



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Sistema de gestión documental en la productividad laboral en los
trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia,
Lima-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Curotto Vásquez, Laura Liliana (ORCID: 0000-0003-0382-5182)

ASESORA:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta (ORCID: 0000-0002-4526-2309)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Esperancita que me acompañaba todos los domingos en las clases virtuales, hasta que partió un 13 de noviembre del 2021 al encuentro del padre celestial.

Agradecimiento

A Dios porque sin él nada es posible y a mi esposo por todo el apoyo recibido durante la realización de la presente tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
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	5
III. MÉTODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Esquema de confiabilidad	17
Tabla 2 Niveles de la variable gestión documental y sus dimensiones	19
Tabla 3 Niveles de la variable productividad laboral y sus dimensiones	19
Tabla 4 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral	21
Tabla 5 Bondad de ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral	21
Tabla 6 Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral	21
Tabla 7 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficiencia de la productividad laboral	22
Tabla 8 Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficiencia de la productividad laboral	23
Tabla 9 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral	23
Tabla 10 Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral	24
Tabla 11 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la efectividad de la productividad laboral	25
Tabla 12 Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la efectividad de la productividad laboral	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de la investigación	14
Figura 2 Niveles de la variable gestión documental y sus dimensiones	19
Figura 3 Niveles de la variable productividad laboral y sus dimensiones	20

Resumen

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo general determinar la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021.

En cuanto al método se utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, tipo básico, recogiendo información de los colaboradores de la institución pública a través de dos cuestionarios referente a las dos variables, compuesto por 20 preguntas cada uno.

Esta investigación estuvo conformada por una muestra censal de 100 trabajadores de la institución pública, a quienes se le aplicó las encuestas, los que fueron sometidos al juicio de tres expertos para comprobar su validez del contenido y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,931 de la gestión documental y 0,890 para la productividad laboral, indicando una correlación confiable.

Se concluyó determinando la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima 2021, al obtenerse un nivel de significancia de 0.000, quedando aceptada la hipótesis planteada y rechazándose la hipótesis nula; es decir confirmó la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia en Lima.

Palabras clave: Gestión de documentos, trabajadores, información, productividad laboral.

Abstract

In this research work, it is specified that the general objective was to determine the incidence of the document management system on labor productivity in workers of a public institution in times of pandemic, Lima-2021.

Regarding the method, the quantitative approach and non-experimental design of a descriptive-correlational and cross-sectional level were used, basic type, collecting information from the collaborators of the public institution through two questionnaires referring to the two variables, composed of 20 questions each.

This research was made up of a census population of 100 workers from the public institution, to whom the surveys were applied, who were subjected to the judgment of three experts to check their validity of the content and for reliability, Cronbach's alpha was used, obtaining the coefficients of 0.931 for document management and 0.890 for labor productivity, indicating a reliable correlation.

It was concluded by determining the incidence of the document management system on labor productivity in the workers of a public institution in times of pandemic, Lima, when a significance level of 0.000 was obtained, the hypothesis being accepted and the null hypothesis rejected; In other words, it confirmed the impact of the document management system on the labor productivity of the workers of a public institution in times of pandemic in Lima.

Keywords: Records management, manpower, information, labour productivity.

I. Introducción

Conforme a las organizaciones empresariales que estudian el impacto de los procesos de trabajo, las estadísticas indican que el 90% de una empresa las tareas típicas giran en torno a la búsqueda y distribución de documentos en papel; el 80% de los empleados dedican media hora diaria en extraer información de los archivos; el 30% de su tiempo se dedican en buscar información para realizar el trabajo; el 90% de documentos que se consultan no se conservaron adecuadamente, se perdieron el 7,5% de documentos archivados en papel y el 3% se clasificaron erróneamente (Empresarial y laboral, 2021).

Asimismo, las encuestas de flujo de trabajo en papel han demostrado que la implementación del Sistema de Gestión Documental influye como factor en el aumento de la eficiencia y la productividad; y los resultados de los estudios muestran: 75% de reducción en el tiempo dedicado a buscar y clasificar documentos; 50% de reducción en los costos de fotocopiado e impresión; aumento de más del 40% la capacidad de retroalimentación correcta a los clientes. Por lo tanto, el software de Sistema de Gestión Documental es una herramienta para aumentar la eficiencia y la productividad mediante la automatización del procesamiento de la información (Empresarial y laboral, 2021).

A nivel mundial, se está atravesando por la emergencia sanitaria por la pandemia debido al Covid 19, por lo que, en consideración a lo planteado por Drucker (2019), en el sentido de que se está atravesando por un contexto saliente del ámbito de los conocimientos que se encuentra implantado como elemento nuestro a los instrumentos tecnológicos para la información y la comunicación, permitiendo con ello de romper las barreras en cuanto espacio y tiempo que las limite.

La Organización de Estado Americanos-OEA (2017), precisó con referencia a las TIC's, que viene a cumplir la función de ser herramientas para apoyar todo el requerimiento referido a un calificado nivel de servicio al usuario, en el inicio se aplicó a entidades del sector productivo con resultados exitosos, con esa muestra resultante se procedió a replicar hacia los organismos públicos y del Estado, permitiendo concebir el impacto del gobierno digital con la aplicación de tales instrumentos tecnológicos para las informaciones y comunicaciones (TIC) con el

consecuente incremento del nivel de servicios eficientes, contando con el insumo de información transparente con la intervención de la ciudadanía.

Para el incidente de los estados latinos, se hace referencia a Ecuador con el transformador direccionamiento de la gerencia gubernamental, alcanzando los entes estatales ejecuten una gama de cambios en la exploración en obtener excelentes indicativos donde sean capaces y alcancen la dicha de los sucesores, donde se le pueda generar más seguridad y posean maduro paso hacia las organizaciones oficiales (Albújar et al., 2018).

En cuanto a los reportes relacionados a la productividad laboral por parte de las diferentes organizaciones internacionales, en ese contexto se cuenta por parte de diferentes investigadores, desprendiéndose que los indicadores de satisfacción laboral están vinculados directamente con los rangos obtenidos sobre el rendimiento laboral. En Europa, se encuentra reportado al 75% del recurso humano que labora en las organizaciones del sector transporte, encontrándose insatisfechos, teniendo entre sus indicadores vinculantes a la escala de los salarios, no contar con políticas laborales, falta de programación en los planes operativos de las capacitaciones, ubicación distante con relación al centro laboral y las condiciones limitantes propias de los trabajos (Pavón et al., 2018; Neira y Salinas, 2017).

El desarrollo y progreso de las organizaciones se emplea como un instrumento necesario para su fortalecimiento, que actualmente se viene dando a nivel mundial por parte de las diferentes instituciones privadas y públicas, la cual está calificada por la contundente disputa en la realidad nacional como internacional, que involucra se comprenda las atribuciones en relación a la productividad de los colaboradores en el centro laboral (Bustamante et al. 2018).

En el contexto de la presente indagación, considerando que nos encontramos atravesando con restricciones debido a las medidas dispuestas por el gobierno por Covid-19, en la institución pública se implementó la sistematización para la gestión documental, con lo cual pueden los colaboradores realizar sus actividades apoyados con el trabajo remoto que coadyuven en la mejora de los índices de productividad, ante esta propuesta se encontró algunas actitudes reacias de los colaboradores, a pesar de que la institución alcanzó un manual para poder adiestrarlos en su manejo y así lograr el uso óptimo de este sistema en la institución

y perciban ambas partes los beneficios que genera, identificando sus fortalezas de la mano con la organización de capacitaciones documentarias.

El tema es que por mucha tecnología que se emplee en las empresas o entidades públicas, si el capital humano no lo aplica, porque se resiste al cambio, el resultado la productividad laboral seguirá siendo deficiente. Este es un asunto muy importante y hay que tenerlo en cuenta.

La experiencia laboral del colaborador tiende a marcar su efectividad como funcionario, si el trabajador está comprometido y motivado será generalmente más productivo a diferencia de los empleados que se resisten al cambio y están acostumbrado al trabajo manual y monótono.

Motivar a los trabajadores al uso de las tecnologías de información y capacitarlos en su uso con aportes de herramientas que faciliten el trabajo colaborativo y los vínculos entre los miembros del equipo pueden ser duraderos permitiendo una mejor coordinación, aumentando así el sentido de pertenencia y, mejorando el compromiso y por ende la productividad laboral.

En cuanto al enfoque general de este estudio: ¿De qué manera el sistema de gestión documental incide en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021?, con relación a los problemas específicos tenemos ¿De qué manera el sistema de gestión documental incide en la eficiencia, efectividad y eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021?

Este estudio buscó mejorar la organización y estabilidad organizacional de las instituciones contando con una sistematización de gestión de documentos procurando mejorar y elevar la productividad laboral.

En cuanto a la justificación teórica; se aportó a la comunidad científica al recurrir a las fuentes científicas como Science Direct, Pubmed motor de búsqueda de Medline, así como Scopus fortaleciendo el acercamiento a las concepciones asociadas a los colaboradores administrativos y la satisfacción de los servicios de una institución pública.

En referencia a la justificación práctica, posibilitó conocer el contexto situacional que presentan los trabajadores de una institución pública en cuanto a los índices de productividad con el uso del sistema de gestión documental. La justificación social, se presentó como un aporte de próximas indagaciones, que, en

virtud de los resultados obtenidos como premisa del estudio, permite conocer con el contexto real de la variable investigada desde otro ángulo.

Con relación a la justificación en el aspecto metodológico, en el proceso indagatorio se llegó a tener en consideración una metodología susceptible a comprobación mediante las indagaciones ejecutadas por otros estudiosos, poniéndose en la práctica en este estudio, empleando como instrumento los cuestionarios para las variables.

Con relación al objetivo general de esta encuesta, que es: determinar la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021, relacionado con objetivos específicos: determinar el impacto de un sistema de gestión documental en la efectividad, eficiencia y eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

La hipótesis general de la presente investigación fue, el sistema de gestión documental incide significativamente en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021, con relación a las hipótesis específicas, el sistema de gestión documental incide significativamente en la eficiencia, efectividad y eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

II. Marco teórico

En cuanto al aporte de las investigaciones en el ámbito nacional se tuvo a Soto (2019), en la indagación sobre diseñar un proceso sistematizado que permita gestionar la documentación que manipula el departamento del secretario general de un centro superior universitario, tuvo como objetivo general analizar las características y beneficios del proceso sistematizado que permitan gestionar la documentación que manipula el departamento del secretario general de un centro superior universitario. La metodología aplicada fue básica, no experimental, documental. Entre sus resultados obtuvo que el 70% de los encuestados manifestaron que la sistematización de la gestión documentaria es necesaria para acelerar los procesos, además concluyó que al aplicar el estándar ISO 15489, se obtuvo la significativa disminución del empleo habitual de fotocopias a emplearse, llegándose a reducir el tiempo estimado en la conservación de documentos, siendo además relevante llegar a estandarizar la cantidad de documentos y pueda así ser certificado.

Cabanaconza (2019), en su relevamiento de todos los procesos técnicos de archivo y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos, Seguro Integral de Salud, Lima 2018, aplicó la metodología aplicada, transversal, en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio; obtuvo como resultado de las encuestas aplicadas que el 58,7% reconoce la relación de conveniencia entre los procesos técnicos con la gestión documentaria. Concluyó que existe un alto nivel de vinculación por cada proceso técnico archivístico y la gestión documental, presentando la necesidad del reforzamiento en cuanto a seguir empleando los procedimientos técnicos estandarizados para lograr una eficiente y oportuna gestión de la documentación.

Salvatierra (2019), en la indagación sobre satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral, aplicó la metodología aplicada, cuantitativa, no experimental. Entre los resultados obtenidos se aprecia que el 67% de la muestra encuestada percibe que la satisfacción laboral juega un papel importante en la productividad laboral, concluyendo que existe una fuerza significativa entre satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores del lugar mencionado, afirmando que de manera proporcional se incrementará la satisfacción laboral y que impactará de manera positiva en la productividad laboral.

Cepeda (2018), en la indagación realizada para aplicar una plataforma que automatice todo procedimiento realizado por los requerimientos de trámites documentarios, presentado en el centro hospitalario Arzobispo Loayza, tuvo como objetivo general evidenciar el impacto en los procedimientos administrativos documentarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Aplicó la metodología básica, no experimental. Tuvo como resultados que 78% de los encuestados encontró beneficios con la aplicación automatizada de los procesos documentarios que son complejos en el centro hospitalario. Concluyó que se ha logrado índices de progreso significativo en la atención oportuna de los requerimientos demandados en el centro hospitalario, lo cual se vio reflejado en la mejora de los servicios calificados como óptimos que están proporcionados a todo usuario del servicio, con la automatización de los procesos.

Quispe & Vílchez (2017), en la indagación sobre las relaciones que se presentan por parte de la ejecución sistematizada de los trámites documentarios con el proceso de gestión respectiva en el concejo municipal del distrito de Rímac, persiguió como fin relevante, establecer las relaciones que se presentan por parte de la ejecución sistematizada de los trámites documentarios con el proceso de gestión respectiva en el concejo municipal del distrito de Rímac. Aplicó la metodología cuantitativa, correlacional. Tuvo como resultados descriptivos que un 72,8% reconoce los beneficios de la sistematización de los trámites documentarios con relación a los procesos de gestión. Concluyó, determinando la relevancia que presenta el hecho de implementar y ejecutar la sistematización de los procesos documentarios en beneficio de la sociedad y la institución municipal, resultando la optimización de los procesos.

Díaz (2019), realizó la investigación sobre la progresiva implementación de la innovadora puesta en marcha de la sistematización del trámite documental para la agencia de compras de las Fuerzas Armadas, tuvo como objetivo general plantear la automatización de los procesos internos, evitando conflictos en cuanto a retraso en su atención, contando con un control documentario. Se llegó aplicar el método no experimental, cualitativa, concluyendo que la forma como automatizan sus procesos internos permite optimizar los procedimientos de trámites correspondientes teniendo como resultados que con el 81% de dependencias

hacen uso del sistema, con un total de 987 trámites realizados, reduciendo el uso del papel en 8 procesos de trámites.

En cuanto al aporte de las indagaciones internacionales se tuvo a Castillo (2019), en la indagación para diseñar el formato sistémico para la gestión de documentos en Venezuela, tuvo como objetivo general establecer los procedimientos y mejoras con el modelo de gestión documental presentado. Aplicó la metodología básica, documental, no experimental. Tuvo como resultados que el 68% de la muestra de estudio percibió la importancia y el beneficio de la propuesta sistémica de documentos hacia los procesos de trámites. Llegó a concluir que la gestión documental está considerada como un proceso gerencial en búsqueda de reducir el costo y duración de acceso a la documentación, manejo amigable de documentos, con la información precisa y relevante que se obtenga con la respectiva agilidad de la información conllevando a tener una organización competitiva.

Font (2019), en el estudio para implementar los procesos sistematizados que permitan la optimización de los procesos de gestión de documentos, que desarrolla el centro superior universitario Marta Abreu, Cuba, tiene el objetivo común de determinar la idoneidad de los procesos de sistematización para lograr la optimización documental, aplicó la metodología cualitativa, documental. En sus resultados, obtuvo que el 81% de la muestra percibió el impacto de la sistematización de procesos que logró optimizar la gestión documentaria. Concluyó, que los procesos sistematizados en los procesos de gestión de documentos lograron optimizar y conservar la documentación sensible, brindando una adecuada calidad de servicio con las estrategias de gestión documentaria resultando en una mejora significativa en la percepción y el servicio del usuario.

Franco y Pérez (2018), en la indagación sobre la propuesta de modelamiento en la gestión de la documentación y el control archivístico dentro de los medios informáticos transparentes y de fácil accesibilidad de su contenido informativo, para el desarrollo del estudio se llegó a emplear el método aplicado, transversal, tuvo como resultados que el 66% de la muestra de estudio manifestó que la propuesta de gestión documentaria beneficia a los controles archivísticos de la institución. Concluyó que los documentos físicos vienen a ser elementos del Formato para gestionar documentación y administrar la archivística en la Red de Transparencia

y Acceso a la información (RTA) llegando a garantizar las diferentes formas de tener acceso a la documentación para que contribuya en realizar toda ley para acceder y transparentar las comunicaciones públicas, con lo cual se llegó a encontrar alineación de toda política para los accesos hacia los datos públicos, autoridades abiertas, transparentando las informaciones de modo abierto.

Moscoso (2018), en la indagación sobre el proceso de aplicaciones web que logren mejorar los procesos de gestión en los trámites documentarios que se realizan en la administración del Estado colombiano, tuvo como objetivo general determinar las mejoras en la gestión de trámite documentario por la institución regional. El método que empleó la indagación fue aplicada, no experimental. Los resultados obtenidos mostraron que el 71% de los encuestados reconocieron las mejoras que se vienen presentando con las aplicaciones web implementadas. Concluyendo, que el aplicativo web presenta índices confiables, eficientes, funcionales y de uso; además de la disponibilidad para los usuarios, agregándole la firma digital con valor legal.

En cuanto a los fundamentos teóricos de la variable sistema de gestión documental se consideró que presenta agrupación de normativas aplicadas en la administración de la documentación desde su aparición, siguiendo los flujos correspondientes finalizando en contar con documentación conservada que tuvo como producción las diferentes instituciones; en consecuencia resultan ser los colaboradores de la archivística las primeras personas con responsabilidad directa del proceso administrativo; en razón de ello se crean instrumentos para tenerlo controlado, generándole un valor adecuado para su siguiente proceso para recuperar la data existente y la documentación generada y almacenada conforme a las especificaciones técnicas requeridas por las instituciones (Betancor, 2016)

El sistema fue utilizado para el registro, organización y ubicación de toda la documentación por método electrónico y sencillo. En el caso de la documentación impresa se procede a digitalizar toda la información física en este sistema, en el caso de la información electrónica se procede con almacenarlo en el mismo o trasladarlo hacia otro dispositivo; con lo que cual se puede tener toda la documentación almacena en una sola ubicación lo que facilita y ahorra tiempo en los procesos con su posterior optimización.

Teoría del sistema de información, De Cardona (2018), señaló que es un conjunto de vías que se relacionan con las direcciones con el objetivo de llenar las necesidades de asesoría que tienen las ocupaciones para una conspiración y correcta toma de decisiones. Effy (2016), refirió que un sistema está conformado por una matriz de integrantes que engranados conducen hacia el interés de metas, siendo en extremo importante la aceptación de comunicaciones, litigios y desarrollar salidas de forma organizada. Al respecto no todos los procedimientos conducen a conseguir una determinada ideal.

Entre las actividades centrales que realizó un uso de información se tuvo la entrada de información: se definió como aquel recurso, adonde se toman los números de declaración, a través de las estaciones de cometido, teclado, Dcs, codificación de barras, etc. Almacenamiento de afirmación: son todas aquellas acciones que se manejan y se registran en un estilo para luego recapacitar la información guardada cuando se requiera. Procesamiento de la contraseña: permiten una reforma al ser explotada como fuentes de una toma de decisiones, que proyectan financieramente a los elementos obtenidos. Salida de asesoría: No es otra cosa que extraer información lista para ser analizada y tomar mejores validaciones. Asimismo, implica la entrada pertinente de antecedentes (Effy ,2016).

En cuanto al ciclo de vida del desarrollo del sistema, Kendall & Kendall (2007), manifestaron todo ciclo de energías tanto del analista y del usuario tiene que divergir en 7 acercamientos. Identificar problemáticas, movilidades y objetivos que tiene en este caso la municipalidad. Determinación de los Requerimientos de contraseña, se determina para herederos particulares, se requieren además de herramientas para definir la nueva en que se encuentra un negocio, adonde se muestra exploración de números sobresalientes, visitas, encuestas, test Con relación al sistema informático, Senn (2016), refirió que es un conjunto de métodos que se relación entre ellos y por el cual realizan trabajos generados a través de programa que tienen un enfoque de información. Sánchez y Rodríguez (2016), señalaron que son cambios profundos que manifiestan desde años antes en un ámbito mundial que ha gestado asimilaciones totales en sociedades.

Las actuales tecnologías de asesoría y comunicación son ingredientes de un crecimiento de sociedad dactilar, por ende, es obligación de la gestión pública como políticas de soporte (De Cardona, 2017). Se precisó por novedades opciones de

tecnología aquellos ámbitos de exteriorización apropiados a los progresos de aquellas que han sido grandes de la tecnología electrónica y herramientas generales (Martínez, 2016). A través del TUPA que es un documento normativo que rige la simplificación de los métodos oficiales, cada institución tiene que cumplir y velar por destinar un uso de clasificación (Barreto & Villavicencio, 2017).

El trámite documentario ayuda a las corporaciones a proveer el registro de toda la crónica pasada y presente que a diario llega, notándose un ciclo de constante movimiento entre lo que ingresa y lo que se tiene que explicar a las múltiples áreas para así dar respuesta a los requerimientos (Telecon Business Solutions, 2018). Belloch (2017), la persona se encarga de la elección o consulta del flujo de encargos documentarios en llevar el registro en adonde se encuentre el tipo de apuntes y la superioridad equivalente de dicho diploma. Si el antecedente se encuentra en remisión, los datos serán demostrados, provenientes de un origen, en caso que no coincidan serán desazones o se detendrá el documento. Refiere que los antecedentes pueden ser transformados siempre y cuando haya obligación y el registrador lo haya examinado.

Para el Centro Europeo del Conocimiento para la Tecnología de la Información-EKCIT (2021), se cuenta con los procesos, digitalización de documentos, sobre canales de información, tiene una posición central, mejorando los procesos del trabajo y asegurando alguna información. En el caso de la digitalización de documentos, es el proceso de captura del documento físico empleando como herramienta el lector óptico, la documentación física será convertida en versión digital que será almacenada en un espacio protegido céntrico. Los procedimientos que implique realizar resultan tediosos y muy costosos, empero, un proceso de digitalización organizado y planificado resulta esencial para que se aproveche correctamente las bondades que presentan los sistemas.

En cuanto a la ubicación central, el número de canales a través de los cuales el consultor llegara a las sucursales es muy amplio. Como resultado, amplios grandes volúmenes de informes no estarán estructurados y se distribuirán entre las diferentes modalidades de un organismo regulador. Un sistema de gestión documental que almacena y organiza todas las novedades sobre el quehacer diario de la profesión en un lugar clave. La colectividad tendrá que decidir qué colaboradores se pueden hipotecar para títulos ubicados en el distrito de paz debido

al sistema de licencias. Esta centralización de avisos implica la entrega de documentos, lo que acelera el trabajo (Effy ,2016).

En términos de mejorar el flujo de trabajo, un DMS puede convertir los flujos de trabajo en juicios más productivos y rentables. Mediante la automatización de dependencias, el sistema brindara una imagen completa del desarrollo del trabajo adentro en la comunidad. Marcar este proceso le permitirá adjuntar tareas sin terminar, averiguar cuales están completadas actualmente o mecanizar tareas repetitivas que ahorrarán tiempo organización. Finalmente, por seguridad de la información, se refiere al hecho de que muchas empresas almacenan sus documentos físicamente en sus archivos y así terminan perdiendo o corrompiendo los documentos. Los Dms abordan este rol. Al crear copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida se trabaja con la certeza de que todos sus nuevos datos se colocan de manera segura de la misma manera puede insertar el sistema, entre otras funcionalidades, restaurar los datos restaurados recuperados luego del desastre (Barreto & Villavicencio, 2017).

En cuanto a las dimensiones, capacidad de respuesta, para Cuatrecasas (2010), es la tendencia a ayudar a diferentes clientes y poder brindarles un servicio rápido y efectivo. Es decir, siempre debe anticipar que puede ayudar al cliente cuando sea necesario (oportuna) y el cliente encuentra útil esta ayuda (satisfactoria), lo que también implica que la capacidad de respuesta también se asocia a la agilidad, innovación, interés, habilidad, percepción, pero algo muy importante que es la solución del problema y la satisfacción del usuario con el servicio prestado.

Para la dimensión accesibilidad, Cuatrecasas (2010), definió accesibilidad como la capacidad de un servicio para acceder a él y esta se asocia a la facilidad para establecer contacto con este servicio. La dimensión de seguridad, Cuatrecasas (2010), define la seguridad como ocurre cuando no existe peligro, riesgos o sospecha de acceso al sistema.

En cuanto a la variable productividad laboral, según Koontz y Wehrich (2016), argumentan que la productividad es la relación entre insumos y bienes en un momento dado con atención a la clase. Productividad se define como la lista entre la cantidad de un bien y la demanda producida y la cantidad de producto utilizado. En minería, la productividad se utiliza para medir la productividad de

plantas, maquinas, empleados y trabajadores. Productividad en términos de colaboradores es similar a la productividad, desde un punto de vista de la sistematización, se manifiesta que poco o alguien produce productividad con la cantidad de insumos en el tiempo dado, la cantidad de artículos obtiene más. Productividad de las maquinarias y equipos entregados es un factor de sus atributos metódicos, esto no sucede con los colaboradores, se deben tomar en cuenta los componentes que lo afectan.

Al respecto, Bain (2017), indicó que la importancia reside en que es una herramienta comparativa para administradores y directivos de dependencias, ingenieros industriales, negociadores y representantes de la política; ya que llega a comparar la elaboración en múltiples escalones del procedimiento financiero (distribución, segmento o Estado) con los patrimonios gastados. Gaither y Frazier (2017), precisaron a la productividad refiriéndose a la cuantía de productos y servicios ejecutados mediante los recursos empleados. Es la medición del desenvolvimiento que comprende el cumplimiento de objetivos y la proporcionalidad entre logra resultados e insumos necesarios para obtenerlos. La productividad laboral es la fase que llega a medir como aquel indicador para permitir apreciar el nivel de cambio de la relación entre valor del bien y servicio en moneda permanente a través de la hora-hombre de personas empleadas.

En cuanto a las dimensiones de la productividad laboral, se tuvo a Koontz y Weihrich (2016), señalando a la eficiencia, efectividad y eficacia. En relación a la eficiencia, refirió como aquella relación que se tienen con todo recurso o ejecución de acciones, de la misma manera la relación entre el cúmulo de recursos empleados y el cúmulo de recursos que se estiman o programan y el nivel del aprovechamiento de todo recurso utilizado llegándose a transformar en producto.

En cuanto a la eficiencia, Koontz y Weihrich (2016), indicaron que se encuentra como un elemento muy vinculado a la productividad; siendo utilizado como un indicador de medición de productividad solamente estaría asociada la productividad al empleo de los recursos, considerándose solamente la cantidad más no la calidad de lo producido, se tiene en mayor consideración hacia el interior de la institución la búsqueda en todos los extremos de contar con mayor eficiencia obteniendo así un formato eficiente en el conjunto de la institución que permitirá

se materialice en el análisis y control implacable para llegar a cumplir el presupuesto de gastos, emplear el horario disponible y demás.

Para la dimensión efectividad, Koontz y Wehrich (2016), precisaron que la relación se presenta entre un resultado logrado y un resultado propuesto, permitiendo que se mida el nivel de cumplimiento en cuanto a los fines propuestos. Está considerado como criterio la cantidad, recae en los formatos efectivitas, aquel que la importancia radica en los resultados, sin tener importancia el costo que signifique. Por otro lado, la efectividad está vinculada con la productividad por medio del impacto en el alcance de mayores y mejores resultados.

Finalmente, la dimensión eficacia, Koontz y Wehrich (2016), señalaron que se encarga de valorar el impacto de aquello que se realiza, así como del producto o servicio prestado. No bastando con la producción al 100% de efectividad en cuanto a los servicios o productos que están fijados, involucrando cantidad y calidad, resultando indispensable que los mismos resulten ser los adecuados; como el logrado que satisfaga de forma real a los clientes e impactar en los mercados. Al analizar los indicadores referidos se llega a estimar que no podrían considerarse alguno de los mismos de manera separada, porque cada uno ofrece una medida parcializada de los resultados. En razón de lo citado se les debe considerar como indicadores necesarios en la medición de forma íntegra a la productividad (Fuentes, 2017).

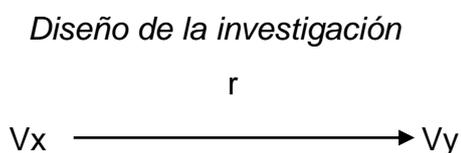
III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio presentó un paradigma positivista, se presenta cuando la investigación científica adquiere sistematización y estandarización en sus procesos (Baena, 2017). En cuanto al enfoque, es cuantitativo, ya que su principal preocupación es explicar, predecir y controlar la realidad, reduciendo sus campos de estudio a fenómenos observables y medibles (Baena, 2017) la presente indagación fue de tipo básica, que examinó, desarrolló y ahondó los conocimientos científicos mediante el cual se contó teniendo referencia la situación del momento de cada variable. Para ello, Baena, (2017), indicó que las indagaciones de nivel básica presentan nomenclaturas teóricas, que en el final no llega a generar alguna solución inmediata, todo aporte se presenta solamente con el intento de la mejora del conocimiento teórico–científico.

La investigación tuvo un diseño transversal no experimental, en el que las variables no fueron manipuladas durante el estudio. Escobar et al. (2018), explicando que la investigación cuantitativa no es empírica; esta es una investigación sistemática y empírica porque las variables independientes no serán manipuladas donde ocurrieron. Los diseños de encuestas transeccional o transversales tienen como objetivo recopilar información de forma inmediata, en un solo tiempo. El objetivo es describir las variables y estudiar su incidencia y su correlación en un periodo de tiempo determinado. Se podría decir, que es como tomar una foto de algo que está sucediendo. Los estudios perimetrales de causalidad tienen como objetivo comprender e implantar asociaciones de pertenencia entre las variables de la muestra considerada, mediante la búsqueda de correlaciones a partir de hipótesis, para ser probadas (Baena, 2017).

Figura 1



Donde:

V_x = Sistema de gestión documental

V_y = Productividad laboral

r = Correlación entre dichas variables

3.2 Variables y operacionalización

La definición conceptual de la variable gestión documental, Betancor (2016), señaló que presenta la agrupación de las normativas aplicadas en la administración de la documentación desde su aparición, siguiendo los flujos correspondientes finalizando en contar con documentación conservada que tuvo como producción las diferentes instituciones; en consecuencia resultan ser los colaboradores de la archivística las primeras personas con responsabilidad directa del proceso administrativo; en razón de ello se crean instrumentos para tenerlo controlado, generándole un valor adecuado para su siguiente proceso para recuperar la data existente y la documentación generada y almacenada conforme a las especificaciones técnicas requeridas por las instituciones.

La definición conceptual de la variable productividad laboral, Koontz y Weihrich (2016), expusieron que la productividad es la relación entre bienes e insumos en un momento dado que solo necesita atención para cada clase. La productividad en cuando a colaboradores es similar a la productividad, desde el punto de vista de la sistematización muestra que poco o alguien produce productividad con una determinada cantidad de insumos en un tiempo dado, la cantidad de artículos obtiene más.

En cuanto a la operacionalización de las variables, es un conjunto de estrategias o actividades para medir la variable gestión documental, tomando en cuenta aspectos de capacidad de respuesta, accesibilidad y seguridad, en el caso de la variable productividad laboral, sus dimensiones se consideran eficiencia, efectividad y eficiencia, medida por una herramienta de relación polinomial de tipo Likert.

3.3 Población muestra y muestreo

En el censo actual, la población es de 100 trabajadores en una institución pública. Escobar et al. (2018), explico que la población es el cúmulo de casos que coinciden con la descripción definitiva; compendio de los recursos de estudios que corresponden a un entorno en específico de acuerdo a donde se esté realizando la indagación. El muestro por conveniencia es la técnica de muestreo, más utilizada porque es extremadamente rápido, simple, económico y, además, los miembros suelen ser accesibles para formar parte de la muestra (Baena, 2017).

La unidad analítica está integrada por el personal administrativo de la institución pública.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio utilizó encuesta y al respecto, Escobar et al. (2018), precisó que las encuestas son formas de recaudar datos que gravitan en las listas ordenadas, válidas y visibles de accionar y entornos, por medio de grupos de clase y subclase. Se utilizó como estrategia metódica para recolectar datos a las encuestas, en razón de tener procedimiento adoptado y pueda emplearse cada instrumento en las entidades que trabajen con grupo de personas y con propiedad particular.

El instrumento utilizado fueron los cuestionarios que permitieron recabar datos sobre características de variables cuantitativas, las mismas que previamente fueron validadas para su aplicación. Baena, (2017), explicó qué herramienta es utilizada para una estrategia en el registro de datos sobre variables que tuvo en la encuesta.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para Baena, (2017), explicó que la eficiencia es la categoría en la que un instrumento representa un área definida de la persona que se mide o se quiere evaluar. En este estudio, para implementar el enfoque se consideran aspectos relevantes, se han tenido en cuenta componentes relevantes de la herramienta. El juicio de expertos es válido de la misma manera que se ha analizado y entendido, la relevancia que cada elemento del cuestionario (Ver anexo 5)

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Baena, (2017), explicó que es una herramienta de cálculo que describe los niveles en el momento que se llega aplicar de forma repetida al mismo sujeto en igual condición, que produzca resultados equivalentes. Al mismo tiempo, para conocimiento de la confiabilidad de la encuesta, se contó con el apoyo de una herramienta estadística de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, que permitió procesar la información, utilizando el programa SPSS v. 25.0 (Anexo 06, base de datos)

Tabla 1*Esquema de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	No. de ítems
Gestión documental	,931	20
Productividad laboral	,890	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

Interpretación: Se aprecia de la tabla 1, que la variable sistema de gestión documental y la variable productividad, presentan valores del alfa de Cronbach obteniendo ($\alpha=,931$ y $,890$), y su comparación con el baremo de interpretación, se determinó que los instrumentos tienen una confiabilidad alta y fuerte respectivamente, por lo que se procederá a su aplicación en la muestra determinada.

3.5. Procedimiento detallado

El procesamiento de los datos se realizó mediante la aplicación de dos formularios correspondientes a las variables de la indagación, donde cada ítem tiene un valor determinando según la escala de Likert que se aplicó. Luego se tabuló la información utilizando el programa SPSS V 25, también se elaboraron las tablas y figuras con los resultados en cuanto a sus niveles y rangos fijos, y finalmente se confrontaron las hipótesis, instituyendo antes que nada la correlación y significancia estadística tomando en cuenta un 5% de error.

3.6 Método de análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó en un ordenador, la interpretación de sus efectos se centró en los procesos de investigación cuantitativa y no en métodos computacionales. Baena, (2017), indicó que una vez recopilada la información, será trasladada a una matriz, lo que permitió registrar, así como corregir alguna data recopilada, con lo cual se podrá examinarlos. En la encuesta detallada, se realizó la estadística descriptiva en el proceso de agregación de información obtenida con el instrumento correspondiente el cual provee a cada tabla de frecuencias e histograma con sus porcentajes, utilizando el programa estadístico SPSS V 25 de estadísticas, lo que lleva a la interpretación de los resultados obtenidos. Finalmente,

en la estadística inferencial, se estableció la correlación existente entre las variables estudiadas mediante la prueba no paramétrica de regresión logística ordinal.

3.7 Aspectos éticos

Éticamente, se tuvo en cuenta el respeto irrestricto a los autores, ya que aquellos que fueron referenciados y citados para sustentar la investigación se utilizará la metodología APA séptima edición. Asimismo, se tomó en cuenta la mención a la responsabilidad social, ya que se tomó como referencia el estudio en campos relacionados. Finalmente, respetando la confidencialidad de la información, no revelando directa o indirecta o directa a los participantes los datos recopilados a través de la encuesta.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo

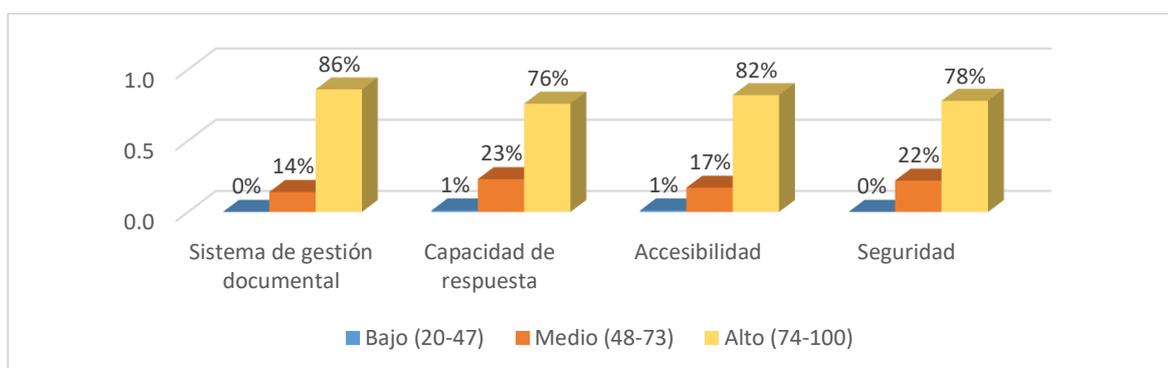
Tabla 2

Niveles de la variable gestión documental y sus dimensiones

	Sistema de gestión documental		Capacidad de respuesta		Accesibilidad		Seguridad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo (20-47)	0	0,0	1	1%	1	1%	0	0,0
Medio (48-73)	14	14%	23	23%	17	17%	22	22%
Alto (74-100)	86	86%	76	76%	82	82%	78	78%
TOTAL	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Figura 2

Niveles de la variable gestión documental y sus dimensiones.



Se desprende que los trabajadores de la institución pública el 86% perciben que el sistema de gestión documental presenta un nivel alto y el 14% un nivel medio; en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 76% lo percibe con nivel alto, el 23% con nivel medio y el 1% con nivel bajo; por su parte la dimensión accesibilidad el 82% de los trabajadores de la institución pública lo perciben con nivel alto, el 17% con nivel medio y el 1% con nivel bajo, finalmente, en cuanto a la dimensión seguridad el 78% lo perciben con nivel alto y el 22% con nivel medio.

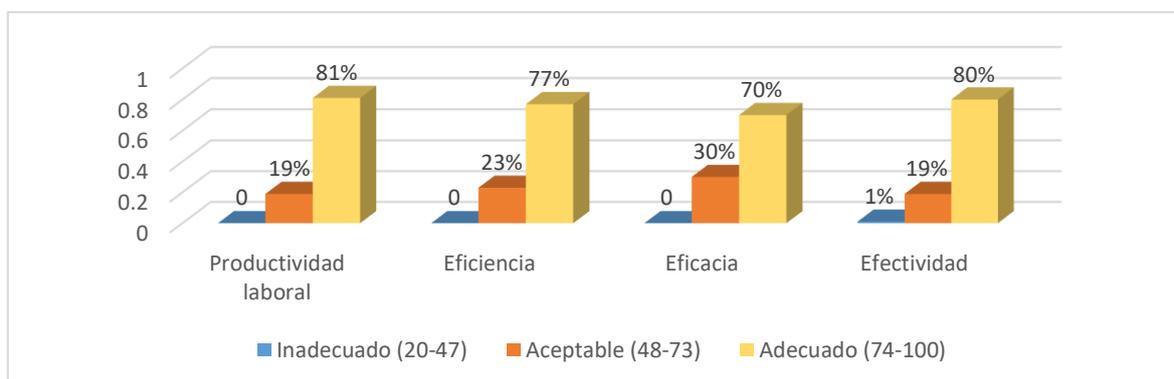
Tabla 3

Niveles de la variable productividad laboral y sus dimensiones

	Productividad laboral		Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Inadecuado (20-47)	0	0	0	0	0	0	1	1%
Aceptable (48-73)	19	19%	23	23%	30	30%	19	19%
Adecuado (74-100)	81	81%	77	77%	70	70%	80	80%
TOTAL	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Figura 3

Niveles de la variable productividad laboral y sus dimensiones.



Se desprende que los trabajadores de la institución pública el 81% perciben que la productividad laboral presenta un nivel adecuado y el 19% un nivel aceptable; en cuanto a la dimensión eficiencia el 77% lo perciben con nivel adecuado y el 23% lo perciben con nivel aceptable; asimismo el 70% de los trabajadores de la institución pública perciben a la eficacia con nivel adecuado y el 30% con nivel aceptable; finalmente, con relación a la dimensión efectividad el 80% lo perciben con nivel adecuado, el 19% lo perciben con nivel aceptable y el 1% con nivel inadecuado.

4.2. Contrastación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H₀: El sistema de gestión documental no incide significativamente en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

H_a: El sistema de gestión documental incide significativamente en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Nivel de Significancia: 95%

Si sig > 0.05, se acepta H₀

Si sig < 0.05, se rechaza H₀

Tabla 4

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	19,573				Nagelkerke	,408
Final	7,221	12,352	1	,000	McFadden	,398

Función de enlace: Logit. Función de enlace: Logit.

Interpretación: se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($x^2=12,352$; $p<0,05$). Ello significa que el sistema de gestión documental incide en la productividad laboral. Asimismo, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,408), indica que el modelo propuesto explica el 40,8% de incidencia hacia la productividad laboral.

Tabla 5

Bondad de ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	44,581	2	,000
Desviación	9,581	2	,008

Función de enlace: Logit.

Interpretación: se aprecia que el valor del modelo que se acerca a la verosimilitud es 44,581 y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 6

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
			Error				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Prod.Lab= Malo]	,226	2,087	,012	1	,914	-3,864	4,316
	[Prod.Lab= Alto]	-1,780	,744	5,718	1	,017	-3,239	-,321
	[Prod.Lab= Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[S.G.D = Eficiente]	-2,084	,374	31,055	1	,000	-2,817	-1,351
	[S.G.D = Regular]	-1,545	,762	4,109	1	,043	-3,039	-,051
	[S.G.D = Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende que el sistema de gestión documental incide en la productividad laboral de acuerdo a la significancia estadística 0,000 y 0,043 respectivamente en el nivel alto. Con lo cual se descarta la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , es decir, el sistema de gestión documental incide significativamente en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Comprobación de hipótesis específica 1

H_0 : El sistema de gestión documental no incide significativamente en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

H_a : El sistema de gestión documental incide significativamente en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Nivel de Significancia: 95%

Si sig > 0.05, se acepta H_0

Si sig < 0.05, se rechaza H_0

Tabla 7

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficiencia de la productividad laboral

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	Nagelkerke
Sólo intersección	16,601					,681
Final	7,472	9,128	1	,003	McFadden	,216

Función de enlace: Logit.

Interpretación: se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=9,128$; $p<0,05$). Ello significa que el sistema de gestión documental incide en la eficiencia de la productividad laboral. Se desprende que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,684), indica que el modelo propuesto explica el 68,4% de incidencia hacia la eficiencia de la productividad laboral.

Tabla 8

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficiencia de la productividad laboral

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Eficiencia=Malo]	-,230	2,085	,012	1	,912	-3,864	4,316
	[Eficiencia=Alto]	-1,212	,762	2,525	1	,002	-2,306	-,983
	[Eficiencia=Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[S.G.D =Eficiente]	-2,084	,374	31,055	1	,000	-2,614	-1,351
	[S.G.D =Regular]	-1,545	,762	4,109	1	,021	-2,831	-,041
	[S-G-D =Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende que el sistema de gestión documental incide en eficiencia de la productividad laboral de acuerdo a la significancia estadística 0,000 y 0,021 respectivamente en el nivel alto. Con lo cual se descarta la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , es decir, el sistema de gestión documental incide significativamente en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Comprobación de hipótesis específica 2

H_0 : El sistema de gestión documental no incide significativamente en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

H_a : El sistema de gestión documental incide significativamente en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Nivel de Significancia: 95%

Si $\text{sig} > 0.05$, se acepta H_0

Si $\text{sig} < 0.05$, se rechaza H_0

Tabla 9

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral

		Información de ajuste de los modelos			Pseudo R Cuadrado	
		Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell
Modelo	-2					,470
Sólo intersección	19,649					Nagelkerke ,474
Final	7,512		12,137	1	,000	McFadden ,132

Función de enlace: Logit.

Interpretación: se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=12,132$; $p<0,05$). Ello significa que el sistema de gestión documental incide en la eficacia de la productividad laboral. Se desprende además que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,474), indica que el modelo propuesto explica el 47,4% de incidencia hacia la eficacia de la productividad laboral.

Tabla 10

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Eficacia=Malo]	-1,064	,738	2,079	1	,094	-3,511	2,382
	[Eficacia=Alto]	,588	1,091	,291	1	,004	-1,550	2,726
	[Eficacia=Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[S.G.D=Eficiente]	-,434	,245	3,141	1	,016	-,1914	,2046
	[S.G.D=Regular]	,340	,744	,208	1	,008	-1,118	1,798
	[S.G.D=Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende que el sistema de gestión documental incide en eficacia de la productividad laboral de acuerdo a la significancia estadística 0,016 y 0,008 respectivamente en el nivel alto. Con lo cual se descarta la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , es decir, el sistema de gestión documental incide significativamente en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Comprobación de hipótesis específica 3

H_0 : El sistema de gestión documental no incide significativamente en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

H_a : El sistema de gestión documental incide significativamente en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

Nivel de Significancia: 95%

Si $\text{sig} > 0.05$, se acepta H_0

Si $\text{sig} < 0.05$, se rechaza H_0

Tabla 11.

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la efectividad de la productividad laboral

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	-2	21,715				,597
Final	10,906	10,809	1	,001	Nagelkerke	,601
					McFadden	,183

Función de enlace: Logit.

Interpretación: De la tabla 11 se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=10,809$; $p<0,05$). Ello significa que el sistema de gestión documental incide en la efectividad de la productividad laboral. Se desprende que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,601), indica que el modelo propuesto explica el 60,1% de incidencia hacia la efectividad de la productividad laboral.

Tabla 12

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia del sistema de gestión documental en la efectividad de la productividad laboral

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Efectividad =Malo]	-2,652	,772	11,803	1	,525	-4,166	-1,139
	[Efectividad =Alto]	-1,143	,753	2,302	1	,129	-2,620	,333
	[Efectividad =Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[S.G.D =Eficiente]	-1,865	,339	30,336	1	,000	-2,529	-1,202
	[S.G.D =Regular]	-1,646	,322	26,202	1	,000	-2,277	-1,016
	[S.G.D =Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende que el sistema de gestión documental incide en la efectividad de la productividad laboral de acuerdo a la significancia estadística 0,000 y 0,000 respectivamente en el nivel alto. Con lo cual se descarta la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , es decir, el sistema de gestión documental incide significativamente en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021.

V. Discusión

La finalidad de la presente indagación fue determinar la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021, situación que se considera de suma importancia dado que en la institución se viene realizando estrategias que permitan el adecuado uso y beneficios que contrae la sistematización de procesos en estos tiempos de pandemia lo cual se vea reflejado en los índices de productividad laboral de sus colaboradores, en ese sentido al realizar la contrastación de hipótesis general se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la incidencia del sistema de gestión documental en la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia en Lima; resultado similar se obtuvo con la investigación de Cepeda (2018), realizada para aplicar una plataforma que automatice todo procedimiento realizado por los requerimientos de trámites documentarios, presentado en un centro hospitalario, en la cual concluyó que se ha logrado índices de progreso significativo en la atención oportuna de los requerimientos demandados en el centro hospitalario, lo cual se vio reflejado en la mejora de los servicios calificados como óptimos que están proporcionados a todo usuario del servicio, con la automatización de los procesos; asimismo, Quispe & Vílchez (2017), en la indagación sobre las relaciones que se presentan por parte de la ejecución sistematizada de los trámites documentarios con el proceso de gestión en la cual concluyó, determinando la relevancia que presenta el hecho de implementar y ejecutar la sistematización de los procesos documentarios en beneficio de la sociedad y la institución municipal, resultando la optimización de los procesos.

En cuanto al sustento teórico sobre sistema de gestión documental se consideró que presenta la agrupación de las normativas aplicadas en la administración de la documentación desde su aparición, siguiendo los flujos correspondientes finalizando en contar con documentación conservada que tuvo como producción las diferentes instituciones; en consecuencia resultan ser los colaboradores de la archivística las primeras personas con responsabilidad directa del proceso administrativo; en razón de ello se crean instrumentos para tenerlo controlado, generándole un valor adecuado para su siguiente proceso para

recuperar la data existente y la documentación generada y almacenada conforme a las especificaciones técnicas requeridas por las instituciones (Betancor, 2016); asimismo Koontz y Wehrich (2016), expusieron que la productividad es la conexión insumos artículos en determinado tiempo con singular atención a la clase. Productividad la precisan como la lista entre la cantidad de bienes y necesidades producidas y la cifra de productos empleados. En la extracción, la productividad sirve para la evaluación de la productividad de los talleres, las maquinarias, las personales y los empleados. Productividad en términos de colaboradores es semejante al rendimiento, en un punto de vista sistematizado, se manifiesta que poco o alguien genera productividad con una cantidad de insumos en un tiempo determinado dado se llega a obtener el máximo de artículos. La productividad en las maquinarias y equipos está entregada como elemento de sus propiedades metódicas, no así con los colaboradores, se debe tener en consideración componentes que influyan en ella.

En cuanto al objetivo específico 1, fue determinar la incidencia de un sistema de gestión documental en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021, lo cual se refleja con los resultados obtenidos, esto es el 77% de los colaboradores de la institución pública perciben con nivel alto la eficiencia de la productividad laboral y un 23% con nivel medio, asimismo, al realizar la contrastación de esta hipótesis específica se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo que confirma el impacto del sistema de gestión documental en la eficiencia de la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia en Lima; resultado similar se obtuvo con la investigación de Castillo (2019), para diseñar el formato sistémico para la gestión de documentos en Venezuela, tuvo como objetivo general establecer los procedimientos y mejoras con el modelo de gestión documental presentado, en la cual llegó a concluir que la gestión documental está considerada como un proceso gerencial en búsqueda de reducir el costo y duración de acceso a la documentación, manejo amigable de documentos, con la información precisa y relevante que se obtenga con la respectiva agilidad de la información conllevando a tener una organización competitiva. También, Font (2019), en el estudio para implementar los procesos sistematizados que permitan la optimización de los procesos de gestión de

documentos, que desarrolla un centro superior universitario, en la cual concluyó, que los procesos sistematizados en los procesos de gestión de documentos lograron optimizar y conservar la documentación sensible, brindando una adecuada calidad de servicio con las estrategias de gestión documentaria, resultando en una mejora significativa en el servicio y la percepción del usuario.

En cuanto al sustento teórico sobre Teoría del sistema de información, De Cardona (2018), señaló que es un conjunto de vías que se relacionan con las direcciones con el objetivo de llenar las necesidades de asesoría que tienen las ocupaciones para una conspiración y correcta toma de decisiones. Effy (2016), refirió que un sistema está conformado por una matriz de integrantes que engranados conducen hacia el interés de metas, siendo en extremo importante la aceptación de comunicaciones, litigios y desarrollar salidas de forma organizada.

En cuanto a la eficiencia, Koontz y Weihrich (2016), indicaron que se encuentra como un elemento muy vinculado a la productividad; siendo utilizado como un indicador de medición de productividad solamente estaría asociada la productividad al empleo de los recursos, considerándose solamente la cantidad más no la calidad de lo producido, se tiene en mayor consideración hacia el interior de la institución la búsqueda en todos los extremos de contar con mayor eficiencia obteniendo así un formato eficiente en el conjunto de la institución que permitirá se materialice en el análisis y control implacable para llegar a cumplir el presupuesto de gastos, emplear el horario disponible y demás.

En cuanto al objetivo específico 2 fue determinar el impacto del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021, lo cual se refleja con los resultados obtenidos, esto es el 70% de los colaboradores de la institución pública califican con alto la eficiencia de la productividad laboral y 30% con promedio, además, al probar esta hipótesis en particular, el nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la incidencia del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia en Lima; resultado similar se obtuvo con la investigación de Reyes (2020), sobre diseñar un proceso sistematizado que permita gestionar la documentación que manipula el departamento del secretario general de un centro superior universitario, en la cual concluyó que al aplicar el

estándar ISO 15489, se obtuvo la significativa disminución del empleo habitual de fotocopias a emplearse, llegándose a reducir el tiempo estimado en la conservación de documentos, siendo además relevante llegar a estandarizar la cantidad de documentos y pueda así ser certificado; además, Salvatierra (2019), en la indagación sobre satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral, concluyó que existe fuerza significativa entre satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores del lugar mencionado, afirmando que de manera proporcional se incrementará la satisfacción laboral y que impactará de manera positiva en la productividad laboral.

En cuanto al sustento teórico sobre mejorar el flujo de trabajo, Un DMS puede convertir los flujos de labor en litigios más eficaces y lucrativos. Gracias a la automatización de las dependencias, el sistema proporcionará una imagen integral de los crecimientos de trabajo adentro de la colectividad. Este examen de procesos permitirá adjuntar las tareas incompletas, aprender aquellas que ahora han finalizado o mecanizar ocupaciones repetitivas que terminarán ahorrando tiempo a la organización. Para la seguridad de la información, se refiere a que muchas empresas mantienen sus documentos almacenados en archivos físicos y, de esta manera, la alternativa de que un estante termine perdido o deteriorado es suscripción. Los DMS solucionan este papelón. Estableciendo copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida disminuye de fase considerable. De esta forma, la administración trabaja con la seguridad de que toda su nueva está segura ubicada en un mismo estilo, sistema que puede insertar entre otras características, la recuperación de datos en riesgo de desastre (Barreto & Villavicencio, 2017). En cuanto a la dimensión eficacia, Koontz y Weihrich (2016), señalaron que se encarga de valorar el impacto de aquello que se realiza, así como del producto o servicio prestado. No bastando con la producción al 100% de efectividad en cuanto a los servicios o productos que están fijados, involucrando cantidad y calidad, resultando indispensable que los mismos resulten ser los adecuados; como el logro que satisfaga de forma real a los clientes e impactar en los mercados. Al analizar los indicadores referidos se llega a estimar que no podrían considerarse alguno de los mismos de manera separada, porque cada uno ofrece una medida parcializada de los resultados. En razón de lo citado se les debe considerar como indicadores necesarios en la medición de forma íntegra a la productividad (Fuentes, 2017).

En cuanto al objetivo específico 3 fue determinar la incidencia del sistema de gestión documental en la efectividad de la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima-2021, lo cual se refleja con los resultados obtenidos, esto es el 80% de los colaboradores de la institución pública perciben con nivel alto la eficacia de la productividad laboral, un 19% con nivel medio y el 1% con nivel bajo, asimismo, al realizar la contrastación de esta hipótesis específica se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la incidencia del sistema de gestión documental en la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia en Lima; resultado similar se obtuvo con la investigación de Cepeda (2018), realizada para aplicar una plataforma que automatice todo procedimiento realizado por los requerimientos de trámites documentarios en un centro hospitalario, en la cual concluyó que se ha logrado índices de progreso significativo en la atención oportuna de los requerimientos demandados en el centro hospitalario, lo cual se vio reflejado en la mejora de los servicios calificados como óptimos que están proporcionados a todo usuario del servicio, con la automatización de los procesos.

Además, Quispe & Vílchez (2017), en la indagación sobre las relaciones que se presentan por parte de la ejecución sistematizada de los trámites documentarios con el proceso de gestión respectivo, que concluyó, determinando la relevancia que presenta el hecho de implementar y ejecutar la sistematización de los procesos documentarios en beneficio de la sociedad y la institución municipal, resultando la optimización de los procesos. Asimismo, Castillo (2019), en la indagación para diseñar el formato sistémico para la gestión de documentos, concluyó que la gestión documental está considerada como un proceso gerencial en búsqueda de reducir el costo y duración de acceso a la documentación, manejo amigable de documentos, con la información precisa y relevante que se obtenga con la respectiva agilidad de la información conllevando a tener una organización competitiva.

En cuanto al sustento teórico sobre el trámite documentario ayuda a las corporaciones a proveer el registro de toda la crónica pasada y presente que a diario llega, notándose un ciclo de constante movimiento entre lo que ingresa y lo que se tiene que explicar a las múltiples áreas para así dar respuesta a los

requerimientos (Telecon Business Solutions, 2018). Belloch (2017), la persona se encarga de la elección o consulta del flujo de encargos documentarios en llevar el registro en adonde se encuentre el tipo de apuntes y la superioridad equivalente de dicho diploma. Si el antecedente se encuentra en remisión, los datos serán demostrados, provenientes de un origen, en caso que no coincidan serán desazones o se detendrá el documento. Refiere que los antecedentes pueden ser transformados siempre y cuando haya obligación y el registrador lo haya examinado. En el caso de la efectividad, Koontz y Wehrich (2016), precisaron que la relación se presenta entre un resultado logrado y un resultado propuesto, permitiendo que se mida el nivel de cumplimiento en cuanto a los fines propuestos. Está considerado como criterio la cantidad, recae en los formatos efectivitas, aquel que la importancia radica en los resultados, sin tener importancia el costo que signifique. Por otro lado, la efectividad está vinculada con la productividad por medio del impacto en el alcance de mayores y mejores resultados.

VI. Conclusiones

Primera

El sistema de gestión documental incide significativamente en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021, debido a que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,408), indica que el modelo propuesto explica el 40.8% de incidencia hacia la productividad laboral y la variable sistema de gestión documental incide en la productividad laboral considerando Wald= de 31,055 y $p < 0,05$.

Segunda

El sistema de gestión documental incide significativamente en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021, debido a que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,684), indica que el modelo propuesto explica el 68.4% de incidencia hacia la productividad laboral y la variable sistema de gestión documental incide en la eficiencia de la productividad laboral considerando Wald= de 31,055 y $p < 0,05$.

Tercera

El sistema de gestión documental incide significativamente en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021, debido a que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,474), indica que el modelo propuesto explica el 47.4% de incidencia hacia la productividad laboral y la variable sistema de gestión documental incide en la eficacia de la productividad laboral considerando Wald= de 3,141 y $p < 0,05$.

Cuarta

El sistema de gestión documental incide significativamente en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de pandemia, Lima- 2021, debido a que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,601), indica que el modelo propuesto explica el 60.1% de incidencia hacia la productividad laboral y la variable sistema de gestión documental incide en la efectividad de la productividad laboral considerando Wald= de 30,336 y $p < 0,05$.

VII. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a las autoridades de la institución pública del presente estudio, potenciar los logros obtenidos con el sistema de gestión documental midiéndolo con la efectividad en los indicadores de la productividad laboral.

Segunda

Se recomienda a las autoridades de la institución pública del presente estudio, promover y fortalecer el sistema de gestión documental, realizando capacitaciones en el manejo, a fin de que se vuelva una herramienta amigable que coadyuve en el desarrollo de las labores de los colaboradores, como estrategia de logro hacia la eficiencia de la productividad laboral,

Tercera

Se recomienda a las autoridades de la institución pública del presente estudio, continuar fortaleciendo su uso, realizar el feedback en base a los resultados de las evaluaciones que se desarrollen, para mejorar los indicadores de eficacia en la productividad laboral.

Cuarta

Se recomienda el desarrollo de otras investigaciones que sirvan de aporte a la comunidad científica sobre temas relacionados a la sistematización de la gestión documental como factor de influencia hacia los niveles de la productividad laboral.

Referencias

- Acevedo, R. (2015). *Ordenamiento Jurídico de la Gestión Pública*. Colegio de Abogados de Lima. <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/21ordenamiento.pdf>
- Adams, D. (2004). How CRM can change your organization. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/society/2004/jan/30/1>.
- AENOR, A. E. (2016). *Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios*. España: AENOR.
- Ahmad, H. S., Bazlamit, I. M., & Ayoush, M. D. (2017). Investigation of document management systems in small size construction companies in Jordan. *Procedia Engineering*, 182, 3-9.
- Akçay, M., ARDIÇ, İ., & Şendoğan, Ş. E. N. (2019, October). Document Management System. In *2019 3rd International Symposium on Multidisciplinary Studies and Innovative Technologies (ISMSIT)* (pp. 1-7). IEEE. https://www.odoo.com/es_ES/app/documents?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=LATAM-EN-Documents&utm_gclid=CjwKCAiAzrWOBhBjEiwAq85QZ987p_pzdbRkqRhCGFAd2R1oN8fuPKgju02IP9xONnoX3bh_csByhoCbBcQAvD_BwE&gclid=CjwKCAiAzrWOBhBjEiwAq85QZ987p_pzdbRkqRhCGFAd2R1oN8fuPKgju02IP9xONnoX3bh_csByhoCbBcQAvD_BwE
- Albújar, Carpio, A., Bravo Díaz, B., Chiroque García, O. (2018). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa, Ecuador, 2016-2017.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas.
- Álvarez, J. (2016). *Manual de Procedimientos Administrativos Operativos (MAPRO)*. Lima: Instituto Pacífico.
- Arizona Republic: Azcentral. <https://www.azcentral.com/story/news/local/2017/03/24/state-pay-12-million-nursinghomes-medicaid-delays/99595828/>.
- Baena Paz, G (2017) Metodología de la Investigación, 3ra edición

- http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barreto Y, & Villavicencio E, (2017). Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la Municipalidad Del Centro Poblado De Santa María de Huachipa
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4006/barreto_villavicencio.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bastidas Parraga, J. (2018). Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes.
- Bendezú González, M. D. L. A., López Riquelme, S. E., & Bodes Bas, A. (2019). Los archivos y su importancia en la gestión documental y su impacto en el sector empresarial cubano (Document Management and its Impact on Cuban Enterprise Sector). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2(1).
- Betancor Pérez, F. (2 de noviembre de 2016). *Transparencia, gestión documental y archivos*. La Provincia
<https://www.laprovincia.es/opinion/2016/11/02/transparenciagestion-documental-archivos/876739.html>
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Editorial La Muralla S.A.
- Bjuggren, C. M. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*, 157, 138-157.
- Bustamante, M.; Hernández, J., y Yáñez, L. (s.f.). “Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca”. En: *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud*. Año 5, N°11
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Brown, K. (24 de marzo de 2017). State to pay \$12 million to nursing homes for Medicaid delays.
- Cabanaconza, P. (2019). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos-Seguro Integral de Salud, Lima 2016

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9013/Cabanaconza_TP A. pdf.](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9013/Cabanaconza_TP_A.pdf)

Centro Europeo del Conocimiento para la Tecnología de la Información-EKCIT

(2021) ¿Qué es un sistema de gestión documental?

<https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>

Cepeda Gamio, P. (2018) Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima, 2016

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4404>

Cohen, S. (10 de setiembre de 2018). Bringing Environmental Sustainability into Organizational Management. *State of the Planet. Columbia University.*
[https://blogs.ei.columbia.edu/2018/09/10/bringing-environmental-sustainabilityorganizational-management/.](https://blogs.ei.columbia.edu/2018/09/10/bringing-environmental-sustainabilityorganizational-management/)

Coleman, E. (8 de diciembre de 2017). Waukegan District 60 making digital copies of six million students. *Chicago Tribune.*
[https://www.chicagotribune.com/suburbs/lakecounty-news-sun/ct-Ins-waukegan-60-digitizing-records-st-1209-20171207-story.html.](https://www.chicagotribune.com/suburbs/lakecounty-news-sun/ct-Ins-waukegan-60-digitizing-records-st-1209-20171207-story.html)

Cuatrecasas, LI (2012) Gestión de la calidad total. Editorial Díaz de Santos. ISBN. Ebook: 9788499693538.
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/cuatrecasas-arbos-lluis-gestion-de-la-calidad-total-L27003530106.html>

Durand Álvarez, L., & Romero Maita, R. (2019). Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top Huancayo, 2019. Universidad Continental.
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FC E_308_Durand_Alvarez_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FC_E_308_Durand_Alvarez_2019.pdf)
EcuRed contributors. (2020). Desempeño laboral.
https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=3488744

Drucker, P (2019), Enseñanzas de Peter Drucker en los tiempos del Covid-19
<http://revistacontactord.com/ensenanzas-de-peter-drucker-en-los-tiempos-del-covid-19/>

- Effy, O (2016) Administración de los sistemas de información
<http://online.anyflip.com/vede/bzci/mobile/index.html>
- Empresarial y laboral, (2021) <https://revistaempresarial.com/actualidad-empresarial/novedades/la-gestion-documental-incrementa-productividad-y-minimiza-fraudes/>
- Fedulova, I., Voronkova, O. Y., Zhuravlev, P., Gerasimova, E., Glyzina, M., & Alekhina, N. A. (2019). Labor productivity and its role in the sustainable development of economy: on the example of a region. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(2), 1059.
- Franco, B. F., & Pérez, R. P. (2018). El modelo de gestión de documentos y administración de archivos de la red de transparencia y acceso a la información (RTA). Implementación y evaluación. In *La función de archivo y la transparencia en España* (pp. 125-132). Universidad Complutense de Madrid.
- Gaither, N y Frazier, G (2017), Administración de producción y operaciones, octava edición.
<https://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0671.%20Administraci%C3%B3n%20de%20producci%C3%B3n%20y%20operaciones.pdf>
- García-González, M. S. (2018). *Administración electrónica: de la evidencia de la gestión de documentos a la documentación de la gestión de procesos institucionales locales* (Doctoral dissertation, Universidad de Murcia).
- González, E. S., & Hernández, F. F. (2016). La pérdida de productividad laboral atribuible al tabaquismo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(2), 57-60.
- González, E. S., & Hernández, F. F. (2018). Costo social por pérdida absoluta de productividad laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(1), 33-39.
- INEGI. (2015). Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015.
<https://books.google.com.pe/books?id=58HODwAAQBAJ&pg=PA1&dq=productividad+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjppcygjcDpAhVWlbgGHR03BCcQ6AEIJzAA#v=o nepage&q=productividad%20laboral&f=false>
- Ircañaupa, R. (2017). Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad de baldosas cerámicas, en la línea de producción enaplic 3 de

la empresa cerámica lima s.a, s.m.p.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10368/lrca%C3%B1aupa_MRW.pdf?sequence=1

- Ismael, A., & Okumus, I. (2017). Design and Implementation of an Electronic Document Management System. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 1(1), 9-17.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186.
- Jiménez, J., & Alvarado, R. (2018). Efecto de la productividad laboral y del capital humano en la pobreza regional en Ecuador. *Investigaciones Regionales- Journal of Regional Research*, (40), 141-165.
- Kendall, F. P., & Kendall McCreary, E. (2007). *Kendall's músculos: Pruebas funcionales, postura y dolor* (5ª ed.). Madrid: Marbán.
- Koontz, M. y Weihrich, A. (2016). *Motivación y Productividad laboral*. 2016
- Koopmans, T. C. (1951). *Activity Analysis of Production and Allocation*. New York: Wiley.
- Leonardo, G. (2018). La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la Empresa Novaplaza, Huaraz – 2018. Tesis. Repositorio de la universidad César Vallejo. Lima.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29055>
- Lomas Púa, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.
- Ma, Y., Zhang, Q., & Yin, H. (2020). Environmental management and labor productivity: The moderating role of quality management. *Journal of environmental management*, 255, 109795.
- Martínez Pizarro, L., Tejada Artigas, C. M. (2019). Normas de competencia laboral de la gestión documental.
- McCullough, E. B. (2017). Labor productivity and employment gaps in Sub-Saharan Africa. *Food policy*, 67, 133-152.
- Neira, N., Salinas L., (2017). *Productividad laboral, resultado de las organizaciones*. 2017

- Obukhov, A., Krasnyanskiy, M., & Nikolyukin, M. (2020). Algorithm of adaptation of electronic document management system based on machine learning technology. *Progress in Artificial Intelligence*, 1-17.
- Organización de Estado Americanos-OEA (2017). <http://www.citel.oas.org/es/Paginas/About-Citel.aspx>
- Pavón Piero, A., Zárate Rafael, M., Falcón, Carlos E., (2018). El control interno en la productividad de la gestión administrativa del área de tesorería, España.
- Pinazo, G., Dinerstein, N., & Córdoba, F. (2017). Un aporte a la discusión sobre la productividad laboral en la Industria Argentina. *Cuadernos de economía crítica*, 3(6), 101-125.
- Quispe, J & Vílchez, J (2017) Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac.
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2871>;
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2798518>
- Rada Maza, J. G. (2018). *La gestión documental en las Empresas Públicas de la ciudad de Cartagena* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Rodríguez, J. F. G., Ramírez, A. A., Pérez, L. M., Meza, J. R., & Ramos, R. R. (2019). Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México. *Investigación operacional*, 40(2), 249-254.
- Salinas, M. (2017). Motivación y desempeño laboral del personal docente del colegio 125 Ricardo Palma en San Juan de Lurigancho, 2017
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39638/SALINAS_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvatierra Martínez, E. M. (2019). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo-2019.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37610>
- Soto, M (2019) Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66/browse?type=author&value=Soto+Mart%C3%ADnez%2C+Marco+Antonio>

- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Torres Muñoz, N. (2018). Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.
- Tovar, E. V. (2018). El programa de gestión documental.
- Vásquez, M. (2018). Motivación intrínseca y productividad laboral (Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos). Tesis. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Sistema de gestión documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera el Sistema de Gestión Documental incide en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué manera el Sistema de Gestión Documental incide en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, 2021?</p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión Documental incide en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021?</p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión Documental incide en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documental en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documental en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p> <p>Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documental en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p> <p>Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documental en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p>	<p>Hipótesis general: El Sistema de Gestión Documental incide significativamente en la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p> <p>Hipótesis específicas: El Sistema de Gestión Documental incide significativamente en la eficiencia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p> <p>El Sistema de Gestión Documental incide significativamente en la eficacia de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p> <p>El Sistema de Gestión Documental incide significativamente en la efectividad de la productividad laboral en los trabajadores de una institución pública en tiempos de Pandemia, Lima-2021</p>	Variable 1: Sistema de Gestión Documental				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			D1: Capacidad de respuesta	- Registro de documentos - Control - Clasificación	1-3 4-5 6-7	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo (20-47) Medio (48-73) Alto (74-100)
			D2: Accesibilidad	- Rapidez - Procesamiento - Soluciones	8-10 11-12 13-14	(2) En desacuerdo (3) Indiferente	
			D3: Seguridad	- Sistema de atención - Protección de información	15-17 18-20	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	
			Variable 2: Productividad laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Eficiencia	- Optimización de recursos - Disponibilidad - Cumplimiento de objetivos	1-3 4-5 6-7	(1) Totalmente en desacuerdo	Ineficiente (20-47) Regular (48-73) Eficiente (74-100)
			D2: Eficacia	- Resultados - Planeamiento	8-10 11-14	(2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo	
			D3: Efectividad	- Alcanzar metas - Valor agregado	15-17 18-20	(5) Totalmente de acuerdo	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 100 trabajadores de la institución pública</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra no probabilística.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estará conformada por 80 trabajadores de la institución pública.</p>	<p>Variable 1: Sistema de Gestión Documental</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Laura Liliana Curotto Vásquez Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Institución pública Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p>Variable 2: Productividad laboral</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Laura Liliana Curotto Vásquez Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Institución pública Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25.</p> <p>INFERENCIAL: Regresión lineal ordinal</p>

Anexo 2 Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Sistema de gestión documental

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Betancor (2016), señaló que presenta la agrupación de las normativas aplicadas en la administración de la documentación desde su aparición, siguiendo los flujos correspondientes finalizando en contar con documentación conservada	Es el conjunto de actividades para medir la variable Sistema de gestión documental considerando las dimensiones, capacidad de respuesta, accesibilidad y seguridad; medido con un instrumento de escala politómica de tipo Likert.	D1: Capacidad de respuesta	-Registro de documentos -Control -Clasificación	1-3 4-5 6-7	Bajo Medio Alto
		D2: Accesibilidad	-Rapidez -Procesamiento -Soluciones	8-10 11-12 13-14	
		D3: Seguridad	-Sistema de atención -Protección de información	15-17 18-20	

Fuente: Elaboración propia.

Variable Dependiente: Productividad laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Koontz y Weihrich (2016), expusieron que la productividad es semejante al rendimiento del colaborador, en un punto de vista sistematizado, se manifiesta que alguien genere productividad con una cantidad de insumos en un tiempo determinado.	Es el conjunto de actividades para medir la variable productividad laboral considerando sus dimensiones, eficiencia, eficacia y efectividad; medido con un instrumento de escala politómica de tipo Likert.	D1: Eficiencia	- Optimización de recursos - Disponibilidad - Cumplimiento de objetivos	1-3 4-5 6-7	Eficiente Regular Ineficiente
		D2: Eficacia	- Resultados - Planeamiento	8-10 11-14	
		D3: Efectividad	- Alcanzar metas - Valor agregado	15-17 18-20	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03
Confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8439	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8439	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Variable sistema de gestión documental

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

Variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

Tabla

Valores Alfa de Cronbach

Condición	Acotación
De -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja, No es Confiable
De 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
Del 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad
De 0,90 AL 1,00	Alta-Confiabilidad

Fuente: "Soto Quiroz (2015), *Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos*".

Interpretación: Se aprecia que la variable sistema de gestión documental y la variable productividad, presentan valores del alfa de Cronbach obteniendo ($\alpha=$,931 y ,890), y su comparación con el baremo de interpretación, se determinó que los instrumentos tienen una confiabilidad alta y fuerte respectivamente, por lo que se procederá a su aplicación en la muestra determinada.

Anexo 04
Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta							
1	El sistema permite un rápido y oportuno registro de documentos	x		x		x		
2	Se cumple con los plazos establecidos del registro de documentos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas	x		x		x		
3	Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional	x		x		x		
4	Los procesos del Sistema de gestión documental se encuentran sujetos a control institucional	x		x		x		
5	Se cumple el flujograma indicado para los procesos del Sistema de gestión documental	x		x		x		
6	La clasificación de los trámites documentarios logra gestionar soluciones oportunas e inmediatas	x		x		x		
7	Las soluciones brindadas con la clasificación de documentos satisfacen las expectativas de los usuarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El sistema de gestión documental para la atención al usuario cumple con lo exigido en cuanto al tiempo de acceso	x		x		x		
9	El sistema de gestión documental cuenta con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento con la celeridad de sus procesos	x		x		x		
10	<u>El sistema de gestión documental satisfacen</u> la necesidad del usuario, por el tiempo de atención oportuno	x		x		x		
11	El sistema de gestión documental cumple con los horarios del proceso de accesibilidad establecido	x		x		x		
12	Los tiempos de espera en el procesamiento del Sistema de gestión documental son los adecuados	x		x		x		
13	Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de gestión documental.	x		x		x		
14	Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	

15	El sistema de gestión documental permite otros sistemas de atención al usuario respaldando la seguridad del sistema de atención	x		x		x	
16	El sistema de gestión documental asegura ausencia de fallas	x		x		x	
17	El sistema de gestión documental permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes del sistema de atención	x		x		x	
18	El sistema de gestión documental garantiza protección de la información	x		x		x	
19	El sistema de gestión documental permite efectuar backs up programados	x		x		x	
20	El sistema de gestión documental admite la creación de usuarios para su manejo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Existe suficiencia** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dr/~~ Mg: **Dra. Violeta Cadenillas Albornoz**

DNI:09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

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

18 de octubre del 2021


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPP# 1009748659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	¿Considera Ud., que la institución pública genera procedimientos adecuados con la optimización de recursos para el cumplimiento del servicio al contar con un efectivo uso del sistema de gestión documental?	x		x		x		
2	¿Considera Ud., que la optimización de los recursos es el adecuado para la aplicación del sistema de gestión documental?	x		x		x		
3	¿Considera Ud., que la carencia de herramientas tecnológicas, inmobiliario y la estrechez en los espacios físicos limitan el uso del sistema de gestión documental?	x		x		x		
4	¿Considera Ud., que se descuida la innovación a pesar de la disponibilidad del recurso humano y material, por falta de presupuesto, teniendo cuenta el desarrollo del sistema de gestión documental?	x		x		x		
5	¿Considera Ud., que los colaboradores se involucran oportunamente en el cumplimiento del objetivo con la aplicación del sistema de gestión documental?	x		x		x		
6	¿Considera Ud., que los jefes dan a conocer el cumplimiento de objetivos así como las pautas del conocimiento y aplicación del sistema de gestión documental?	x		x		x		
7	¿Considera Ud., que los jefes inmediatos planifican para el logro de los objetivos, una serie de actividades que recogen en matriz FODA?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Eficacia								
8	¿Considera Ud., que los jefes dan plena disponibilidad para trabajar en el área?	x		x		x		
9	¿Considera Ud., que la disponibilidad de tiempo adicional a la actividad laboral es una constante en los trabajadores para el cumplimiento de metas?	x		x		x		
10	¿Considera Ud., que las tareas asignadas complementadas con el empleado en la aplicación del sistema de gestión documental, son distribuidas parcialmente entre los colaboradores para obtener buenos resultados?	x		x		x		
11	¿Considera Ud., que cuando los colaboradores cumplen las metas, la institución pública promueve el reconocimiento económico y social designando a mejores puestos?	x		x		x		
12	¿Considera Ud., que los aportes de los colaboradores para la mejora son valorados por los jefes superiores?	x		x		x		
13	¿Considera Ud., que los jefes aportan nuevos enfoques con la aplicación del sistema de gestión documental para los cambios y los colaboradores se unen a ellos?	x		x		x		
14	¿Considera Ud., que la institución pública tiene normas adecuadas para el reconocimiento de los logros de sus colaboradores con la puesta en marcha de este nuevo sistema de gestión documental?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Efectividad								
15	¿Considera Ud., que las tareas asignadas a cada trabajador guardan relación con las habilidades de cada uno, considerando la puesta en marcha de este nuevo sistema de gestión documental?	x		x		x		
16	¿Considera Ud., que para el cumplimiento de tareas los jefes ayudan a retroalimentar su conocimiento, teniendo en cuenta la puesta en marcha de este nuevo sistema de gestión documental?	x		x		x		
17	¿Considera Ud., que las tareas encomendadas se cumplen solo bajo mecanismo de presión, a pesar de contar con la herramienta de apoyo como el sistema de gestión documental?	x		x		x		

18	¿Considera Ud., que el esfuerzo que realizan los colaboradores para el logro de resultados, <u>influyen</u> en las condiciones laborales?	x		x		x	
19	¿Considera Ud., que los colaboradores son seleccionados estratégicamente según sus resultados y habilidades como para poder desarrollar y utilizar el sistema de gestión documental?	x		x		x	
20	¿Considera Ud., que la distribución de recursos que realiza su jefe inmediato es en función a sus habilidades y necesidades?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Existe suficiencia** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dr/~~ Mg: **Dra. Violeta Cadenillas Albornoz**

DNI:09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

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

18 de octubre del 2021


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 DNI: 1009748659

Firma del Experto Informante.

Anexo 05
Juicio de expertos

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Violeta Cadenillas Albornoz	Doctora	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 06
Base de datos

VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

No.	D1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							D2: ACCESIBILIDAD							D3: SEGURIDAD						D1	D2	D3	V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	32	31	25	88
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	25	26	22	73
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	31	30	95
5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	27	25	27	79
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	27	26	28	81
7	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	29	26	24	79
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
9	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	29	29	22	80
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	28	24	83
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	29	29	23	81
13	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	28	24	76
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	27	24	79
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	24	79
16	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	25	24	74
17	5	4	5	5	3	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	27	29	22	78
18	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	29	28	24	81
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29	27	20	76
20	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	34	33	25	92
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	32	31	24	87
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	28	24	83
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	29	24	82
24	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	31	32	27	90
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	28	29	25	82

26	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	17	18	19	54
27	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	26	26	21	73
28	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	31	32	29	92
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	28	31	21	80
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	28	29	23	80
31	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	30	30	25	85
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	24	28	23	75
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80
34	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	29	33	26	88
35	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80
36	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	27	28	23	78
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	29	28	22	79
38	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	33	35	27	95
39	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	29	25	21	75
40	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	28	30	23	81
41	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	30	33	25	88
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	29	31	24	84
43	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	26	27	23	76
44	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	26	27	23	76
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	28	24	82
46	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	29	28	22	79
47	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	33	35	25	93
48	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	29	33	27	89
49	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	29	30	26	85
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	27	28	18	73
51	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	35	30	95
52	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	31	32	25	88
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	35	30	99

54	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	27	24	74
55	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	29	24	80
56	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	27	27	24	78
57	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	26	28	22	76
58	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	24	23	21	68
59	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	33	31	26	90
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	35	34	29	98
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	34	32	28	94
62	5	5	5	3	3	4	4	4	1	1	5	3	3	1	1	3	3	3	3	29	18	16	63
63	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	30	30	27	87
64	5	5	5	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	28	26	26	80
65	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	32	32	25	89
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	28	29	27	84
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27	28	23	78
68	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	3	4	4	4	28	31	22	81
69	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	29	31	22	82
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
71	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	33	33	28	94
72	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	26	27	22	75
73	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	30	30	25	85
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	35	30	99
75	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	28	25	23	76
76	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	31	28	26	85
77	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	27	28	24	79
78	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	21	22	23	66
79	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	30	30	24	84
80	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	30	31	27	88
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80

82	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	29	28	21	78
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	29	24	81
84	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	34	30	96
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	28	29	25	82
87	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	30	29	28	87
88	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	31	28	25	84
89	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	28	24	76
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	29	24	81
91	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25	26	24	75
92	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	31	31	24	86
93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	28	30	26	84
94	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	30	26	27	83
95	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	28	28	21	77
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	29	24	80
97	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	28	30	25	83
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	27	28	23	78
99	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	3	4	4	4	5	28	31	22	81
100	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	29	31	22	82
VARIANZA	0.31	0.40	0.43	0.66	0.57	0.36	0.37	0.48	0.63	0.48	0.37	0.37	0.29	0.46	0.50	0.52	0.57	0.51	0.28	0.49				

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL																								
No.	D1: EFICIENCIA							D2: EFICACIA							D3: EFECTIVIDAD				D1	D2	D3	V2		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18					P19	P20
1	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	29	30	28	87
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	33	28	25	86
3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	28	28	20	76
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	34	33	30	97
5	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	29	30	26	85
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	30	28	30	88
7	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	31	33	26	90
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
9	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	5	26	25	28	79
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	34	34	30	98
11	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	26	28	24	78
12	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	26	23	20	69
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	28	26	21	75
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	35	29	26	90	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	27	24	78
17	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	2	5	4	5	4	4	2	2	33	28	21	82
18	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	5	5	5	4	4	30	27	27	84
19	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	31	26	23	80
20	5	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	26	21	30	77
21	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	29	28	26	83
22	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	30	28	24	82
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	34	31	27	92
24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	33	34	26	93
25	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80

26	3	5	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	22	27	16	65
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	28	26	23	77
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	34	32	26	92
29	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	1	4	2	4	4	28	25	18	71
30	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	30	27	28	85
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	29	28	25	82
32	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	33	30	95
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	28	24	81
34	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	34	28	24	86
35	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	33	28	28	89
36	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	26	25	24	75
37	4	5	3	3	4	2	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	25	28	30	83
38	5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	30	33	30	93
39	3	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	23	23	24	70
40	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	30	29	26	85
41	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	29	32	25	86
42	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	29	32	25	86
43	4	5	5	4	5	1	4	4	4	3	5	2	2	4	4	5	3	5	5	4	28	24	26	78
44	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	2	2	4	4	5	3	5	5	4	30	24	26	80
45	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	29	31	29	89
46	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	31	29	26	86
47	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	32	33	30	95
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
49	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	30	31	25	86
50	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	27	26	28	81
51	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	32	33	29	94
52	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	28	23	23	74
53	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	33	35	26	94

54	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	27	24	78	
55	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	31	28	29	88
56	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	29	31	22	82
57	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	27	30	21	78
58	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	27	28	24	79
59	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	30	24	87
60	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	31	30	95
61	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	29	32	30	91
62	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	27	35	28	90
63	3	5	5	5	4	1	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	28	31	25	84
64	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	31	32	29	92
65	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	20	12	60
66	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	29	24	81
67	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	28	24	78
68	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	29	28	22	79
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	34	33	30	97
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100
71	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	32	33	28	93
72	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	31	27	24	82
73	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	32	29	26	87
74	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	32	31	29	92
75	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	28	24	86
76	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	34	30	97
77	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	33	34	29	96
78	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	3	3	33	32	18	83
79	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	3	4	3	29	28	25	82
80	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	30	34	29	93
81	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	28	33	30	91

82	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	28	24	84
83	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	31	27	25	83
84	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	33	34	30	97
85	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28	26	24	78
86	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	26	24	20	70
87	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	30	28	22	80
88	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	30	33	27	90
89	4	5	4	5	4	3	2	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	27	22	24	73
90	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	34	30	28	92
91	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	26	22	24	72
92	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	31	27	25	83
93	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	33	34	30	97
94	4	4	4	4	4	5	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	26	24	76
95	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	26	24	20	70
96	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	30	28	22	80
97	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	30	33	27	90
98	3	5	5	5	4	1	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	28	31	25	84
99	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	31	32	29	92
100	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	20	12	60
VARIANZA	0.41	0.26	0.33	0.35	0.42	1.41	0.98	0.52	0.63	0.73	0.45	0.98	0.79	0.47	0.60	0.72	0.63	0.55	0.48	0.67				