



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

La gestión documental para la mejora la productividad de el área
financiera de una empresa, Perú 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Luna Villanueva, Paul Martin (ORCID: 0000-0002-6044-0716)

ASESOR:

Dr. Gonzales Cruz, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente Tesis va dedicado a mi esposa Adriana, mis hijas Alejandra y Miranda, a mis padres Norma y Virgilio, a mis hermanos, sobrinas y cuñado, a todos les agradezco por su apoyo absoluto en todo instante y por siempre darme ánimos para culminar este gran reto.

Agradecimiento

A Dios por brindarnos salud y todo lo que necesitamos para vivir, a mi esposa Adriana, a mis hijas, a mis padres Norma y Virgilio, hermanos, sobrinas y cuñado que me brindan día a día su apoyo incondicional y me dan la fuerza necesaria para ser mejor.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA	34
3.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.2. Variables y operacionalización.....	35
3.3. Población	37
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	38
3.5. Procedimientos	41
3.6. Métodos de análisis de datos	42
3.7. Aspectos Éticos	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	

Índice de Tablas

N°	Nombre	Pagina
Tabla 1	Diseño y tipo de investigación	34
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión documental	36
Tabla 3	Operacionalización de la variable productividad	37
Tabla 4	Variable: Gestión Documental	39
Tabla 5	Variable: Productividad	39
Tabla 6	Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos	40
Tabla 7	Criterios de evaluación de expertos	40
Tabla 8	Estadística de fiabilidad	41
Tabla 9	Niveles de la gestión documental	44
Tabla 10	Niveles de las dimensiones de la Gestión Documental	45
Tabla 11	Niveles de la Productividad	46
Tabla 12	Niveles de las dimensiones de <u>a</u> Productividad	47
Tabla 13	Prueba de normalidad de la Gestión Documental y productividad de los usuarios de la empresa	48
Tabla 14	Correlación de la prueba de hipótesis general	49
Tabla 15	Correlación de la prueba de hipótesis específica 1	50
Tabla 16	Correlación de la prueba de hipótesis específica 2	51
Tabla 17	Correlación de la prueba de hipótesis específica 3	52
Tabla 18	Correlación de la prueba de hipótesis específica 4	53

Índice de Gráficos y Figuras

N°	Nombre	Pagina
Figura 1	Niveles de la Gestión Documental	44
Figura 2	Niveles de las dimensiones de la Gestión Documental	45
Figura 3	Niveles de la Productividad	46
Figura 4	Niveles de las dimensiones de la Productividad	47

Resumen

La presente investigación se plantea como objetivo identificar y determinar la relación que existe entre la gestión documental y la productividad en el área financiera de una empresa, 2021. Para esto, se plantearon las preguntas de investigación que orientaron el estudio en el contexto de un área financiera.

El presente estudio se inclinó y califico para que sea de enfoque cuantitativo, se utiliza la estadística como uno de sus instrumentales para la recolección de información, para el procesamiento, para análisis y para la presentación, de los resultados. También, la investigación es de tipo básica, transversal y correlacional. La muestra es no aleatoria, fue de 92 usuarios del área financiera de una empresa.

Como conclusiones y recomendaciones se alcanzaron los objetivos tanto como el general como los específicos y se demostraron comprobando cada una de las hipótesis, también la presente investigación permitió identificar que las empresas deben de contar con una herramienta que este conectada a las entidades gubernamentales que les permitan verificar toda información recabada, también realizar una consultoría previa para revisar y crear un modelo de gobernabilidad alineado a cada empresa, para estar alineado a la mejora continua se identificó que es necesario contar con capacitaciones relacionadas los procesos de GD y finalmente implementar o incorporar un sistema de gestión documental que se adapte a la necesidad específica de cada empresa.

Palabras claves: Gestión documental, Productividad, organización de documentos.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify and determine the relationship between document management and productivity in the financial area of a company, 2021. For this, the research questions that guided the study were posed in the context of an area financial.

The present study was inclined and I qualify it to be a quantitative approach, statistics are used as one of its instruments for the collection of information, for the processing, for analysis and for the presentation of the results. Also, the research is of a basic, transversal and causal correlational type. The sample is non-random, it was 92 users from the financial area of a company.

As a conclusion, both the general and specific objectives were achieved and they were demonstrated by checking each of the hypotheses, also the present investigation allowed to identify that companies must have a tool that is connected to government entities that allow them to verify all information collected, also carry out a prior consultancy to review and create a governance model aligned to each company, in order to be aligned with continuous improvement, it was identified that it is necessary to have training related to GD processes and finally implement or incorporate a management system documentary adapted to the specific need of each company.

Keywords: Document management, Productivity, document organization.

I. INTRODUCCIÓN

Ante la coyuntura mundial que vivimos se ha podido identificar falencias en la gestión de documentos dentro de las organizaciones y esto conlleva a una baja productividad de los colaboradores, en el día a día se ha tenido que esperar meses para poder ingresar algún documento físico o digital, a pesar de que algunos documentos pueden ser digitalizados. Al no tener el control de los documentos no se puede medir la productividad de las personas involucradas en los procesos de las organizaciones, los indicadores de medición no se pueden cuantificar y esto no permite tomar decisiones sobre los cuellos de botellas que se pueden presentar, los principales problemas que hemos podido revisar en diferentes fuentes con respecto a los documentos y a la productividad son: duplicidad de documentación, diferentes islas de información, no saber el estado del documento, quien tiene el documento, tiempo de atención de cada documento, numero de documentos trabajados, cuanto tiempo toma todo el proceso relacionado y la seguridad de toda la información que se generan a través de los documentos(Diarios digitales). Por lo antes mencionado Olaza Cerna logro probar que se mejoran los niveles de productividad según el comportamiento organizacional de los empleados es la consecuencia de una adecuada Gestión Documental (Olaza Cerna, 2018).

Ante la coyuntura vivida por la pandemia se llegó a evidenciar falencias en distintos sectores y ámbitos, uno de los sectores fue para los tramites en la parte judicial sobre algún proceso legal, según el Estudio Muñiz, Olaya, Meléndez, Castro, Ono & Herrera Abogados manifestaron: Diario Gestión (2020) que los litigios y arbitrajes quedaron suspendido, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial suspendió por 15 días calendario sus labores a nivel nacional, esto sucedió a inicios de la pandemia desde el 15 de marzo hasta 31 de marzo, posterior a esta primera cuarentena fue dándose mayores restricciones en diferentes sectores económicos. Lamentablemente se ha tenido que esperar que las actividades de las empresas y entidades gubernamentales se activen para poder ingresar e iniciar un trámite. En la tesis realizada por Carrión realiza un análisis y diseño de un modelo de GD para MYPES el resultado del estudio identifico como llevaban los procesos administrativos y el tratamiento de la documentación, evidencio las

falencias de la gestión administrativa y procedimientos, la carencia de normas y de estructura impedía una correcta manipulación (Carrión Moreno, 2019).

En trabajos previos sobre la variable gestión documental Jurado identifica y determina que un sistema de gestión documental influye directamente en los procesos de gestión del área financiera de una empresa donde las estadísticas descriptivas y las pruebas de hipótesis dan como resultado que mejoran los tiempos de atención y por ende mejora significativamente la productividad del área y de los empleados (Jurado, 2017).

Del mismo modo, en referencia a los trabajos previos internacionales Dueñas como resultado de su investigación sobre la generación de una guía de gestión documental, estableció la guía que permite a los empleados de las PYMES financieras tener claro cual es el proceso de implementación de un sistema de gestión documental que facilite todo lo referente a los espacios, manipulación de documentos y administración. Lo complicado que encontró es que las PYMES no tienen unificación de criterio ni el conocimiento suficiente que les permita optimizar sus tiempos y mejorar sus negocios otra dificultad encontrada en el estudio es el volumen de información documental (Información & Dueñas, 2015).

Ante la pandemia la productividad también se vio afectada directamente al no estar preparados para afrontar los procesos dentro de todos los sectores, en el sector salud específicamente en una investigación se identificó que la consecuencia de la emergencia nacional la productividad fue afectada directamente al no tener procesos digitalizados que permitan tener de manera eficiente y eficaz la documentación oportuna (Tomás & Nathalie, 2020).

En cuanto a trabajos previos sobre la variable productividad en el área financiera se tiene a la revista Orbis donde analizan los diferentes procesos de gestión financiera cuentan con procedimientos que les permiten tener una gestión financiera productiva, donde cada proceso está alineada a un documento digital, lo que no cuentan es con un método para identificar anticipada y predictivamente los cuellos de botella que conlleve a evaluar la productividad (Revista & Ciencias, 2013).

La productividad en diferentes años se ha visto afectado ante la coyuntura, por los cambios políticos y la crisis de las empresas de llevar su capital fuera del

país, sin embargo Céspedes en su artículo Evolución Histórica y Tarea pendiente menciona que entre 1960 y 2010, el Perú registró un crecimiento promedio de la PTF del orden de 1,0 por ciento anual, este crecimiento posicionó a Perú en el séptimo lugar de entre 18 países de toda la región en términos de incremento de la productividad durante los últimas cinco décadas. (Céspedes et al., 2016) Siendo importante indicar que a partir del 2010 se vio estancado el crecimiento de la productividad y ante la pandemia se vio evidenciada en las organizaciones donde no tenían los procesos de gestión digitalizados.

Del mismo modo, el BCR realizó un análisis sobre la productividad sectorial en el Perú donde concluye que la productividad es mayor en los sectores minería y electricidad, mientras que los sectores con una menor productividad son los sectores primarios como agropecuario y pesca. Lima Metropolitana como región reporta los más altos niveles de productividad respecto a las demás regiones. La menos productivas con las regiones de Apurímac y Huancavelica (Céspedes et al., 2016).

Algunas organizaciones previnieron y estuvieron un paso delante de las demás e implementaron soluciones de gestión documental que les permitió continuar laborando y atendiendo a sus clientes la ONPE quien implemento su SGD(Sistema de Gestión Documental) en la Web de ONPE (2020), donde el DIRECTOR de la entidad Manuel Cox, que la implementación y la implantación del SGD contribuyo a que el trabajo a distancia sea una realidad durante la pandemia por el COVID-19, el sistema logro reducir al 90% el uso de papelería, motivando entre las instituciones del estado peruano una gestión de excelencia y calidad orientada a la población.

También indica la Gerente de Informática y Tecnología de la ONPE, Karent Asca hizo referencia a las principales características de la herramienta, indicando que el Sistema de Gestión Documental no tiene límites geográficos y permite la interoperabilidad, optimizando los procesos de la gestión de documentos administrativos de la organización, brindando fluides, seguridad, rapidez, control y ahorro.

Cabe mencionar que no solo es importante tener una herramienta de gestión documental o un modelo de gobernabilidad de gestión documental, es

importante contar con una normativa que te permita tener un modelo de gobernabilidad que pueda crecer o cambiar según el sector económico y los procesos de cada entidad, así lo manifiesta Lucia Luna Negro asociada en estudio Olaechea en la página web Lexlatin (2020). La certeza de las medidas de fomento administrativo se percibiría gravemente dañada si no se acompaña de un enfoque de simplificación y mejora regulatoria como se indica en el artículo del papel de los especialistas en la mejora de la calidad del gobierno documentación de información de las instituciones durante COVID 19 (Tawalbeh & Niqresh, 2021).

Hoy por hoy la evolución tecnológica se ha sumado la adopción de la tecnología disruptiva que ha permitido a muchas organizaciones dar un paso importante hacia la transformación digital, este paso importante se debió haber iniciado hace muchos años lamentablemente no fue así y evidencio la necesidad de las diferentes empresas de tener un modelo de gestión documental que les permita a los clientes internos y externos desde su emisión o recepción tener la trazabilidad de la documentación que involucran documentos físicos digitalizados o documentos electrónicos nacidos digitalmente.

Mercado en su artículo indica que la gestión documental es un aspecto importante para que la eficiencia y la productividad de las organizaciones, aborda cuales son los beneficios asociados a la implementación de un sistema de gestión documental. Concluyendo que el éxito de la gestión documental intervienen y que involucra a toda la organización, y el cambio también involucra a la cultura organizacional (Mercado, 2016).

Teniendo en cuenta que la productividad de las personas dentro de las organizaciones es una variable parte del presente trabajo de investigación y pone en claro la eficiencia y eficacia que deben tener cada colaborador en su labor diaria, producir optimizando sus tiempos para generar mayor producto o mayores resultados en el artículo de Ricardo Prada indica que existen factores individuales y colectivos que motivan el fortalecimiento de la productividad laboral, donde también manifestó que la alta motivación y una positiva actitud ante el trabajo tienen efectos positivos en la productividad (PRADA et al., 2020).

Yesserie sobre el compromiso y la productividad en su investigación indica que los altos mandos de las compañías una vez capacitados, además de estar capacitados constantemente los resultados se ven reflejados en los beneficios económicos para la empresa y eso también conlleva a un ambiente laboral adecuado y en el cual se percibirán mejores relaciones interpersonales. El factor importante de una empresa se ven en los resultados de sus trabajadores y aquí entra la directa relación entre productividad y engagement (Yesserie, 2015).

Miller desarrollo en su proyecto de investigación identificar los factores que se presentan en el área financiera por la rotación del personal, los resultados que se obtuvieron es que el factor más importante que influye en la rotación de personal es la no conformidad en el puesto de trabajo ya que no cumple con sus metas personales y otro factor que influye es el salario, ya que los colaboradores reciben propuestas salariales (Miller, 2016).

Por lo antes indicado nace el problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la productividad del área financiera de una empresa, 2021?. Así mismo, se formularon cuatro problemas específicos: 1) ¿Cuál es el efecto de la calidad de la información, respecto a la productividad del área financiera de una empresa?, 2) ¿Cuál es el efecto de la organización de documentos, respecto a la productividad del área financiera de una empresa?, 3) ¿Cuál es el efecto de las personas, respecto a la productividad del área financiera de una empresa?, 4) ¿Cuál es el efecto de la tecnología, respecto a la productividad del área financiera de una empresa?

Definitivamente estamos en el siglo de la transformación digital que fue acelerado por la coyuntura mundial, un sistema de gestión documental dentro de las organizaciones nos podrá ayudar a mejorar las gestiones y los procesos de todas las áreas funcionales, nos permitirá tener el control de la información y sobre todo que sepamos en qué estado se encuentra el documento, lo que conlleva a mejorar la productividad de todas las áreas de una organización haciéndolas más eficientes y efectivas.

De acuerdo con los párrafos anteriores será beneficioso desarrollar el proyecto de investigación ya que conllevará a identificar los problemas que tienen los

procesos en el área financiera y también permitirá identificar la relación que tiene la productividad con la gestión documental.

Para el presente estudio se formuló un objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la productividad del área financiera de una empresa, 2021. Es así que también se propone cuatro objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la calidad de la información y la productividad del área financiera de una empresa, 2021, 2) Determinar la relación entre la organización de los documentos y la productividad del área financiera de una empresa, 2021, 3) Determinar la relación entre las personas y la productividad del área financiera de una empresa, 2021, 4) Determinar la relación entre la tecnología y la productividad del área financiera de una empresa, 2021.

Los resultados de la investigación serán beneficiosos ya que comprenden datos reales recopilados por documentos y cuestionarios validados por expertos, esto ayudara a las organizaciones a identificar cuellos de botellas para tomar la mejor decisión en cuestión de tratamiento de la información y también sobre los procesos que estén involucrados, el objetivo es tener el control de los documentos, saber el estado de los mismos, ser más ágiles y rápidos en la atención, contar con una sola isla de información que esta sea un solo repositorio de documentos, descentralizando la información para que sea fuente de consultas de toda la organización, todo lo antes mencionado conllevara a la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos. Por lo antes indicado existen desde 1966 se inició la adopción de la documentación digital donde la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional inicio con promover este desarrollo (Kusainova & Hoffmann, 2019).

La investigación se desarrolla a partir de una recopilación de datos sobre un cuestionario lo que se percibirá a partir de la información de cada usuario del proceso y las acciones se tomarán en base a los resultados, de esta manera las recomendaciones, conclusiones y el desarrollo de la propuesta de mejora podrán ser tomados en cuenta por cualquier organización (Marcos & Santana, 2021).

La recopilación de los datos a través del cuestionario y de los análisis que se realizarán permitirán resolver y clarificar afirmando la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión documental y la productividad del área

financiera de una empresa, 2021. Así mismo, se plantearon cuatro hipótesis específicas: 1) La calidad de la información tiene efecto positivo respecto a la productividad del área financiera de una empresa, 2021, 2) La organización de documentos tiene efecto positivo respecto a la productividad del área financiera de una empresa, 2021, 3) Las personas tienen efecto positivo respecto a la productividad del área financiera de una empresa, 2021, 4) La tecnología tiene efecto positivo respecto a la productividad del área financiera de una empresa, 2021.

La finalidad del presente estudio desde el punto de vista teórico es el aporte conceptual de las variables, que en la actualidad son muy relevantes para todas las organizaciones, pero sobre todo para las áreas financieras. La investigación sobre la gestión documental enfocado en la productividad de los colaboradores de un área financiera ha proporcionado ahondar en las dimensiones de cada variable que se traducen en las mejoras, las acciones observables y medibles. Las investigaciones diversas que han desarrollado e incorporado la gestión documental dentro de sus organizaciones han conseguido mejorar y aumentar significativamente la productividad. Por lo antes mencionado, la investigación busca congrega la mayor cantidad de teorías que permitan identificar, así como confirmar el vínculo que existe entre cada una de las variables, con esto aportar significativamente todas las investigaciones relacionadas.

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo se revisaron diferentes fuentes de investigación que estudian y analizan la gestión documental desde diferentes frentes y ámbitos. Para la investigación ha prevalecido las fuentes de estudio en español.

Para el desarrollo, primero se revisaron las fuentes de estudio sobre SGD, incluyendo las monografías, artículos, comunicaciones a congresos y tesis, como la reglamentación, documentos de trabajo o material docente.

Los antecedentes del presente estudio, corresponde a la Gestión documental para mejorar la productividad en el área financiera de una organización, para cual se han encontrado antecedentes nacionales e internacionales:

Como antecedentes internacionales, revisando las diferentes bases de datos disponibles se identificaron artículos, tesis y algunos libros donde se encontró un autor que investigo sobre la gestión documental y la productividad y menciona: En esta investigación se identifica el modelo para evaluar la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad de las organizaciones. La investigación está basada en la ciencia de redes, y en algoritmos de agrupamientos difusos, y se aplica a la muestra de 40 pequeñas y medianas empresas colombianas. La conclusión y el resultado de la investigación muestra que las medidas y los indicadores seleccionados muestran una correlación significativa entre la productividad y admiten congregar a las organizaciones en diferentes categorías según su trabajo. Se estudian las discrepancias de los descubrimientos, como contribución para resaltar el reto de medir los procesos similares a la gestión del conocimiento y se formulan expectantes líneas de investigación a partir de las prohibiciones del estudio (Pinochet, 2021).

Dentro de las diferentes fuentes Nieves en su investigación concluye que: los archiveros deberían ser parte de la fase inicial de diseño de los SGD, porque tienen los conocimientos y conocen los contextos de las empresas por esto correspondería hacerse responsables de la GD, aparte del soporte en el que éstos se hallen. En España, esto no está sucediendo con carácter general, debido a los siguientes factores:

1. Los archiveros han concentrado su trabajo principalmente en los registros históricos.

2. La gestión documental ha tenido una escasa ejecución, la primera política de gestión de documental es la NTI, esta norma de gestión de documentos fue la primera en materia de GD.

3. La participación de los archiveros en las empresas es exiguo y poco apreciado; conjuntamente con la dirección electrónica, el desarrollo y la aplicación de la nueva Ley de Transparencia y Buen Gobierno, correspondería dar un cambio en la cultura, haciendo evidente la necesidad de un papel activo por parte de los profesionales para conseguir su realización (Sánchez Pérez, 2015).

En otras investigaciones como en el de Jenny Mosquera el resultado de la investigación permitió identificar en el proceso de investigación de campo un conjunto de factores, estas influyen directa e indirectamente la problemática planteada sobre la GD y brinda una visión más clara de la situación actual, entre las cuales se destacan:

1. La Gerencia no cuenta con indicadores efectivos de gestión, lo que no les permiten cumplir y controlar los objetivos trazados para el logro de la atención rápida y oportuna de las solicitudes.

2. La Gerencia, carece de un sistema automatizado que le garantice la efectividad de sus actividades dentro del proceso de gestión de los documentos, el manejo de la información por diferentes personas a la vez, creación de códigos únicos por expedientes de cada cliente, etc.

3. El personal conoce cuales son los medios de donde les llegan las solicitudes y formularios donde manifiestan la necesidad de contar con un solo repositorio de documentos donde solo sea ese único canal de comunicación.(jenny, 2010)

En el siguiente artículo mencionan como la sociedad moderna afronta un incremento y también la expansión en la creación de información y documentación, el valor real se evidencia en el correcto uso, comunicación y distribución entre los usuarios. Por lo consiguiente, las empresas deben reconocer que, si la información no es brindada eficientemente y no está disponible en un repositorio para su utilización en el momento requerido, puede perder su valor. Por lo que el principal recurso para el desarrollo espiral de la organización es la información, pero no cualquier información, sino las que están orientadas a lograr metas y objetivos, con el propósito de alcanzar la mayor eficiencia y eficacia posible, cuya tenencia en tiempo y forma posibilita aumentar los niveles de racionalidad en las decisiones organizacionales (Ruiz González & Bodes Bas, 2014).

En el Centro de Investigación y Docencia Económicas que se encuentra en México, Revah desarrollo una investigación con la finalidad de implementar un sistema de gestión documental vinculado a los procesos estratégicos institucionales, para que toda información plasmada en los documentos que se generen en cualquier forma. Sean debidamente capturados. Estructurados y salvaguardados, manteniéndolos y difundiéndolos de manera organizada (Revah Lacouture, 2009).

Finalmente, Visbal en su investigación menciona que la organización de los documentos de un sistema de gestión de calidad esta alineado con los procesos de las organizaciones o a las estructuras de las normas de calidad que aplican, pero también puede ser una combinación de ambas, las estructuras de documentos pueden ser de forma jerárquica, esta estructura facilita la distribución, conservación y comprensión de toda la documentación (Visbal, 2009).

Los antecedentes nacionales, revisando las diferentes bases de datos disponibles se identificaron artículos, tesis y algunos libros donde se encontró un autor que investigo sobre la gestión documental y la productividad y menciona: Tobit y quintiles concluyeron que la empresa peruana su productividad inicial es importante y determinante para el nivel de exportación (autoselección), lo que motiva a realizar inversiones en innovación (exportaciones, como determinante

de la innovación) para ser competitivos fuera del país en el mercado internacional. Luego, la innovación que realizó la empresa permite un incremento en la oferta de productos que son exportables (innovación como resultado de las exportaciones) y obviamente aumenta la demanda y por ende la productividad (aprendizaje por exportar) (Nolazco, 2020).

En cambio, Castillo, desarrollo su investigación denominada: La gestión documental y la eficacia de atención en mesa de partes de Sedapal, esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables: gestión documental y atención al usuario en la mesa de partes de la empresa. La conclusión se identificó que, si existe una relación significativa entre las variables del presente estudio (Castillo 2016).

En otra investigación Bringas analiza y estudia la GD dentro de la UCV Lima Norte. Al terminar la investigación, las conclusiones tangibilizaron que la UCV Lima Norte, no tiene un proceso plasmado de gestión documental y se detectaron diferentes características positivas y también negativas. Se utilizó la metodología DIRKS (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros) en las etapas iniciales se utilizaron un guía de observación y se entrevistó a los actores principales, el objetivo fue diagnosticar la situación actual de la universidad (Bringas Ríos, 2015).

Es importante mencionar también que el trabajo de investigación desarrollado por Naturales concluyeron que la gestión documental y la información que las gerencias generan diariamente permiten que se establezcan diferentes tipos de documentos, esto ayuda a optimizar todos los procesos de manera efectiva y eficiente, todos sus procesos relacionados para la digitalización, el resguardo y búsqueda de la información (Naturales, 2009).

Cárdenas en su investigación la gestión de documentos dentro de la Universidad San Pedro determinó los procesos y los flujos de la gestión de los documentos que le permitirán ser más eficientes y efectivos en la atención de los documentos, llegó también a diseñar el sistema de gestión documental digital en base a una metodología de la ingeniería del software (Cárdenas & Sheyla, 2016).

Castillo y Correo en su investigación obtuvieron como resultado implementar un sistema RPA que reemplazaría a las actividades manuales que ejecutan los

usuarios, el impacto fue favorable dentro del área dentro de la organización en donde el proceso de validación disminuye la carga laboral para el usuario dejándolo más holgado para el trabajo pesado y repetitivo. Como resultado mejoro la productividad en el proceso de finalización de los documentos relacionados a la liquidación de los colaboradores en aproximadamente un 98.4%, dando como mejora el tiempo que consumían las actividades (Luna Castillo, Francisco Daniel, Prado Correa, 2020).

Las teorías relacionadas a la variable A: Gestión Documental, la importancia de la gestión documental es de suma importancia para todas las organizaciones ya que te brinda la posibilidad de auditar y saber dónde se encuentran los documentos, estos documentos finalmente se vuelven conocimientos que ayudan a las organizaciones a mejorar procesos, este autor indica: El conocimiento implícito existe en los colaboradores por lo que es complejo formalizarlo e imitarlo. Con este contexto, en las empresas, el implícito conocimiento se inicia o dentro de cada proyecto ejecutado, surgiendo la imperiosa necesidad de transformar este conocimiento implícito a explícito, esto debe desarrollarse teniendo en cuenta una estrategia y también un método para extraer dicho conocimiento. Las estrategias y los métodos son muy pocas veces utilizadas por las organizaciones, por este motivo, existe la pérdida de información cuando un colaborador(activo) deja la empresa, lo que conlleva a que el conocimiento se pierda. Para que la perdida de conocimiento no se en las empresas se deben generar las siguientes necesidades: el conocimiento se debe de compartir transfiriendo la información en 2 o más expertos en un solo dominio, también el conocimiento debe trasladarse del senior de un dominio a un inexperto de ese dominio. Por lo tanto, el conocimiento implícito tiene un papel muy,importante dentro de una organización ya que permite principalmente a evitar los mismos errores y te permite tener mayores casos de éxito (Mejía et al., 2019).

Este autor indica la importancia de la gestión documental asociándola al control que internamente tienen las organizaciones, siendo el control una de las características: El presente trabajo permitió penetrar en la gestión documental alineado al control de las diferentes áreas internas, con el principal objetivo de identificar la relación que hay entre ambos. El análisis identifico y determino el

acatamiento exitoso de los objetivos de una empresa, así como la adecuada toma de decisiones, la veracidad de la información administrativa y la sustentación de cuentas dependen de una adecuada gestión de los documentos, al tener información cierta, oportuna, íntegra y confiable. Por lo antes mencionado también se examinan diferentes conceptos archivísticos (esto sirve como prueba y evidencia), el control interno y la gestión documental. Siguiendo la línea se destaca en las normas del control interno y en la gestión de riesgos relacionadas con la administración de la información, especialmente aquellas de carácter confidencial y estratégico (Camilo-Momblanc & Castro-Milán, 2020).

J. Llansó concluyó que la importancia de la gestión de documentos para cualquier empresa en los siguientes puntos: “Con una herramienta de gestión de documentos operativo, una empresa puede controlar los documentos tanto en la calidad como en la cantidad de los documentos que se crean, mantiene la información de forma útil alineada a sus necesidades y puede tomar la información de manera eficiente cuando ésta carece de valor a largo plazo. Una herramienta de gestión de documentos incluye muchos elementos: conservación, repositorio de documentos, correspondencia, versionamiento, protección e informes. Cada uno cuenta con algunos principios mínimos, modelos de gobernabilidad, prácticas, métodos y técnicas propios, lo antes mencionado brinda a las empresas más eficiencia, efectividad y economía” (Llansó,1993:50).

En este proyecto, se diseña un "Sistema de Gestión Documental (DMS)" para realizar la gestión y seguimiento documental basado en web y sistemático en la Dirección General de Personal del Ministerio de Educación Nacional. Este proyecto tiene como objetivo conseguir que los decretos elaborados como consecuencia de los nombramientos realizados por la Dirección General de Personal se mantengan de forma segura en entorno electrónico, monitorizados, gestionados y entregados a las unidades relacionadas. También esta aplicación; está diseñado para ser utilizado como sistema de gestión documental en instituciones públicas y universidades. Las aplicaciones basadas en web facilitan el acceso al contenido, reduciendo los costos de almacenamiento e impresión (Álvarez Álvarez et al., 2015).

Las características de la Gestión Documental dentro de todas las definiciones revisadas y artículos de diferentes autores he podido identificar las principales características:

- Coordina y controla las actividades definidas que afectan la recepción, la ubicación, la recepción, los accesos y la protección de todos los documentos.
- Recupera y resguarda la documentación que se genera, mediante la Indexación, esta característica se refiere al proceso de identificar con palabras claves que faciliten la búsqueda.
- Garantizar la disponibilidad de la herramienta con un adecuado funcionamiento y que cumpla con la legislación. El repositorio de documentos brinda respaldo y apoyo interno en la toma de decisiones para el trabajo diario y asegura la preservación de los documentos históricos de la empresa. Asimismo, esta alineada a la calidad y a la imagen de las empresas por lo siguiente:
 - Evita que la documentación se pierda, ya que toda la documentación esta centralizado en un solo sistema, este tipo de almacenamiento de documentos permite a todos los usuarios almacenar diferentes documentos (archivos PDF, imágenes, etc.) y ordenar dichos documentos en diferentes carpetas, utilizando metadatos o a través de diferentes etiquetas.
 - Manejan versionamientos que disminuye el riesgo y evita la pérdida de tiempo en la salvación de la documentación, con los Metadatos. Los metadatos proporcionan una descripción de otros datos.
 - Controla los accesos y la seguridad a través de credenciales que permite el ingreso solo a los documentos que están autorizados para ver, modificar y compartir.
 - Cada documento cuenta con un tiempo de vida y posibilita su destrucción.

- La colaboración entre áreas o empresas es eficiente para una óptima gestión del SGD. Los flujos de trabajo consisten en tener un solo repositorio de documentos que este compartido con toda la organización, cuenta con un panel que sirve para controlar y que permite a los usuarios realizar el seguimiento de todas las actividades referidas al ciclo de vida del documento.

Este autor indica cual es la realidad en Europa occidental de como tratan los documentos, así como cuales son las características: Teniendo en cuenta las realidades modernas basadas en la experiencia de algunos países de Europa occidental, es de interés para introducir una norma internacional única para las facturas en formato electrónico. Hay positivos ejemplos de intercambio de documentos electrónicos entre diferentes países, mientras que no solo contratos, sino también los documentos que se le proponen se redactan en formato electrónico, a saber, hipotecas, documentos de acompañamiento, y facturas. Para rastrear un producto, debe estar especialmente marcado con un código QR y acompañado de documentos electrónicos legalmente significativos; todas estas medidas nos permitirán controlar la calidad del producto, luchar falsificación de mercancías y prevenir el fraude en el transporte de mercancías y productos.

Para la implementación de la gestión de documentos electrónicos a nivel mundial, es preciso para crear un servicio fiduciario, que sería un lazo mediador con las facultades y derechos para validar que las firmas son auténticas y legitimidad de todos los documentos digitales o digitalizados. Un tercero de confianza actuará como garante de la autenticidad de los documentos electrónicos y los intermediarios confirmarán el significado legal de los documentos de tránsito en condiciones de diferente desarrollo(Okriashvili et al., 2020).

Este autor indica que las principales características existen en los productos comerciales que ofrecen por separado estos servicios Hardware y Software, hoy en día la tendencia es la integración de ambas en una sola herramienta que adopte las tradicionales funciones de almacenamiento y búsqueda con otras facilidades para la creación de los documentos, para su debido control, su

adecuada presentación y su compartida utilización por los integrantes de diferentes grupos de trabajo (Martínez Sánchez & Hilera González, 1997).

La definición de la gestión documental por Elisa Garcia lo define como “Es la parte principal de una herramienta de información de gestión de una empresa que es desarrollada con la finalidad de del almacenamiento y recuperación de toda la información - documentos, las cuales deben estar desarrolladas y diseñadas para tener el control de todas aquellas actividades específicas que afectan directamente el ciclo de vida del documento desde la creación(calidad de información), organización de documentos, personas y tecnología hasta la preservación de los documentos, protegiendo sus características de estructura y contexto, y garantizando que son verídicos y auténticos” (GARCIA-MORALES, 2013).

Roberge desarrolla el concepto de SGD administrativos y lo define como “el conjunto de métodos relativos a la creación, desarrollo, ejecución y la evaluación de los sistemas administrativos para la gestión de documentos, desde el momento de su programación, creación o recepción hasta su disposición” (Roberge, 1993).

Consecuentemente Roberge indica que el SGD debe constar de:

- Entrada: documentos originados o recepcionados por la empresa en el desarrollo de alguna actividad.
- Proceso de transformación: tipificación, categorización, descripción, valoración y selección.
- Salida: documentos debidamente organizados, descritos, accesible y adecuadamente conservados, en cualquiera de sus etapas (activa, semiactiva e inactiva).
- Entorno: la oficina y el repositorio.
- Recursos humanos: diferentes perfiles según el proceso del ciclo de vida de cada documento.
- Recursos materiales: repositorios de documentos, hardware y software.
- Función: intuitivo para un acceso rápido y efectivo, con la conservación de la documentación(Ahmad et al., 2017).

Ester Cruces Blanco define a la gestión documental teniendo en cuenta las legislaciones de una entidad pública y dice: La gestión documental está alineada en la experiencia por quien genera y quien recibe la documentación, dichos documentos tienen valor legal, son prácticamente un contrato para todos los involucrados o relacionados con esos documentos, y, además, esos documentos son evidencias ya que queda el registro y las versiones utilizadas. Teniendo en cuenta punto de vista legal considera que existe una debilidad por lo que hace referencia a el control que deben tener los documentos y al control de la información a lo largo del ciclo de vida (Cruces Blanco, 2013).

Sin embargo, Ramon & Mundet entienden por gestión documental como el vínculo entre las técnicas y normas, conocimientos que se aplican al procedimiento de la documentación desde el diseño inicial hasta su conservación permanente. Se puede confirmar que bajo este rubro se congrega el centro de nuestra ciencia, con los siguientes aspectos: ordenación, instalación, selección, valoración, identificación y la eliminación (Ramón & Mundet, n.d.).

En el artículo científico indican que la idea de que la gestión documental administrativa debía iniciar desde el mismo momento en que el documento se creaba y debía abarcar todo el período de vida del documento, hasta su traspaso al repositorio de los archivos históricos, los documentos de poco valor son evaluados y seleccionados por sus creadores, con la ayuda de los repositorios documentales y archiveros (Risso, 2012).

El término gestión documental suele utilizarse para hacer referencia al control automatizado de documentos electrónicos a través de su ciclo de vida completo en una organización, desde su creación inicial hasta su archivado final (Martínez Sánchez & Hilera González, 1997).

La gestión documental es un proceso transversal encaminado a facilitar el uso de la información en las organizaciones para cumplir su objeto misional y preservar el patrimonio documental. El tratamiento adecuado de la información se convierte en uno de los valores intangibles y sustanciales para gestionar la organización como un todo (Triana Torres et al., 2021).

Bustelo (2011) definió la gestión documental como: “Un conjunto de sistemas definidos que se interrelacionan y que interactúan en una empresa con la

finalidad de establecer políticas y objetivos, y también procesos para alcanzarlos”

Las dimensiones de la variable A, la dimensión 1 calidad de la información se define dentro de las diferentes dimensiones identificadas para todo proceso la calidad de la información es de suma importancia porque nos permitirá tomar las mejores decisiones teniendo en cuenta con data real que proviene de la calidad de información, Kaoru Ishikawa en su definición de la calidad dice: “Calidad significa calidad del producto o también calidad de información. Siendo más específico, la calidad es calidad del trabajo, del servicio, de la información, del sistema, de la compañía, de los objetivos, etc.” (Kaoru Ishikawa 2013).

Sin embargo, la definición Philip B. Crosby es: “Calidad es aprobación de los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar establecidos de manera clara para que no haya malas interpretaciones y malos entendidos; se debe de medir continuamente para determinar la conformidad de los requerimientos; la no conformidad definitivamente es la ausencia de calidad” (Philip B. Crosby).

Mientras que Joseph M. Juran tiene múltiples significados: “Calidad tiene múltiples significados, los más representativos son:

- La calidad es aquella característica de un producto que se basa en la necesidad o requerimiento de un cliente y que por eso brinda la satisfacción de un cliente a través de un producto.
- Calidad reside en liberación después de las deficiencias”. (Joseph M. Juran)

Peter (2011) confirma que la información debe ostentar calidad para que se aprecie como información. Esencialmente, diferentes escritores consideran que es completamente útil pero la información de calidad que les ayude a tomar decisiones. Por ello si el proceso conlleva que, si falla la calidad informativa, la decisión que se tome o el problema a resolver no serían factibles, ya que es determinante y condicionante uno depende de otro. Aquí los modelos, modeladores y estructuras cognitivas definen, debido a que los individuos no solo crean construcciones subjetivas en base a su experiencia, sino que esas

construcciones de información también tienen una existencia objetiva (Choo, 1996).

Pojuan sostiene que la calidad de la información se basa en el este principio de una jerarquización que se basa en un eje vertical definido por las nociones de calidad vs. cantidad; también analiza el atributo de inteligencia es más de carácter cualitativo que cuantitativo, en el sentido de que más depende de la calidad de la información habida que de su cantidad y el caso de los datos es mas importante y decisiva la cantidad de información que su calidad (Ponjuán, 2003).

La dimensión 2: Organización de documentos, Marco en su artículo indica que la organización de documentos considera los procesos de ordenación, clasificación y creación de un cuadro de clasificación según la ley o según lo desarrollado por cada organización esto del archivo o tipo de registros. De manera genérica, se puede decir que catalogar es congregar los elementos de un conjunto de acuerdo con sus características o criterios, de manera concreta se le llama criterio de pertenencia. Cada uno de estos subconjuntos se le denomina "clase". Puede ser excluyente o probabilístico el criterio de pertenencia (fuzzv, difuso)(Marco, 1995).

Mientras que Cesar Martin Gavilán menciona que es un grupo de documentos que sin interesar la fecha, la forma y el soporte material, producidos por todo individuo, y por todos los organismos públicos o privados, en el ejercicio de su actividad, y son conservados por sus creadores o sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente debido a su valor archivístico (César Martín Gavilán, 2009).

Es importante mencionar que Ramírez indica en su manual la importancia de la metodología del concepto gestión documental en la organización de documentos es fundamentan, en cuestión que se forma un solo repositorio de trabajo que se relaciona con todos los expedientes que derivan de cualquier mando, brindando uniformidad en su procedimiento. Los recursos de un archivo no deben ni es recomendable constituirlos como elementos individuales, sino como parte de grupos orgánicos y grupos funcionales vinculados, basados en categorizaciones de manera estructuradas que brindan un sentido lógico a las funciones de

archivo y operaciones archivísticas, haciendo sólido la relación institución, función y documentación resultante (Ramírez, 2007).

La dimensión 3: personas según la historia de la Filosofía de Hirschberger para Scheler el individuo es el ente que actúa, no por alguna causa, ni por alguna herencia, ni tampoco por carácter, ni por el mundo en donde se encuentra, procede y resuelve por sí mismo (Scheler 1874- 1928).

Aristóteles lo define, el ser humano como sustancia compuesta por alma y cuerpo, que tienen relación en forma y materia, y, finalmente, como hecho y fortaleza. Este concepto del hombre parece negar la eternidad del alma, ya que piensa que no se separa del cuerpo. (Aristóteles)

Sin embargo, para Kant el hombre es un ser autónomo, que enuncia su independencia mediante la razón. Al ser independiente, el hombre debe usar su propia e independientemente razón. Desde aquí parte Kant para denominar la razón única y pura, que es práctica y da al hombre una legislación universal: la legislación o ley moral. (Kant)

La dimensión 4: Tecnología, la tecnología es parte importante de un SGD y las definiciones revisadas, Falcott señala: “Que la tecnología es la capacidad social mente dirigida para organizar y controlar directamente objetos del ambiente en provecho de algún deseo o necesidad de un grupo de personas” (Falcott 2019).

En cambio, Arnold Define la tecnología como Conjunto de hitos científicos, tecnológicos, organizativos, financieros y comerciales, también incluimos la inversión en conocimientos nuevos, que conllevan a la creación de nuevos productos, nuevos o mejorados procesos. La I+D es más de una de las actividades y puede ser comprendida en diferentes etapas de todo el proceso de innovación, habiéndolo tomado en cuenta como fuente de ideas creadoras y también para solucionar los problemas que surgen en cualquier etapa hasta el final (Arnold 2008).

Así también, Bunge la define como: “Es la técnica que usa conocimiento científico; más preciso es una entidad de conocimiento tecnológico en sí y es compatible solamente con la ciencia y es controlado de manera científica, se

utiliza para transformar, controlar o para procesos naturales o sociales” (Bunge 2002).

Las teorías relacionadas a la variable B: Productividad, Importancia de la Productividad, Revisando la información de varios autores y varias fuentes de datos podemos decir que la productividad es de suma importancia porque podemos aumentar la producción utilizando la misma cantidad de recursos y así tener a los clientes internos y externos satisfechos, o bien obtener los mismos productos usando menos recursos.

Yalonetzky indica desde el ámbito económico, el crecimiento está asociado a diversos aspectos siendo el más importante la competitividad, que a su juicio inicia por proponer como objetivo principal la importancia de la productividad, toda vez que su dinámica refleja el uso eficiente o no de los recursos con que cuentan las naciones, las empresas y los diferentes sectores. Esta es una variable esencial cuyo comportamiento acelera o desacelera la capacidad productiva de una economía; por tanto, contextualizarla, medirla y evaluarla es de primordial importancia para formular políticas que estimulen su desarrollo (Yalonetzky, 2000).

Mientras que en el artículo de Zaida que desgraciadamente en el tiempo actual, que los directivos solo piensan en su negocio y pasan por alto el factor humano y la importancia que coexiste en el adecuado relacionamiento como llave de poder desarrollar la productividad (Zaida I. Berdecía Cruz, Ph.D., Joyce R. González-Domínguez, Ph.D. & Carlos Rubén Carrasquillo Ríos, 2013).

Prokopenko indica que la importancia de la productividad se reconoce universalmente para aumentar el bienestar nacional. Dando por sentado que toda actividad humana se beneficia con la productividad. Menciona también que es importante porque a través del mejoramiento de la eficiencia y eficacia mas la calidad de la mano de obra apoyan en el aumento del ingreso nacional bruto. En otros términos, el ingreso nacional aumenta más rápido cuando los factores del insumo crecen la productividad mejora (Prokopenko, 2005).

Las características de la Productividad se basa sacar el mayor provecho de las horas laborables trabajadas por un colaborador y alcanzar la capacidad máxima de producir de este en un deadline de tiempo determinado. Esto se puede medir

utilizando diferentes herramientas, puede ser la medición de manera analógica o digital.

La Torre en su artículo menciona las características principales del liderazgo situacional que se relacionan directamente con el comportamiento de los gerentes y decanta en la productividad, quedó evidenciado que en los gerentes del artículo destacan la conciencia de sí mismo, autovaloración adecuada, confianza en sí, transparencia y optimismo, siendo las menos frecuentes la adaptabilidad y la empatía (La Torre, 2012).

La definición de la Productividad por Karl Marx el define en su libro El Capital la define como la fuerza productiva del trabajo como la potencia que aprueba movilizar una cantidad de medios de producción para obtener una cantidad específica de un producto (Karl Marx 2017).

Mientras que Adam Smith, lo definí como: “La capacidad de producción específica de una cantidad específica de bienes con los recursos disponibles, la productividad será mayor si el trabajo es dividido entre los diferentes recursos especiales que cumplan funciones definidas. Habría una optimización de tiempo, y por ende mayor cantidad de bienes y con una mejora calidad del bien” (Adam Smith 2005).

Schroeder dice que " La productividad es la interacción entre lo que se producido por un sistema productivo y los RRHH que se utilizaron para obtener la producción (Schroeder. R. 2009).

Bernardez. M. (2008) dice en su libro "La importancia de la productividad" lo define como: la Productividad es la directa relación entre los insumos y la producción. La productividad tiene relación directa entre los productos y los recursos de todo el sistema productivo. Esto hace referencia a que utilizan de manera inteligente y eficiente los recursos al producir los servicios y los bienes (Bernardez. M. 2008).

La productividad se mide en distintas etapas del tiempo y es de mucha utilidad dado que te permite comparar en un tiempo determinado si hubo incremento o no de la productividad; lo cual nos permitirá saber de manera idónea si se realizó

un buen uso de los recursos en la organización y por consecuente proyectar su mejoramiento.

Rodríguez. G. en su libro "la productividad y la calidad" indica que la productividad es sinónimo de rendimiento en términos de colaboradores. En el mejor escenario sistemático se menciona que alguien o algo es mucho más productivo con una suma de recursos específico se obtiene el máximo de los productos. La productividad en los equipos y las diferentes maquinarias se da como parte de sus características técnicas (Rodríguez. G. 2008).

Winked. R. en su libro "Como se mide la productividad" define a la productividad como la relación entre los bienes que se producen y la cantidad de recursos humanos que se utilizan. En la producción de productos la productividad se utiliza para evaluar los rendimientos de las fábricas, las maquinarias, los equipos de trabajo y los colaboradores (Winked. R. 2018).

Camargo. D. define en su libro "como se mejora la productividad" La productividad se obtiene y se mejora innovando, se tiene que innovar en tecnología, en RRHH, en organización, en relaciones laborales entre otros. La productividad implica mejorar el proceso productivo y esta aumenta cuando: Existe disminución en los insumos mientras la producción es constante (Camargo. D. 2010).

Anaya. A. define la productividad explícitamente como la medida de la eficiencia con que los recursos son dirigidos para completar un producto dentro de un tiempo establecido y con estándares de calidad. Lo que quiere decir, es que la productividad comprende tanto eficiencia y eficacia, ya que no sirve producir varios metros si estos tendrán problemas de calidad (Anaya. A. 2007).

Las dimensiones de la productividad, la dimensión tiempo según Mora Garcia define y comenta acerca del tiempo: "Todos conocemos, como explicaba, una idea de lo que es realmente el tiempo. Se trata de explicar los principales caracteres del tiempo. Me refiero a esta idea ya que el objetivo no es analizar el tiempo como algo, si no de que todos tenemos idea muy cercana de lo que es. El sistema interpretativo de estas características establece lo que he llamado descriptivamente el concepto del tiempo. De las características algunos son propios y otros internos del mismo tiempo. Algunos otros afectan al tiempo por

razones que transitoriamente suceden. Los dos puntos que debemos considerar: el tiempo considerado en sí mismo y los otros el tiempo y las cosas (Mora García, 2008).

La universidad del vale indica que la definición de Tiempo se inclina más a una representación más que a su propio formalismo. Lo que quiere decir es que la definición de Tiempo como algo físico se esquematiza mentalmente con representaciones tales como el día y la noche o con los números que indica un reloj: "Definitivamente es una magnitud física con la que se mide la permanencia o separación de sucesos, sujetos a diferentes cambios, esto es el período de X que transcurre entre un estado a otro y en el momento en que X registra una variación visible para un concurrente (o aparato de medida)" (Valle, 2014).

Mientras que Elías define el tiempo como una relación de un grupo humano establece entre más de dos procesos, entre los cuales toma uno como referencia o medida de los demás, es así que relacionar diversos procesos entre sí como el TIEMPO significa vincular al menos 3 entidades continuas (Elias Norbert, 2010).

La dimensión 2: Velocidad, según Garcia Manso y Cols definen la velocidad: "La velocidad esta alineada netamente al ámbito deportivo y motriz, y se define como la capacidad de un individuo para desarrollar diferentes actividades motoras en un tiempo mínimo, pero con el máximo de eficacia" (Garcia y Cols 1998).

Adicionalmente, en el trabajo universitario definen velocidad y aceleración, como de carácter vectorial de las magnitudes identificadas para la representación del movimiento. Existen componentes intrínsecas de la aceleración y de la relación directa con la velocidad (Universitario et al., 2012).

La dimensión 3: Control, es una de las funciones administrativas es el control por medio de este se evalúan los rendimientos colectivos e individuales.

Para Robbins define el control como la regulación de las actividades del proceso en diferentes momentos que aseguran el cumplimiento de lo planificado y prevé los cuellos de botella, con la posibilidad de corregir cualquier desviación significativa" (Robbins 1996).

Sin embargo, Stoner indica que el control es el proceso administrativo que permite garantizar que las actividades reales se alineen a las actividades previstas " (Stoner 1996).

Mientras que, para Fayol, citado por Melinkoff, indica que el control reside en validar si es que las etapas o las actividades se desarrollan conforme al plan programado, a las disposiciones dadas y a los elementos administrativos. Tiene como finalidad identificar las fallas, errores y faltas con el fin de que se pueda resolver y evitar que se repita constantemente (Melinkoff 1990).

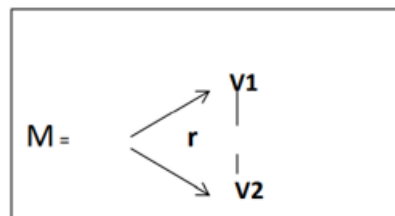
Ruffner lo define como la función de la administración que busca el cumplimiento de las actividades y que se desenvuelvan tal y como han sido planificadas para cumplir los fines de la entidad en el logro de los objetivos. El control también asume la función de asegurar las actividades, ambos se íntimamente ligados en su operatividad (Ruffner, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es de tipo aplicado y/o sustantivo, por que busca información con el objetivo de aplicarla de forma inmediata a la realidad de cada organización lo cual sufre los efectos modificadorios, lo que quiere decir es que presentan soluciones a problemas prácticos.

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación se muestra en el cuadro siguiente:



Interpretando el diagrama, donde:

M = Muestra de Población

V1 = Gestión Documental

V2 = Productividad

r = Coeficiente de correlación entre variables

La presente investigación es no experimental de tipo transversal, correlacional:

Tabla 1

Diseño y tipo de investigación

Nombre	Descripción
Tipo	Sustantiva/Básica
Paradigma	Positivista
Enfoque	Cuantitativo
Diseño	No experimental
Corte	Descriptivo, correlacional
Método	Hipotético deductivo

Elaboración propia

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable gestión documental

La gestión documental comprende el almacenamiento, la captura y el rescate de los documentos. Cualquier organización ya realizar la captura, el almacenaje y recuperación de sus documentos en su día a día. Los documentos llegan en diferentes formatos tanto en físico como electrónico.

Elisa Garcia lo define como: “es la parte de todas las herramientas que la organización desarrolla con el propósito y objetivo de recuperar y almacenar todas las documentaciones, esta herramienta debe ser diseñada para que todas las actividades que afecten directamente al acceso, almacenamiento, recepción, almacenamiento, acceso, control y preservación de la documentación, protegiendo todas sus características tanto como estructura, como con textualidad y que garanticen ser auténticos y veraces” (Elisa Garcia 2001).

Definición operacional de la variable gestión documental

Cruz define desde el punto de vista operacional a la gestión documental como la estructura documental que comprende cuatro dimensiones: Calidad de la información, organización, personas y tecnología. Generalmente la variable antes mencionada se evalúa utilizando como técnica una encuesta y emplea el cuestionario con escalas ordinales con máximo cinco opciones de respuesta como la escala de Likert (Cruz 2006).

Definición conceptual de la variable Productividad

Mientras que Adam Smith, lo definí como: “Es la capacidad que tenemos para producir una especifica cantidad de bienes con un grupo o conjunto de recursos disponibles, la productividad será mayor si el trabajo se divide entre los diferentes recursos especiales que cumplan funciones definidas. Habría una optimización de tiempo, y por ende mayor cantidad de bienes y con una mejora calidad del bien” (Adam Smith 2005).

Definición operacional de la variable productividad

Casanova. B. en su libro "La productividad y la eficiencia" indica que es la relación directa entre los productos que se obtienen mediante un sistema

productivo y la cantidad de los recursos utilizados para lograrlo. También lo define como la consecuencia de la relación entre el tiempo y el resultado que se utiliza para conseguirlo: cuanto menos es el tiempo utilizado que tome lograrlo el resultado será más productivo. Finalmente indica que la productividad es determinada como el hito de eficiencia que directamente se relaciona con la cantidad de productos utilizados para la producción conseguida (Casanova. B. 2008).

Operacionalización

Es la manera de medir los términos operacionales de manera observable. Según Grajales Guerra in que: “la operacionalización de las variables es similar a la definición operacional, para manipular una definición a nivel empírico, encontrando los elementos precisos, operaciones o los indicadores que permiten medir el concepto en asunto”(Grajales Guerra, 1996).

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión documental

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Calidad de la información	• Registro exacto de los datos	1, 2, 3, 4,		
	• Veracidad de los datos			
Organización de Documentos	• Numero de tramites atendidos en un día	5, 6		
	• Tiempo empleado para registro del documento			
Personas	• Cantidad de personas que utilizan el repositorio documental	7, 8, 9, 10,	(1) Nunca	Bajo
	• Repositorio de documentos		(2) Casi Nunca	Moderado
	• Tiempo de atención por documentos		(3) A veces	Alto
Tecnología	• Comparación de atenciones	11, 12, 13, 14, 15, 16	(4) Casi Siempre	
			(5) Siempre	

Elaboración propia

Tabla 3

Operacionalización de la variable productividad

Dimensión	Indicadores	ITEMS	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo en que se aprueban los documentos 	1, 2, 3,	(1) Nunca	
Velocidad	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta de la aprobación de los documentos Estado de los documentos 	4, 5,	(2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Bajo Moderado Alto
Control	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de documentos atendidos 	6, 7, 8, 9		

Elaboración propia

3.3. Población

La población es conjunto personas que tienen similares características en una investigación. De acuerdo con la investigación de Hernández, Fernández y Baptista(2010) “La población es el grupo de personas que conciertan con algunos detalles. Las poblaciones deben de ubicarse claramente en torno a sus características o detalles de: contenido, lugar y tiempo”. La población son todos los colaboradores de una empresa (1960) donde se aplicó la fórmula para calcular la muestra, en el siguiente punto se identificará la cantidad de muestra.

Muestra y Muestreo

La muestra es un grupo determinado de una población con determinadas características similares y de las cuales se recolectan los datos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) empleando una formula estadista, la muestra representativa tomada para la presente tesis está conformada por 92 usuarios del área financiera de una empresa. El muestreo es probabilístico de tipo aleatorio simple. La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta la siguiente formula:
$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Hemos tomado 1960 empleados de una empresa donde aplicamos la formula general como se muestra en el cuadro anterior, donde 120 son los colaboradores de un área financiera. El resultado luego de aplicar la fórmula es que 92 usuarios del área financiera representan la muestra donde se aplicó la encuesta para la recopilación de información.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

El instrumento se construyó de acuerdo a las dimensiones mencionadas por Elisa Garcia que define la gestión documental como la herramienta de información de gestión de una empresa que es desarrollada con la finalidad de almacenamiento y recuperación de toda la información, las cuales deben estar desarrolladas y diseñadas para tener el control de todas aquellas actividades específicas que afectan directamente el ciclo de vida del documento desde la creación (calidad de información), organización de documentos, personas y tecnología hasta la preservación de los documentos, protegiendo sus características de estructura y contexto, y garantizando que son verídicos y auténticos” (GARCIA-MORALES, 2013).

Se adecuaron los indicadores para desarrollar la instrumentación de acuerdo a la presente investigación y así es como se llegó a desarrollar los instrumentos que luego fueron validados por los expertos.

Técnica de la encuesta

La encuesta es uno de los métodos de recolección de datos a un grupo de una muestra específica en la investigación. Según Tamayo y Tamayo (2008: 24), la encuesta “son aquellas que permiten obtener respuestas a dificultades en procesos representativos como la relación entre variables, tras el almacenamiento sistemático de la información como el diseño establecido previamente que asegura la severidad de la información obtenida”. Toda la información será procesada por SPSS que es el programa estadístico que te permite obtener datos.

Ficha técnica de los instrumentos

En relación con la gestión documental y la productividad, se desarrolló un cuestionario de 25 preguntas, se realizará de manera virtual y de escala ordinal, siendo de manera personal su desarrollo y con un tiempo de duración promedio de diez minutos. (Anexo I)

- Nombre: Cuestionario de Gestión Documental - Productividad
- Autor: Propio
- Objetivo: Recolección de información

- Lugar: Cercado de Lima metropolitana
- Forma: Electrónica
- Tiempo de desarrollo de la encuesta: 10 minutos
- Descripción: cuestionario individual a diferentes usuarios del área de finanzas de una empresa, este cuestionario es de 25 preguntas de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.
- Medición: Los usuarios encuestados se asignará un puntaje a cada pregunta según con su percepción, como indica en la tabla 4.

La escala de medición, según las siguientes tablas:

Tabla 4

Variable: Gestión Documental

Nivel	Puntaje
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Elaboración propia

Tabla 5

Variable: Productividad

Nivel	Puntaje
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Elaboración propia

Validez

La validez es el nivel en que los instrumentos valoran concretamente el contenido de lo que se va a medir. Según, Arias (2006), los instrumentos son cualquier formato tanto como papel o como digital, que se maneja para recolectar y

almacenar información. Entre los cuales se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y otros”. (Anexo II)

Tabla 6

Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos

Académico	Especialidad	Veredicto
Dra. Magada Castañeda	Catedrático	Aplicable
Mg. Carlos Reyes Acevedo	Catedrático	Aplicable
Dr. Juan Carlos Gonzales	Catedrático	Aplicable

Elaboración propia

Para dar validez a los instrumentos se utilizaron diferentes criterios, como se puede ver en la tabla 6. La conceptualización de la validez del instrumento es: calcula y computa lo que debe medir, está orientada a cada variable de la investigación.

Tabla 7

Criterios de evaluación por expertos

Pertenencia		Relevancia		Claridad	
Si	No	Si	No	Si	No

Elaboración propia

Según Bernal los criterios los definen:

Pertinencia: si la pregunta corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: si la pregunta es apropiada para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: si la pregunta se entiende sin dificultad alguna el enunciado, si es conciso, exacto y directo (Bernal-García et al., 2020).

Confiabilidad

El juicio de confiabilidad de la herramienta se fijó utilizando estadísticamente la prueba alfa de Cronbach. La fórmula determino el nivel de fuerza y precisión, según Heidi Celina (Oviedo & Campo-Arias, 2005) indica la aproximación al uso del coeficiente de Cronbach teniendo los siguientes valores:

- No es confiable: -1 a 0
- Baja confiabilidad: 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad: 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad: 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad: 0.9 a 1

Se utilizó la herramienta SPSS y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Numero de Elementos
.778	25

Elaboración propia

Se tomó una muestra de 25 usuarios del área financiera y se realizó la encuesta validada por los expertos dando como resultado el alfa de Cronbach el .778 como se ve en la tabla 8 demostrando que la variable tiene una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La investigación se inició con una introducción donde se indica e identifica la problemática real, se especificaron e identificaron los antecedentes internacionales y nacionales. Luego, también se identificaron y precisaron las teorías, importancias, definiciones, dimensiones y características de cada variable, realizando también el sustento y la justificación del porqué de la tesis en entorno metodológico, teórico y práctico. Igualmente, se plantearon los problemas generales y específicos, de la hipótesis generales y específicas, y de los objetivos generales y específicos.

En el artículo: elementos para el diseño de técnicas de investigación menciona todas las propuestas de definiciones y cuáles son los procedimientos para una investigación las cuales plasman todos los procedimientos tomados en cuenta para la presente tesis (Para et al., 2011).

Para los intervalos de clase se consideraron 3 niveles, según Cast & Galvez si se eligen muy pocos intervalos, la amplitud de cada intervalo resulta muy grande, y las marcas de clase no son buenas representaciones de los productos que están en cada intervalo, perdiéndose definitivamente la información. Al elegirse muchos intervalos, la longitud resultara pequeña (Cast & Galvez, n.d.).

De la misma manera, en método se desarrolló el tipo y diseño de investigación, se desarrollaron también los conceptos operacionales, conceptuales y la operacionalización de cada variable. Asimismo, se prosiguió identificando cual es la población, la muestra y el muestreo. En los siguientes puntos, se elaboró una encuesta donde se desarrolló un cuestionario para cada una de las variables del presente trabajo, referente a la validez de los instrumentos se utilizó la técnica validez de expertos, se puntualizó el método de análisis de datos. Finalmente, para terminar la investigación se observará los correspondientes resultados al análisis, discusión, conclusiones, referencias y anexos. Las encuestas se realizaron de manera digital los días 15, 16 y 17 de noviembre en diferentes horarios.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información obtenida de los datos fue procesada por el software SPSS que es un programa estadístico SPSS es un sistema avanzado y con las mejores capacidades para la mejor estructura y para el manejo de datos. Está dirigido a diferentes tipos de investigadores sociales para analizar encuestas de diferentes tamaños con distintas variables donde permite mucha flexibilidad en la entrada de los datos y en su manejo, así como en la presentación de los resultados (Daniel, 2002).

Posteriormente, con los resultados se explota a través del programa Microsoft Excel 365. Según Herrera las últimas versiones de todos estos programas operando bajo excel, comparten características básicas como la de disponer de una hoja de cálculo que permiten la definición de variables actuando en las cabeceras de columnas, para posteriormente registrar los datos en las filas (Herrerias, 2005).

Para el análisis de los resultados descriptivos se desarrollaron diferentes tablas y gráficos por cada una de las variable vinculándolos con las diferentes dimensiones correspondientes y con cada resultado se respondieron a cada hipótesis, y la interpretación de los resultados se apoyaron en los diferentes autores como Hernández y Mendoza (2018). También, para poder responder a cada uno de los objetivos de la presente investigación, se utilizó el método hipotético deductivo, el cual se concentra en la procedencia de una verdad general hasta llegar al descubrimiento de las verdades específicas.

3.7. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos considerados al presente trabajo de investigación se ciñeron a encuestar a los colaboradores del área financiera con la debida autorización de la empresa, esto se logró desarrollar con la participación de los colaboradores para el llenado de las encuestas indicándoles que era de manera anónima, siempre respetando al colaborador, por último, la información fue tratada con la imparcialidad propias de toda investigación académica.

También para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tuvo en cuenta y se hizo hincapié en la importancia que tenían sus respuestas que deben ser honestas y transparentes para que la obtención de los datos e información sean veraces, por lo tanto, se ha tenido mucho énfasis en cuidar el aspecto ético del investigador y de la propia investigación, alineándolo siempre a la disposición reglamentaria, y se puede decir que todos los datos son definitivamente reales, y ningún resultado ha sido forzado, siempre mencionándoles que el resultado será un beneficio para los colaboradores y para la propia organización. El enfoque del trabajo de investigación es original, y este estudio servirá posteriormente para el uso en citas bibliográficas, considerando los parámetros establecidos por la comunidad científica.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de haber recopilado toda la información de nuestros encuestados, y también haber interpretado mediante estadística descriptiva, en los siguientes puntos realizamos pruebas de normalidad, las tablas de frecuencia de cada variable, así como sus dimensiones y las correlaciones de cada una interpretaremos todos los resultados obtenidos:

4.1 Descripción de los resultados

4.1.1 Análisis: Gestión Documental

Tabla 9
Niveles de la Gestión Documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Moderado	76	82.6%	82.6	82.6
	Alto	16	17.24%	17.4	100.0
	Total	92	100%	100.0	

Elaboración propia

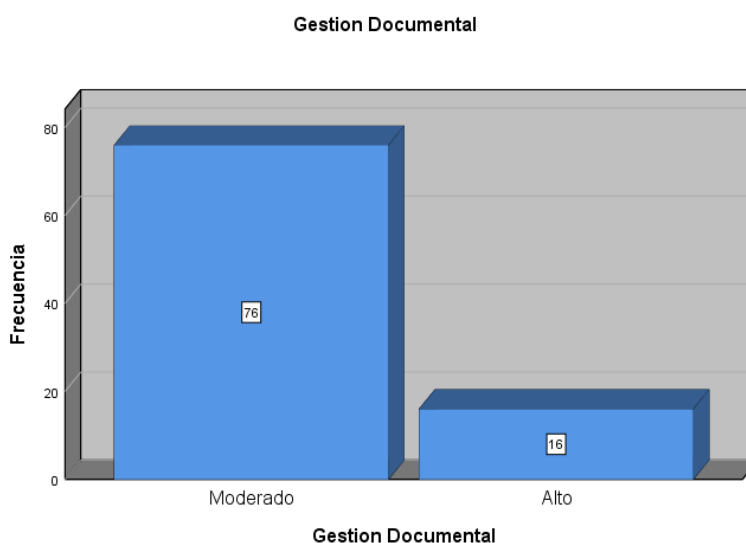


Figura 1
Niveles de la Gestión Documental

Dado los resultados presentados en la tabla 9 y figura 1, la nivelación de la Gestión Documental, aplicado a 92 colaboradores de un área financiera, se observa que el 82.16% que representa 76 personas del total de los encuestados cataloga a la Gestión Documental en un rango moderado que no tienen

conocimiento ni el control de la gestión de los documentos, así mismo el 17.4% que representa 16 del total de encuestados lo catalogó en un rango alto.

4.1.2 Descripción de las dimensiones de gestión documental

Tabla 10
Niveles de las dimensiones de la Gestión Documental

	Calidad de la información		Organización de Documentos		Personas		Tecnología	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	92	100%	92	100%	51	55.4%	90	97.8%
Moderado	0	0	0	0	41	44.6%	92	2.2%
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Elaboración propia

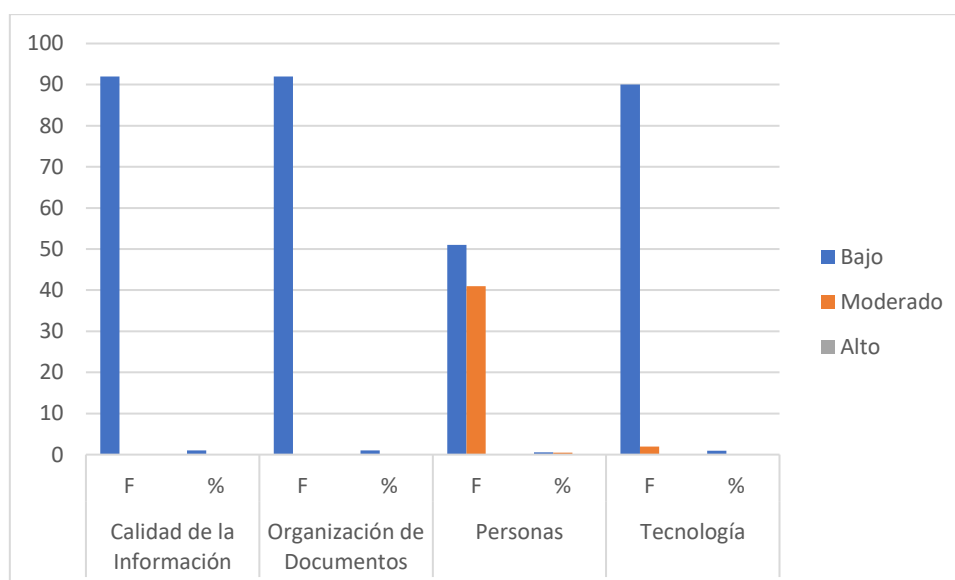


Figura 2
Niveles de las dimensiones de la Gestión Documental

Dado los resultados presentados en la tabla 10 y figura 2, las dimensiones de la variable Gestión Documental, aplicado a 92 colaboradores del área financiera de una empresa, se observa que para la Calidad de Información lo catalogan como bajo con 100% de los encuestados que representan el total de la muestra lo que indica que ningún colaborador cuenta con información veraz y sobre todo de calidad. La Organización de Documentos calificada catalogado como Bajo 100% también del total de encuestados, lo que demuestra que no cuentan con una estructura adecuada de documentos tanto físicos como digitales, así mismo se

tiene a la dimensión Personas que tiene catalogado como Bajo con 55.4% representando 51 encuestados del total de la muestra y Moderado con 44.6% representando el 41 encuestados del total de la muestra lo que evidencia que en un porcentaje mayor no tienen conocimiento de los tiempos de respuesta ni de donde se encuentran los documentos, por último se tiene a la dimensión Tecnología lo catalogan como bajo el 97.8% representando 90 del total de encuestados demuestra que no cuenta con herramientas tecnológicas, seguido del 2.2% como Moderado representando 2 encuestados del total de la muestra.

4.1.3 Descripción de la variable Productividad

Tabla 11
Niveles de la Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Moderado	34	37.6%	37.0	37.0
	Alto	58	63.0%	63.0	100.0
	Total	92	100%	100.0	

Elaboración propia

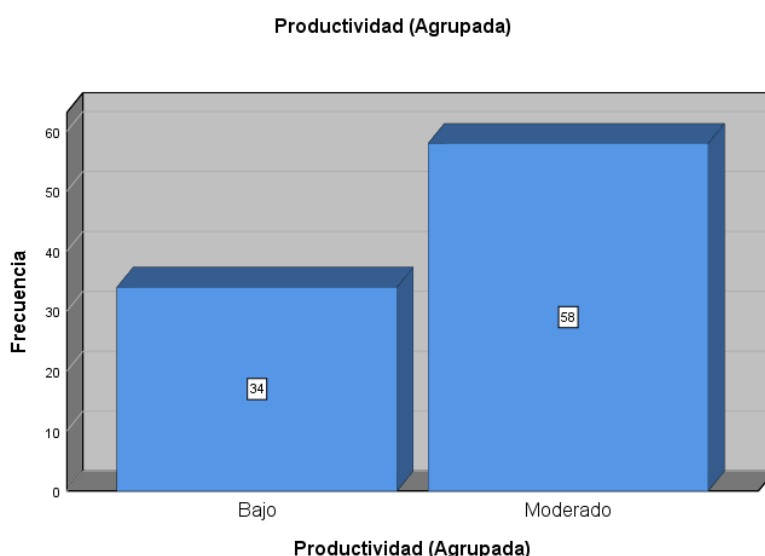


Figura 3
Niveles de la Productividad

Dado los resultados presentados en la tabla 11 y figura 3, la nivelación de la Productividad aplicado a 92 colaboradores del área financiera de una empresa, se observa que el 63% que representa 58 del total de los encuestados cataloga a la Productividad en un rango moderado evidenciando que no tienen el control ni

la manera de medir el ciclo de vida de un documento, así mismo el 37% que representa 34 del total de encuestados lo catálogo en un Bajo.

4.1.4 Descripción de las dimensiones de Productividad

Tabla 12
Niveles de las dimensiones de la Productividad

	Tiempo		Velocidad		Control	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	92	100%	92	100%	92	100%
Moderado	0	0	0	0	0	0
Alto	0	0	0	0	0	0
Total	92	100%	92	100%	92	100%

Elaboración propia

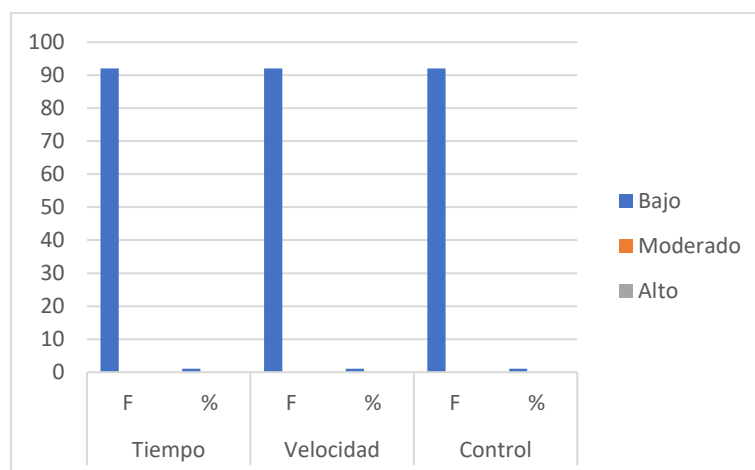


Figura 4
Niveles de las dimensiones de la Productividad

Dado los resultados presentados en la tabla 12 y figura 4, las dimensiones de la variable Productividad, aplicado a 92 colaboradores del área financiera de una empresa, se observa que para las dimensiones tiempo, velocidad y control lo catalogan como bajo con 100% de los encuestados que representan el total de la muestra lo que quiere decir que no tienen conocimiento ni la auditoria del proceso de los documentos.

4.2 Prueba de Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre la gestión documental y la productividad de la gerencia financiera de una empresa, 2021.

H0: No Existe relación significativa entre la gestión documental y la productividad de la gerencia financiera de una empresa, 2021.

Para someter esta prueba de hipótesis de las dos variables del presente estudio, realizamos la prueba de normalidad con el fin de conocer estadísticamente que se debe utilizar.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H0.

Sig. \geq 0.05, no se rechaza la H0.

Tabla 13
Prueba de normalidad de la gestión documental y productividad de los usuarios de una empresa

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestion Documental	,107	92	,012
Productividad	,093	92	,047

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración propia

En la tabla 13 se muestran los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, nos brinda una significancia de 0.012 y 0.047 siendo los resultados menores al 0.05 lo que nos identifica es que los datos no vienen de distribución normal, y corresponden a pruebas no paramétricas, por el resultado, se acepta la hipótesis alterna, donde la variable Gestión Documental se relaciona directamente con la productividad del usuario.

Tabla 14

Correlación de la prueba de hipótesis general

		Gestion Documental	Productividad
Gestion Documental	Correlación de Pearson	1	,572
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Productividad	Correlación de Pearson	,572	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N1	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia

En la tabla 14 se identifica que: existe una fuerte relación entre ambas variables, donde identificamos que la correlación es positiva de 0.572**, al contrastar las significancias (Bilateral) es = 0.000; siendo el valor de $p < 0.05$, se acepta la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Existe relación significativa entre la gestión documental y la productividad de la gerencia financiera de una empresa, 2021.

Hipótesis específica 1

HE1: La calidad de la información tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

HE0: La calidad de la información NO tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Tabla 15
Correlación de la prueba de hipótesis específica 1

		Calidad de Información	Productividad
Calidad de la Información	Correlación de Pearson	1	,079
	Sig. (bilateral)		,452
	N	92	92
Productividad	Correlación de Pearson	,079	1
	Sig. (bilateral)	,452	
	N1	92	92

Elaboración propia

De lo mostrado en la tabla 15, se puede observar el Sig. (Bilateral)=0.452, resultado $>$ a 0,05. Se tiene la correlación de Pearson igual a ,079**, lo que evidencia una correlación positiva y moderada, por lo que se rechaza Ho. Se evidencia que la calidad de la información tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Hipótesis específica 2

HE2_1: La organización de documentos tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

HE2_0: La organización de documentos NO tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Tabla 16
Correlación de la prueba de hipótesis específica 2

		Organización de Documentos	Productividad
Organización de Documentos	Correlación de Pearson	1	,151
	Sig. (bilateral)		,150
	N	92	92
Productividad	Correlación de Pearson	,151	1
	Sig. (bilateral)	,150	
	N1	92	92

Elaboración propia

De lo mostrado en la tabla 16, se puede observar el Sig. (Bilateral)=0.150, resultado $>$ a 0,05. También se tiene la correlación de Pearson igual a ,151**, lo que evidencia correlación positiva muy débil entre ambas variables, por lo que se rechaza H_0 . Se evidencia que la organización de documentos tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Hipótesis específica 3

HE3_1: Las personas tienen efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

HE3_2: Las personas NO tienen efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Tabla 17
Correlación de la prueba de hipótesis específica 3

		Personas	Productividad
Personas	Correlación de Pearson	1	,428
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Productividad	Correlación de Pearson	,428	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N1	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia

De lo mostrado en la tabla 17, se puede observar el Sig. (Bilateral)=0.000, resultado < a 0,05. También se tiene la correlación de Pearson igual a ,428**, lo que evidencia una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, por lo que se rechaza H_0 . Se evidencia que las personas tienen efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Hipótesis específica 4

HE4_1: La tecnología tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

HE4_0: La tecnología NO tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

Tabla 18
Correlación de la prueba de hipótesis específica 4

		Tecnología	Productividad
Tecnología	Correlación de Pearson	1	,542
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Productividad	Correlación de Pearson	,542	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N1	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia

De lo mostrado en la tabla 18, se puede observar el Sig. (Bilateral)=0.000, resultado < a 0,05. También se tiene la correlación de pearson igual a ,542**, lo que evidencia correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, se rechaza Ho. Se evidencia que la tecnología tiene efecto positivo respecto a la productividad de las áreas financieras de una empresa, 2021.

4.3 DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue identificar y conocer la relación que existe entre la gestión documental y la productividad de un área financiera en una empresa, 2021, también es dar a conocer el nivel de relación entre cada variable del presente estudio a fin de descubrir la relevancia y a partir de ahí poder tener un enfoque claro relativa a estas dos variables objeto de nuestra investigación.

Para lograr cumplir con los objetivos de la investigación se aplicaron cuestionarios individuales por cada variable validados mediante juicios de expertos de respuesta múltiple bajo la escala de Likert, donde aplicado a 92 colaboradores el 82.16% de ellos considera que la gestión documental en la empresa es de un nivel moderado, en tanto, el 17.4% lo cataloga en un nivel alto. Así mismo, se puede apreciar que la percepción de los encuestados pone en evidencia que el 63% de ellos indica que la productividad en la empresa es de un nivel moderado, en tanto el 37% indica que se encuentra en un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con Gonzales donde su estudio determino la relación entre las variables Productividad y Gestión documental, también demostró la dependencia del 26.3% que existe entre las variables, se obtuvo el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke ,263 por esto se confirma la hipótesis general (Gonzales, 2021). La relación que tienen ambas variables se corrobora con las teorías planteadas según Elisa Garcia lo define como “La parte principal de una herramienta de información de gestión de una empresa que es desarrollada con la finalidad de del almacenamiento y recuperación de toda la información - documentos, las cuales deben estar desarrolladas y diseñadas para tener el control de todas aquellas actividades específicas que afectan directamente el ciclo de vida del documento desde la creación(calidad de información), organización de documentos, personas y tecnología hasta la preservación de los documentos, protegiendo sus características de estructura y contexto, y garantizando que son verídicos y auténticos” (GARCIA-MORALES, 2013). Así mismo, Roberge desarrolla el concepto de SGD administrativos y lo define como “el conjunto de métodos relativos a la creación, desarrollo, ejecución y la evaluación de los sistemas administrativos para la gestión de documentos, desde el momento de su programación, creación o recepción hasta su

disposición" (Roberge, 1993). Por ende la gestión documental colabora en mejorar la productividad de las personas dentro de las organizaciones.

Por otro lado, Rodríguez. G. en su libro "la productividad y la calidad" indica que la productividad es sinónimo de rendimiento en términos de colaboradores. En el mejor escenario sistemático se menciona que alguien o algo es mucho más productivo con una suma de recursos específico se obtiene el máximo de los productos. La productividad en los equipos y las diferentes maquinarias se da como parte de sus características técnicas (Rodríguez. G. 2008).

Winked. R. en su libro "Como se mide la productividad" define a la productividad como la relación entre los bienes que se producen y la cantidad de recursos humanos que se utilizan. En la producción de productos la productividad se utiliza para evaluar los rendimientos de las fábricas, las maquinarias, los equipos de trabajo y los colaboradores (Winked. R. 2018). En este sentido, todo lo antes mencionado esta acorde con lo que en el presente estudio se halla.

Podemos añadir las variables objeto de estudio han sido analizadas por distintos investigadores, por ejemplo, Elmer (2019) que muestra en su investigación gestión documental y productividad de los diferentes usuarios de la municipalidad de huari, 2018, los hallazgos de las hipótesis le dan evidencia que existe relación fuerte, moderada y de alta confiabilidad entre las variables gestión documental y productividad, indica y expone una moderada relación donde la correlación es de .529, la hipótesis 2 manifiesta que existe una relación fuerte, donde el coeficiente es de .888, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una fuerte relación, donde la correlación es de .918. Se concluye confirmando que las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3. Asimismo, Berrios (2015) que muestra su investigación que la complacencia de los diferentes usuarios de las áreas funcionales está relacionada con la calidad de los documentos del trámite documentario. Los usuarios declararon estar satisfechos porque han mejorado la gestión documentaria en la empresa, brindando un mejor servicio a usuarios internos y externos.

Por otra parte, las investigaciones desarrolladas para la variable productividad han sido analizadas Gomez (2013) en esta investigación presenta los resultados

de los indicadores de productividad de las organizaciones certificadas en ISO 9001 y la incidencia en la utilidad financiera de las organizaciones de la Zona Industrial Mamonal en Cartagena. Según la metodología utilizada se calculó todos los indicadores de productividad y financieros a las 25 empresas certificadas en normas de calidad. Posteriormente, la técnica que se utilizó fue el análisis multivariante de datos, para explicar la pertenencia y discriminación de los diferentes grupos de indicadores de productividad y financieros, obteniendo el resultado como el mejoramiento de la eficiencia productiva de todos los indicadores (Gómez et al., 2013). Así también, Orbis (2013) donde analizan los diferentes procesos de gestión financiera, cuentan con procedimientos que les permiten tener una gestión financiera productiva, donde cada proceso está alineado a un documento digital, lo que no cuentan es con un método para identificar anticipada y predictivamente los cuellos de botella que conlleve a evaluar la productividad (Revista & Ciencias, 2013).

De acuerdo con el primer objetivo específico, los resultados descriptivos obtenidos permitieron lograr identificar que los colaboradores en la dimensión calidad de la información el 100% de encuestados la sitúan en un nivel bajo lo que significa que no cuentan con información veraz y sobre todo de calidad. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva y moderada evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.452, resultando $>$ a 0,05 y el Rho Spearman igual a ,079. Estos resultados se alinean con el de Torres & Vásquez (2009) con el análisis y revisión de las diferentes teorías y también de aplicaciones recientes en calidad, se suman la calidad del servicio, las ciencias de información y las políticas internacionales y nacionales se encontraron evidencias de la actual importancia de la calidad de información en la prestación de servicios de calidad a fin de promover el desarrollo y la productividad de las organizaciones, en especial hoy por hoy cuando gran parte de los servicios incluye un alto volumen de información (Torres & Vásquez, 2009). Asimismo, Terrenos en su estudio se ratifica que el balancead Scorecard es la herramienta de gestión que facilita la implantación de la estrategia de una empresa de una forma eficiente teniendo como principales variables la calidad de la información y la productividad, se mejoró la oportunidad de calidad de información y de productividad en horas medicas en el Hospital Daniel Alcides

Carrión a través de la Herramienta BSC (balanced scorecard), se identificó que en el año 2015 se llegó a alcanzar un 33% en el envío de los reportes de productividad por las horas médicas, en el siguiente año se mejoró la calidad de información y la productividad en un 58% de reportes enviados en los tiempos óptimos y oportunos al MINSA y fueron entregados a las autoridades para su análisis y mejoras (Terrenos, 2017).

De acuerdo con el segundo objetivo específico, según los resultados descriptivos obtenidos permitió lograr identificar que los colaboradores en la dimensión organización de documentos el 100% de encuestados la sitúan en un nivel bajo lo que significa que no cuentan con una estructura adecuada de documentos tanto físicos como digitales. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva muy débil evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.151, resultando $>$ a 0,05 y el Rho Spearman igual a ,151. Estos resultados se alinean con el de Sierra Escobar (2009) la organización de documentos no es una tarea sencilla, pero tampoco imposible el objetivo principal fue identificar el nivel de relación que tiene la organización de documentos con la productividad mediante la atención del lector por medio de la exposición y síntesis particular de unos conceptos propios y de diferentes autores de la labor archivística (Sierra Escobar, 2009).

De acuerdo con el tercer objetivo específico, según los resultados descriptivos obtenidos permitió lograr identificar que los colaboradores en la dimensión personas el 55.4% de encuestados la sitúan en un nivel bajo y el 44.6% lo sitúan como moderado lo que evidencia que en un porcentaje mayor no tienen conocimiento de los tiempos de respuesta ni de donde se encuentran los documentos. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.000, resultando $<$ a 0,05 y el Rho Spearman igual a ,428. Estos resultados se alinean con el de Cárdenas (2016) en su investigación la gestión de documentos dentro de la Universidad San Pedro determinó los procesos y los flujos de la gestión de los documentos que le permitirán a las personas ser más eficientes y efectivos en la atención de los documentos, llegó también a diseñar el sistema de gestión documental digital en base a una metodología de la ingeniería del software (Cárdenas & Sheyla, 2016). Asimismo,

Castillo y Correo (2020) en su investigación obtuvieron como resultado implementar un sistema RPA que reemplazaría a las actividades manuales que ejecutan los usuarios, el impacto fue favorable dentro del área dentro de la organización en donde el proceso de validación disminuye la carga laboral para el usuario dejándolo más holgado para el trabajo pesado y repetitivo. Como resultado mejoro la productividad en el proceso de finalización de los documentos relacionados a la liquidación de los colaboradores en aproximadamente un 98.4%, dando como mejora el tiempo que consumían las actividades (Luna Castillo, Francisco Daniel, Prado Correa, 2020).

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, según los resultados descriptivos obtenidos permitieron lograr identificar que los colaboradores en la dimensión tecnología el 97.8% de encuestados la sitúan en un nivel bajo y el 2.2% lo sitúan como moderado lo que evidencia que no cuentan con herramientas tecnológicas para el seguimiento y control. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.000, resultando $< 0,05$ y el Rho Spearman igual a ,542. Estos resultados se alinean con el de Moyano Collado (2015) indica que la tecnología o sistemas logran controlar la totalidad de la creación, acceso y uso de los documentos en todo el ciclo de vida, desde la creación hasta la preservación a largo plazo o hasta cuando sea eliminado. La información que se genera a partir de la creación de documentos son clasificados y categorizados bajo un control y unas normas corporativas. La tecnología es parte importante y fundamental para el desarrollo del teletrabajo y de la organización y control de los procesos documentales (Moyano Collado, 2015).

Por último, lo hallado según los resultados obtenidos en las encuestas se puede confirmar que existe una fuerte relación entre la gestión documental y la productividad del área financiera de una empresa, donde la correlación es positiva de 0.572**, al contrastar las significancias (Bilateral) es = 0.000; siendo el valor de $p < 0.05$. Este resultado tiene similitud con Bringas (2015) analiza y estudia la GD dentro de la UCV Lima Norte. Al terminar la investigación, las conclusiones tangibilizaron que la UCV Lima Norte, no tiene un proceso plasmado de gestión documental y se detectaron diferentes características positivas y también negativas. Se utilizo la metodología DIRKS (Diseño e

implementación de sistemas de gestión de registros) en las etapas iniciales se utilizaron un guía de observación y se entrevistó a los actores principales, el objetivo fue diagnosticar la situación actual de la universidad. (Bringas Ríos, 2015). Asimismo, Revah Lacouture (2009) En el Centro de Investigación y Docencia Económicas que se encuentra en México, Revah desarrollo una investigación con la finalidad de implementar un sistema de gestión documental vinculado a los procesos estratégicos institucionales, para que toda información plasmada en los documentos que se generen en cualquier forma. Sean debidamente capturados. Estructurados y salvaguardados, manteniéndolos y difundiendo de manera organizada (Revah Lacouture, 2009).

V. CONCLUSIONES

Primero: Se alcanzaron los objetivos tanto como el general como los específicos y se demostraron comprobando cada una de las hipótesis. La presente investigación permitió lograr identificar según los diferentes resultados de la variable gestión documental, la relevancia que tiene en la productividad de los diferentes usuarios de un área financiera en una empresa, 2021, llegando a demostrar que existe una relación significativa entre la gestión documental y la productividad de la gerencia financiera de una empresa, 2021.

Segundo: De acuerdo con el objetivo específico uno según los resultados descriptivos obtenidos permitió lograr identificar que los colaboradores en la dimensión calidad de la información el 100% de encuestados la sitúan en un nivel bajo lo que significa que no cuentan con información veraz y sobre todo de calidad. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva y moderada evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.452, resultando $>$ a 0,05 y el Rho Spearman igual a ,079.

Tercero: En mención al objetivo dos según los resultados descriptivos obtenidos permitió lograr identificar que los colaboradores en la dimensión organización de documentos el 100% de encuestados la sitúan en un nivel bajo lo que significa que no cuentan con una estructura adecuada de documentos tanto físicos como digitales. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva muy débil evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.151, resultando $>$ a 0,05 y el Rho Spearman igual a ,151.

Cuarto: Sobre el objetivo tres según los resultados descriptivos obtenidos permitió lograr identificar que los colaboradores en la dimensión personas el 55.4% de encuestados la sitúan en un nivel bajo y el 44.6% lo sitúan como moderado lo que evidencia que en un porcentaje mayor no tienen conocimiento de los tiempos de respuesta ni de donde se encuentran los documentos. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.000, resultando $<$ a 0,05 y el Rho Spearman igual a ,428.

Quinto: Sobre el objetivo cuatro, los resultados descriptivos obtenidos permitieron lograr identificar que los colaboradores en la dimensión tecnología el 97.8% de encuestados la sitúan en un nivel bajo y el 2.2% lo sitúan como moderado lo que evidencia que no cuentan con herramientas tecnológicas para el seguimiento y control. En cuanto a los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables evidenciado en la significancia (Bilateral)=0.000, resultando $< \alpha 0,05$ y el Rho Spearman igual a ,542.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: En base a los resultados alcanzados, se encontró que la gestión documental tiene relación directa con la productividad, por lo antes mencionado se recomienda identificar cada proceso relacionado que intervenga en todo el ciclo de vida del documento, lo cual tendrá un impacto directo en la productividad de los usuarios involucrados en cada proceso.

Segunda: Referente a la relación que existe entre calidad de información y la productividad, se recomienda a las empresas opten por desarrollar o adquirir herramientas que te permitan conectar con entidades como la RENIEC que te permite validar los datos(identidad) o como INFOCORP que permite verificar el récord crediticio, sumado también a identificar la información relevante y necesaria para cada proceso, esto le permitirá contar con datos reales y minimizar los errores, lo que permitirá que sea fluido el proceso y que se garantice la calidad de la información.

Tercera: Según los resultados sobre la organización de documentos y su relación con la productividad, se recomienda realizar una consultoría inicial para la revisión de todos los documentos relacionados a los procesos del área financiera, estructurarlas siguiendo las normas ISO y certificarlas por una entidad especializada, los documentos finales de las normas aplicadas son los manuales de gobernabilidad sobre la organización de los documentos y sobre los procesos el objetivo es tener documentos estructurados y organizados que permitan el incremento de la productividad en el área financiera.

Cuarta: Referente a los resultados de las personas y su relación con la productividad, se recomienda que los usuarios tengan diferentes programas de capacitación en normas ISO para el adecuado uso de los documentos relacionados a los procesos de gestión documental, orientándolos y motivándolos a la mejora continua, esto contribuirá directamente al rendimiento y por ende a la productividad individual y organizacional.

Quinta: En cuanto a los resultados de la tecnología y su relación con la productividad, se recomienda la incorporación de un sistema de gestión documental que se adapte a las necesidades de la empresa y del área, que permita el total manejo de los documentos, que permita el manejo de altos volúmenes de documentos de forma digitalizada y que les permita a los diferentes usuarios controlar y medir todo lo referente a cada documento relacionado a un proceso.

Sexto: Se sugiere a los investigadores de nuevos estudios que profundicen en las variables del presente estudio, referente a la gestión documental y la productividad, en las diferentes empresas en el área financiera, ya que consideramos que eso contribuirá en la mejora de la calidad de los servicios a los clientes internos y externos.

REFERENCIAS

- Alòs, A. (2006) La gestión documental: aspectos previos a su implementación. El profesional de la información, 2006, vol. 15, n. 3, pp. 222-226. Journal article. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/9382/>
- Ahmad, H. y Bazlamit, I. & Ayoush, M.(2017) Investigation of Document Management Systems in Small Size Construction Companies in Jordan. Procedia Engineering, 182, 3 – 9. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.101>
- Álvarez, M. (2015). Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión documental. SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión, 5(2), 101. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2013.0002.07>
- Aguirre, A. (2012). Eficiencia Y Velocidad , Física Y Tecnología. Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria. Recuperado de: https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/10104/Informen_TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, M. (2020). Content validity by expert judgment of an instrument to measure physico-emotional perceptions in anatomical dissection practice. Educacion Medica, 21(6), 349–356. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.08.008>
- Bringas, V. (2015). Gestión documental de una universidad de Lima - Perú, 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4811>
- Camilo, L. & Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. Santiago, 1(153), 118–129. Recuperado de: <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>
- Cárdenas, C. & Sheyla, L. (2016). Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro de Lima - Perú, 2016. (Tesis de Maestría, Universidad Privada Del Norte) Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10935>

Carrión, E. (2019). Análisis Y Diseño De Un Modelo De Gestión Documental Para Las Pymes En El Cantón Durán de Guayaquil - Ecuador, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Administrativas) Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11313>

Capuñay, C. (2016). Estadística para administración y negocio Recuperado de: https://issuu.com/srodriguezs/docs/0-estadistica_para_administracion_y

Gavilan, C. (2009). Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico Español. Temas de Biblioteconomía, 6. <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

Céspedes, N. (2016). Productividad sectorial en el Perú: un análisis a nivel de firmas. Productividad En El Perú: Medición, Determinantes e Implicancias, 69–92. <https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9-3>

Cruces, E. (2013). Gestión de documentos, gestión documental y procedimiento administrativo: La Ley 7/2011 de Documentos, Archivos y Patrimonio documental en Andalucía. RIIPAC: Revista Sobre Patrimonio Cultural, 2, 36–57. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/riipac/02/administracion-publica.pdf>

Daniel, P. (2002). Análisis de Datos Multivariantes, 2002. McGraw-Hill, Madrid, December, 201–226. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Pena4/publication/40944325_Analisis_de_Datos_Multivariantes/links/549154880cf214269f27ffae/Analisis-de-Datos-Multivariantes.pdf?origin=publication_detail

Dueñas, Y. (2015). Ciencia Unisalle Estado de la gestión documental del sector de pymes financieras en las zona norte y centro de Bogotá. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1016&context=sistemas_informacion_documentacion

García, E. (2013). E. 1. La política de gestión de documentos: ¿una cuestión técnica de interoperabilidad? Anuario ThinkEPI, 7(0), 122–125. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/30345>

- Gómez, J. (2013). Impact of certification ISO 9001 on productivity indicators and financial benefits of companies in the Mamonal industrial zone in Cartagena. *Estudios Gerenciales*, 29(126), 99–109. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(13\)70025-1](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(13)70025-1)
- Gonzales, V. (2021). Planificación Estratégica en la Productividad Laboral, Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario – MEF, Lima 2021. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73794>
- Hernandez, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill interamericana editores ,1ra Ed.
- Herreras, E. (2005). Spss: Un Instrumento De Análisis De Datos Cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 2(4), 62–69. Recuperado de: <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Jenny, A. (2010). Title. *Theoretical and Applied Genetics*, 7(2), 1–7. Recuperado de: <https://www.springer.com/journal/122>
- Jurado, E. (2017) Diseño e implementación de un sistema de Gestión Documental Digital para una Institución Financiera. Universidad Nacional “ San Luis Gonzaga ” De Ica Agradecimiento: 1–16. Recuperado de: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/2863>
- Kusainova, A. (2019). Sources of international legal regulation of electronic document circulation. *Journal of Actual Problems of Jurisprudence*, 89(1), 365–374. Recuperado de: <https://doi.org/10.26577/japj.2019.v89.i1.019>
- La Torre, R. (2012). El liderazgo situacional como herramienta fundamental de productividad en las organizaciones empresariales. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 9(1), 55–61. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028124>
- Luna, P. (2020). Facultad de ingeniería y arquitectura 01 Facultad de Ingeniería y Arquitectura. Universidad Andina Del Cusco, 1–118. Reuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierre>

z_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macias, B. (2013). Productividad en la gestión financiera de las empresas del sector aluminio. *Revista Orbis*, 9(25), 135–163. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419009.pdf>

Marco, F. (1995). Fundamentos de organización y representación documental: aportaciones de la archivística. *Revista General de Información y Documentación*, 5(2), 91. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9595220091A>

Marcos, A. (2021). Microsoft SignalR Map Controller with Page Visibility API and Event Blur to Mapping the User Interaction in a Document Management System (DMS). July, 0–7. Recuperado de: <https://www.codeproject.com/Articles/5271889/Microsoft-SignalR-Map-Controller-with-Page-Visibil>

Martínez, J. (1997). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. *Revista General de Informacion y Documentacion*, 7(2), 237–255. Recuperado de: <https://doi.org/10.5209/RGID.11766>

Mejía, J. (2019). Knowledge management in software process improvement: A systematic literature review. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI, 2019-June(June)*, 19–22. Recuperado de: <https://doi.org/10.23919/CISTI.2019.8760614>

Mercado, B. (2016). Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. *Gestión y Tendencias*, 1(4), 10–15. Recuperado de: <https://doi.org/10.11565/gesten.v1i4.27>

Miller, B., (2016). Facultad de Ciencias Economicas Escuela Profesional de Administracion Tesis Influencia de la Rotacion de Personal en la Productividad de Area de Creditos Grupales de la Empresa Compartamos Financiera, Trujillo 2016 Para optar por el titulo profesional de Licenciado en Administracion. Recuperado de: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2328>

Mora, J. (2008). Xavier Zubiri. *Revista de Hispanismo Filosófico*, 13, 164. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=22846>

- Moyano, J. (2015). Gestión Documental en un marco de transparencia y reutilización de la información. *Lligall, Revista Catalana d'Arxivística*, 38, 45–61. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836893>
- Naturales, R. (2009). Universidad tecnica de cotopaxi. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2721/1/T-UTC-00258.pdf>
- Nolazco, J. (2020). Effects between innovation, export and productivity: An analysis of peruvian manufacturing firms. *Desarrollo y Sociedad*, 2020(85), 67–110. Recuperado de: <https://doi.org/10.13043/DYS.85.2>
- Okriashvili, T. (2020). Legal status, role and features of electronic document management. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra12), 178–186. Reuperado de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4280116>
- Olaza, N., (2018). Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro (Vol. 1)*. Recuperado de: <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Oviedo, H. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfade Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Pinochet, G. (2021). Redes de Explicitación del Conocimiento y su Relación con la Productividad en Pymes. *Journal of Technology Management & Innovation*, 16(1), 67–78. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/s0718-27242021000100067>
- Ponjuán, G. (2003). Gestión documental, de información y del conocimiento... puntos de contacto y diferencias. *Ciencias de La Información*, 34(3), 55–63. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2003/vol34/no3/7.pdf>
- Prada, R. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45), 57–75. Recuperado de: <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>

- Prokopenko, J. (2005). La gestión de la productividad de ventas. In Manual Practico. Recuperado de: https://www.academia.edu/27514933/IA_GESTION_DE_LA_PRODUCTIVIDAD_Manual_pr%C3%A1ctico
- Ramírez, J. (2007). Manual de autoformación en administración de documentos y gestión de archivos. Colección Capacitación a Distancia, 3, 1–271. http://retaip.infocdmx.org.mx/documentos/material_apoyo/manuales/ManualArchivo.pdf
- Ramón, J. (2012). Principios, términos y conceptos fundamentales. Recuperado de: https://www.entrerios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/2_%20Cruz%20Mundet.pdf
- Revah, M. (2009). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del CIDE. *Anales de Documentación*, 12(0), 221–234. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/analesdoc.12.0.70341>
- Risso, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531–554. Recuperado de: <https://doi.org/10.3989/redc.2012.4.869>
- Rojas, I. (2011). Elementos Para El Diseño De Técnicas De Investigación: Una Propuesta De Definiciones Y Procedimientos En La Investigación Científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Ruffner, R. (2004). El Control Interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81–87. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>
- Ruiz, M. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 2(1), 60–75. Recuperado de:

<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/973>

Sánchez, M. (2015). Gestión de documentos electrónicos Oportunidades y riesgos de la Gestión de documentos electrónicos Oportunidades y riesgos de la. 70. Recuperado de: <https://gredos.usal.es/handle/10366/129661>

Sierra, L. (2009). Apuntes a la organización de documentos: bases teóricas y consideraciones prácticas. *Códices*, 5(1), 43–54. Recuperado de: <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices/article/view/191/141>

Tawalbeh, A. (2021). The Role of Specialists in Improving the Quality of Government Institutions ' Information Documentation During COVID 19. *International Journal of Contemporary Management and Information Technology*, 1(2), 7–15. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/348559595_International_Journal_of_Contemporary_Management_and_Information_Technology_IJCMIT_The_Role_of_Specialists_in_Improving_the_Quality_of_Government_Institutions'_Information_Documentation_During_COVID_1

Terrenos, M. (2017). Implementacion de un balanced scorecard para la mejora de informacion de productividad hora medico en el hospital daniel alcides carrion. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_7304a755639f3a1f9e32d7456f917d71.

Tomás, C. (2020). Facultad de ingeniería y negocios escuela académico profesional de negocios y competitividad Tesis Modelo MGD para mejorar la productividad laboral en una empresa automotriz , Lima 2020 Para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Recuperado de: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3888/T061_47205067_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M. (2009). La Calidad de la Información en los Servicios: Factor de Productividad Social. *Energy and Technology for the Americas: Education, Innovation, Technology and Practice*, 1–9. Reccuperado de: <http://laccei.org/LACCEI2009-Venezuela/p136.pdf>

Triana, J. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la

- seguridad de la información en una institución de educación superior. SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión, 13(2). Recuperado de: <https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Valle, U. (2014). Breve perspectiva en la definición física del concepto Tiempo desde el antiguo Egipto hasta la Grecia clásica . December 2012. Recuperado de: <https://doi.org/10.13140/2.1.4325.3767>
- Visbal, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *Acimed*, 19(5), 1–37. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009000500002&script=sci_abstract
- Yalonetzky, G. (2000). KRUGMAN, Paul, 1997. El internacionalismo "moderno";. La economía internacional y las mentiras de la competitividad, Barcelona: Crítica, 176 pp. Apuntes. *Revista De Ciencias Sociales*, (47), 211-215. Recuperado de: <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.47.503>
- Yesserie, L. (2015). FUSION: An Online Method for Multistream Classification, 151, 10–17. Recuperado de: <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Zaida I. (2013). Estilos de Liderazgo para el Éxito. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(2166–2320), 21–32. Recuperado de: <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no2/cruz.pdf>
- UNE ISO 15489-1. (2006). Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1 Generalidades". (2007). EN: *Acimed*, 16, 4. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci161007.pdf>
- UNE ISO 15489-2. (2006) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, (Directrices)". (2007). En: *Acimed*, 16, 4. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci161007.pdf>

ANEXOS

CONSTANCIA DE APLICACION DE INSTRUMENTOS DE TESIS

Ricardo Pillaca Leguía
Gerente General
Moobiz Corp SAC

HACE CONSTAR:

Que en la empresa MOOBIZ CORP SAC con código de alumno N° 7002552207 el alumno Paul Martin Luna Villanueva de la Universidad Cesar Vallejo, de la escuela de Posgrado del programa de Maestría en Administración de Negocios-MBA, ha aplicado su instrumento de tesis titulado.” **La gestión documental para la mejora en la productividad de un área financiera en una empresa, 2021**”. La cual inicio el día lunes 15 de noviembre y culmino el 17 de noviembre del 2021 en el horario de 8:00 am a 6:30 pm demostrando puntualidad y responsabilidad concerniente a la aplicación de instrumento de tesis en forma satisfactoria.

Se les expide la presente constancia a fines pertinentes.



RICARDO PILLACALEGUIA
Gerente General
moobiz.CORP S.A.C.
R.U.C. 20535554898

La molina, 06 de enero de 2022

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Carlos Reyes Acevedo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de Maestría en Administración de Negocios con mención administración de Negocios de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: La gestión documental para la mejora de la productividad en el área financiera de una empresa, Perú 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Paul Martin Luna Villanueva
D.N.I.: 06807601

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión Documental

Elisa Garcia define la gestión documental como “Es la parte principal de una herramienta de información de gestión de una empresa que es desarrollada con el fin de almacenar y recuperar toda información - documentos, las cuales deben estar desarrolladas y diseñadas para controlar todas aquellas actividades específicas que afectan todo el ciclo de vida del documento desde la creación hasta la preservación de los documentos, protegiendo sus características de estructura y contexto, y garantizando que son verídicos y auténticos”. (GARCIA-MORALES, 2013)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Calidad de la información

Philip B. Crosby es: “Calidad es aprobación de los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar establecidos de manera clara para que no haya malas interpretaciones y malos entendidos; se debe de medir continuamente para determinar la conformidad de los requerimientos; la no conformidad definitivamente es la ausencia de calidad”. (Philip B. Crosby)

Dimensión 2: Organización de documentos

Marco en su artículo indica que la organización documental incluye, como hemos visto, los procesos de clasificación, ordenación y configuración del cuadro de clasificación del archivo o tipo de archivos. De forma genérica, podemos afirmar que clasificar es agrupar los elementos de un conjunto de acuerdo a unas características o criterios, en concreto el llamado criterio de pertenencia. (Marco, 1995)

Dimensión 3: Personas

Según la historia de la Filosofía de Hirschberger para Scheler la persona es el ser que actúa, no por una causa, ni por herencia, ni del carácter, ni el mundo o el lugar donde se encuentra, actúa y decide por sí mismo. (Scheler 1874- 1928)

Dimensión 4: Tecnología

En cambio, Arnold Define la tecnología como Conjunto de etapas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales, también incluyendo la inversión en nuevos conocimientos, que conllevan o que intentan conllevar a la creación de productos y procesos nuevos o mejorados. La I+D es más de una de estas actividades y puede ser incluida en diferentes fases del proceso de innovación, siendo utilizada como fuente de ideas creadoras y también para resolver los problemas que surgen en cualquier fase hasta el final. (Arnold 2008)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Documental

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Calidad de la información	- Registro exacto de los datos - Veracidad de los datos	1, 2, 3, 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Moderado Alto
Organización de Documentos	- Numero de tramites atendidos en un día	5, 6,		
Personas	- Tiempo empleado para registro del documento - Cantidad de personas que utilizan el repositorio documental	7, 8, 9, 10		
Tecnología	- Repositorio de documentos - Tiempo de atención por documentos - Comparación de atenciones	11, 12, 13, 14, 15, 16		

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Productividad

Adam Smith, denominado el padre de la economía política lo definió como: "La capacidad de producir una específica cantidad de bienes con un conjunto de recursos disponibles, la productividad será mayor si el trabajo se divide entre los diferentes recursos especiales que cumplan funciones definidas. Habría una optimización de tiempo, y por ende mayor cantidad de bienes y con una mejor calidad del bien". (Adam Smith 2005)

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Tiempo

Según Mora García define y comenta acerca del tiempo: "Todos tenemos, como decía, una cierta idea de lo que es el tiempo. Se trata, pues, ante todo, de explicitar los caracteres de esta idea del tiempo. Digo de esta «idea» porque no se trata de un análisis del tiempo como algo fenoménicamente dado, sino de una «idea» que todos tenemos de él. El sistema explicativo de estos caracteres constituye lo que he llamado concepto descriptivo del tiempo. De dichos caracteres unos son propios e internos al tiempo mismo; son el tiempo considerado en sí mismo. Otros afectan al tiempo por razón de las cosas que temporalmente acontecen. Son los dos puntos que hemos de considerar: primero, «el tiempo considerado en sí mismo», y segundo, «el tiempo y las cosas»". (Mora García, 2008)

Dimensión 2: Velocidad

Según García Manso y Cols definen la velocidad: "alinean la velocidad dentro del ámbito netamente deportivo y motriz, y lo define como "Es la capacidad de un individuo para realizar diferentes acciones motoras en un tiempo mínimo y con la máxima eficacia". (García y Cols 1998)

Dimensión 3: Control

Para Robbins el control lo define como "el proceso de regulación de las diferentes actividades que aseguran que se están cumpliendo como fueron previstas y corrigiendo cualquier desviación significativa". (Robbins 1996)

Variable: Productividad

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo en que se aprueban los documentos 	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Moderado Alto
Velocidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta de la aprobación de los documentos 	4, 5		
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de los documentos - Cantidad de documentos atendidos 	6, 7, 8, 9		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nro	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA1		RELEVANCIA2		CLARIDAD3		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: CALIDAD DE LA INFORMACION							
1	¿Tienen forma de validar si los datos son exactos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los documentos que recibe contienen los datos exactos?	X		X		X		
3	¿El área financiera tiene la posibilidad de validar que la información es veraz?	X		X		X		
4	¿Tienen forma de ver los datos históricos o datos relacionados al documento/formulario?	X		X		X		
	DIMENSION: ORGANIZACION DE DOCUMENTOS							
5	¿La cantidad de tramites atendidos varían según el día o el tipo de documento?	X		X		X		
6	¿Tienen el control de la cantidad de documentos atendidos?	X		X		X		
	DIMENSION: PERSONAS							
7	¿Le toma mucho tiempo registrar un documento?	X		X		X		
8	¿Cuándo el documento ya está ingresado, los tiempos de respuesta son los mismos?	X		X		X		
9	¿Dentro del proceso solo las personas del área tienen acceso?	X		X		X		
10	¿Todas las personas del área utilizan algún repositorio de documentos?	X		X		X		
	DIMENSION: TECNOLOGIA							
11	¿Cuentan con una herramienta tecnológica (archivos compartidos en red, one drive, Dropbox) como repositorio documental?	X		X		X		
12	¿Cuentan con un repositorio documental sistematizado?	X		X		X		
13	¿Pueden auditar el estado de los documentos?	X		X		X		
14	¿Tiene manera de saber cuál es el tiempo de respuesta del flujo de un documento?	X		X		X		
15	¿Tienen manera de saber los tiempos de atención por cada etapa de un documento?	X		X		X		
16	¿Saben el estado del documento en donde se encuentra?	X		X		X		

Nro	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: TIEMPO							
1	¿La aprobación de los documentos demora más de un día?	X		X		X		
2	¿Sabe cuánto tiempo demora la aprobación de todos los documentos en una etapa?	X		X		X		
3	¿Saben si los clientes están satisfechos con el tiempo de respuesta de la aprobación de los documentos?	X		X		X		
	DIMENSION: VELOCIDAD							
4	¿La rapidez con la que ingresan los datos de un documento son óptimos?	X		X		X		
5	¿Todo el ciclo de aprobación de un documento es rápido?	X		X		X		
	DIMENSION: CONTROL							
6	¿Saben en qué estado se encuentra el documento?	X		X		X		
7	¿Saben que usuario tiene el documento?	X		X		X		
8	¿Tienen el control de los documentos atendidos?	X		X		X		
9	¿Realizan reportes manuales sobre los documentos atendidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia sin embargo, se deben ajustar ciertas preguntas y enmarcarlas en procesos administrativos del departamento de finanzas para obtener mejores estadísticos que coadyuven a confirmar o descartar la hipótesis planteada.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Genaro Reyes Acevedo** **DNI: 08890775**

Especialidad del validador: **MBA e Ingeniero de Sistemas**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dra. Magda Isabel Castañeda Sánchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de Maestría en Administración de Negocios con mención administración de Negocios de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: La gestión documental para la mejora de la productividad en el área financiera de una empresa, Perú 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Paul Martin Luna Villanueva

D.N.I: 06807601

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión Documental

Elisa Garcia define la gestión documental como "Es la parte principal de una herramienta de información de gestión de una empresa que es desarrollada con el fin de almacenar y recuperar toda información - documentos, las cuales deben estar desarrolladas y diseñadas para controlar todas aquellas actividades específicas que afectan todo el ciclo de vida del documento desde la creación hasta la preservación de los documentos, protegiendo sus características de estructura y contexto, y garantizando que son verídicos y auténticos". (GARCIA-MORALES, 2013)

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Calidad de la información

Philip B. Crosby es: "Calidad es aprobación de los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar establecidos de manera clara para que no haya malas interpretaciones y malos entendidos; se debe de medir continuamente para determinar la conformidad de los requerimientos; la no conformidad definitivamente es la ausencia de calidad". (Philip B. Crosby)

Dimensión 2: Organización de documentos

Marco en su artículo indica que la organización documental incluye, como hemos visto, los procesos de clasificación, ordenación y configuración del cuadro de clasificación del archivo o tipo de archivos. De forma genérica, podemos afirmar que clasificar es agrupar los elementos de un conjunto de acuerdo a unas características o criterios, en concreto el llamado criterio de pertenencia. (Marco, 1995)

Dimensión 3: Personas

Según la historia de la Filosofía de Hirschberger, para Scheler la persona es el ser que actúa, no por una causa, ni por herencia, ni del carácter, ni el mundo o el lugar donde se encuentra, actúa y decide por sí mismo. (Scheler 1874- 1928)

Dimensión 4: Tecnología

En cambio, Arnold Define la tecnología como Conjunto de etapas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales, también incluyendo la inversión en nuevos conocimientos, que conllevan o que intentan conllevar a la creación de productos y procesos nuevos o mejorados. La I+D es más de una de estas actividades y puede ser incluida en diferentes fases del proceso de innovación, siendo utilizada como fuente de ideas creadoras y también para resolver los problemas que surgen en cualquier fase hasta el final. (Arnold 2008)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Documental

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Calidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Registro exacto de los datos - Veracidad de los datos 	1, 2, 3, 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Moderado Alto
Organización de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de tramites atendidos en un día 	5, 6,		
Personas	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo empleado para registro del documento - Cantidad de personas que utilizan el repositorio documental 	7, 8, 9, 10		
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Repositorio de documentos - Tiempo de atención por documentos - Comparación de atenciones 	11, 12, 13, 14, 15, 16		

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Productividad

Adam Smith, denominado el padre de la economía política lo definió como: "La capacidad de producir una específica cantidad de bienes con un conjunto de recursos disponibles, la productividad será mayor si el trabajo se divide entre los diferentes recursos especiales que cumplan funciones definidas. Habría una optimización de tiempo, y por ende mayor cantidad de bienes y con una mejora calidad del bien". (Adam Smith 2005)

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Tiempo

Según Mora García define y comenta acerca del tiempo: "Todos tenemos, como decía, una cierta idea de lo que es el tiempo. Se trata, pues, ante todo, de explicitar los caracteres de esta idea del tiempo. Digo de esta «idea» porque no se trata de un análisis del tiempo como algo fenoménicamente dado, sino de una «idea» que todos tenemos de él. El sistema explicativo de estos caracteres constituye lo que he llamado concepto descriptivo del tiempo. De dichos caracteres unos son propios e internos al tiempo mismo; son el tiempo considerado en sí mismo. Otros afectan al tiempo por razón de las cosas que temporalmente acontecen. Son los dos puntos que hemos de considerar: primero, «el tiempo considerado en sí mismo», y segundo, «el tiempo y las cosas»". (Mora García, 2008)

Dimensión 2: Velocidad

Según García Manso y Cols definen la velocidad: "alinean la velocidad dentro del ámbito netamente deportivo y motriz, y lo define como "Es la capacidad de un individuo para realizar diferentes acciones motoras en un tiempo mínimo y con la máxima eficacia". (García y Cols 1998)

Dimensión 3: Control

Para Robbins el control lo define como "el proceso de regulación de las diferentes actividades que aseguran que se están cumpliendo como fueron previstas y corrigiendo cualquier desviación significativa". (Robbins 1996)

Variable: Productividad

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Tiempo	- Tiempo en que se aprueban los documentos	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Moderado Alto
Velocidad	- Tiempo de respuesta de la aprobación de los documentos	4, 5		
Control	- Estado de los documentos - Cantidad de documentos atendidos	6, 7, 8, 9		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nro	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: CALIDAD DE LA INFORMACION							
1	¿Tienen forma de validar si los datos son exactos?	x		x		x		
2	¿Considera usted que los documentos que recibe contienen los datos exactos?	x		x		x		
3	¿El área financiera tiene la posibilidad de validar que la información es veraz?	x		x		x		
4	¿Tienen forma de ver los datos históricos o datos relacionados al documento/formulario?	x		x		x		
	DIMENSION: ORGANIZACION DE DOCUMENTOS							
5	¿La cantidad de tramites atendidos varían según el día o el tipo de documento?	x		x		x		
6	¿Tienen el control de la cantidad de documentos atendidos?	x		x		x		
	DIMENSION: PERSONAS							
7	¿Le toma mucho tiempo registrar un documento?	x		x		x		
8	¿Cuándo el documento ya está ingresado, los tiempos de respuesta son los mismos?	x		x		x		
9	¿Dentro del proceso solo las personas del área tienen acceso?	x		x		x		
10	¿Todas las personas del área utilizan algún repositorio de documentos?	x		x		x		
	DIMENSION: TECNOLOGIA							
11	¿Cuentan con una herramienta tecnológica (archivos compartidos en red, one drive, Dropbox) como repositorio documental?	x		x		x		
12	¿Cuentan con un repositorio documental sistematizado?	x		x		x		
13	¿Pueden auditar el estado de los documentos?	x		x		x		
14	¿Tiene manera de saber cuál es el tiempo de respuesta del flujo de un documento?	x		x		x		
15	¿Tienen manera de saber los tiempos de atención por cada etapa de un documento?	x		x		x		
16	¿Saben el estado del documento en donde se encuentra?	x		x		x		

Nro.	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA1		RELEVANCIA2		CLARIDAD3		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: TIEMPO							
1	¿La aprobación de los documentos demora más de un día?	x		x		x		
2	¿Sabe cuánto tiempo demora la aprobación de todos los documentos en una etapa?	x		x		x		
3	¿Saben si los clientes están satisfechos con el tiempo de respuesta de la aprobación de los documentos?	x		x		x		
	DIMENSION: VELOCIDAD							
4	¿La rapidez con la que ingresan los datos de un documento son óptimos?	x		x		x		
5	¿Todo el ciclo de aprobación de un documento es rápido?	x		x		x		
	DIMENSION: CONTROL							
6	¿Saben en qué estado se encuentra el documento?	x		x		x		
7	¿Saben que usuario tiene el documento?	x		x		x		
8	¿Tienen el control de los documentos atendidos?	x		x		x		
9	¿Realizan reportes manuales sobre los documentos atendidos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Después de las correcciones sugeridas se consideran sus preguntas pertinentes, relevantes y claras. Instrumento apto para aplicar.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dra. Castañeda~~ **Sánchez Magda Isabel** **DNI: 40459287**

Especialidad del validador: **Dra. en Educación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



4 de noviembre de 2021

Firma del Experto Informante.
Magda I. Castañeda Sánchez
Dra. En Educación
CPPe: 0140459287

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Juan Carlos Gonzales Cruz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de Maestría en Administración de Negocios con mención administración de Negocios de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: La gestión documental para la mejora de la productividad en el área financiera de una empresa, Perú 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Paul Martin Luna Villanueva
D.N.I.: 06807601

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión Documental

Elisa Garcia define la gestión documental como "Es la parte principal de una herramienta de información de gestión de una empresa que es desarrollada con el fin de almacenar y recuperar toda información - documentos, las cuales deben estar desarrolladas y diseñadas para controlar todas aquellas actividades específicas que afectan todo el ciclo de vida del documento desde la creación hasta la preservación de los documentos, protegiendo sus características de estructura y contexto, y garantizando que son verídicos y auténticos". (GARCIA-MORALES, 2013)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Calidad de la información

Philip B. Crosby es: "Calidad es aprobación de los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar establecidos de manera clara para que no haya malas interpretaciones y malos entendidos; se debe de medir continuamente para determinar la conformidad de los requerimientos; la no conformidad definitivamente es la ausencia de calidad". (Philip B. Crosby)

Dimensión 2: Organización de documentos

Marco en su artículo indica que la organización documental incluye, como hemos visto, los procesos de clasificación, ordenación y configuración del cuadro de clasificación del archivo o tipo de archivos. De forma genérica, podemos afirmar que clasificar es agrupar los elementos de un conjunto de acuerdo a unas características o criterios, en concreto el llamado criterio de pertenencia. (Marco, 1995)

Dimensión 3: Personas

Según la historia de la Filosofía de Hirschberger para Scheler la persona es el ser que actúa, no por una causa, ni por herencia, ni del carácter, ni el mundo o el lugar donde se encuentra, actúa y decide por sí mismo. (Scheler 1874- 1928)

Dimensión 4: Tecnología

En cambio, Arnold Define la tecnología como Conjunto de etapas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales, también incluyendo la inversión en nuevos conocimientos, que conllevan o que intentan conllevar a la creación de productos y procesos nuevos o mejorados. La I+D es más de una de estas actividades y puede ser incluida en diferentes fases del proceso de innovación, siendo utilizada como fuente de ideas creadoras y también para resolver los problemas que surgen en cualquier fase hasta el final. (Arnold 2008)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Documental

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Calidad de la información	- Registro exacto de los datos - Veracidad de los datos	1, 2, 3, 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Moderado Alto
Organización de Documentos	- Numero de tramites atendidos en un día	5, 6,		
Personas	- Tiempo empleado para registro del documento - Cantidad de personas que utilizan el repositorio documental	7, 8, 9, 10		
Tecnología	- Repositorio de documentos - Tiempo de atención por documentos - Comparación de atenciones	11, 12, 13, 14, 15, 16		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nro	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA1		RELEVANCIA2		CLARIDAD3		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: CALIDAD DE LA INFORMACION							
1	¿Tienen forma de validar si los datos son exactos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los documentos que recibe contienen los datos exactos?	X		X		X		
3	¿El área financiera tiene la posibilidad de validar que la información es veraz?	X		X		X		
4	¿Tienen forma de ver los datos históricos o datos relacionados al documento/formulario?	X		X		X		
	DIMENSION: ORGANIZACION DE DOCUMENTOS	X		X		X		
5	¿La cantidad de tramites atendidos varían según el día o el tipo de documento?	X		X		X		
6	¿Tienen el control de la cantidad de documentos atendidos?	X		X		X		
	DIMENSION: PERSONAS							
7	¿Le toma mucho tiempo registrar un documento?	X		X		X		
8	¿Cuándo el documento ya está ingresado, los tiempos de respuesta son los mismos?	X		X		X		
9	¿Dentro del proceso solo las personas del área tienen acceso?	X		X		X		
10	¿Todas las personas del área utilizan algún repositorio de documentos?	X		X		X		
	DIMENSION: TECNOLOGIA							
11	¿Cuentan con una herramienta como repositorio documental?	X		X		X		
12	¿Cuentan con un repositorio documental sistematizado?	X		X		X		
13	¿Pueden auditar el estado de los documentos?	X		X		X		
14	¿Pueden auditar el tiempo de atención de los documentos?	X		X		X		
15	¿Los tiempos de atención son auditables?	X		X		X		
16	¿Saben el estado del documento en donde se encuentra?	X		X		X		

Nro	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: TIEMPO							
1	¿La aprobación de los documentos demora más de un día?	X		X		X		
	DIMENSION: VELOCIDAD							
2	¿Saben el tiempo que toman las aprobaciones por cada instancia?	X		X		X		
	DIMENSION: CONTROL							
3	¿Saben en qué estado se encuentra el documento?	X		X		X		
4	¿Saben que usuario tiene el documento?	X		X		X		
5	¿Tienen el control de los documentos atendidos?	X		X		X		
6	¿Realizan reportes manuales sobre los documentos atendidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_SE VALIDA LOS INSTRUMENTOS DEL SR. PAUL MARTIN LUNA VILLANUEVA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Carlos Gonzales Cruz DNI: 41935812

Especialidad del validador:...MBA.

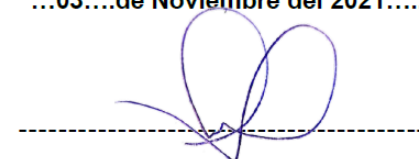
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...03....de Noviembre del 2021.....



Firma del Experto Informante.