



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Gestión documentaria y continuidad del servicio basado en trabajo remoto en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Administración

**AUTOR:**

Merchán Gordillo Mario Augusto ([orcid.org/0000-0003-2381-8131](https://orcid.org/0000-0003-2381-8131))

**ASESOR:**

Dr. Márquez Yauri Heyner Yuliano ( [orcid.org/0000-0002-1825-9542](https://orcid.org/0000-0002-1825-9542) )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Trujillo – Perú

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres y familia por el apoyo que me  
brindan

## **Agradecimiento**

A mi Alma Mater y al personal docente por las enseñanzas que brindan para ser un mejor profesional

## Índice de contenido

|   |      |
|---|------|
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento .....  | iii  |
| Índice de contenidos .....                                  | iv   |
| Índice de tablas .....                                      | v    |
| Índice de figuras .....                                     | vi   |
| RESUMEN .....   | vii  |
| ABSTRACT .....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                     | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                      | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                   | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                    | 13   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis ..... | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....  | 16   |
| 3.5. Procedimiento .....                                    | 16   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                      | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                  | 16   |
| IV. RESULTADOS.....   | 18   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 28   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                      | 39   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                   | 41   |
| VIII. PROPUESTA DEL MODELO .....                            | 42   |
| REFERENCIAS.....  | 1    |
| ANEXOS .....  | 55   |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Población   | 1  |
| Tabla 2. Distribución de la muestra  | 15 |
| Tabla 3. Tabla de contingencia hipótesis general   | 28 |
| Tabla 4. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general   | 28 |
| Tabla 5. Correlación entre la gestión documentaria y continuidad del servicio.             | 29 |
| Tabla 6. Correlación entre fluidez de la información y comunicación.                       | 30 |
| Tabla 7. Correlación entre centralización y accesibilidad                                  | 31 |
| Tabla 8. Correlación entre la protección de información y preservación de la documentación | 31 |
| Tabla 9. Correlación entre diseño y tiempos de respuesta.                                  | 32 |
| Tabla 10. Equipo Propuesto para el desarrollo del Sistema Integrado                        | 46 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Variable gestión documentaria                      | 18 |
| Figura 2. Dimensión Fluidez de la información                | 19 |
| Figura 3. Dimensión centralización                           | 20 |
| Figura 4. Protección de la información                       | 21 |
| Figura 5. Dimensión diseño de la gestión documentaria        | 22 |
| Figura 6. Variable continuidad del servicio                  | 23 |
| Figura 7. Dimensión comunicación                             | 24 |
| Figura 8. Dimensión accesibilidad                            | 25 |
| Figura 9. Dimensión preservación                             | 26 |
| Figura 10. Dimensión tiempo de respuesta                     | 27 |
| Figura 11. Gráfico hipótesis general                         | 28 |
| Figura 12. Arquitectura para el Sistema Integrado de Gestión | 45 |

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de elaborar un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto que garantice la continuidad del servicio en el área administrativa de la Universidad Nacional del Santa Nuevo. Chimbote – Año 2022. El tipo de investigación es aplicada, nivel descriptivo, diseño correlacional, de enfoque cuantitativo. Participaron el personal administrativo, personal docente y alumnos. La muestra fue de 352 personas y se distribuyeron según el porcentaje del personal y alumnos. Los resultados permitieron determinar que la implementación de un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto mejorará la fluidez de la información, la centralización de la información, la protección de la información y los tiempos de respuesta. El diseño de gestión documentaria a implementar actualizará la base datos convirtiendo formatos en papel a datos digitales. Por otro lado mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,707$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre las variables gestión documentaria y continuidad del servicio, se obtuvo ( $r = 0,583$ ;  $\text{sig.}=0,001$ ) entre fluidez de la información y comunicación, se obtuvo ( $r = 0,671$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre centralización y accesibilidad, se obtuvo ( $r = 0,617$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre protección de información y preservación de la documentación y finalmente se obtuvo ( $r = 0,833$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre diseño y tiempos de respuesta, lo cual demuestra una correlación positiva moderada alta entre las variables y dimensiones.

Palabras clave: fluidez de la información, gestión documentaria, servicio, trabajo remoto, usuarios.

## **Abstract**

The purpose of this research work is to develop a document management model based on remote work that guarantees the continuity of the service in the administrative area of the National University of Santa Nuevo. Chimbote - Year 2022. The type of research is applied, descriptive level, correlational design, quantitative approach. Administrative staff, teaching staff and students participated. The sample was 352 people and they were distributed according to the percentage of staff and students. The results made it possible to determine that the implementation of a document management model based on remote work will improve the flow of information, the centralization of information, the protection of information and response times. The document management design to be implemented will update the database by converting paper formats to digital data. On the other hand, using the Spearman coefficient, ( $r = 0.707$ ;  $\text{sig.}=0.000$ ) was obtained between the variables document management and continuity of service, it was obtained ( $r = 0.583$ ;  $\text{sig.}=0.001$ ) between fluency of information and communication, was obtained ( $r = 0.671$ ;  $\text{sig.}=0.000$ ) between centralization and accessibility, was obtained ( $r = 0.617$ ;  $\text{sig.}=0.000$ ) between protection of information and preservation of documentation and finally was obtained ( $r = 0.833$ ;  $\text{sig.}= 0.000$ ) between design and response times, which shows a moderately high positive correlation between the variables and dimensions.

Keywords: information flow, documentary management, service, remote work, users.