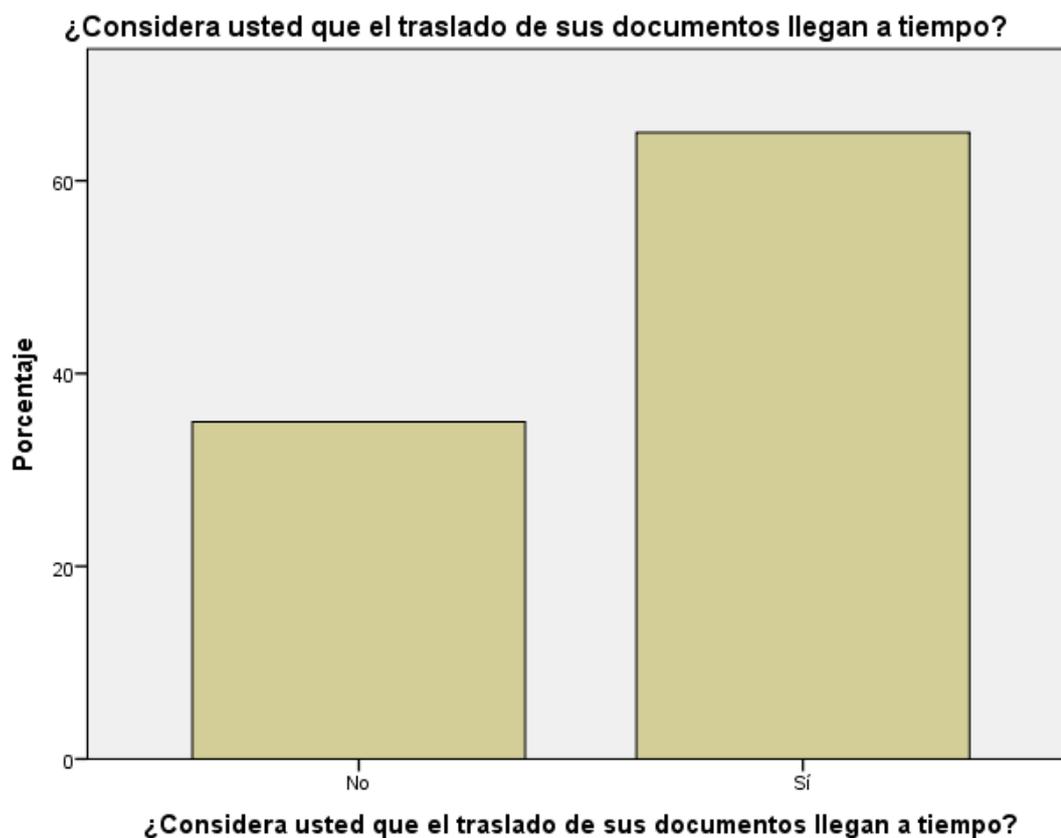


Figura 28 ¿Considera usted que el traslado de sus documentos llegan a tiempo?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 65% de los participantes dijo que el traslado de sus documentos sí llega a tiempo, sin embargo, el 35% dijo que no.

- **Dimensión: Integridad de la Documentación**

Tabla 67 ¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?
¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	40.0	40.0	40.0
	Sí	12	60.0	60.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

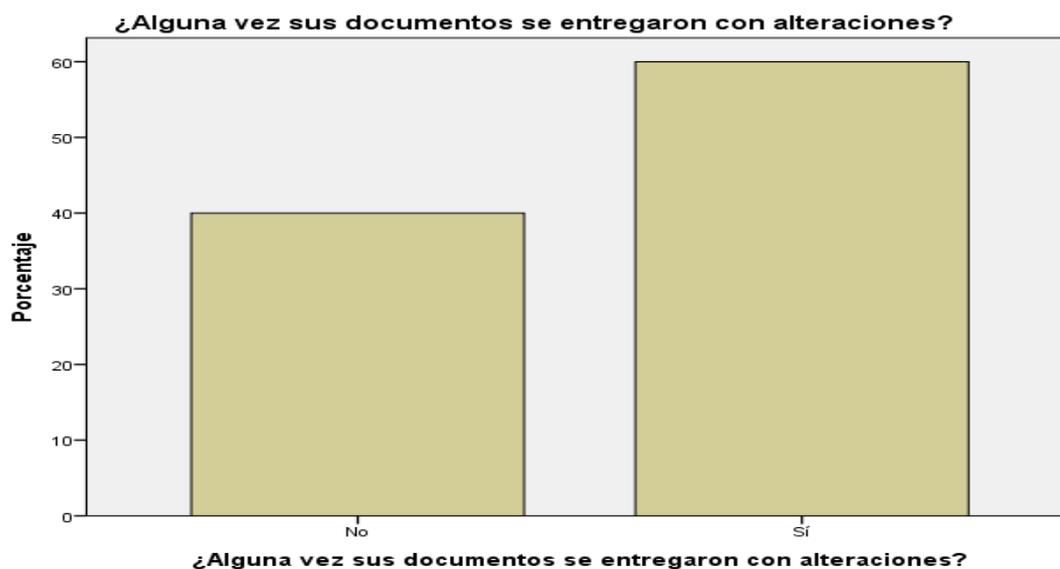


Figura 29 Alguna vez sus documento se entregaron con alteraciones

- **Variable 2: Optimización de la Administración**

Tabla 68

Resultado de encuesta para cliente externo

DIMENSIONES	PREGUNTAS	RESULTADO
Eficacia	¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?	SI
	¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?	SI
Personal operativo	¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?	SI
	¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?	NO
Acuerdos de servicio	¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?	SI
Herramientas tecnológicas	¿Considera usted que la empresa Minpex cuenta con un servicio automatizado?	NO
Optimización	En su opinión, ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?	SI
Vehículos Livianos	¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?	NO

Fuente: Encuesta Externa

- **Dimensión: Eficacia**

Tabla 69

¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	40.0	40.0	40.0
	Sí	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

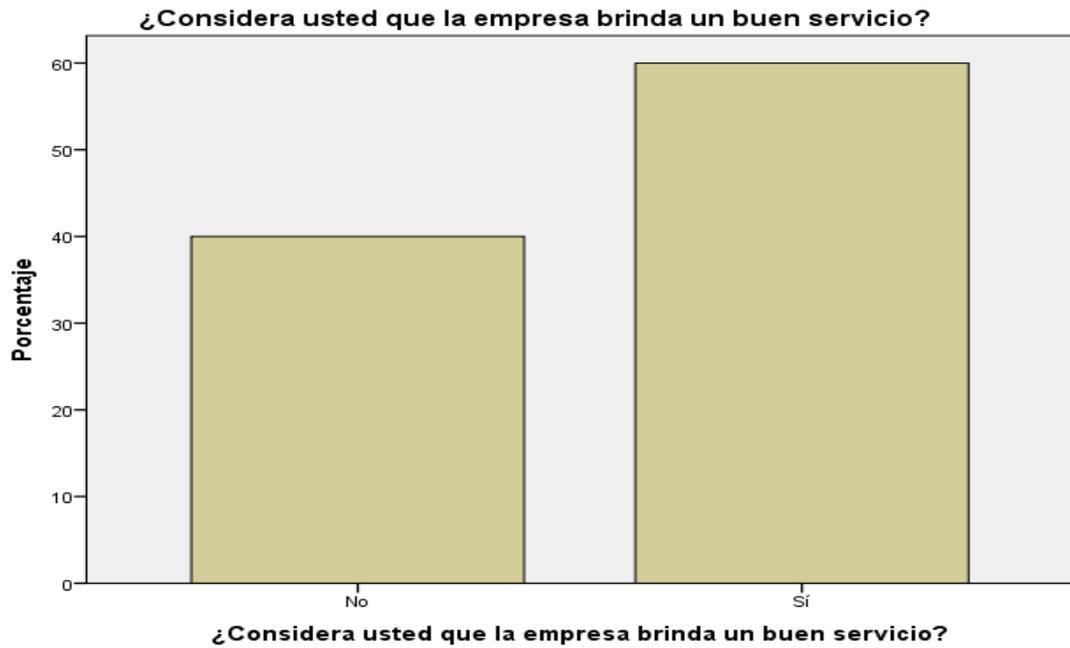


Figura 30 ¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 60% de los encuestados dijo que la empresa sí brinda un buen servicio mientras que el 40% dijo que no.

Tabla 70

¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	40.0	40.0	40.0
	Sí	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

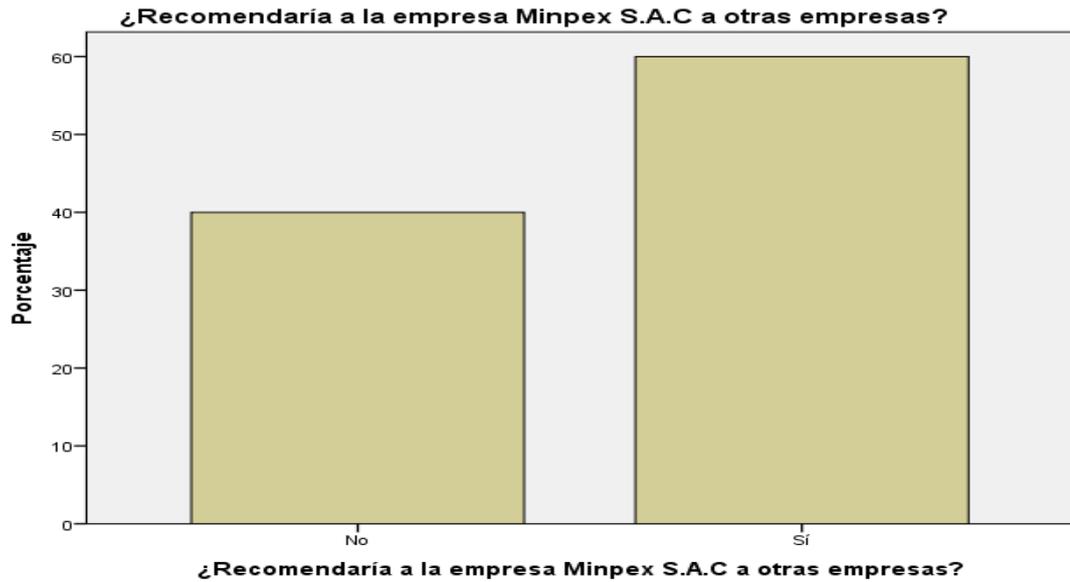


Figura 31 ¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 60% dijo que sí recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras, mientras que el 40% dijo que no lo recomendaría.

- Dimensión: Personal Operativo

Tabla 71 _____

¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45.0	45.0	45.0
	Sí	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

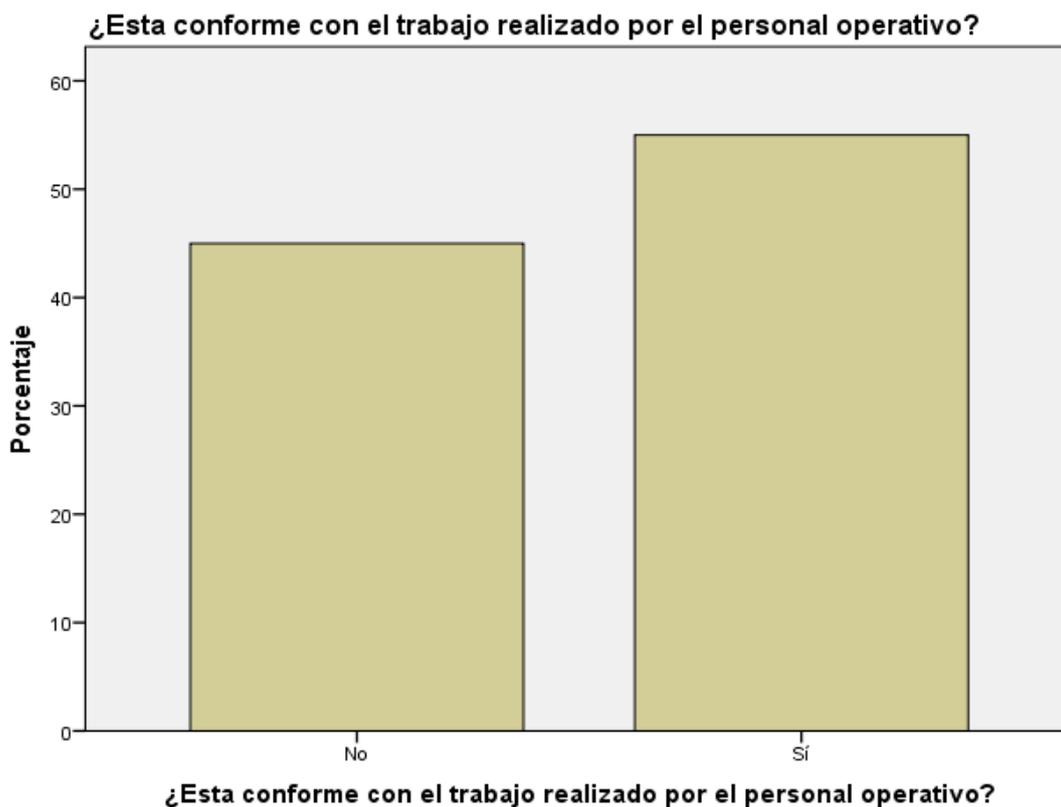


Figura 32 ¿Está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior el 65% dijo que sí está conforme con el trabajo realizado por el personal operativo, mientras que el 35% dijo no estar conforme.

Tabla 72

¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	70.0	70.0	70.0
	Sí	6	30.0	30.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

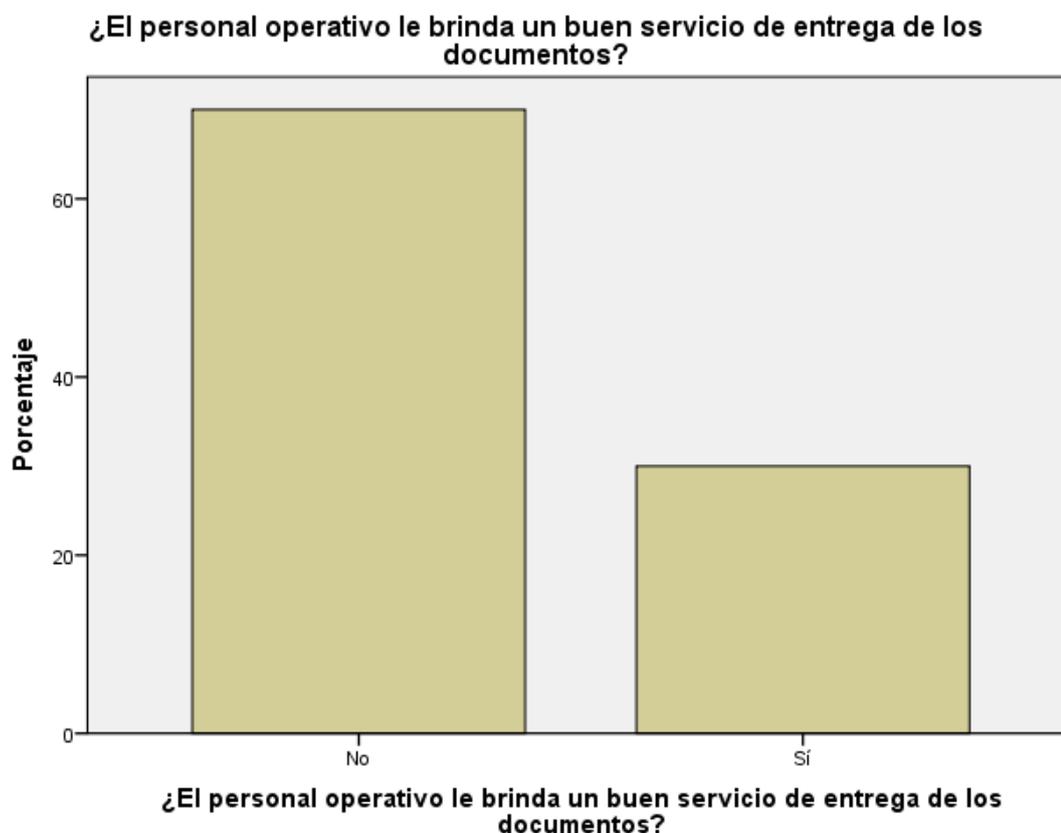


Figura 33 ¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 60% de los encuestados indica que el personal operativo no brinda un buen servicio de entrega de los documentos, sin embargo, el 40% de los participantes dijo que sí brindan un buen servicio

- **Dimensión: Acuerdos De Servicio**

Tabla 73

¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	75.0	75.0	75.0
	Sí	5	25.0	25.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

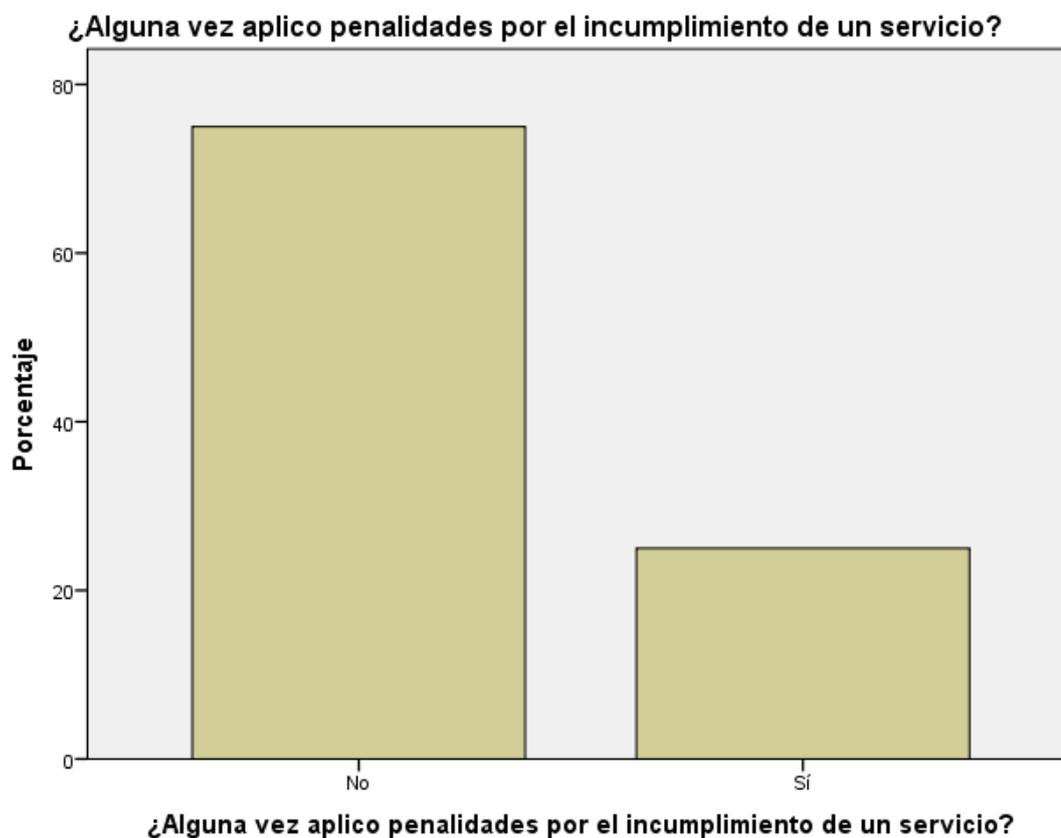


Figura 34 ¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla y gráfico anterior, el 75% de los participantes dijo que no aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio y el 25% dijo que sí aplicó penalidades.

- **Dimensión: Herramientas Tecnológicas**

Tabla 74

¿Considera usted que la empresa Minpex S.A.C. cuenta con un servicio automatizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	70.0	70.0	70.0
	Sí	6	30.0	30.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

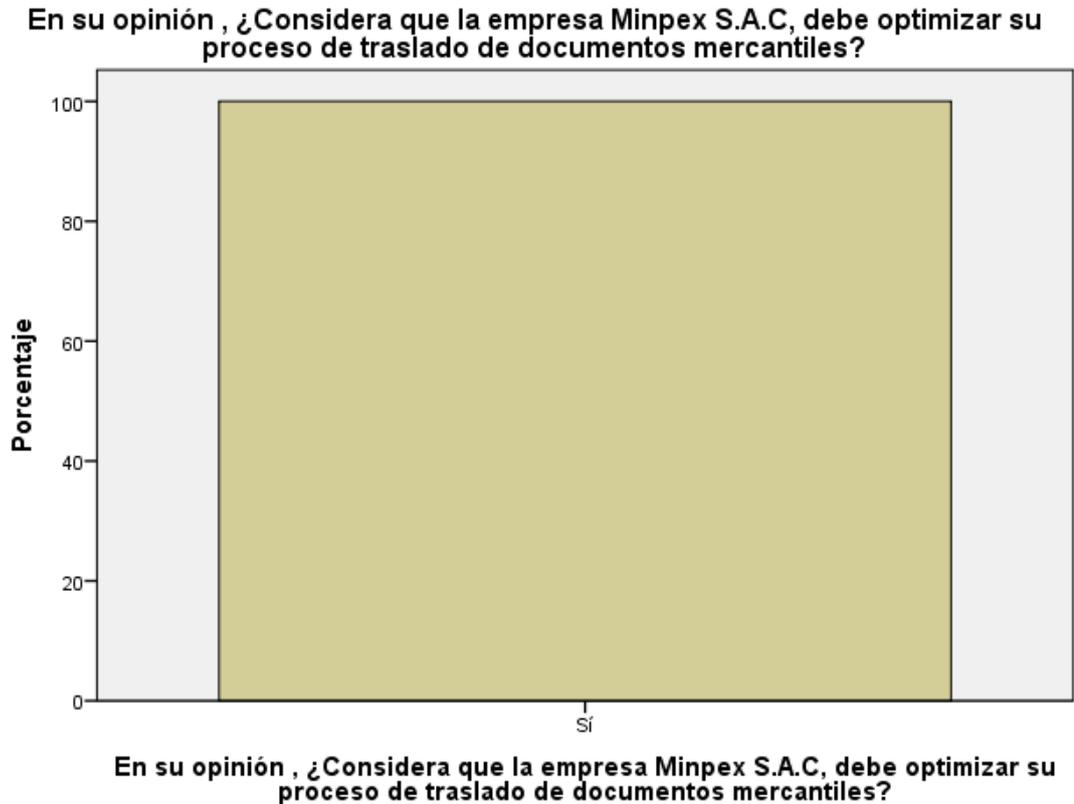


Figura 35 En su opinión, ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el total de los participantes dijo que sí considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles.

- **Dimensión: Vehículos Livianos**

Tabla 75

¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	75.0	75.0	75.0
	Sí	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

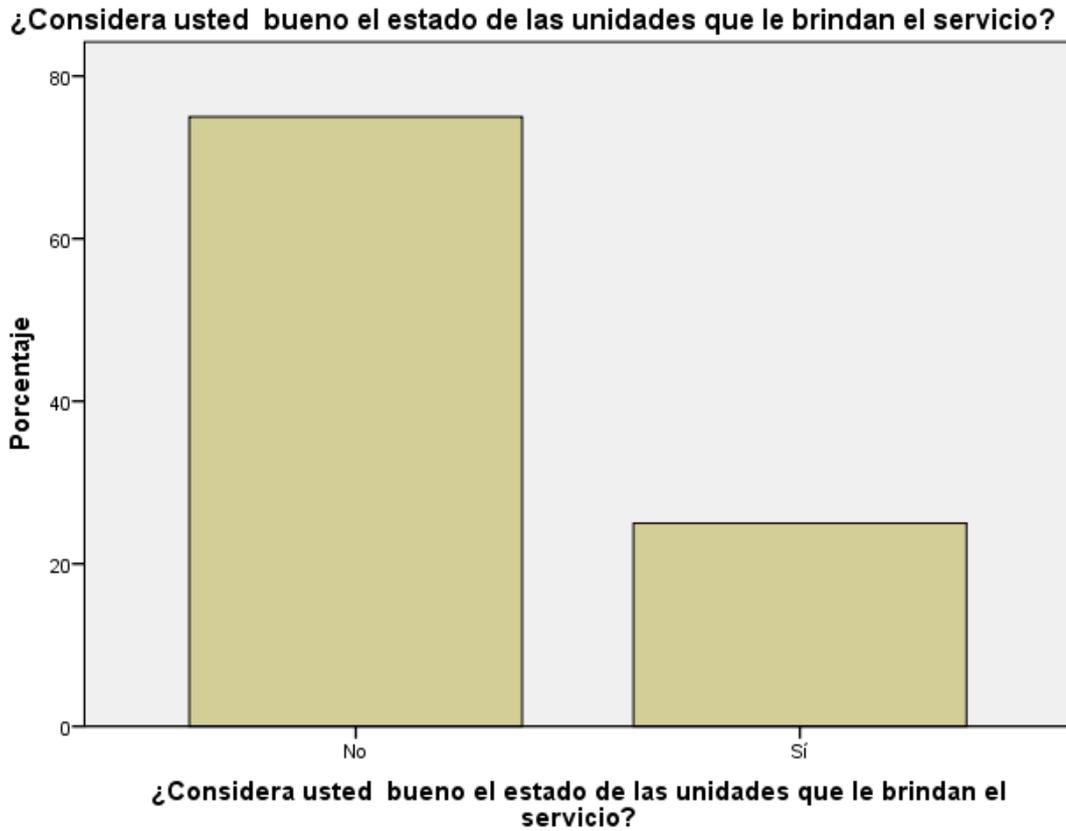


Figura 36 ¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico anterior el 75% de los participantes dijo que no considera bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio mientras que el 25% dijo que sí.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados

Este capítulo tiene como propósito presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación sobre la Gestión de documentación mercantil y optimización de la administración en la empresa Minpex S.A.C, la cual comprende el cumplimiento de las siguientes hipótesis:

6.1.1 Prueba de la hipótesis general

Existe una relación entre documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 – 2019.

En base a los resultados obtenidos sobre la hipótesis general planteada, se acepta debido a que según los resultados obtenidos en el presente estudio se muestra que si existe una marcada relación entre la Gestión de Documentación Mercantil y la Optimización de la Administración en la empresa Minpex S.A.C, sustentado con los valores 9.454 de Chi-cuadrado de Pearson para clientes Internos y 5.079 para clientes externos respectivamente, además la información recopilada muestra que el 100% del personal interno que indica que una mala gestión de documentación mercantil no se asocia con una óptima administración de la empresa. Esta misma tendencia se sustenta en la información obtenida de los clientes externos quienes de un 86.7% indican también que una mala gestión de documentación mercantil no se asocia con una óptima administración de la empresa. Por lo tanto, podemos decir que tanto los clientes internos y externos concuerdan

que una adecuada gestión de la documentación mercantil se asocia con la optimización de la administración de la empresa. Esta afirmación se sustenta por ejemplo con Berrios Fernández Aleyda (2018) en su tesis “Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma” (tesis de grado). Universidad Ricardo Palma donde los usuarios manifestaron estar satisfechos porque se optimizó la gestión del trámite documentario en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria

6.1.2 Prueba de la primera hipótesis específica

La automatización de documentación mercantil tiene asociación con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra que si existe una marcada relación entre la automatización de documentación mercantil y la optimización de la administración en la empresa Minpex S.A.C.; sustentado con el valor de Chi-cuadrado de Pearson de 6.455 (correspondiente a la relación de la dimensión almacenamiento con la variable optimización de la administración) para clientes internos y 7.872 (correspondiente a la relación de la dimensión documentos gestionados con la variable 2 optimización de la administración) para clientes externos, además la información recopilada muestra que el 100% del personal Interno que indica que el almacenamiento de los documentos es malo, indica también que la optimización de la administración es mala. Esta misma tendencia se sustenta en la información obtenida de los clientes externos quienes en 87.5% indican que la gestión de

los documentos no es óptima y que la optimización de la administración en la empresa Minpex S.A.C tampoco es óptima.

6.1.3 Prueba de la segunda hipótesis específica

La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles tiene asociación con optimizar la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C.

Se acepta debido a que según los resultados obtenidos se muestra que si existe una marcada relación entre la mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles y optimizar la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C, sustentado con el valor 10,561 de Chi-cuadrado de Pearson para el caso de clientes internos en base a las dimensiones Almacenamiento de Variable 1 y Acuerdos de Servicio de Variable 2, además la información recopilada muestra que el 85.7% del personal interno indica que el tiempo de almacenamiento de los documentos mercantiles es mala originando que no sea optima el servicio de entrega de los documentos a los clientes .

Esta misma tendencia se sustenta con la información obtenida de los clientes externos quienes de un 86.7% indican que el tiempo de los procesos de traslado de documentos mercantiles (respecto a la variable 1 gestión de documentación mercantil) no es Optima y que la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C no es óptima (respecto a la dimensión herramientas tecnológicas de la variable 2), de igual modo el presente resultado es sustentado con el valor de 5,079 de Chi-cuadrado de Pearson para clientes externos.

6.1.4 Prueba de la tercera hipótesis específica

La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos se asocia con optimizar la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Se acepta debido a que según los resultados obtenidos se muestra que si existe una marcada relación entre la adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos y la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Sustentado con el valor 5,538 de Chi-cuadrado de Pearson para el caso de clientes internos. La información recopilada para este caso muestra que el 60% del personal interno que indica que la dimensión de variable 2 gestión del mantenimiento de los vehículos livianos no es óptima, indica también que la dimensión de la variable 1 Integridad de la información es mala, este resultado repercute directamente en la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Esta misma tendencia se sustenta en la información obtenida de los clientes externos quienes de un 93.3% indican que el mantenimiento de los vehículos livianos (dimensión de variable 2) No es óptimo y que la gestión de documentación Mercantil (variable 1) No es óptima. Este resultado es corroborado con el valor de 7,200 de Chi-cuadrado de Pearson para estos clientes.

6.1.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica

La adecuada gestión del personal operativo se asocia con un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.

Se acepta debido a que según los resultados obtenidos se muestra que si existe una marcada relación entre la adecuada gestión del personal operativo y el óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.

En el caso de los clientes internos el resultado se sustenta con el valor 10,457 de Chi-cuadrado de Pearson, la información obtenida muestra que el 100% del personal Interno que indica que la dimensión de variable 1 eficiencia es mala (respecto al óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.) también indica que la gestión del personal operativo es regular (dimensión de variable 2).

Esta misma tendencia se sustenta en la información obtenida de los clientes externos quienes de un 86.7% indican que gestión del personal operativo (dimensión de variable 2) no es óptimo y que la gestión de documentación mercantil (variable 1) no es óptima. El mismo que es sustentado con el valor de 5,079 de Chi-cuadrado de Pearson.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

6.2.1 Contrastación del resultado de la hipótesis general

Hipótesis General: Existe una relación entre documentación mercantil y una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 – 2019.

De acuerdo a la investigación se ha determinado que existe una relación directa entre la adecuada gestión de documentación mercantil y la óptima

administración de la empresa Minpex; es decir a una eficiente gestión de la documentación de los documentos mercantiles impactará de manera positiva en que la empresa pueda llevar una óptima administración. Por ejemplo, respecto al resultado obtenido para los clientes internos de Minpex se puede mencionar a **Landa Molina Luz Mercedes (2002)**, en su tesis “Gestión de Documentos: el caso del consorcio SMS”; en base a sus resultados obtenidos señala que el diseño y aplicación de un programa de gestión documental en las empresas, mejora sensiblemente el control y organización de los documentos, y contribuye al logro de los objetivos empresariales. Por lo que al igual que la presente investigación obtiene que a una eficiente gestión de documentación mercantil se obtiene una optimización de la administración de la empresa.

Para el caso de los clientes externos los resultados obtenidos en el presente estudio se sustentan también de manera coherente con la investigación internacional de **Murcia Rincón, Diana Carolina, Guillén Espita Adriana, Martínez Herrán Sandra Viviana (2018)**, en su proyecto “Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa RTVC”. Universidad Católica de Colombia donde se concluye que la adecuada gestión de la documentación permite la optimización del manejo de documentación digital certificada.

Localmente en Perú podemos mencionar que la presente tesis está sustentada también con diversos estudios como por ejemplo el de **Berrios Fernández Aleyda (2018)** en su tesis “Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma” donde se concluye que la

satisfacción de los clientes está asociada directamente con la calidad del sistema de trámite documentario.

Por lo expuesto se considera que con los ejemplos de estudios mencionados se reafirma la posición de aceptar de la hipótesis general planteada en el presente documento.

6.2.2 Contratación del resultado de la primera hipótesis específica

La automatización de documentación mercantil tiene asociación con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Los resultados obtenidos respecto a los clientes internos podemos mencionar que concuerdan con la investigación de Rodríguez Peña Andrés Fabian (2016) en su tesis “Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan”. Universidad Libre de Colombia. en donde se plantea un plan de transformación del proceso gestión documental orientado a la estrategia de negocio, los resultados de ambos estudios concuerdan, debido a que las entidades en donde se aplica el estudio son de similares características respecto a la problemática de la gestión documental ya que es necesaria una optimización de la administración, en ese sentido la solución a las problemáticas plantea la opción de complementarse con herramientas tecnológicas.

Respecto a los resultados obtenidos para los clientes externos podemos citar al estudio de **Berrios Fernández Aleyda (2018)** en su tesis “Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma”.

donde se plantea la problemática respecto a cómo la calidad influye en la satisfacción de los clientes concluyendo en efecto la satisfacción de los usuarios si está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario

Localmente en nuestro país podemos citar al estudio de **Chirinos Espinoza David Alberto (2017)** en su tesis “Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD. Universidad Privada del Norte. “el cual concuerda con el resultado obtenido respecto la automatización de la documentación

Por otro lado, también podemos mencionar la concordancia del resultado de la presente investigación con lo expresado por **Adrián Macías (2019)**, en el artículo: **Digitalización de documentos: ¿En qué consiste el proceso?**, donde expresa que una ventaja fundamental que aporta la digitalización de documentos es el poder disponer de la información de forma inmediata y rápida. El administrar la información que se desea con solo teclear un par de palabras puede suponer un gran ahorro en costos y tiempo, además de mejorar la eficiencia de la empresa. Las bondades de una adecuada gestión de documentos mediante el uso de tecnología redundan en un buen servicio hacia los clientes.

También podemos mencionar que no concuerda con nuestro resultado de la hipótesis, lo descrito por **Artica Gerónimo Percy Aníbal y Allpacca Gómez Roy Rober(2012)** en sus tesis “El proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en el ámbito del Gobierno Electrónico”, en donde en su cuarta hipótesis: se concluye que la Optimización de los Procedimientos actuales no afecta la gestión de los macroprocesos de

negocios de la SUNAT. Lo cual no concuerda con nuestra investigación debido a que solo se enfocó la optimización de procedimientos en términos de tiempo de respuesta a trámites documentarios y no en otros enfoques como satisfacción del cliente y la contribución de los resultados de la gestión que si fue evaluada en nuestra investigación.

6.2.3 Contrastación del resultado de la segunda hipótesis específica

La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles tiene asociación con la optimización de la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C.

Según la información analizada respecto a los clientes internos se acepta la presente hipótesis y el resultado se refuerza mediante el estudio nacional de **Correa, Mendoza y Meléndez (2017)** en su tesis “**Análisis y Diseño de un Sistema para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional. Universidad Las Américas. Perú**”, donde se tuvo como conclusión que el proceso digitalizado reduce los tiempos de ejecución de las actividades laborales, tiempos de consulta y análisis de la información; además de disminuir los riesgos de pérdida de información.

El tener acceso a la información en línea es una ventaja que ofrece al cliente la digitalización de documentos, ya que se reduce los tiempos de espera y de traslado, también contribuye con la optimización de la gestión de documentación en la empresa e incrementa su eficiencia.

Con respecto al caso de los clientes externos se contrasto el resultado obtenido con el estudio de **Bastidas Párraga Javier (2016)** en su tesis “**Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes.**

Universidad Nacional del Centro del Perú”. determinando que los resultados de la presente hipótesis y los de la tesis citada son similares respecto a que una mejora de los tiempos de los procesos de los documentos mercantiles permitirá mejorar considerablemente la entrega del servicio de la empresa donde se aplique esta mejora.

6.2.4 Contrastación del resultado de la tercera hipótesis específica

La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos se asocia con optimizar la administración en la empresa MINPEX S.A.C.

Según la información encontrada acerca de las fallas mecánicas de los vehículos utilizados indica que las incidencias de estos son considerables.

Es por ello que en la hipótesis planteada se realizó el análisis obteniendo que efectivamente la adecuada gestión del mantenimiento de las unidades impacta de manera directa en la optimización de la administración en la empresa Minpex.

Por ejemplo, para el caso de clientes internos se refuerza el resultado obtenido con la investigación de **Hamid Allali (2016)** en su tesis. “Propuesta de un plan de mantenimiento para la flota vehicular Megalog”. Define al mantenimiento como el conjunto de actividades destinadas a mantener o restablecer un bien a un estado o condiciones de buen funcionamiento, donde cualquier máquina o equipo sufre una serie de degradaciones debido a la frecuencia del uso, largos periodos de tiempo de utilización, desgaste de sus partes móviles, deficiente manipulación y operación, entre otros, que deben ir atendiéndose a través de un plan de mantenimiento continuo.

Para el caso de clientes externos el resultado obtenido se puede apoyar con el estudio de **Ángel Alberto Bernal Matute (2012)** en su tesis. “Manejo y Optimización de las Operaciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en un Taller Automotriz.” donde se concluye que una adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos permitirá un menor tiempo de parada de las unidades lo que redundará en una mayor continuidad y por ende en una mejor atención de los servicios brindados a los clientes de la empresa.

También podemos mencionar la concordancia del resultado de la presente investigación con lo expresado por **Dávila Osorio, José Antonio (2002)** en su tesis "Implementación de un Sistema de Mantenimiento Preventivo en Flota Vehicular" en sus conclusiones indica que la implantación del mantenimiento preventivo, se tendrá una reducción en los costos de la empresa y mejorará su gestión, lo cual coincide con nuestros resultados obtenidos en las encuestas tanto para el cliente interno y externo sobre el mantenimiento de los vehículos y cómo influye en la administración de la empresa.

6.2.5 Contratación del resultado de la cuarta hipótesis específica

La adecuada gestión del personal operativo se asocia con un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.

En este punto respecto al resultado obtenido de los clientes internos y externos la aceptación de la hipótesis planteada se sustenta en la concordancia con otros estudios como por ejemplo el de **López Hernández Juan Jaime (2004)** en su tesis. “**La Rotación de los empleados dentro de la Organización y sus efectos en la Productividad**”. Donde se concluye que los costos de una alta rotación de personal no planificada por la empresa

tienen costos como la interrupción de la productividad y la pérdida de la capacitación otorgada las cuales redundan en el servicio que la empresa brinda a sus clientes.

También podemos mencionar la concordancia del resultado de la presente investigación con lo expresado por **Rivera Pariona, Erasmo Rony (2017)** en sus tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte” en donde concluye en su hipótesis general se acepta puesto que las variables de satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS ate – Vitarte 2017 muestran una correlación mientras más satisfechos se encuentren los colaboradores de la empresa, la rotación del personal disminuirá significativamente.

Por lo expuesto se concluye en la aceptación de la hipótesis planteada donde se indica la necesidad de una adecuada gestión del personal para que no se afecte de manera negativa los servicios que brinda la empresa.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

En el presente proyecto, se han considerado los siguientes principios éticos:

- **Principios éticos**

Principio de Autonomía, el personal de este estudio lo hizo de forma voluntaria a través del consentimiento informado, sin coerción o influencia indebida.

- **Principio de Beneficencia**

El beneficio es contribuir con la modernización tecnológica de la empresa en estudio, al sugerir la implementación de un proceso de digitalización para la realización de sus actividades operativas y de transporte.

- **Principio de la no maleficencia**

Se informa a los involucrados sobre los beneficios de la investigación sin perjudicar la integridad física, psicológica y social de la población en estudio, así mismo se protegerá la confidencialidad de la información personal y la aportada por la empresa.

- **Principio de Justicia**

La elección de la población perteneciente al estudio se realizó sin ninguna discriminación de jerárquica, cargo, raza, etnia, edad, nivel económico entre otros.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la hipótesis general planteada en la presente investigación es válida por lo que se cumplió el objetivo principal del presente estudio, llegando a la conclusión que una adecuada gestión de documentación mercantil si está relacionada y también permitirá una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C. lo cual es respaldado por los valores obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson tanto para los clientes internos y externos siendo estos de 9.454 y 5.079 respectivamente y con los coeficientes de V de Cramer de 0.632 y de 0.630 respectivamente.
2. Se cumplió los objetivos específicos de la investigación, como ejemplo podemos mencionar que se acepta y comprueba la primera hipótesis específica planteada es válida. Se comprueba que la automatización de documentación mercantil si se asocia y permitira optimizar la administración de la empresa MINPEX S.A.C, lo cual es respaldado por los valores obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson tanto para los clientes internos y externos siendo estos de 6.455 y 7.872 y con los coeficientes de V de Cramer de 0.714 y de 0.764 respectivamente. Ello evidencia que una falta de automatización del proceso principal de la empresa que es la gestión de la documentación mercantil puede afectar la administración de la empresa Minpex S.A.C
3. Para que la empresa pueda optimizar la entrega de los servicios que brinda al cliente es necesario que se produzca una mejora sustancial en los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles. Identificando que la segunda hipótesis específica es válida. lo cual se

comprobó la obtención de los valores obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson tanto para los clientes internos como externos siendo estos de 10,561 y 5,079 y con los coeficientes de V de Cramer es de 0.688 y de 0.630 respectivamente.

4. Para que se pueda optimizar la administración en la empresa MINPEX S.A.C. es necesario una adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos; lo cual valida nuestra tercera hipótesis sustentada con los valores obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson tanto para los clientes internos como externos siendo estos de 5,538 y 7,200 y con los coeficientes de V de Cramer es de 0.721 y de 0.733 respectivamente.
5. Se concuerda con la afirmación que la adecuada gestión del personal operativo permitirá un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C al ser el personal operativo quien tiene contacto directo con el cliente y debe estar motivado, capacitado y comprometido con los objetivos de la empresa. lo cual valida nuestra cuarta hipótesis sustentada con los valores obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson tanto para los clientes internos como externos siendo estos de 10,457 y 5,079 y con los coeficientes de V de Cramer es de 0.734 y de 0.630 respectivamente.
6. De los problemas suscitados en la empresa MINPEX S.A.C; se identificó que existe insatisfacción de varios clientes, altos costos operativos, demora en los trámites y un proceso de gestión documental manual.
7. La digitalización de los documentos mercantiles como herramienta de apoyo en la gestión de documentos ayudará a agilizar los requerimientos

por parte de los clientes y también hará más eficiente los procedimientos de archivo, búsqueda y traslado de información dentro de la empresa.

8. Los vehículos livianos deben estar en óptimas condiciones para solventar los requerimientos de los clientes y asegurar la integridad de los documentos transportados.
9. La adquisición de una nueva forma de trabajo por parte del personal involucrado requiere un adecuado plan de capacitación y puesta en marcha que permita lograr los objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. En base a la primera conclusión que afirma la hipótesis general planteada se recomienda que la empresa pueda implementar un rediseño de su proceso de gestión de documentación mercantil para poder lograr una mejor administración con lo cual permitirá incrementar sus ventas, reducir sus costos y poder fidelizar a sus clientes y con la capacidad operativa sobrante poder atender nuevos requerimientos de nuevos clientes.
2. Se recomienda implementar un sistema de información el cual permita materializar la segunda conclusión que indica que la automatización de la documentación mercantil permitirá optimizar la administración en la empresa mejorando los tiempos de atención y generando un ahorro considerable de costos. Este mismo sistema de información permitirá también materializar la tercera conclusión que afirma que para que se pueda mejorar los servicios que se brinda a sus clientes es necesario que se mejore los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles, permitirá también que se pueda generar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas corporativas.
3. Se recomienda que la empresa en estudio realice la implementación un programa de mantenimiento anual preventivo de la flota vehicular a fin que se minimice los incidentes en ruta que generan tiempos innecesarios perjudiciales a la operativa como por ejemplo la obtención no programada de repuestos, ubicación de personal calificado para reparación de los vehículos, etc. La implementación de este programa de mantenimientos permitirá lograr que se cumpla el cuarto objetivo del presente trabajo que indica que es necesaria una adecuada gestión del mantenimiento de los

vehículos livianos para poder optimizar la administración en la empresa Minpex S.A.C.

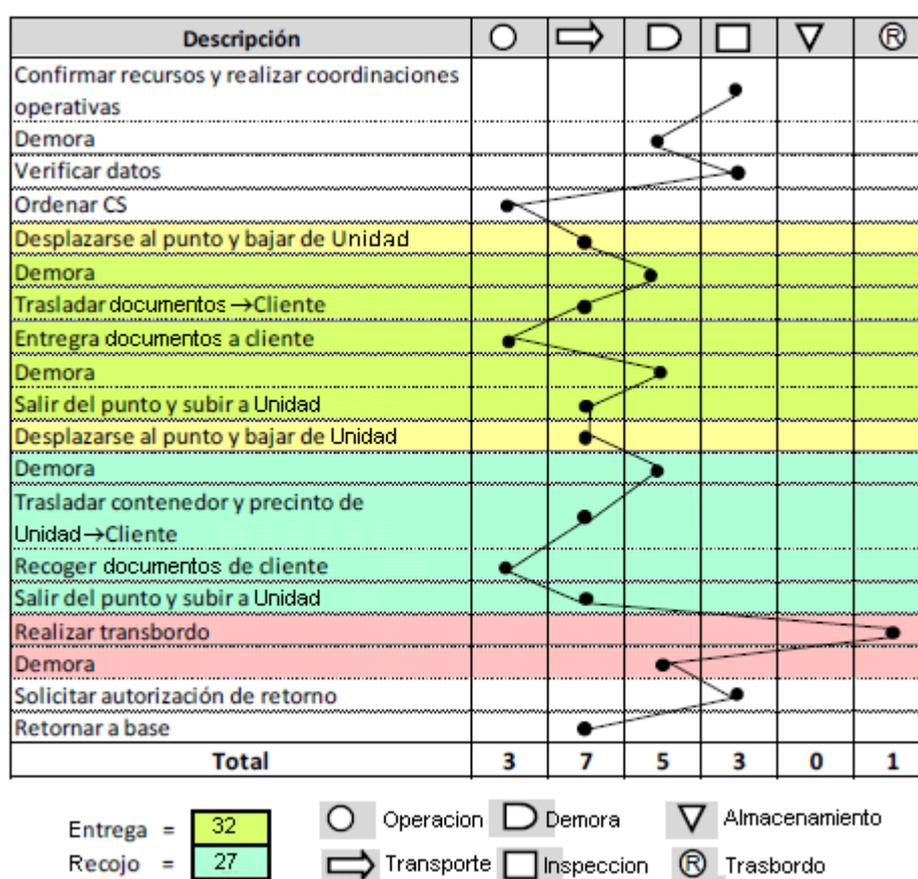
4. Se recomienda implementar programas de gestión humana que permitan lograr un alto grado de compromiso del trabajador con los objetivos de la empresa.
5. Se recomienda realizar la misma investigación en otros procesos de la empresa y además en otras empresas de diferentes rubros, diferente envergadura y contrastar los resultados obtenidos.

Propuesta de nuevo proceso gestión de documentación mercantil en la empresa Minpex S.A.C.

Como parte de la presente investigación se propone a continuación una solución a la problemática de la empresa respecto a su proceso llamado Logística de Documentos.

Para poder elaborar la propuesta se ha realizado un análisis del proceso de traslado de documentación actual el que se muestra a continuación.

Actividades proceso actual



En las actividades del traslado de documentos se obtuvo como tiempo promedio de entrega 32 minutos y recojo 27 minutos además la suma de los

tiempos de las actividades del proceso actual para cada servicio es de 126 minutos

Luego del análisis del proceso se determinó que existen actividades que no generan valor y denominan actividades no críticas. Estas actividades las vamos a retirar del proceso y posterior a ello realizar un cálculo de los tiempos que se obtendrían sin estas actividades.

Actividades proceso optimizado en el estudio

Descripción	○	⇒	D	□	▽	®
Confirmar recursos, realizar coordinaciones operativas, verificar datos	●					
Desplazarse al punto y bajar de Unidad		●				
Trasladar documentos → Cliente		●				
Entrega documentos a cliente	●					
Salir del punto y subir a Unidad		●				
Desplazarse al punto y bajar de Unidad		●				
Trasladar contenedor y precinto de Unidad → Cliente		●				
Recoger documentos de cliente	●					
Salir del punto y subir a Unidad		●				
Realizar transbordo						●
Solicitar autorización de retorno				●		
Retornar a base		●				
Total	3	7		3	0	1

Entrega = 22
Recojo = 22

○ Operacion D Demora ▽ Almacenamiento
⇒ Transporte □ Inspeccion ® Traslado

En las actividades del nuevo proceso se obtuvo como tiempo promedio de entrega 22 minutos y recojo 22 minutos además la suma de los tiempos de las actividades del proceso nuevo para cada servicio es de 88 minutos lo que quiere decir que se obtiene para el proceso una mejora del 30.16% del tiempo de ejecución del servicio.

La segunda parte de la propuesta para conseguir la mejora de la Gestión de Documentación Mercantil en la empresa es determinar qué actividades del proceso Logística de Documentos podrían ser automatizadas de tal manera que la optimización del proceso de traslado de documentos sumado a la automatización de actividades brinde como consecuencia una mejora sustancial al proceso de la empresa.

La automatización de las actividades se realizará con un nuevo sistema informático propuesto que será desarrollado a medida para la realidad de la empresa Minpex SAC y le llamaremos Sistema de Gestión de Documentación Mercantil para Logística de Documentos (SGDMLD)

A continuación, el alcance definido para el sistema SGDMLD que automatizara las siguientes actividades del proceso Logística de documentos:

- Automatización de las actividades de Registro de Solicitud del Cliente (entorno Web para cliente interno y Móvil-Celular para cliente externo)
- Gestión de Rutas (Programación de puntos y Hojas de Ruta-Cliente Interno, entorno Web)
- Digitalización y Gestión de Documentos. (Cliente Interno y Cliente Externo, entorno Web)
- Gestión de Saldos (Cliente Interno, entorno Web)
- Automatización el proceso de identificación de personal de la empresa. (entorno Móvil-Celular)
- Automatización del control y monitoreo del proceso utilizando tecnología de geolocalización (entorno web para el Cliente Interno)
- Cierre y confirmación de servicio al cliente (Cliente Interno y Externo, entorno Web y Móvil-Celular).

Se ha calculado como inversión la suma de treientos mil dólares (USD\$300,000.00) monto que será dividido en la cantidad de meses que se implemente el proyecto (propuesto 12 meses) que será retornado en un periodo de 36 meses.

Con la propuesta detallada se obtiene una mejora del 50% en tiempo de ejecución y costo operativo del proceso lo que redundara en mayor margen de utilidad y mejora del servicio de la empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allali, D. H. (2016). *Propuesta de un plan de mantenimiento para la flota vehicular Megalog*. Universidad Politécnica de Valencia, España. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/76463/ALLALI%20%20Propuesta%20de%20un%20plan%20de%20mantenimiento%20para%20la%20flota%20vehicular%20MEGALOG.pdf?sequence=1>
- Anna, T. (18 de Octubre de 2017). *La transformación digital en las empresas españolas -Pwc - Bankia*. Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.es/blog/transformacion-digital-empresas-espana/>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme .
- Artica Gerónimo, P. A., & Allpacca Gómez , R. (2012). *El proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en el ámbito del Gobierno Electrónico*. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Peru. Obtenido de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2278/1/artica_gp.pdf
- Balears., I. d. (2011). *Guía práctica de optimización de recursos y reducción del gasto*. (1 ed.). (I. Balears, Ed.) Gráficas Planisi .
- Bastidas Parraga, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3889/Bastidas%20Parraga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal Bravo, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Editorial Pearson.
- Bernal Matute, A. A. (2012). *Manejo y Optimización de las Operaciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en un Taller Automotriz*. Escuela Superior Politecnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21533/1/TESIS%20BERNAL.pdf>
- Berrios Fernández, A. (2018). *Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma” (tesis de grado)*. Universidad Ricardo Palma, Peru.
- Cataldo, J. L. (20 de julio de 2013). *El concepto legal de empresa y el derecho laboral: cómo salir del laberinto*. Obtenido de Scielo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722013000100005

- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo, Venezuela: Editorial Grafica Gonzales, C.A.
- Chirinos Espinoza, D. A. (2017). *Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD*. Universidad Privada del Norte, Peru. Obtenido de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/11372/Tesis%20-%20David%20Alberto%20Chirinos%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choque, J. (07 de mayo de 2018). *La digitalización documental: una gran oportunidad para las empresas peruanas*. Obtenido de <http://logistica360.pe>: <http://logistica360.pe/la-digitalizacion-documental-una-gran-oportunidad-para-las-empresas-peruanas/>
- Comunicación, B. (06 de febrero de 2017). <https://www.bankia.com>. Obtenido de <https://www.bankia.com/es/comunicacion/noticias/goirigolzarri-la-digitalizacion-es-un-cambio-estructural-para-el-sector-financiero-y-para-la-sociedad-en-su-conjunto.html>
- Correa Coronado, A. J., Mendoza García, R. A., & Meléndez Calderón, J. I. (2017). *Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional*. Universidad Las Américas, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/167/Tesis%20final1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortiza Enríquez, Y. (s.f.). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Propuestas para su aplicación en organizaciones cubanas*. Universidad de La Habana, Cuba. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html>
- Cristina Peña, A. (01 de Diciembre de 2017). La era de la digitalización. (G. H. Logistics, Entrevistador) España. Obtenido de <https://cristinapenaandres.com/la-la-digitalizacion/>
- Cruz Mundet, J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Dávila Osorio, J. A. (2002). *mplementación de un Sistema de Mantenimiento Preventivo en Flota Vehicular*. Universidad Nacional de Ingeniería , Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/13928/1/davila_oj.pdf
- Dess, G. y Lumpkin, G. . (2003). *Dirección estratégica*. . España. : Editorial McGraw-Hill.
- Emprende Pyme. (enero de 2014). *Tipos de empresas*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas>
- Figuera Vinue, P. (2000). *optimización de productos y procesos industriales*. Gestión 2000.

- Flores, S. (7 de Mayo de 2018). *Agencia de noticias Orbita*. Obtenido de <https://agenciaorbita.org/>: <https://agenciaorbita.org/la-digitalizacion-documental-una-gran-oportunidad-para-las-empresas-peruanas/>
- Francés, A. . (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. . México : Pearson Educación.
- Galindo, Mariana, & Ríos, V. (agosto de 2015). <https://scholar.harvard.edu>. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gregory, M. (2004). *Economía*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Heredia Herrera, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Códice Vol. 4 N° 2*, 43-50. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/20256/1/Gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20archivos.pdf>
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración, Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (Quinta edición ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, , R., Fernández, C., & Baptista,, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: México: Editorial McGraw-Hill.
- ISO. (2019). *ISO : Organización Internacional de Estandares*. Obtenido de <https://www.iso.org/about-us.html>
- Koontz , H., & Heinz, W. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana.
- Landa Molina, L. M. (s.f.). *Gestión de Documentos: el caso del consorcio SMS*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Peru. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/landa_m_l/t_completo.pdf
- León López, J. A., & Corozo Chancay, D. P. (2017). *Mejora al proceso de gestión comercial en la empresa Fomentcorp S.A*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19730/1/Tesis%20Mejora%20al%20proceso%20de%20gesti%C3%B3n%20comercial%20en%20la%20empresa%20fomentcorp%20S.pdf>
- López Hernández, J. J. (2004). *La Rotación de los empleados dentro de la Organización y sus efectos en la Productividad*. Instituto Politecnico Nacional, Mexico. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/205.pdf>
- Macias Alegre, A. (2019). Digitalización de documentos: ¿en qué consiste el proceso? (Tic.portal, Entrevistador) España. Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/digitalizacion-de-documentos>

- Maguiña Oquelis, R. (2017). *Análisis y diseño de un sistema de gestión documentaria para un estudio de abogados*. Universidad de Piura, Peru. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3066/ING_588.pdf?sequence=1
- Méndez Bravo, C. I., & López Sánchez, D. A. (2017). *Propuesta de mejora en el sistema productivo de la empresa Productos Alimenticios Chicharrones Chirros S.A.S.* Universidad de la Salle, Colombia. Obtenido de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21681/11112007_2017.pdf?sequence=1
- Méndez Olivares, H. (septiembre de 2003). <http://www.ordenjuridico.gob.mx>. Obtenido de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/114.pdf>
- Molina Gómez, J. C. (2016). *Diseño y aplicación de una herramienta para la optimización de rutas de vehículos con aspectos medioambientales*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Murcia Rincón, D. C., Guillen Espita, A., & Martínez Herrán, S. V. (2018). *Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la Empresa RTVC*. Proyecto de Investigación, Colombia.
- Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración. Internacional*. Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Rivera Pariona, E. R. (2017). *Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS*. Universidad Cesar Vallejo, Ate, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7205/RIVERA_PE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Pariona, E. R. (s.f.). *Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS*. Universidad Cesar .
- Robbins, S., Coulter, M., & Pearson. (2005). *Administración* (Octava Edición ed.). Educación.
- Roberge, M. (2009). *Lo esencial de la Gestión Documental*. . Quebec: Gestar .
- Rodríguez Cabrera, M., & Mena Mugica, M. M. (Septiembre de 2016). *La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html>
- Rodríguez Peña, A. F. (2016). *Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan*. Universidad Libre de Colombia, Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11199/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Roque Bonilla, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial "San Martín"*. Universidad Señor de Sipán, Perú.
Obtenido de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=7B757AEF7C231845E395EB69CCC2F93B?sequence=1>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Serna, H. . (2010). *Gerencia estratégica*. Colombia: 3R Editores.
- SoftServe. (2017). <https://www.softserveinc.com>. Obtenido de SoftServe Digital Transformation Report 2017: <https://www.softserveinc.com/en-us/our-work/softserve-digital-transformation-report-2017/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *Proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). Mexico: Limusa.
- William, S. P. (2002). *Economía Decimoséptima*. España: McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Instrumentos validados
- Consentimiento informado
- Base de datos
- Otros anexos necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema

ANEXO 01

Tabla 77. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la gestión de la documentación mercantil influirá en una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C. 2018 - 2019?</p>	<p>•Personal: La presente investigación tiene por finalidad proponer la gestión de documentación mercantil y optimización de la administración en la empresa Minpex S.A.C. - 2018-2019; así como nos permite obtener el grado académico de magister.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera una adecuada gestión de la documentación mercantil está asociada con una óptima administración de la empresa MINPEX S.A.C. 2018-2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Una adecuada gestión de documentación mercantil permitirá una óptima administración en la empresa MINPEX S.A.C.2018 - 2019</p>	<p>Variable 1: Gestión de documentación Mercantil</p>	<p>Documentos Gestionados</p>	<p>Cantidad de documentos mercantiles con estado entregado . Cantidad de documentos mercantiles con estado no entregado</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Tipo Aplicada y Nivel Correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No Experimental de corte Transversal.</p> <p>METODO DE INVESTIGACION Cuantitativa</p> <p>METODOLOGÍA</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS:	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA:
	<p>•Legal: Permite cumplir las jornadas laborales establecidas por la ley y los contratos establecidos por los clientes.</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p>	<p>Variable 2: Optimización de la administración</p>	<p>Eficacia</p>	<p>. Tiempo promedio de traslado. . Entregas dentro y fuera del arco horario.</p>	<p>18 trabajadores de la empresa y sus 20 clientes siendo un total de 38 personas. En el estudio no se tomará una muestra, porque la población es pequeña, es decir la medición de las variables se realizará en toda la población por el tamaño, esto con el objetivo de no afectar los resultados,</p>
<p>a- ¿En qué medida la gestión integral de un proceso de documentación mercantil automatizado afecta la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C?</p>	<p>•Tecnológica: Permite al personal de la empresa atender de forma rápida y oportuna los servicios de la empresa utilizando equipos tecnológicos logrando así un adecuado control de acceso, procesamiento, trazabilidad, almacenamiento y transferencia de la información utilizada.</p>	<p>a- Determinar la asociación de un proceso automatizado de documentación mercantil con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.</p>	<p>a- La automatización de documentación mercantil permitirá optimizar la administración de la empresa MINPEX S.A.C.</p>		<p>Almacenamiento</p>	<p>. Cantidad de documentos almacenados. . Tiempo de almacenamiento.</p>	<p>En el estudio no se tomará una muestra, porque la población es pequeña, es decir la medición de las variables se realizará en toda la población por el tamaño, esto con el objetivo de no afectar los resultados, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: TÉCNICAS Encuestas: Dirigidos al personal de la empresa y a los clientes externos de la empresa.</p>

PROBLEMAS	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS		DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIAS
b- ¿Los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles actuales afecta la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.?	<p>•Teórica: Permite la aplicación de modelos teóricos de la gestión de documentación y administración de las empresas y posteriormente la comprobación de las mejoras indicadas en la presente investigación.</p>	b- Determinar la relación de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles en la optimización de la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C.	b- La mejora de los tiempos de los procesos de traslado de documentos mercantiles permitirá optimizar la entrega del servicio de la empresa MINPEX S.A.C	Variable 2: Optimización de la administración	Integridad de la documentación	Cantidad de documentos entregados sin alteraciones.	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cuestionario para el cliente interno ha sido elaborado con 14 preguntas cuyas respuestas han sido diseñadas en escala Likert. - El cuestionario para el cliente externo ha sido un cuestionario de 12 preguntas con respuestas dicotómicas(si/no)
c- ¿La gestión del mantenimiento de los vehículos livianos influye en la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.?	<p>• Económica: Se obtiene la reducción de costos en el proceso de ejecución de servicio de traslado de documentos valorados.</p>	c- Determinar la asociación de la gestión del mantenimiento de los vehículos livianos con la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.	c- La adecuada gestión del mantenimiento de los vehículos livianos permitirá optimizar la administración en la empresa MINPEX S.A.C.		Eficacia	. Nivel de satisfacción del cliente.	

PROBLEMAS	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIAS
d- ¿En qué medida la adecuada gestión del personal operativo influye en la optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C.?		d- Determinar la relación de la gestión del personal operativo con el óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.	d- La adecuada gestión del personal operativo permitirá un óptimo cumplimiento de los servicios de la empresa MINPEX S.A.C.	Personal operativo	. Nivel de Rotación de Personal operativo.	
				Acuerdos de servicio	. Nivel de cumplimiento del servicio . Cantidad de penalidades incurridas.	
				Herramientas tecnológicas	. Porcentaje de automatización del proceso.	
				Optimización	. Porcentaje de optimización del proceso	
				Vehículos Livianos	. Cantidad de fallas mecánicas	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02

CUESTIONARIO I CLIENTE INTERNO - EMPRESA MINPEX S.A.C. - 2018-2019"			
NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	AREA DE TRABAJO
AÑOS DE SERVICIOS	EDAD	SEXO	
		F	M
<p>Instrucciones: A continuación, le presentamos varias preguntas sobre la empresa Minpex S.A.C.; le solicitamos que lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) dentro del recuadro que describa mejor su respuesta de acuerdo a las siguientes opciones. Es de mencionar que las preguntas son resultado de un mes de servicio y que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.</p>			
Cráterios	Alto	Medio	Bajo
Cantidad de Documentos/ Penalidades	491 - 735	231 - 490	0 - 230
Tiempo de traslado de documentos (Horas)	16-24	8 - 15	1-7
Porcentaje de Satisfacción del Cliente/Cumplimiento del servicio (%)	75 -100	50 -74	0- 49
PARTE I : GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL			
Dimensión/Ítems	Alto	Medio	Bajo
Dimensión: Documentos Gestionados			
1	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?		
2	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?		
Dimensión: Eficiencia			
3	¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?		
4	¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?		
Dimensión: Almacenamiento			
5	¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?		
6	¿Cuanto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?		
Dimensión: Integridad de la documentación			
7	¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?		
PARTE II : OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN			
Dimensión: Eficacia			
8	¿Cuanto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?		
Dimensión: Personal operativo			
9	¿Cuanto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?		
Dimensión: Acuerdos de servicio			
10	¿Cuanto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?		
11	¿Cuanto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?		
Dimensión: Herramientas tecnológicas			
12	En su opinión, ¿Cuanto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?		
Dimensión: Optimización			
13	En su opinión, ¿cuanto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?		
Dimensión: Vehículos Livianos			
14	¿Cuanto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?		

ANEXO 03

CUESTIONARIO II CLIENTE EXTERNO - EMPRESA MINPEX S.A.C			
NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	AREA DE TRABAJO
AÑOS DE SERVICIO	EDAD	SEXO	
		F	M
Instrucciones: A continuación, le presentamos varias preguntas sobre la empresa Minpex S.A.C.; le solicitamos que lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) dentro del recuadro que describa mejor su respuesta.			
PARTE I : GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL			
		SI	NO
Dimensión: Documentos Gestionados			
1	¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad?		
2	¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?		
Dimensión: Eficiencia			
3	¿Considera usted que el traslado de sus documentos llegan a tiempo?		
Dimensión: Integridad de la documentación			
4	¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?		
PARTE II : OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN			
Dimensión: Eficacia			
5	¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?		
6	¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?		
Dimensión: Personal operativo			
7	¿Esta conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?		
8	¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?		
Dimensión: Acuerdos de servicio			
9	¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?		
Dimensión: Herramientas tecnológicas			
10	¿ Considera usted que la empresa Minpex cuenta con un servicio automatizado?		
Dimensión: Optimización			
11	En su opinión , ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C, debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?		
Dimensión: Vehículos Livianos			
12	¿Considera usted bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?		

ANEXO 04: VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CLIENTE INTERNO Y EXTERNO JUICIO DE EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO
TESIS:

GESTION DE DOCUMENTACION MERCANTIL Y OPTIMIZACION DE LA ADMINISTRACION EN LA EMPRESA MINPEX S.A.C. 2018-2019

Investigadores: **Carla Angulo Bonilla y Erich Cano Seminario**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los cuestionarios: CUESTIONARIO I - CLIENTE INTERNO y el CUESTIONARIO II - CLIENTES EXTERNOS que le mostamos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1.-Muy deficiente	2.-Deficiente	3.-Regular	4.-Bueno	5.-Muy Bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	

CUESTIONARIO I CLIENTE INTERNO

PARTE I: GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL

Dimensión: Documentos Gestionados

1	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado entregado al finalizar el mes?					*	
2	¿Qué cantidad de documentos mercantiles se tienen con estado no entregado al finalizar el mes?						*

Dimensión: Eficiencia

3	¿Cuál es el tiempo promedio de traslado de los documentos a los clientes al finalizar el mes?					*	
4	¿Qué cantidad de documentos se entregan dentro y fuera del arco horario mensualmente?					*	

Dimensión: Almacenamiento

5	¿Cuántos documentos se tienen temporalmente en los almacenes mensualmente?					*	
6	¿Cuanto es el tiempo promedio de los documentos en los almacenes temporales de la empresa?					*	

Dimensión: Integridad de la documentación

7	¿Cuántos documentos se entregan sin alteraciones en el proceso mensualmente?						*
---	--	--	--	--	--	--	---

PARTE II: OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Dimensión: Eficacia

8	¿Cuanto considera usted qué es el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente?					*	
---	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Personal operativo

9	¿Cuanto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?					*	
---	--	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Acuerdos de servicio

9	¿Cuanto cree usted es el porcentaje del nivel de rotación del personal operativo mensualmente?					*	
---	--	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Acuerdos de servicio

10	¿Cuanto cree usted es el porcentaje del nivel del cumplimiento del servicio?						*
----	--	--	--	--	--	--	---

11	¿Cuanto considera usted que es la cantidad de penalidades mensualmente que se incurren por no cumplir algún servicio?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Herramientas tecnológicas

12	En su opinión, ¿Cuanto cree usted que es el porcentaje de automatización que tiene la empresa actualmente en su proceso de traslado de documentos?						*
----	--	--	--	--	--	--	---

Dimensión: Optimización

13	En su opinión, ¿cuanto cree usted que es el porcentaje de mejora de la administración de la empresa del último mes respecto al mes anterior?					*	
----	--	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Vehículos Livianos

14	¿Cuanto considera usted qué es el porcentaje fallas mecánicas que tienen los vehículos livianos mensualmente?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

CUESTIONARIO II CLIENTES EXTERNOS

PARTE I: GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN MERCANTIL

Dimensión: Documentos Gestionados

15	¿Sus documentos mercantiles fueron entregados en su totalidad?					*	
----	--	--	--	--	--	---	--

16	¿Alguna vez no cumplió con entregar sus documentos?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Eficiencia

17	¿Considera usted que el traslado de sus documentos llegan a tiempo?						*
----	---	--	--	--	--	--	---

Dimensión: Integridad de la documentación

18	¿Alguna vez sus documentos se entregaron con alteraciones?						*
----	--	--	--	--	--	--	---

PARTE II: OPTIMIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Dimensión: Eficacia

19	¿Considera usted que la empresa brinda un buen servicio?						*
----	--	--	--	--	--	--	---

20	¿Recomendaría a la empresa Minpex S.A.C a otras empresas?						*
----	---	--	--	--	--	--	---

Dimensión: Personal operativo

21	¿Esta conforme con el trabajo realizado por el personal operativo?					*	
----	--	--	--	--	--	---	--

22	¿El personal operativo le brinda un buen servicio de entrega de los documentos?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Acuerdos de servicio

23	¿Alguna vez aplico penalidades por el incumplimiento de un servicio?					*	
----	--	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Herramientas tecnológicas

24	¿Considera usted que la empresa Minpex cuenta con un servicio automatizado?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Optimización

25	En su opinión, ¿Considera que la empresa Minpex S.A.C. debe optimizar su proceso de traslado de documentos mercantiles?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión: Vehículos Livianos

26	¿Considera usted: bueno el estado de las unidades que le brindan el servicio?					*	
----	---	--	--	--	--	---	--

RECOMENDACIONES:

PROMEDIO DE VALORACION

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

OPINION DE APLICABILIDAD

Nombres y Apellidos

Dirección Domiciliaria

Grado Académico

Mención:

DNI:

Teléfono/Celular:

Firma

Lugar y Fecha:

ANEXO 05: BASE DE DATOS

CLIENTE INTERNO

PERSONAL ENCUESTADO	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14
PERSONA 1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2
PERSONA 2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2
PERSONA 3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2
PERSONA 4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2
PERSONA 5	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3
PERSONA 6	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2
PERSONA 7	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2
PERSONA 8	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2
PERSONA 9	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
PERSONA 10	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2
PERSONA 11	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2
PERSONA 12	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2
PERSONA 13	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2
PERSONA 14	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
PERSONA 15	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
PERSONA 16	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
PERSONA 17	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2
PERSONA 18	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2

CLIENTE EXTERNO

CLIENTE ENCUESTADO	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
CLIENTE 1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0
CLIENTE 2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
CLIENTE 3	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
CLIENTE 4	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
CLIENTE 5	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
CLIENTE 6	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
CLIENTE 7	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0
CLIENTE 8	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0
CLIENTE 9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
CLIENTE 10	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
CLIENTE 11	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0
CLIENTE 12	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
CLIENTE 13	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
CLIENTE 14	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0
CLIENTE 15	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
CLIENTE 16	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
CLIENTE 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CLIENTE 18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
CLIENTE 19	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
CLIENTE 20	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1