

**UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO  
DEL ARCHIVO CENTRAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS  
CONTRATACIONES DEL ESTADO DE LA SEDE LIMA EN EL AÑO  
2019”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**GOMEZ HILARION, ROSARIO ESTEFANI**

**Villa El Salvador  
2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este presente trabajo a Dios por ser la base de mi confianza , a mi madre por ser el sustento y motivación en mi vida; y a mis seres queridos por confiar en mí y darme los mejores ánimos para lograrlo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis revisores y asesor por apoyarme en todo el proceso del desarrollo de mi trabajo, por tenerme paciencia y comprensión.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INDICE .....	iv
LISTA DE FIGURAS .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	viii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Justificación .....</b>	<b>2</b>
1.2.1. Justificación Técnica .....	2
1.2.2. Justificación Económica.....	2
1.2.3. Justificación Social .....	3
1.2.4. Justificación Teórica .....	3
<b>1.3. Delimitación del Proyecto .....</b>	<b>3</b>
1.3.1. Teórica.....	3
1.3.2. Temporal .....	3
1.3.3. Espacial .....	3
<b>1.4. Formulación del problema .....</b>	<b>4</b>
1.4.1. Problema General.....	4
1.4.2. Problemas Específicos .....	4
<b>1.5. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
1.5.1. Objetivo General .....	4
1.5.2. Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>6</b>
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional .....	7
2.1.3. A nivel local.....	8
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>9</b>
2.2.1. Calidad.....	9
2.2.1.1. Objetivo e Importancia de la calidad .....	10
2.2.1.2. Principios de la gestión de calidad.....	10
2.2.1.3. El ciclo de Deming como herramienta.....	12
2.2.1.4. Diagrama de Flujo .....	13

2.2.1.5.	Diagrama de causas- efecto de Ishikawa .....	13
2.2.1.6.	Calidad del servicio .....	14
2.2.1.7.	Escuela de la calidad del servicio .....	15
2.2.1.8.	Capacidad de respuesta .....	16
2.2.2.	Usuario .....	16
2.2.3.	Archivo Digital .....	16
2.2.3.1.	Procedimiento para la generación de un Archivo Digital .....	16
2.2.4.	Cultura de la Organización .....	18
2.2.4.1.	Ecoeficiencia .....	19
2.2.4.2.	Cero Papel.....	19
2.2.4.3.	Beneficios de oficinas cero papel.....	19
2.2.4.4.	Gobierno Electrónico .....	19
2.3.	Definición de terminos básicos .....	20
<b>CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL .....</b>		<b>21</b>
3.1.	Situación actual de la empresa .....	21
3.1.1.	Reseña Histórica del OSCE .....	21
3.1.2.	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado .....	21
3.1.3.	Visión.....	21
3.1.4.	Misión .....	22
3.1.5.	Principios .....	22
3.1.6.	Organigrama .....	23
3.1.7.	Flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario en el Archivo Central del OSCE.....	24
3.1.8.	Diagnóstico a través del flujograma del proceso actual de la calidad de atención al usuario del Archivo Central del OSCE.....	26
3.2.	Modelo de solución propuesto .....	27
3.2.1.	Introducción .....	27
3.2.2.	Objetivo de la propuesta.....	28
3.2.2.1.	Objetivo General.....	28
3.2.2.2.	Objetivos Específicos .....	28
3.2.3.	Bases Técnicas.....	28
3.2.3.1.	Calidad de servicio y capacidad de respuesta .....	28
3.2.3.2.	Archivo Digital .....	29
3.2.4.	Destinatarios .....	29

3.2.5. Flujograma del procedimiento que mejora el acceso a la información .....	30
3.2.6. Descripción del procedimiento que mejora el acceso a la información .....	31
3.2.7. Estrategias .....	31
3.2.8. Beneficios .....	32
3.2.9. Recursos .....	32
3.2.10. Presupuesto.....	33
3.2.11. Cronograma .....	34
3.2.12. Evaluación .....	35
3.2.13. Resultados .....	35
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES .....	38
BIBLIOGRAFÍA .....	39
ANEXOS .....	42
ANEXO 1: Encuesta .....	43
ANEXO 2: Resultados de la encuesta .....	44

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo de Deming.....	12
Figura 2. Simbologías para el diagrama de flujo .....	13
Figura 3. Diagrama de Ishikawa.....	14
Figura 4. Organigrama del OSCE .....	23
Figura 5. Flujograma del proceso actual de calidad respuesta al usuario.....	25
Figura 6. Diagnóstico a través del flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del OSCE .....	26
Figura 7. Procedimiento para obtener un archivo digital .....	29
Figura 8. Flujograma del procedimiento que mejora el acceso a la información. 30	
Figura 9. Procedimiento que mejora el acceso a la información. ....	31
Figura 10. Comparación de los flujogramas.....	32
Figura 11. Presupuesto .....	33
Figura 12. Cronograma .....	34
Figura 13. Resultado de la pregunta n° 1 .....	44
Figura 14. Resultado de la pregunta n° 2.....	44
Figura 15. Resultado de la pregunta n° 3.....	45
Figura 16. Resultado de la pregunta n° 4. ....	45
Figura 17. Resultado de la pregunta n° 5.....	46

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo nació debido al retraso presentado en el acceso a la información ya que cuando el usuario solicita la información , se presenta demora en la entrega de la misma y esto es debido a que la entidad no cuenta con la disponibilidad inmediata de la información y esto es porque cuenta con un servicio tercerizado. Por lo que le genera al usuario incomodidad ya que este requiere agilidad, rapidez y entrega oportuna de la ha solicitado.

Por ello presente trabajo de suficiencia profesional tiene por objetivo general es elaborar un plan de mejora de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019. Del mismo modo, el presente trabajo está estructurado en tres capítulos: planteamiento de problema, marco teórico y el desarrollo del trabajo de suficiencia profesional.

La calidad de servicio es importante para poder conocer cuales son las necesidades y expectativas que tienen nuestros usuarios de acuerdo al servicio ofrecido, por ello es necesario brindarles un servicio ágil, oportuno y accesible con una buena actitud para que estos se sientan satisfechos del servicio que reciben. De esta manera se tendrá una buena calidad de respuesta a los usuarios.

El plan logra mejorar la calidad de respuesta al usuario al facilitarles la información de manera inmediata y oportuna.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

A nivel mundial muchas organizaciones tienen problemas de acumulación de documentos en sus archivos y esto genera falta de espacio físico para custodiarlos, por ello cuando el usuario solicita alguna información se presenta demora en su respuesta a lo solicitado .

Las organizaciones públicas nacionales generan una gran cantidad de documentos que tienen un alto valor para la organización, debido a que estos documentos tienen diversos fines tales como: información, sustento documental ante instituciones de control, supervisión, instancias judiciales o arbitrales y finalmente para la toma de decisiones. (OSCE, 2019) .

A pesar de las capacitaciones dadas al personal en la manipulación de los documentos en físico, estos se deterioran con el constante uso. Lo que genera la pérdida de los documentos y en un futuro que no se pueda acceder a esta.

Una correcta atención a los usuarios implica prestar servicios de calidad; por lo tanto como servidores públicos debemos tener cuidado sobre nuestras acciones que realizamos, ya que estas generarán un impacto en el servicio final que la entidad brinda al usuario. (Bolaños, 2015)

Todo usuario, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar trámites o requerir algún servicio del Estado, mediante un acceso fácil a la información que administra la entidad y que esta sea clara, completa, oportuna y precisa. (Bolaños, 2015)

Mencionar que uno de los problemas más comunes que se tiene en las entidades públicas respecto a la documentación, es la indisponibilidad inmediata para acceder a la información, ya que la mayoría de entidades tienen su documentación custodiada en archivos o cuentan con un servicio tercerizado.

En el primer caso se tiene falencias respecto a la demora en la búsqueda y localización del documento solicitado por el usuario; mientras que en el segundo caso se encuentra la deficiencia de la disponibilidad inmediata debido a que los documentos pasivos no se encuentran en las instalaciones de la entidad ya que están custodiados por un servicio tercerizado.

En el Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, se ha observado carencia y retraso al acceso a la información pública, ya que cuando el usuario solicita la información, de la misma que presenta retrasos en el servicio debido a que no se cuenta con la disponibilidad inmediata de la documentación ya que esta entidad posee un servicio de custodia tercerizado y genera un tiempo de espera alto para el usuario, lo que no permite brindar una buena calidad de servicio al usuario y esto le genera fastidio, ya que el usuario requiere agilidad, rapidez y entrega oportuna de lo que ha solicitado.

Por ello se plantea un plan de mejora en la calidad de respuesta a los usuarios, de manera que estos puedan acceder a la información de manera pronta y sin ningún problema, y de esta manera se evite los tiempos de esperas incómodos para los usuarios.

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación Técnica**

El trabajo plantea el uso adecuado de la tecnología moderna a través de los escáneres con reconocimiento automático que nos facilitarán la generación de archivos en digital, lo cual nos ayudará a reducir el tiempo que demoramos en entregar al usuario.

### **1.2.2. Justificación Económica**

El presente trabajo beneficiará a la entidad generando reducción de costos, ahorro de espacio y creando la cultura en la organización del cero papel.

### **1.2.3. Justificación Social**

El presente trabajo beneficiará a la entidad como también a los usuarios, ya que se mejorará la calidad de respuesta al usuario, de manera que se obtenga los servicios en tiempos adecuados.

### **1.2.4. Justificación Teórica**

El trabajo plantea el uso adecuado de la teoría que se practica en la revisión bibliográfica , asi como los referentes a la calidad, calidad de servicio ,capacidad de respuesta y los efectos que estos ejercen.

## **1.3. Delimitación del Proyecto**

### **1.3.1. Teórica**

El trabajo tratará de la mejora en la calidad de respuesta al usuario y de sus derivados producto de la revisión bibliográfica, asi como de sus autores.

### **1.3.2. Temporal**

El presente trabajo se realizará en el tercer trimestre del año 2019. La duración del proceso está en función del desarrollo de las fases pre establecidas.

### **1.3.3. Espacial**

El trabajo se desarrollará en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima, ubicado en la Av. Punta del Este , Edificio “El Regidor” en la zona comercial del Conjunto Residencial San Felipe, Jesús María.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo mejoraría la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se representaría el proceso actual de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019?

¿Cómo se mejoraría el procedimiento de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019?

¿Cómo se comunicaría la adecuada calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019?

## **1.5. Objetivos**

Este trabajo busca alcanzar los siguientes objetivos:

### **1.5.1. Objetivo General**

Elaborar un plan de mejora de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Elaborar un flujograma sobre el proceso actual de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019.

Establecer el procedimiento con mejora de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019.

Promover la comunicación de la adecuada calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Ortiz (2015), para obtener la especialización en alta gerencia en la Universidad Militar Nueva Granada, presentó la tesis “Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras”

Cuyo objetivo general fue diseñar una propuesta que mejorará la calidad en el servicio al cliente en Bancolombia S.A., de manera que le permita crecer la participación en el mercado financiero por la preferencia que le tienen entre las entidades financieras que existen del sector; logrando así una diferenciación entre las instituciones financieras por el excelente servicio brindado al cliente.

Llegó a la conclusión que un factor muy importante para las entidades financieras es el servicio al cliente. Por ello al mejorar este servicio, los clientes tendrán un compromiso con las entidades financieras de manera que los fidelizará, lo cual traerá a la entidad una mayor diferenciación y competitividad en su sector.

Gonzáles (2017), para obtener el título de Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, presentó la tesis “Propuesta de mejoramiento para el Banco Popular oficina Vélez, enfocada a la calidad en la prestación del servicio al cliente”

Cuyo objetivo general fue diseñar una propuesta de mejoramiento para el banco Popular oficina Vélez, orientada a la calidad en la prestación del servicio al cliente.

Llegó a la conclusión que para ofrecer un buen servicio al cliente primero se parte del interior de la entidad, es decir desde el cliente interno, por lo cual este servicio tiene que convertirse en la cultura y en el elemento que va a permitir diferenciar al Banco popular.

López (2018), para optar el grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, presentó la tesis “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil ”

Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora.

Llegó a la conclusión que el servicio al cliente es importante para cualquier organización, ya que depende de ello tener éxito o fracaso. Para una empresa siempre es importante que el cliente salga satisfecho, ya que podrán recomendar el lugar por su buena comida y servicio.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Quispe (2018), para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo, presentó la tesis “ Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externo.Hospital de apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018”

Cuyo objetivo general fue determinar la calidad de atención del servicio de Laboratorio en usuarios externos del Hospital de apoyo de Lircay 2018.

Llegó a la conclusión que el 60% de los usuarios que asistieron al servicio de laboratorio del Hospital de apoyo de Lircay, calificaron como excelente la calidad de atención recibida.

Gamonal (2018), para obtener el título de segunda especialidad y desastres en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, presentó la tesis “Mejoramiento de respuesta para la atención de calidad a usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma - 2018”

Cuyo objetivo general fue mejorar la respuesta para la atención de calidad a usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital “San Ignacio de Casma”.

Se llegó a la conclusión que los usuarios que asisten a dicho servicio esperan encontrar de manera accesible los servicios que reciben, a través de una atención oportuna, amable, eficiente y eficaz; lo cual será posible si el personal que los atienden conoce sus funciones como profesional.

Claros (2016), para obtener el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, presentó la tesis “Propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco de Crédito del Perú- sucursal Moyobamaba”

Cuyo objetivo general fue determinar la influencia de un plan de calidad en la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú sucursal Moyobamba.

Llegó a la conclusión que al proponer un plan de calidad, se mejorará la calidad en la atención a los clientes, como también favorecerá a la lealtad de los clientes con el Banco de Crédito del Perú sucursal Moyobamba.

### **2.1.3. A nivel local**

Salvador (2017), para obtener el título de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial en la Universidad Privada Norbert Wiener, presentó la tesis “Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en un empresa de pastelería & catering Lima, Perú-2017”

Cuyo objetivo general fue proponer la implementación de un plan de mejora de la calidad del servicio al cliente en la empresa de pastelería “Misky Tanta S.A.C”, del distrito de San Martín de Porres,Lima, Perú-2017.

Llegó a la conclusión de que no se cuenta con un diagrama de flujo que oriente al personal en las actividades a realizar durante el proceso de servicio al cliente.



Barrientos (2017), para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería en la Universidad Privada Norbert Wiener, presentó la tesis “Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017”

Cuyo objetivo general fue proponer un plan para el mejoramiento de la calidad del servicio interno al Hotel Perú Pacífico en Jesús María – 2017.

Llegó a la conclusión que la implementación del plan de mejora organizacional es una ventaja significativa, debido a que la empresa no cuenta previamente con un manual de calidad de servicio dirigida específicamente al área de recepción, housekeeping y reservación.

Carbajal (2017), para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, presentó la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016”

Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existió entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016.

Llegó a la conclusión que existió una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en el año 2016. Por lo que afirmó que a mayor calidad de servicio se tendrá mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

Según ISO 9001 (2013), “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Según Juran (1990), son las características del producto que toman de base a las necesidades del cliente, y que por ello se brinda la satisfacción del producto.

Según Drucker (1990), la calidad es la satisfacción que el cliente obtiene del servicio y es por ello que está dispuesto a intercambiar un pago.

Entonces, la calidad es alcanzar y superar las expectativas de nuestro clientes para poder satisfacerlos.

#### **2.2.1.1. Objetivo e Importancia de la calidad**

Según Rosey (2013), la importancia radica en los beneficios que se alcanzan, a partir de hacer las cosas de una mejor manera y buscar obtener la satisfacción de los clientes a través de la disminución de costos y la generación de empleos.

Según Aleis (2016), la calidad dentro de una organización es un factor importante que produce satisfacción a los clientes, empleados. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización y el control de los procesos.

Según Bitalina (2015), el objetivo es buscar el cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente.

#### **2.2.1.2. Principios de la gestión de calidad**

ISO (2015), estos principios son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad. Estos principios son aquellos que toda organización debe seguir si quiere obtener beneficios esperados. A continuación mencionaremos los siguientes principios:

- a. Enfoque al cliente  
Las organizaciones dependen de sus clientes, por ello es que deben comprender cuales son sus necesidades actuales y futuras, para poder satisfacerlos y esforzarse en exceder las expectativas que estos poseen.
- b. Liderazgo  
Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal  
El personal es la esencia de toda organización, por ello a medida que se le motive al personal, la organización podrá conseguir el compromiso de estos. Esto es consigue a través de un plan de incentivos y de reconocimientos.
- d. Enfoque basado en procesos  
Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. Enfoque de sistema para la gestión  
La finalidad que se persigue este punto es el logro de los objetivos propuestos. Para ello es necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados.
- f. Mejora continua  
La mejora continua de los procesos se va a conseguir, siguiendo el ciclo Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión  
Las decisiones se van a basar en el análisis de los datos y de la información.

- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La organización debe desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad, ya que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 2.2.1.3. El ciclo de Deming como herramienta

Según UNIT (2009), este ciclo es importante para planificar y mejorar la calidad. Este ciclo funciona como un espiral, ya que al cumplir la verificación, según se solicite se puede volver a iniciar con un nuevo plan dando lugar al comienzo de un nuevo ciclo de mejora.

El ciclo de Deming puede representarse como:

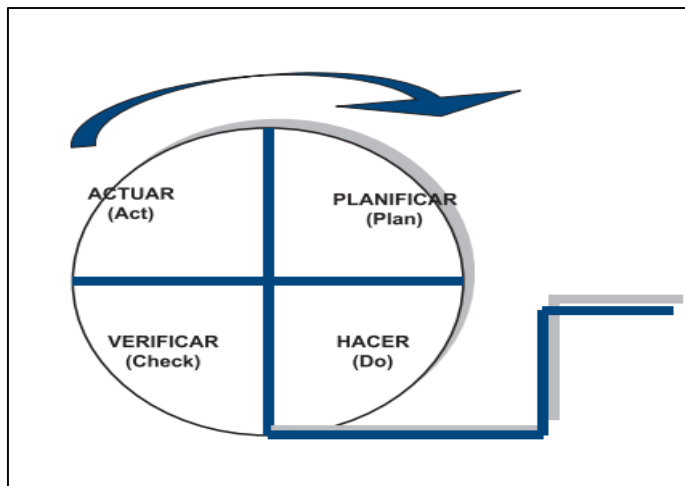


Figura 1. Ciclo de Deming. Fuente: <https://bit.ly/34hePEh>

- a) Planificar: Es el establecimiento de objetivos y procesos que son necesarios para conseguir resultados.
- b) Hacer: Es la implementación de los procesos; así como la ejecución y aplicación de las tareas planificadas.
- c) Verificar: Es el seguimiento de los procesos realizados y la comunicación de los resultados obtenidos.

- d) Actuar: Es tomar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos. Si es necesario realizar cambios, se reinicia de nuevo a la etapa de planificación.

#### 2.2.1.4. Diagrama de Flujo

Según UNIT (2009), es la representación de manera gráfica que nos muestra las actividades que se realizan en un proceso y en donde se da orden a los elementos. Es la manera más fácil para comprender cómo se lleva a cabo un proceso.

El diagrama de flujo sea usa para la descripción de un proceso ya existente o para el diseño de un nuevo proceso. Además, permite que cada persona sepa que se hace antes y después de la actividad. Este es de gran provecho para planificar, realizar, seguir y controlar un proceso.

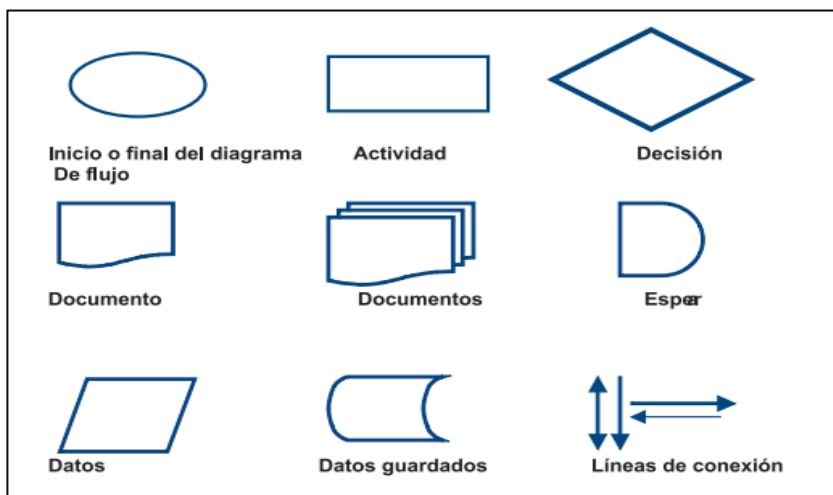


Figura 2. Simbologías para el diagrama de flujo. Fuente: <https://bit.ly/34hePEh>

#### 2.2.1.5. Diagrama de causas- efecto de Ishikawa

Según UNIT (2009), es un procedimiento gráfico que nos sirve para realizar un diagnóstico sobre las posibles causas que provocan ciertos efectos controlables.

Este diagrama se usa para relacionar, comunicar las causas-efecto, también para facilitar la resolución de problemas desde el síntoma, pasando por la causa hasta la solución.

En el diagrama de causas - efectos se representan las principales causas que afectan la característica de calidad en estudio como líneas principales y así se continúa con el procedimiento de subdivisión hasta que todas las causas factibles estén identificadas.

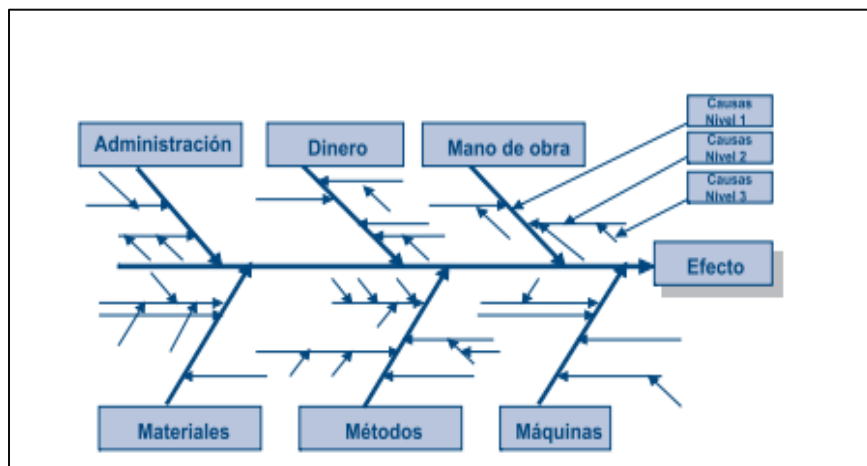


Figura 3. Diagrama de Ishikawa. Fuente: <https://bit.ly/34hePEh>

### 2.2.1.6. Calidad del servicio

Según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y ejercido por una entidad para interpretar las necesidades y expectativas que poseen los usuarios y de esa manera brindarles un servicio accesible, ágil, oportuno y seguro.

Según Galviz (2011), se define como un conjunto de contables características de calidad como son: la cortesía, la rapidez, el producto libre de defectos, precio justo, etc., que son valorados por los clientes, según como se hayan prestado estos servicios y haya cubierto sus necesidades o expectativas.

Según Cerezo (1996), es la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización.

#### **2.2.1.7. Escuela de la calidad del servicio**

##### **a. Escuela norteamericana**

Según Serrano & López (2007), en esta escuela se incluye los trabajos realizados por Parasuraman, Zeithmal y Berry, quienes definen a la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el servicio y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. Esta conceptualización constituye su punto de partida para la propuesta de su conocido modelo de calidad de servicio denominado Modelo de las Deficiencias, o de las Gaps, que trata de identificar las causas de un servicio deficiente.

De acuerdo al Modelo, este puede tener su origen en cuatro deficiencias o gaps:

- i) GAP 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la dirección de la empresa tiene sobre esas expectativas.
- ii) GAP 2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad de servicio.
- iii) GAP 3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad-diseño del servicio- y el servicio realmente ofrecido-realización.
- iv) GAP 4: Discrepancia entre el servicio realmente ofrecido por la empresa y lo que se comunica a los clientes acerca de él.

Según Villalba (2013), Parasuraman, Zeithmal y Berry en su modelo de calidad de servicio conocido como SERQUAL, consideran cinco dimensiones que

categorizan las expectativas de los consumidores en relación del servicio. Son los siguientes: fiabilidad,tangibilidad,capacidad de respuesta, confianza y empatía.

#### **2.2.1.8. Capacidad de respuesta**

Según Castellón & Cochachi (2014), es la voluntad de ayudar a los usuarios prestandoles un servicio con prontitud. En este se enfatiza la atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, preguntas y reclamos por parte de los usuarios.

Según Zeithmanl, Parasuraman y Berry (1993), “es la rapidez acorde a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios”.

Según Cotle (1991), se refiere a la actitud que muestra el personal de la organización para apoyar a sus usuarios y para brindarles un servicio rápido.

##### **a. Tiempo de respuesta**

Según Muguira (2019), se refiere a cuánto tienen que esperar el usuario con un problema o consulta antes de ser atendidos por un representante de la organización.

#### **2.2.2. Usuario**

Según la Real Academia Española (2014), es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

#### **2.2.3. Archivo Digital**

Según Lampreabe (2008), es la información almacenada en un formato digital que puede ser utilizada por un computadora o aparato electrónico, a fin que el usuario acceda a la información de manera rápida y oportuna.

##### **2.2.3.1. Procedimiento para la generación de un Archivo Digital**

Según Lampreabe (2008), el procedimiento es el siguiente :



a) Identificación

En esta fase se realiza lo siguiente:

i. Seleccionar la documentación a digitalizar

Según Ramón (2009), los criterios de selección deberían otorgar prioridad a los siguientes documentos: Documentos sometidos a un volumen de consultas elevado, con gran valor histórico y en soportes muy frágiles.

ii. Definir la finalidad de los documentos que van a ser digitalizados: copia simple o auténtica.

iii. Indicar el soporte del documento que va a ser digitalizado.

b) Clasificación

Se tiene clasificar y a su vez ordenar la documentación antes de pasar su captura, para facilitar también las fases posteriores.

c) Recogida, Transporte y Recepción (fase opcional)

En esta fase se decide si ejecutar las siguientes fases en un área, sea administrado por la entidad o por un servicio tercerizado.

d) Preparación

En esta fase se prepara la documentación que se va a capturar, revisándolo uno a uno y deshaciéndose de elementos que puedan impedir su rápida captura .

e) Digitalización o captura

Esta es la fase donde se consigue la imagen digital de la documentación original en soporte papel.

f) Reconocimiento de datos

Es la extracción de la información importante del propio documento. Para ello se puede utilizar el reconocimiento automático donde se aplicará técnicas para una extracción automatizada de datos importantes del documento, como por ejemplo es la utilización de la tecnología OCR, que

tiene como habilidad de convertir imágenes de caracteres en letra de máquina, y caracteres son capaces de ser reconocidos por una computadora.

g) Indexación

En esta fase se recopila la información que identifica al documento junto con la información necesaria para su incorporación al Archivo Digital, ya que nos permitirá en un futuro tener el acceso rápido a la documentación.

h) Control de Calidad

En esta fase se hace la verificación de que la imagen digital sea una copia fiel del documento original en soporte papel. Sin embargo, si durante esta fase se determina que la digitalización no ha sido la correcta se realizará una nueva captura.

i) Firma (fase opcional)

La finalidad de esta fase es validar el documento digitalizado de manera que cumpla con la normativa que existe referente a la creación de copias auténticas de documentos originales en soporte papel.

j) Carga al Archivo Digital

En esta fase se realiza la carga de la información al Archivo Digital cuando se tiene los datos necesarios para realizar su carga.

k) Devolución, Archivo o Expurgo

En esta fase la documentación en soporte papel puede que ser devuelta o eliminada, según sea el caso.

#### **2.2.4. Cultura de la Organización**

Según Chiavenato (1999), “es un sistema que contiene creencias, expectativas y valores, es una forma para interactuar y mantener relación en una organización”.

Para Lampreabe (2008), es necesaria la comunicación y difusión del cambio que supone la generación de archivos digitales en la entidad; por lo que se tiene que ir creando una cultura del cero papel en la organización .

#### **2.2.4.1. Ecoeficiencia**

Según Decología (2019), consiste en reducir al mínimo el daño que se genera al medio ambiente y maximizar la eficiencia estimulando la innovación tecnológica.

#### **2.2.4.2. Cero Papel**

Según el Archivo General de la Nación (2012), es la reducción regulada del uso del papel a través de la sustitución de la documentación en soporte papel a soportes electrónicos.

#### **2.2.4.3. Beneficios de oficinas cero papel**

Según el Archivo General de la Nación (2012), los beneficios para las entidades y servidores públicos son los siguientes:

- a) Disminución de los costos en el uso del papel y otros materiales.
- b) Mejoramiento para acceder a la información.
- c) Mejor control y seguridad en la administración de la información.
- d) Reducción de los tiempos para localizar la información.
- e) Reducción en el espacio de almacenamiento de la documentación.

#### **2.2.4.4. Gobierno Electrónico**

Según Archivo General de la Nación (2012), es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que sirven para el mejoramiento de los servicios e información ofrecidos a los usuarios, con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión pública y en la transparencia del sector público.

### **2.3. Definición de terminos básicos**

- a) Archivo: Repositorio en el que se acopia, protege, administra, organiza, describe y brinda el servicio de los documentos generados en la entidad y que pueden ser consultados posteriormente.
- b) Archivo Central: Nivel de archivo que custodia y administra los documentos que son generados y recibidos a nivel institucional por los archivos de gestión y periféricos.
- c) Accesible: Es la cualidad de facil acceso para cualquier persona.
- d) Eficacia: Alcanzar los objetivos y resultados.
- e) Eficiencia: Hacer las cosas bien y de forma correcta.
- f) Flujograma: Representación visual de una serie de acciones que intervienen en proceso dado.
- g) Hoja testigo: Es un formato que permite colocar la información relevante en los campos requeridos del documento.
- h) Procedimiento: Está compuesto por pasos y objetivos claros para llevar adelante un proceso.
- i) Proceso: Conjunto de actividades que se relacionan entre si y se llevan a cabo para obtener un resultado.
- j) Satisfacción: Sentimiento de placer cuando se ha colmado un deseo o necesidad.
- k) Sistema de Gestión Documental: Esta diseñado para almacenar, administrar y controlar los documentos dentro de una entidad, además es una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los usuarios puedan acceder de forma fácil y sencilla.

## **CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

### **3.1. Situación actual de la empresa**

#### **3.1.1. Reseña Histórica del OSCE**

El 4 de Junio de 2008 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Legislativo N° 1017 donde se aprueba la Ley de Contrataciones del Estado, y a la vez se crea el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado(OSCE). De esta manera, se pone a disposición que cualquier referencia sobre el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado(CONSUCODE), o sobre las competencias, funciones que éste venía realizando se entendieran como hechas al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (OSCE, 2019).

#### **3.1.2. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado**

Es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, encargado de supervisar el cumplimiento de las normativas referentes a las contrataciones realizadas por el Estado, promoviendo de esta manera las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras, de acuerdo a lo determinado en la ley. (OSCE, 2019)

#### **3.1.3. Visión**

Seremos el organismo público rector del Sistema de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, caracterizado por la alta calidad de sus servicios, y reconocido nacional e internacionalmente como aliado estratégico de los agentes públicos y privados en la gestión eficiente, eficaz y transparente de la contratación pública y en la optimización e integración de los procesos técnicos del abastecimiento del Estado. (OSCE, 2019)

### **3.1.4. Misión**

Somos el organismo rector del sistema de contrataciones y adquisiciones del Estado que promueve la gestión eficiente, eficaz y transparente de la Administración Pública, en beneficio de entidades estatales y privadas, de la sociedad y del desarrollo nacional. (OSCE, 2019)

### **3.1.5. Principios**

- a) Compromiso: Trabajan preventivamente, se involucran y entregan más de lo esperado para el desarrollo del país.
- b) Eficiencia: Velan por el correcto uso de los recursos del Estado y aplican criterios de calidad.
- c) Integridad: Muestran conductas imparciales, honestas y rectas, generando confianza a los usuarios.
- d) Trabajo en equipo: Se trabaja en un ambiente lleno de colaboración aplicando las buenas prácticas.
- e) Transparencia: Proporcionan informaciones claras y coherentes en condiciones de igualdad.

### 3.1.6. Organigrama

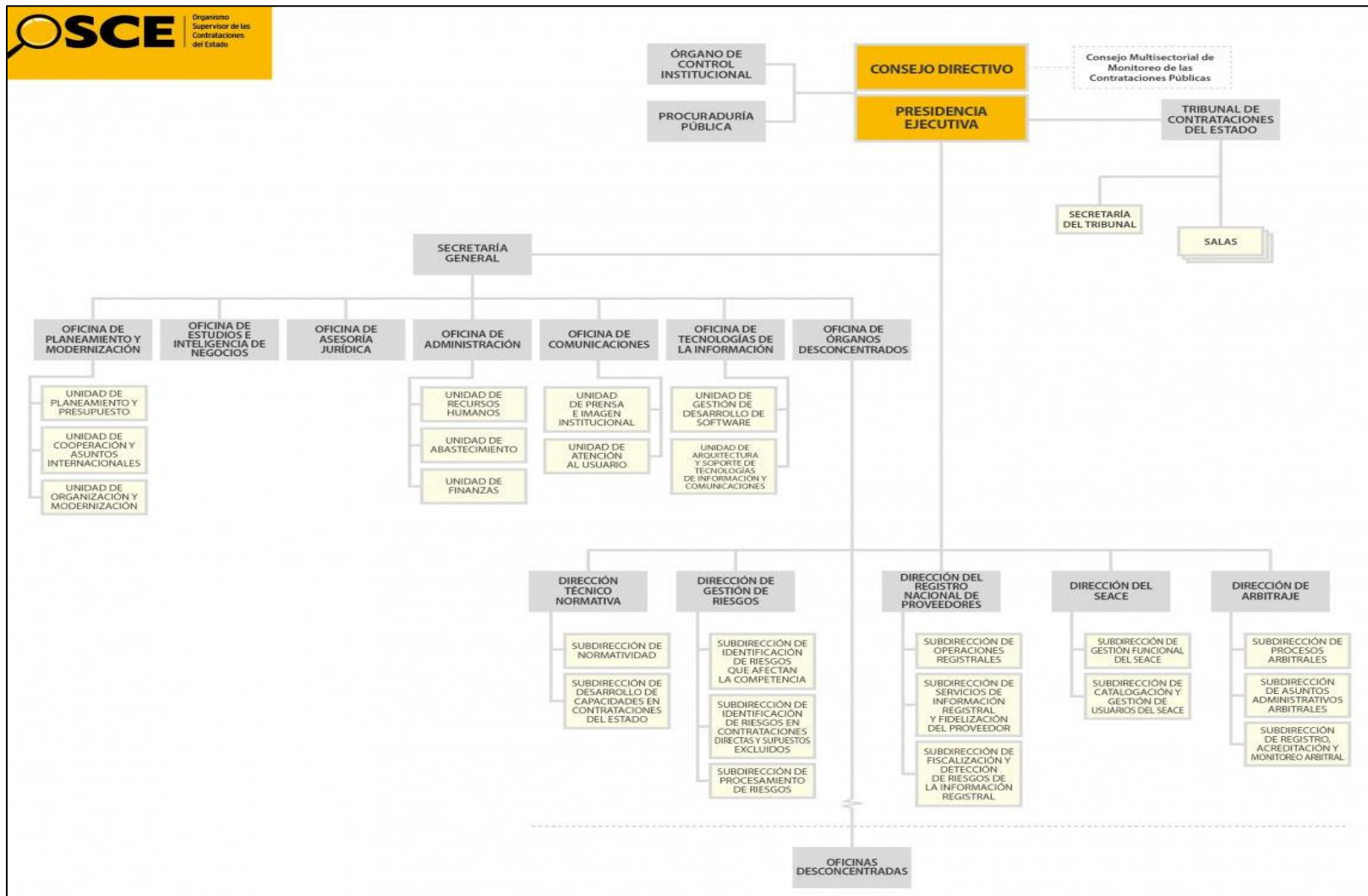
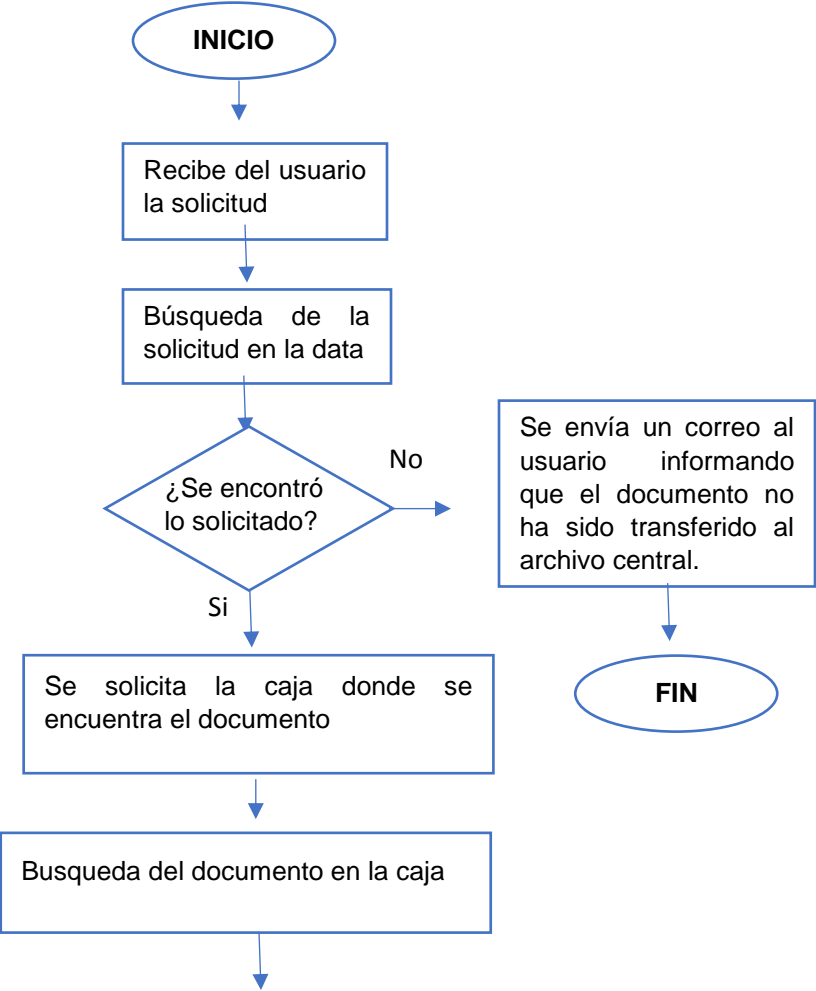


Figura 4. Organigrama del OSCE. Fuente : <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/organigrama>

Para proponer un modelo de solución, primero se tiene que hacer un análisis de la situación actual del proceso, por lo cual se hará un diagrama de flujo aplicado al proceso actual de la calidad de respuesta al usuario para poder ver todo el procedimiento que se realiza para el acceso a la información y observar los motivos por los cuales se presenta demora en respuesta a lo que el usuario solicita.

**3.1.7. Flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario en el Archivo Central del OSCE**





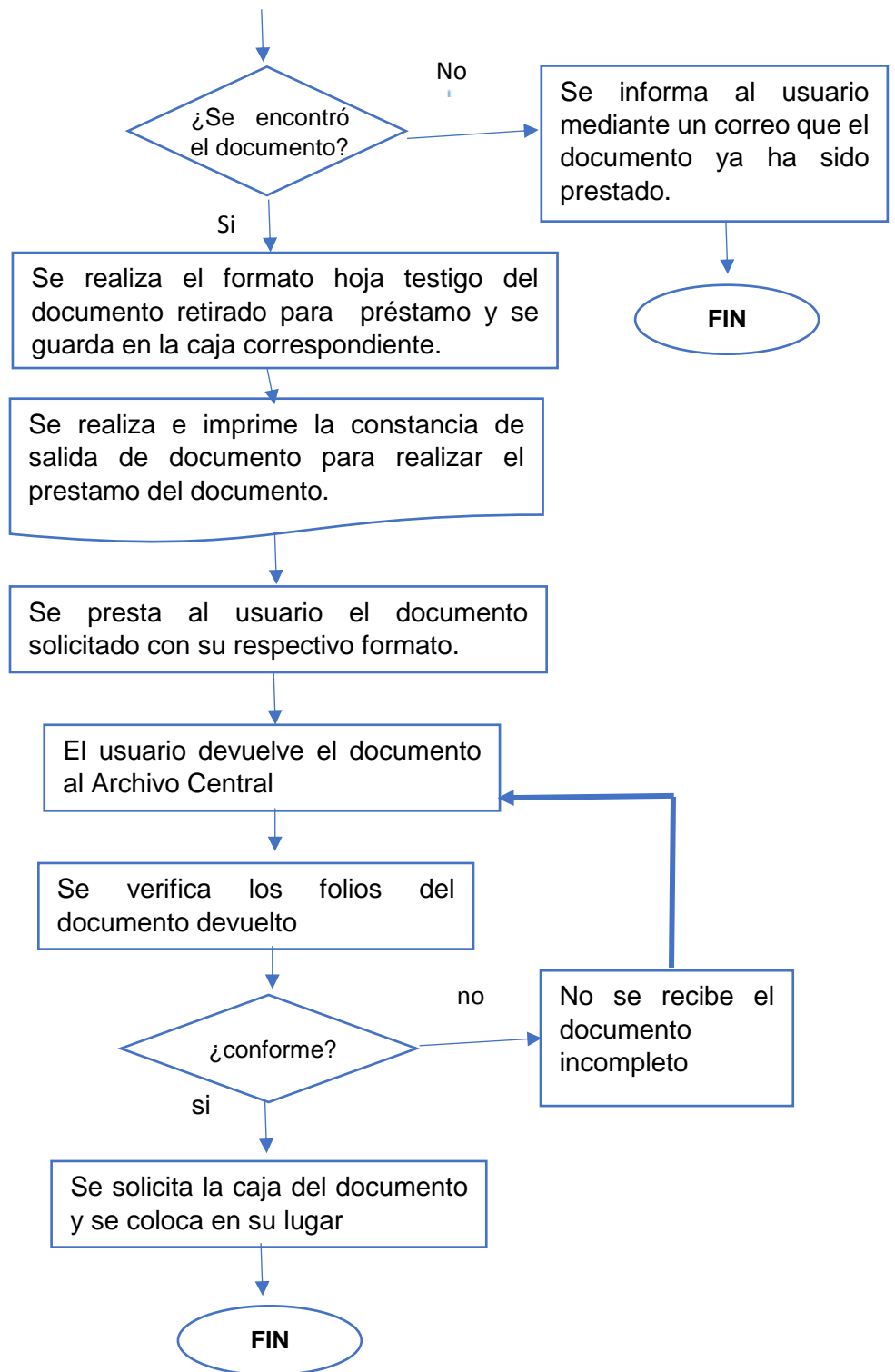


Figura 5. Flujograma del proceso actual de calidad respuesta al usuario. Fuente: Elaboración propia.

### 3.1.8. Diagnóstico a través del flujograma del proceso actual de la calidad de atención al usuario del Archivo Central del OSCE

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SIMBOLOS	TIEMPO	DIAGNÓSTICO
1		Inicio			
2	Área usuaria	Envío de la solicitud vía correo digital		3 minutos	El usuario tiene que enviar la información precisa de lo que va a solicitar al Archivo Central para que pueda localizar, ya que si no lo hace genera retrasos en la respuesta a lo solicitado.
3	Archivo Central	Recibe del usuario la solicitud		2 minutos	El personal del Archivo Central revisa el correo y extrae la información precisa para su posterior búsqueda.
4		Búsqueda de la solicitud en la base de datos		5 minutos	Cuando la información brindada por parte del usuario no es precisa al momento de realizar la búsqueda de la data se presenta dificultades para localizar la caja del documento a fin de poder solicitarla a la empresa.
5		Revisión: ¿Se encontró lo solicitado?			
6		Solicitar la caja del documento a la empresa tercerizada		7 minutos	Se solicita la caja donde está ubicada la documentación en la página web de la empresa.
7	Empresa tercerizada	Envío de la caja por parte de la empresa tercerizada		240 minutos	Debido a que no se cuenta con la disponibilidad inmediata de la documentación, se presenta una gran demora en calidad de respuesta al usuario, ya que la empresa tercerizada tiene sus horarios de solicitud y entrega de la documentación.
8	Archivo Central	Búsqueda del documento en la caja		7 minutos	
9		Revisión: ¿se encontró el documento?			
10		Realizar el "formato de hoja testigo" del documento retirado para préstamo y este se guarda en la caja correspondiente		4 minutos	
11		Elaborar e imprimir la "constancia de salida" para realizar el préstamo del documento		4 minutos	
12		Préstamo del documento solicitado al usuario con el formato respectivo		6 minutos	
13	Área usuaria	Devolución del documento al archivo central por parte del usuario			El usuario no devuelve de manera inmediata el documento, puede ser entregados en: días, meses o años. Esto genera que el documento prestado se pueda traspapelar y deteriorar por un mal cuidado
14	Archivo Central	Verificación de los folios del documento devuelto		5 minutos	
15		Revisión: ¿el documento está conforme?			
16		Se solicita la caja de documento y se coloca en su lugar		10 minutos	
17		Fin		<b>293 minutos</b>	

Figura 6. Diagnóstico a través del flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del OSCE. Fuente: Elaboración Propia

En el flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario se obtuvo un total de 293 minutos lo que representa 4 horas con 53 minutos aproximadamente lo que representa el tiempo que se tuvo que esperar para la obtención de la información solicitada. Por ende, este flujograma sirvió para saber cuales son las razones principales por lo que se genera demora para brindarle una respuesta al usuario y esto es debido a que no se cuenta con la disponibilidad inmediata de la información, ya que la entidad cuenta un servicio tercerizado, que esta en una ubicación lejana de la entidad. También, otra de las razones del retraso es realizar todo el procedimiento de manera manual para que el usuario obtenga la información solicitada como es la búsqueda de documento en la data y caja, la elaboración del formato hoja testigo.

## **3.2. Modelo de solución propuesto**

### **3.2.1. Introducción**

El propósito de este trabajo es mejorar la calidad de respuesta al usuario, brindándole lo solicitado en el mejor tiempo posible y de una manera oportuna y precisa, esto será posible mediante la generación de archivos digitales, ya que utilizando las tecnologías modernas ayudará a que los usuarios puedan tener las facilidades para el acceso a la información de forma rápida, de esta manera evitaremos tiempos de espera para el usuario.

Con la generación de archivos digitales será posible reducir el tiempo y agilizar a su vez la realización de un trámite realizado por el usuario, además que se evitará la acumulación de los documentos en físico y esto generará a la entidad una reducción de costos.

Por ello, el presente plan de mejora va a proporcionar al usuario tener un servicio inmediato y directo de consulta, lo cual favorecerá la accesibilidad a la información, evitará el deterioro y manipulación de los documentos que se custodian.

### **3.2.2. Objetivo de la propuesta**

#### **3.2.2.1. Objetivo General**

Mejorar la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima.

#### **3.2.2.2. Objetivos Específicos**

Describir a través de el flujograma que mejorará la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019.

Aplicar el adecuado procedimiento de mejora de la calidad de respuesta al usuario del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede Lima en el año 2019.

Implementar y programar charlas informativas a los usuarios internos y externos del Archivo Central del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado sobre el nuevo procedimiento que les permitirá acceder a la información solicitada de manera oportuna.

### **3.2.3. Bases Técnicas**

#### **3.2.3.1. Calidad de servicio y capacidad de respuesta**

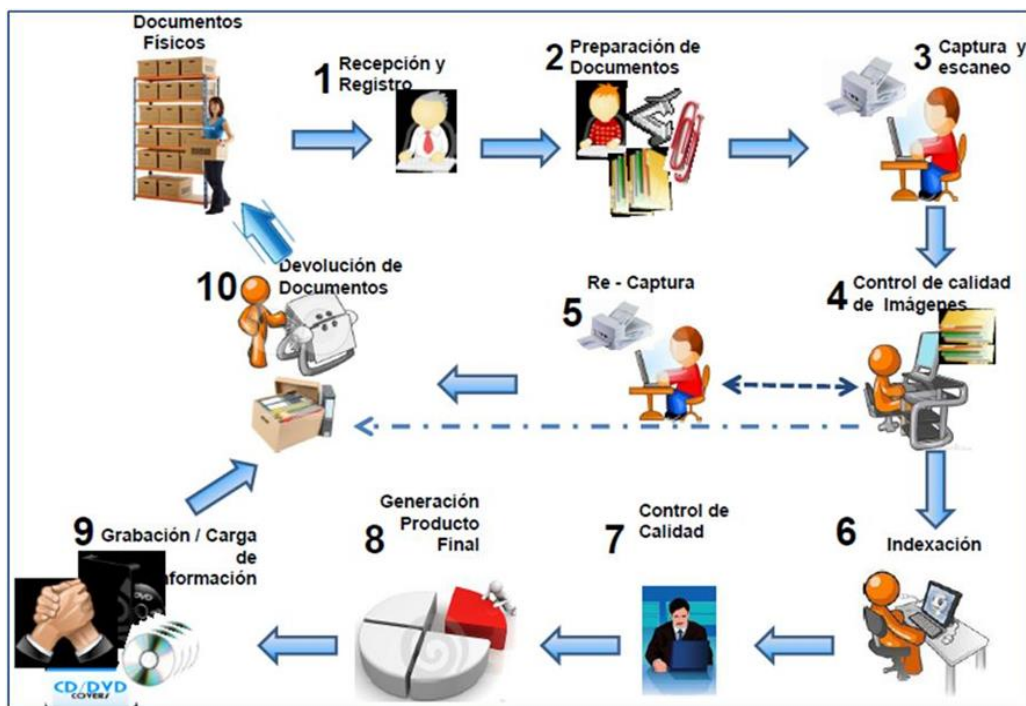
La calidad de servicio es importante para poder conocer cuales son las necesidades y expectativas que tienen nuestros usuarios de acuerdo al servicio ofrecido, por ello es necesario brindarles un servicio ágil, oportuno y accesible con una buena actitud para que estos se sientan satisfechos del servicio que reciben.

### 3.2.3.2. Archivo Digital

Es la información almacenada en un formato digital que puede ser utilizada y visualizada a través de una computadora u otro medio electrónico por parte de los usuarios de la entidad; este archivo nos permite tener la información con prontitud y de manera oportuna.

a. Proceso para la generación del archivo digital

A continuación se detalla en la siguiente *Figura 7*, el procedimiento para obtener un archivo digital.



*Figura 7.* Procedimiento para obtener un archivo digital. Fuente : <https://www.jjc-computers.com/modulo.php?mod=16>

### 3.2.4. Destinatarios

El presente plan de mejora en la calidad de respuesta va dirigido para todos los usuarios que deseen acceder a la información de la Entidad.

### 3.2.5. Flujograma del procedimiento que mejora el acceso a la información

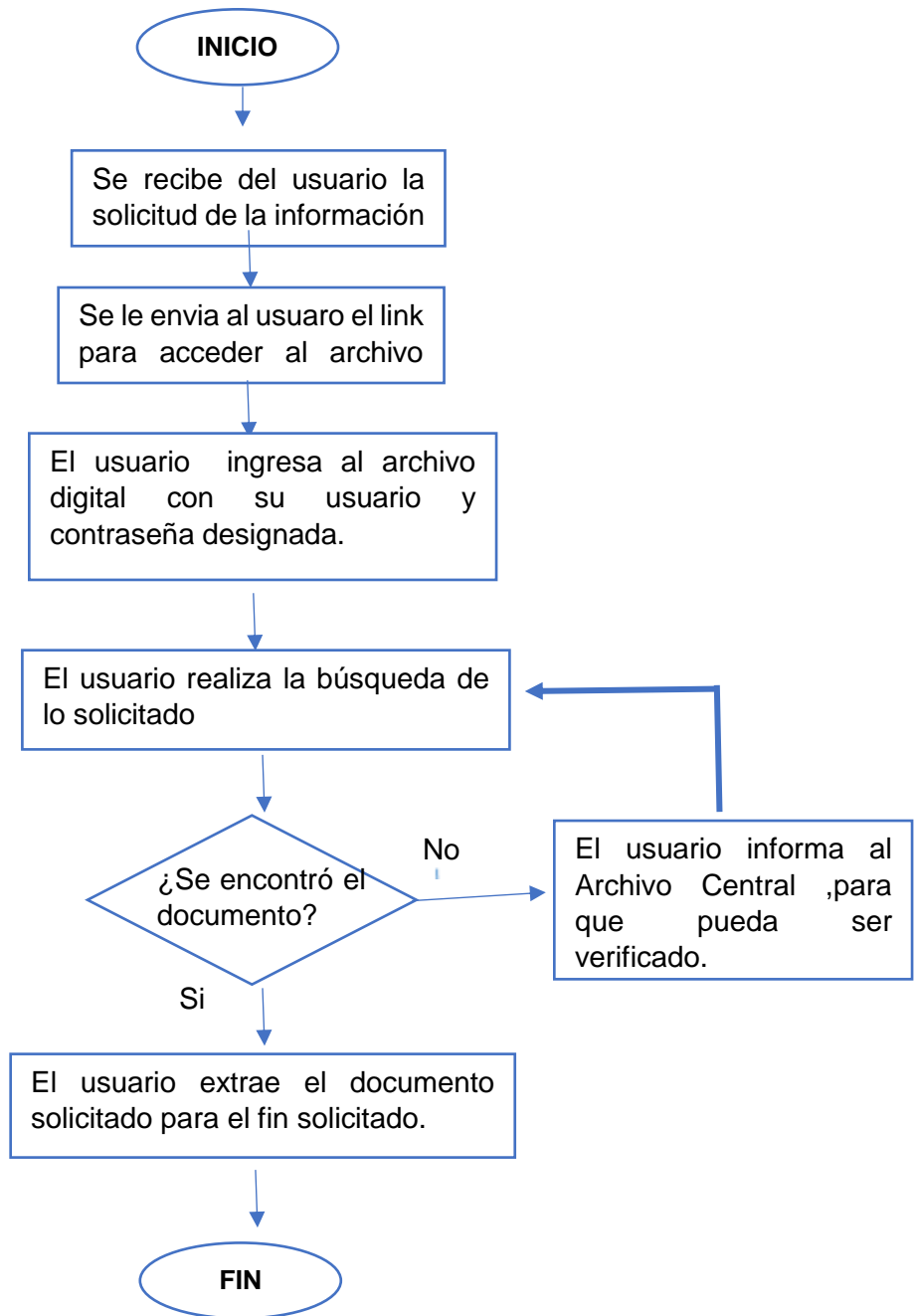


Figura 8. Flujograma del procedimiento que mejora el acceso a la información.  
Fuente: Elaboración Propia

### 3.2.6. Descripción del procedimiento que mejora el acceso a la información

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SIMBOLOS	TIEMPO
1		Inicio		
2	Área usuaria	Envío de la solicitud vía correo digital		3 minutos
3	Archivo Central	Recibe del usuario la solicitud		4 minutos
4		Le envía un link con su usuario y contraseña para acceder al archivo digital generado		5 minutos
5	Area usuaria	Busca lo solicitado		15 minutos
6		Revisión: ¿Se encontró lo solicitado?		7 minutos
7		Fin		<b>34 minutos</b>

*Figura 9.* Procedimiento que mejora el acceso a la información. Fuente: Elaboración Propia

Con esta descripción detallada a través del flujograma se puede observar la facilidad con que los usuarios podrán acceder a la información, ya que este proceso es relativamente corto y fácil de seguir. Además que se verá una mejora en la calidad de respuesta que los usuarios ya que la información que solicitarán las obtendrá en un tiempo razonable.

### 3.2.7. Estrategias

Para que se haga un correcto uso de los Archivos Digitales se va a aplicar las siguientes estrategias:

- a. Estrategia de preservación digital con la finalidad de asegurar que el contenido de los archivos digitales se mantengan accesibles a lo largo del tiempo.

- b. Charlas sobre el nuevo procedimiento que permitirá un fácil acceso de la información para los usuario internos y externos.
- c. Charla de concientización a los trabajadores sobre la reducción del uso del papel y el cuidado del medio ambiente.

**3.2.8. Beneficios**

- a. Disminución del uso del papel
- b. Disminución de costos en almacenamiento
- c. Agilidad en las búsquedas de documentos
- d. Garantía de la conservación de los documentos
- e. Acceso rápido y seguro de los documentos
- f. Contribuye a la mejora del cuidado del Medio Ambiente
- g. Pueden imprimirse copias exactas al original

A continuación mencionaré el beneficio que se obtuvo al respecto al tiempo a través de los flujogramas realizados.

<b>Tiempo</b> <b>Minutos</b>	<b>Flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario</b>	<b>Flujograma del procedimiento que mejora la calidad de respuesta al usuario</b>
Total	293 minutos	34 minutos

*Figura 10.* Comparación de los flujogramas. Fuente: Elaboración Propia

De la *Figura 10* se puede observar que con el plan de mejora se logrará una reducción de 259 minutos , lo que es beneficioso para el usuario ya que tendrá la información requerida en el menor tiempo posible.

**3.2.9. Recursos**

Son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. (Significados, 2013)



A continuación se mencionará los recursos que se utilizarán en este plan:

- a. Recursos Humanos :Son los servidores públicos de la entidad
- b. Recursos Materiales : Sacagrapas, hojas bond, lapiceros
- c. Recursos Tecnológicos :Computadoras, Escáneres, Software del Sistema de Gestión Documental y su licencia.
- d. Recurso Económico :El financiamiento para el plan de mejora.

### 3.2.10. Presupuesto

El OSCE, ya nos brindó los recursos requeridos en nuestro presupuesto, por lo que va a facilitar el procedimiento del plan que mejorará la calidad de respuesta al usuario. A continuación se muestra los detalles del presupuesto:

RECURSOS	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Total	Observación
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
Personal de la entidad		4	S/1,500.00	S/6,000.00	Se trabajará con el personal del área de tramite documentario encargados de digitalizar los documentos (el pago será por 4 meses)
<b>RECURSOS MATERIALES</b>					
Sacagrapas	Unidad	4	S/2.50	S/10.00	En la entidad cuenta con este recurso.
Hojas bond	Millar	1	S/12.00	S/12.00	En la entidad cuenta con este recurso.
Lapiceros	Caja	1	S/7.00	S/7.00	En la entidad cuenta con este recurso.
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>					
Computadoras	Unidad	4	S/1,000.00	S/4,000.00	La entidad ya nos brinda los equipos completos.
Escáneres	Unidad	4	S/1,800.00	S/7,200.00	El area de trámite documentaria cuenta con los escáneres necesarios.
Software del Sistema de Gestión Documental				S/26,000.00	La entidad ya implementó el software de Sistema de Gestión Documental
TOTAL				S/43,229.00	

Figura 11. Presupuesto. Elaboración Propia

### 3.2.11. Cronograma

Actividades	Responsable	TIEMPO																											
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Detección y análisis de las necesidades</b>																													
Elaborar del flujograma sobre el proceso actual para la detección de los cuellos de botella	Archivo Central	x																											
Obtención de la lista de necesidades encontradas, para mejorar la calidad de respuesta al usuario			x																										
Reunión con la Unidad de Atención al Usuario y la Oficina de Comunicaciones sobre las necesidades presentadas en el Archivo Central			x																										
<b>Planeación</b>																													
Reunión con la Unidad de Planeamiento y Presupuesto sobre la propuesta del plan	Unidad de Atención al Usuario			x																									
Elaboración de las actividades a realizar para el cumplimiento del plan					x	x																							
<b>Hacer</b>																													
Realizamiento de todo el proceso de la conversión de la documentación en papel a Digital	Oficina de Tecnologías de la Información					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
Subir al Sistema de Gestión Documental los archivos digitales generados																					x	x	x	x	x				
<b>Verificar</b>																													
Control de calidad en el Sistema de Gestión Documental los requerimientos realizados para la Oficina de Tecnologías de la Información	Archivo Central																										x		
<b>Actuar</b>																													
Puesta en marcha del Plan de mejora de la calidad de respuesta al usuario	Archivo Central																										x		
Charlas informativas a los usuarios sobre el uso del nuevo procedimiento de los archivos digitales																											x		
Charlas informativas a los usuarios sobre la reducción del uso del papel																												x	
Retroalimentación																													x

Figura 12. Cronograma. Fuente: Elaboración Propia

### **3.2.12. Evaluación**

Para la evaluación se tomará de base a los flujogramas realizados tanto en el proceso actual de la calidad de respuesta al usuario como el del nuevo procedimiento para acceder a la información.

Por lo que se pudo observar que en el proceso actual se demanda un tiempo de 293 minutos para el acceso a la información, debido a que este proceso es mayormente manual. Sin embargo en el segundo caso se obtuvo un tiempo de 34 minutos, lo cual nos indica que los usuarios tendrán acceso a la información de manera oportuna.

También la evaluación se realizará a través de una encuesta realizada a 20 usuarios.

### **3.2.13. Resultados**

De la comparación realizada a través de los flujogramas se obtuvo que con el plan de mejora se obtiene una reducción del 88.40% en la demora para que el usuario pueda obtener la información solicitada.

Para el logro de resultados, también se ha recurrido a una medición cuantitativa a través de una encuesta realizada a 20 usuarios de manera aleatoria, por lo que se obtuvo los siguientes resultados:

El 80% de los usuarios consideran que el trámite para solicitar información le resulta fácil, mientras que el 20 % no lo consideran así.

El 40 % de los usuarios encuestados consideran que el tiempo de espera para que se le entreguen la información es relativamente corta, mientras que el 60% opina que este tiempo de espera es largo, por lo que le genera incomodidad el no tener la información de manera rápida y oportuna.

De la encuesta realizada, se obtuvo como resultado que el 40% los usuarios consideran que el tiempo para que el área de Archivo Central responda su solicitud radica entre 5 a 8 horas, mientras que el 35% consideran que se demoran entre 9 a

15 horas, y por último el 25% de los usuarios consideró que la demora está entre 16 a 24 horas.

El 100 % de los usuarios encuestados, desearían obtener la respuesta de lo que solicitaron en el menor tiempo posible, ya que la información que solicitan les sirve de sustento para la toma de decisiones.

El 95% de los usuarios les gustaría visualizar la información de forma digital sea en una computadora u otro medio electrónico, ya que de esta manera podrían acceder a la información en tiempo real.

Por lo tanto, se puede decir que el plan de mejora de la calidad de respuesta al usuario tendrá un resultado óptimo y esto se basa en los resultados de las encuestas y de la comparación realizada de los flujogramas donde se logra reducir el tiempo para que el usuario pueda acceder a la información de manera ágil, en tiempo real y de manera oportuna.

## CONCLUSIONES

El plan de mejora de la calidad de respuesta permite facilitar al usuario un apropiado servicio mediante el acceso inmediato y oportuno de la información, confirmando el 60% de los usuarios manifiestan que el tiempo de espera para que obtengan la información es relativamente larga y el 95% de los usuarios aprueban los servicios con documentación digital.

El flujograma del proceso actual de la calidad de respuesta al usuario apoyó a determinar cuales eran las razones principales por las cuales se presentaba demoras en la atención al usuario, por lo que se pudo plantear un nuevo procedimiento que mejore la calidad de respuesta al usuario a través del ahorro de costos, tiempo para el acceso de información y horas hombre .

Con el establecimiento del procedimiento de mejora de respuesta se ahorra el tiempo de espera para el usuario, por lo que le permite acceder de manera inmediata a la información que requiere, además con este nuevo procedimiento se logrará reducir los costos , lo que es beneficioso para la entidad.

Se promoverá la comunicación adecuada a través de charlas informativas sobre el uso del procedimiento que mejorará la calidad de respuesta al usuario, es decir para que el usuario pueda acceder a la información de manera rápida y en tiempo real. También se implementará charlas concientizadoras sobre la disminución del uso del papel, de manera que la entidad cree una cultura organizacional del cero papel.

## RECOMENDACIONES

Implementar el plan de mejora de la calidad de respuesta al usuario, porque da beneficios a la entidad, logrando reducir costos en almacenamiento de las documentaciones, permitiendo un mayor control y seguridad de la información y el cuidado del medio ambiente con la reducción del uso de papel.

La innovación permanente de procedimientos que mejorará la calidad de respuesta al usuario con la finalidad de verificar los resultados.

La aplicación del procedimiento que mejorará la calidad de respuesta al usuario, ya que reduce el tiempo para que el usuario obtenga la información solicitada, también se logra ahorrar costos en almacenamiento del documento y papel, contribuye a la mejora en el cuidado del medio ambiente a través de la disminución del uso de papel y ayuda a garantizar la conservación de los documentos valiosos de la entidad.

La implementación de charlas informativas sobre el uso del nuevo procedimiento que le permitirá obtener una adecuada calidad de respuesta al usuario y de esta manera se le ayudará a los usuarios a conocer el nuevo procedimiento para acceder a la información de la entidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aleis. (26 de 10 de 2016). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de Aleis Sistemas: <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Archivo General de la Nación. (18 de 10 de 2012). *Cero Papel en la administración pública*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/GUIA\\_CERO\\_PAPEL.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/GUIA_CERO_PAPEL.pdf)
- Barrientos, C. (2017). *Tesis: " Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017.*
- Bitalina. (11 de diciembre de 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresa*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Bolaños, k. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la adminsitración pública*. Lima.
- Carbajal, C. (2017). *Tesis:" Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la Republica- 2016.*
- Castillón, C., & Cochachi, J. (2014). *tesis:"La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Marisquería punta sal del distrito de el Tambo-Huancayo, periodo 2013"*.
- Cerezo, P. (1996). *La calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Obtenido de TeleWork Spain: <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill. Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Claros, V. (2016). *Tesis "Propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco de Crédito del Perú- sucursal Moyobamaba"*.
- Cotle, D. (1991). *El Servicio centrado en el cliente* . Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/El\\_Servicio\\_centrado\\_en\\_el\\_cliente.html?id=o37JeJi0-qoC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/El_Servicio_centrado_en_el_cliente.html?id=o37JeJi0-qoC&redir_esc=y)
- Decología. (2019). *Ecoeficiencia, Definición, Ventajas, Métodos, Importancia, Análisis*. Obtenido de Deecología.info: <https://deecologia.info/medio-ambiente/ecoeficiencia/>

- Drucker. (1990). *Tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República-2016*. Obtenido de <http://pensamientoadministrativoudec.blogspot.com/>
- Galviz, I. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Venezuela.
- Gamonal, M. (2018). *Tesis "Mejoramiento de respuesta para la atención de calidad a usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma-2018"*. Chimbote.
- González, E. (2017). *Tesis: "Propuesta de mejoramiento para el Banco Popular oficina Vélez, enfocada a la calidad en la prestación del servicio al cliente"*.
- ISO. (04 de 03 de 2015). *Los 8 principios de gestión de la calidad*. Obtenido de Blog Calidad ISO: <http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- ISO 9001. (2013). *Definición de terminos*. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000: <http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Lampreabe, B. (16 de 06 de 2008). *Metodología de Digitalización de Documentos*. España.
- López, D. (2018). *Tesis: "Calidad del servicio y la Satisfacción de los Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil"*. Guayaquil.
- Muguirra, A. (2019). *TuDashboard*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <https://tudashboard.com/como-medir-el-tiempo-de-respuesta/>
- Ortiz, L. (2015). *Tesis: "Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras"*.
- OSCE. (2019). *Historia: Creación del Osce*. Obtenido de Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado: <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/historia>
- OSCE. (2019). *Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado*. Obtenido de <http://www.osce.gob.pe/opcion.asp?ids=1&ido=2>
- OSCE. (28 de Agosto de 2019). *Plan Anual de Trabajo del Sistema Institucional de Archivos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado- 2019. Plan Anual de Trabajo del Sistema Institucional de Archivos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado- 2019*. Lima , Lima, Perú.



- OSCE. (2019). *Visión, Misión y Principios*. Obtenido de Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado: <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/vision-mision-y-principios>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de ComoServirConExcelencia.com: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Quispe, D. (2018). *Tesis: " Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externo.Hospital de apoyo de Lircay- Huancavelica. 2018"*.
- Ramón, A. (2009). *Digitalización del patrimonio:archivos, bibliotecas y museos en la red*. Barcelona: Editorial UOC.
- Real Academia Española. (2014). *Usuario*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/?id=bBsQKpC>
- Rosey, J. C. (10 de 05 de 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Salvador, E. (2017). *Tesis: "Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering Lima,Perú-2017"*.
- Serrano, A., & López, C. (2007). *Modelo de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial* .
- Significados. (2013). *Significados de Recursos*. Obtenido de <https://www.significados.com/recursos/>
- UNIT. (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidad*.
- Zeithmanl, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid.

# ANEXOS

## ANEXO 1: Encuesta

1. ¿El trámite que realiza Ud. para solicitar información le resulta fácil?

Si

No

2. ¿El tiempo que espera ud. para que el área del Archivo Central le entregue la información es corta?

Si

No

3. ¿Cuanto tiempo demoran el área de Archivo Central en responder a su solicitud?

5 horas – 8 horas

9 horas - 15 horas

16 horas - 24 horas

4. ¿Le gustaría a Ud. tener la respuesta de lo solicitado en el menor tiempo posible?

Si

No

5. ¿Le gustaría a Ud. visualizar la información que solicita de forma digital en una computadora u otro medio electrónico?

Si

No

## ANEXO 2: Resultados de la encuesta

Pregunta n° 1:

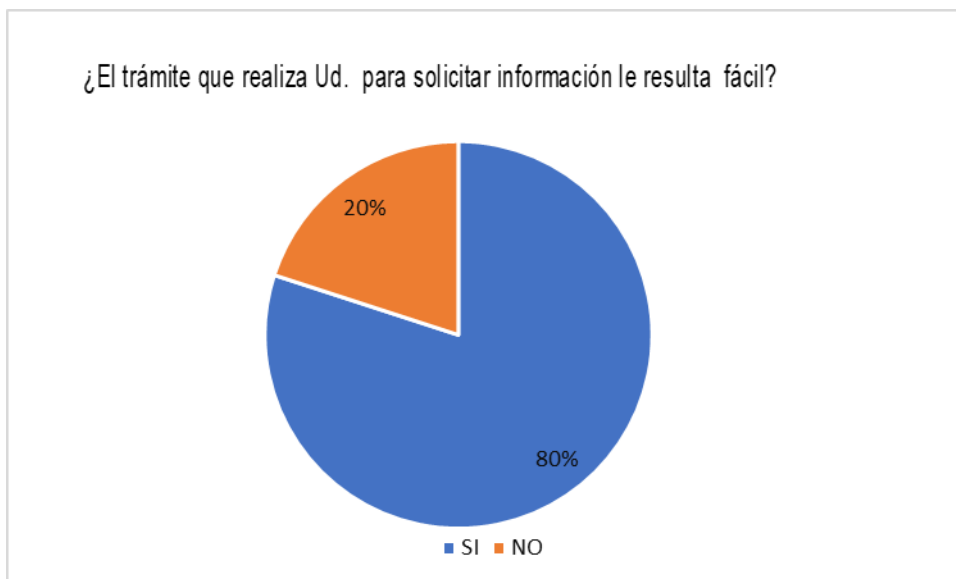


Figura 13. Resultado de la pregunta n° 1. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta n° 2:



Figura 14. Resultado de la pregunta n° 2. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta n° 3:

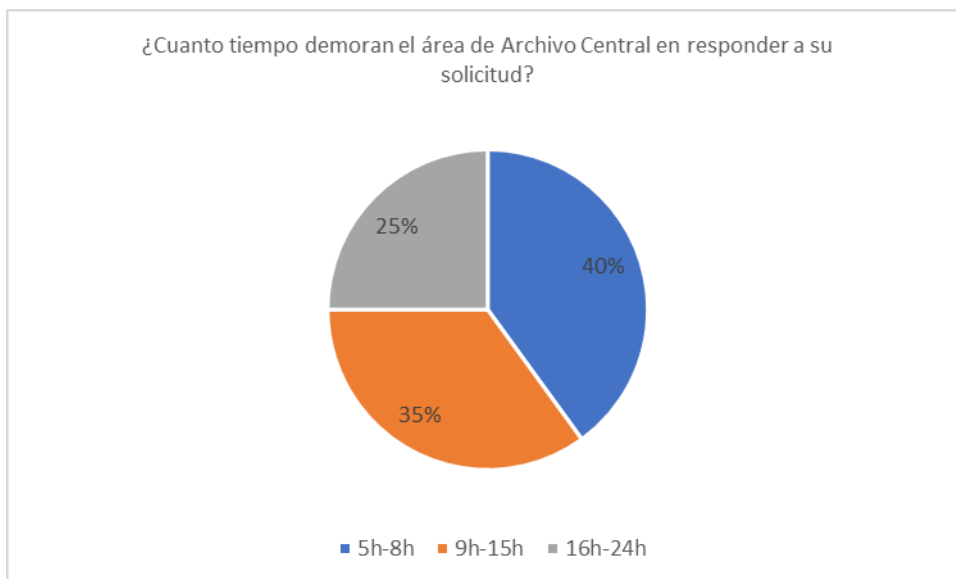


Figura 15. Resultado de la pregunta n° 3. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta n° 4:

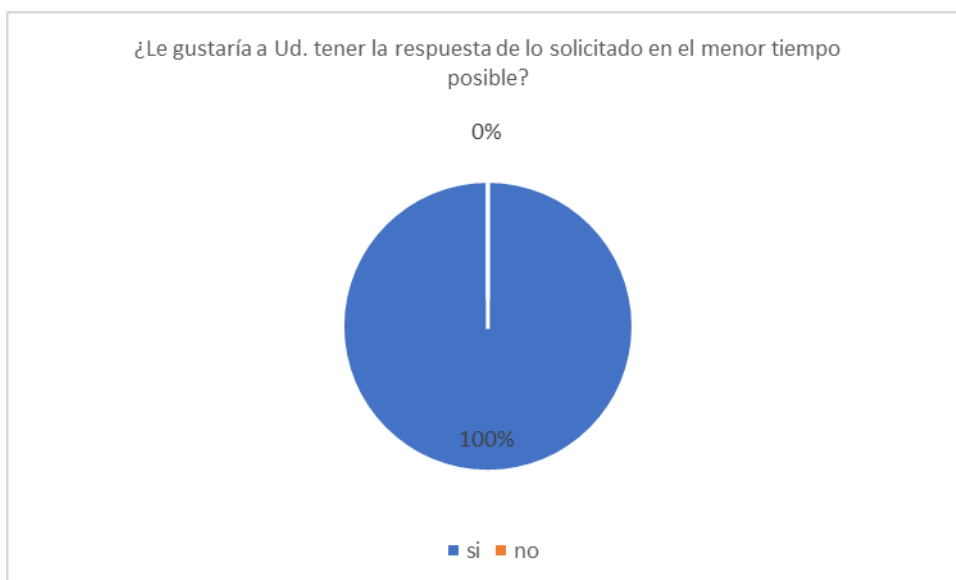


Figura 16. Resultado de la pregunta n° 4. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta n° 5:



Figura 17. Resultado de la pregunta n° 5. Fuente: Elaboración Propia