



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior  
de Justicia del Santa, Chimbote 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ruiz Ravello, Maritza Fiorella (ORCID: 0000-0002-0077-6058)

**ASESOR:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del estado

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres Jorge y Virginia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo han contribuido a que hoy cumpla un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y coraje, de no temer las adversidades y tener presente que Dios está conmigo siempre.

Maritza Ruiz.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios por ser mi guía en cada paso que doy, al docente Roberto Flores Fiestas por los aportes en la elaboración del presente estudio, y a los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa que participaron en la fase de recolección de datos.

La autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos.	16
3.6 Método de análisis de datos.	17
3.7 Aspectos éticos.	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Prueba de normalidad de ShapiroWilk para el software de trabajo remoto y la gestión documental	19
Tabla 2. Nivel de la relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental	20
Tabla 3. Nivel del software de trabajo remoto de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021	20
Tabla 4. Nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021	21
Tabla 5. Nivel de relación entre la consecución de objetivos y la gestión documental	21
Tabla 6. Nivel de relación entre la confianza y la gestión documental	22
Tabla 7. Nivel de relación entre el placer y la gestión documental	22
Tabla 8. Nivel de relación entre el confort y la gestión documental	23

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Esquema de diseño de investigación correlacional	13
Figura 2. Nivel de relación entre del software de trabajo remoto y la gestión documental	18

## Resumen

El estudio, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es relacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra probabilística y técnica de muestreo aleatorio simple, constituida por 145 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario “Software de trabajo remoto” y el cuestionario “Gestión documental”, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, figura de dispersión de puntos y la prueba no paramétrica Rho de Sperman. Entre sus resultados, se determinó que, el software es percibido como regular por el 66% de trabajadores y a la vez la gestión documental como regular por el 62% de trabajadores. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel fuerte ( $Rho=0,732$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre el software y la gestión documental.

**Palabras clave:** Software, trabajo remoto, gestión documental.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between the implementation of remote work software and the document management of the Superior Court of Santa, Chimbote - 2021. The type of study, according to its level of scope is relational, whose study design is non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. We worked with a probabilistic sample and simple random sampling technique, consisting of 145 workers. For data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: questionnaire "Implementation of remote work software" and the questionnaire "Document management", data were collected and analyzed by means of frequency tables, point dispersion figure and the nonparametric Sperman's Rho test. Among the results, it was determined that the implementation of the software is perceived as regular by 66% of the workers and at the same time document management is perceived as regular by 62% of the workers. It was concluded that there is a strong ( $Rho=0.732$ ) and significant ( $P\text{-value } 0.000 < 0.05$ ) direct relationship between software implementation and document management.

**Keywords:** Software, remote work, document management.

## I. INTRODUCCIÓN

La intempestiva interrupción de la marcha económica a motivo del Covid-19, repercutió en asumir perjuicios en sectores como el comercio, turismo y principalmente el trabajo. Es así que, de acuerdo al informe de la Organización Internacional de Trabajo (2021) se afirmó que el 93% de trabajadores activos se hallan en países que aplicaron cierres presenciales como medida sanitaria, por lo que las alternativas de continuidad se han basado en la adaptación a un teletrabajo, teniendo una estimación mundial en 59%.

Es menester señalar que el teletrabajo como medida laboral se generó a la par con la globalización, siendo que el 70% de las organizaciones en Latinoamérica antes de la crisis no consideró al teletrabajo como opción, aunque frente a la crisis es conmemorable como México es el pionero con el 38% de avance (Hernández, 2020).

Respecto a la tendencia de Chile, Ecuador y Perú se conoce como menos del 26% de ciudadanos ejercían teletrabajo, en contraste a la actualidad con una tasa del 80% virtualmente activo para sus labores, la súbita inserción virtual evidenció como el 74% de las organizaciones no estaba preparada para el cambio, así mismo las dificultades sociales de los latinoamericanos para conciliar su actividad laboral y familiar también se presentó como amenaza (Pereira y Díaz, 2021). No obstante, no todo ha sido malo, puesto que se informó como la productividad de procesos aumento en 85% debido a la flexibilidad y el rendimiento de los colaboradores incremento en 13% (Internacional Workplacegroup, 2020).

Para el Perú la continuidad laboral se favoreció por el home office o trabajo remoto, por lo que a fines junio del 2020 el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) reconoce que cerca de 200 000 peruanos ya realizan trabajo remoto (Comunal, 2020). Asimismo, de acuerdo a un estudio de la situación nacional se identificó como el 89% de las principales organizaciones trabaja de manera remota, donde solo el 39% mantiene al total de sus equipos operativos, aunque de otro lado se evidencia que el 33% de los colaboradores no se hallan capacitados para la labor

remota, generando una disminución de productividad en los procesos, atención y burocracia en 28% (Isil, 2020).

Respecto al sujeto de estudio, se presenta a la Corte Superior de Justicia del Santa dedicado a brindar solución oportuna a conflictos de forma igualitaria y justa respetando los derechos de las personas a través de un grupo de servidores y magistrados, quienes a razón de la crisis sanitaria migraron sus actividades laborales desde sus domicilios, haciendo uso del software interno de la institución con la finalidad de agilizar la documentación y procesos legales paralizados, así como los casos ingresados durante el apogeo de la pandemia.

No obstante, la implementación remota se caracterizó por la débil capacitación de los trabajadores de la corte, quienes en una parte se resisten aprender un modelo virtual y otros no cuentan con los medios óptimos para desarrollar su labor insistiendo el apoyo económico de la entidad, sumado a ello a inicios del cambio se evidenció la desactualización del sistema interno, el mismo que en repetidas ocasiones mantiene paros o bien llamadas caídas de operatividad que impiden la correcta funcionalidad y atención a los ciudadanos que esperan una solución legal inmediata.

En consecuencia, la documentación y procesos necesarios para finalizar los juicios se ven ralentizados y en desorden, el cual suscitaría una posible gestión documental incorrecta donde el principal perjudicado son los litigantes, por ello en vista de comprobar la realidad mencionada se plantea la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021?

La justificación de investigación se desarrolla en tres criterios, partiendo del teórico, se manifiesta la importancia de conocer el desenvolvimiento laboral que realizan los trabajadores de la Corte Superior y el software implementado por la entidad, para de este modo generar conocimientos empíricos sobre la práctica de trabajo remoto para futuras mejoras o continuidad operativa aún sin estar en crisis sanitaria.

El criterio práctico se centrará en base a conmemorar un posible hallazgo de relación entre las variables está serviría como evidencia de funcionalidad estratégica para la

inserción total del software en la realidad diario del trabajo legal de proceso documental, la misma que salvaguarde los intereses de la institución como sus colaboradores. Basado en la razón metodológica se determinará por medio de la concepción de instrumentos viables respecto a la medición de las variables, con el fin de aportar a futuros investigadores que pretenden investigar sobre el software de trabajo remoto y la gestión documental.

Por su parte es indispensable plantear el objetivo general: Determinar la relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.

A su vez los objetivos específicos:

- Identificar el nivel del software de trabajo remoto de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.
- Establecer el nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la variable software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.

Asimismo, bajo el planteamiento del problema es relevante disponer de las hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre el software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.

H0: No existe relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Centrado en presentar las razones teóricas, previo a ello se dispone de los antecedentes que guían al estudio, iniciando por el ámbito internacional:

Said, Sahar y Jordan (2016) en su artículo del impacto de un sistema electrónico en el rendimiento de la gestión documental de una empresa gubernamental, desarrollando una metodología no experimental de alcance correlacional causal, en vista de establecer el impacto entre las variables. Por lo que se concluyó que bajo una puntuación máxima de 4.00, se mantiene una valoración sobre información del sistema de gestión en 3.78, la eficacia y competencias de los trabajadores sobre la practicidad de gestión de documentos en línea mantiene calificación alta con 3.9, evaluación general del software fue alta con 3.86. Por otro lado, se halló la existencia de una relación positiva alta entre la calidad de rendimiento del sistema y la gestión documental con resultado  $r=0.84$ , comprobando que el rendimiento documental que alcanza los trabajadores es positivo a medida que se utiliza el sistema de gestión.

Arpine (2020) desarrolló su artículo sobre la transición al trabajo remoto en tiempos de crisis, optando por un método de tipo básico, diseño no experimental – descriptivo, teniendo como fuente de información a gerentes y colaboradores administrativos, para llegar a concluir que tanto los directivos como los empleados mantienen una productividad similar o mejor, la concentración ha aumentado, las reuniones son más eficientes y las perspectivas de futuro del trabajo a distancia son brillantes. Sin embargo, los entrevistados apoyan el teletrabajo (trabajar desde casa de 1 a 3 días a la semana) en lugar del trabajo totalmente remoto. La gente sigue necesitando la socialización de la oficina y la echa de menos cuando están en casa, por lo que lograr el equilibrio del trabajo remoto y oficina será clave para mantener los aspectos positivos y compensar los negativos, la flexibilidad de los directivos será importante para que cada empleado cree el horario óptimo, no obstante, aunque no haya certeza de la duración de la crisis, valdría la pena hacer inversiones necesarias (ergonomía, videoconferencia, aumento de la socialización, etc.)

Olivares (2019) en su investigación basada en la gestión documental como forma de fortalecimiento al acceso informativo, resaltando un estudio cualitativo de diseño no experimental – descriptivo, manteniendo a la entrevista como técnica de recolección de datos para concluirse que la implementación y uso de medio o sistemas de gestión documentaria mantendrán uso de los recursos materiales y humanos de una entidad de manera más productiva. El cual de forma comprobada sirve para la optimización del uso del papel, evitándose la explosión documental y el incremento de gastos operativos por conservación de documentos en almacén como expedientes, asimismo, se facilita el transporte de información en pequeños soportes, apoyando a una forma más eficaz para el hallazgo de expedientes en bases grandes de datos.

Cedeño y Secaira (2016) desarrolló su estudio respecto a la implementación de un gestor documental en el departamento de documentación y archivo en MFL, cuyo objetivo principal fue determinar la eficiencia de la implementación del sistema en la gestión documental dada en la entidad, teniendo como método un estudio no experimental – descriptivo aplicable en una muestra de 24 participantes, concluyendo que el sistema aporta significativamente el manejo y gestión de los documentos administrativos de la entidad, ostentando el 87% de satisfacción y funcionalidad por parte de los colaboradores consultados, asimismo, fue relevante la mejora de productividad de atenciones en 30% y la minimización de cuellos de botella en 50%.

Respecto al ámbito nacional, se tiene a: Romero (2019) en su tesis de implementación de un sistema virtual para la gestión documental en una institución gubernamental en Tumbes, con el objetivo de hallar una relación entre la implementación y la mejora documental, manteniendo un método no experimental – correlacional, dispuesta en una muestra de 43 colaboradores, concluyéndose que existe una necesidad del 67% de los colaboradores sobre el sistema virtual que apoye la gestión documental. Así mismo bajo la implementación se determinó como esta mejora significativamente el control virtual de la documentación de la entidad, con un resultado  $r= 0.845$  y  $sig= 0.00$ , por lo que se infiere que los trabajadores han

mejorado las condiciones de laborales que mantienen, donde su gestión ha sido más eficiente hacia los usuarios de la entidad. Finalmente es certero como el uso de un lenguaje universal sobre la plataforma facilito la capacitación y adaptabilidad de los trabajadores a la misma.

Caro (2018) en su tesis respecto a la implementación de las tecnologías de la información y la gestión administrativa en una entidad gubernamental de Huacho, resaltando un método de diseño no experimental – transversal y alcance correlacional inmerso en una muestra de 120 participantes con un cuestionario como instrumento para concluirse que existe una estrecha relación entre las variables con un resultado  $r= 0.745$  acentuando una relación positiva alta. A su vez bajo el análisis de la relación entre los componentes de la variable independiente se obtuvo una relación positiva alta entre las mismas, donde el uso administrativo de los tics fue de 0.759, el uso del software de gestión documental fue 0.801 y el aprovechamiento del tiempo en automatización fue 0.736, por lo que se asevera como los trabajadores consideran una correcta optimización que brinda los tics al trabajo administrativo.

Gonzales (2018) en su tesis mantuvo el objetivo de determinar la eficiencia de la implementación de un sistema digital para la gestión documental de la Municipalidad del Callao, dispuso una metodología no experimental –correlacional con una muestra de 17 participantes para concluir la existencia significativa de la implementación del sistema sobre la gestión documental con un resultado de  $x=0.00 < 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. A su vez se halló la influencia del sistema, herramientas tecnológicas, gestores de contenido, digitación de documentos, sistematización de documentos sobre la reducción del uso de papel con resultados  $x=0.001, 0.000, 0.046, 0.061 < 0.05$ .

Luyo (2018) en su tesis respecto a la implementación del sistema Digitalfile 1.0 para la mejora de la gestión documental de una entidad financiera en Lima, resaltando una metodología no experimental – correlacional de tipo básico, contando con una muestra de 40 colaboradores para concluirse que el 67% de los participantes asevera que el sistema mejora la gestión documental, donde los principales

beneficios sobre la implementación fue el alza de la productividad en 24%, optimización de materiales en 63% y minimización de espera por atención en 32%.

Cárdenas (2016) en su tesis basado en el sistema de gestión documental como variable, con el objetivo de minimizar el tiempo y costo de los procesos documentales bajo la implementación del sistema, destacando un método no experimental de alcance descriptivo, contando con una muestra de 67 participantes para concluir que bajo la necesidad de implementar el sistema se halló como el 91.7% de participantes afirma que el sistema satisface sus requerimientos laborales, el 83.3% afirma que el sistema es amigable y eficiente, el 100% menciona que los contenidos son los mejores para la ejecución de sus responsabilidades. Asimismo, se determinó como bajo el sistema la atención de documentos se redujo en 50% y el envío y recepción en 90%, bajo los costos se halló como los materiales de tinta, Courier y papel mantuvo una minimización del 50%.

Con la finalidad de conseguir información concerniente a las variables en investigación, se han extraídos distintas definiciones y conceptos, como se muestra a continuación: Antes de iniciar con la comprensión de lo que es la implementación de un software, es necesario comprender aquello anunciado como software, que se le considera como un sistema que satisface un conjunto de necesidades definidas por las partes interesadas en el sistema, es decir, los usuarios que emplean el sistema (Lenberg, Feldt y Wallgren, 2015; Baxter y Sommerville, 2011; Gacek, Abd-Allah, Clark y Boehm, 1995). Así mismo, se le define como un conjunto de instrucciones o programas que instruyen a un ordenador para realizar tareas específicas, es decir, todo que funciona en un ordenador, desde un sistema operativo hasta un videojuego, se puede definir como software (da Silva, Santos, Soares, França, Monteiro y Maciel, 2011; Kitchenham et al., 2010; Beecham, Baddoo, Hall, Robinson y Sharp, 2008).

Por otro lado, se define al software como una combinación de estructura de datos y conjunto de algoritmos (Manovich, 2013), que comprende todo el conjunto de programas, procedimientos y rutinas asociados a las operaciones de un sistema informático, pues este otorga instrucciones al hardware para llevar a cabo una tarea

(Possati, 2020; Chun, 2013). Por ello, el software es una herramienta de utilidad en la optimización de procesos de las empresas, otorgando eficiencia y satisfacción a las necesidades de sus usuarios (Callejas, Alarcón y Álvarez, 2017).

Es así que la implementación de un software consiste en la instalación y configuración del sistema requerido por el cliente y la capacitación al usuario sobre el manejo y control de la herramienta (Isasi, Gómez y Stuart, 2012). A la vez, la implementación implica que el software que está terminado, integrado y ha sido probado está listo para ejecutar el funcionamiento del hardware y esperar la aceptación (Schmidt, 2013; De Micheli, Ernst y Wolf, 2002). Pese a ello, la implementación de un software para ayudar a la realización de un proceso del negocio es fructífera solo si este ha sido estructurado de la forma correcta (Aranha, Domínguez, Mrabet y Schwabe, 2016; Zavattoni et al., 2015).

A la vez, se define como la implantación de software como los procesos y procedimientos necesarios para llevar las aplicaciones y herramientas de software desde la planificación y el desarrollo hasta la fase de producción (Herbert, Biswas y Fontaine, 2018; Beuchat et al., 2010), aunque, como se mencionó anteriormente, la implementación también comprende la adopción por parte de los usuarios, la educación y la formación, así como las futuras mejoras y actualizaciones del software (Khan, Keung, Hussain, Niazi y Keieffer, 2018; Niazi, Wilson y Zowghi, 2006).

Esa implementación y educación para el manejo de software es lo que se ha requerido en estos tiempos para iniciar la modalidad de trabajo remoto, que es un término que tiene bastante tiempo siendo considerado, también conocido como teletrabajo, se trata de un acuerdo de trabajo flexible que permite a un empleado trabajar desde una ubicación remota fuera de las oficinas corporativas (Olson, 1983), este acuerdo puede ayudar a garantizar el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, el acceso a oportunidades profesionales o la reducción de los costes, mientras que los beneficios para la empresa son la mayor satisfacción y retención de los empleados, aumento de la productividad y ahorro de costes en recursos físicos (Hill y Schmutz, 2021; Thompson, 2019). Esa implementación ha permitido a muchas

personas preservar su trabajo y salud. Considerando que la eficiencia del trabajo remoto consiste en la calidad de software que se emplea para volver al colaborador más efectivo, permitiendo a la organización aumentar la productividad y reducir costes (Fried y Heinemeier, 2014; Osman, 2014).

Respecto a las dimensiones que se utilizarán para medir a la implementación de software, se considera a la ISO 25000 (2014), que menciona los requisitos y disposiciones para gestionar la especificación como la evaluación de un software, además, busca evaluar las características de calidad y las exigencias de la organización. Se toma en cuenta la división de la usabilidad que consiste en la facilidad del software para ser comprendido, aprendido, usado y que este sea atractivo para el usuario, que será el responsable de dar funcionamiento al software. Siendo cuatro dimensiones como menciona Calero, Moraga y Piattini (2010):

La primera es la consecución de objetivos, que consiste en el grado de satisfacción del usuario según los objetos pragmáticos que logra percibir, según su uso y las consecuencias que se consideren aceptables. Donde el software debe de ser capaz de realizar operaciones dinámicas del usuario, cumpliendo con los requerimientos que este solicite para ejecutar la proceso o tarea establecida (Besembel y Narciso, 2009).

La siguiente dimensión es la confianza, que hace referencia al comportamiento favorable del software según lo previsto, donde la infraestructura del sistema de información tiene la responsabilidad de entregar la confianza de que podrá resguardar la privacidad e integridad de los datos, a la vez, considera la facilidad de uso para que el usuario pueda acceder y manejar el sistema de la forma adecuada. Además, debe de inspirar confianza al usuario al manejar el software pues deberá soportar el proceso y mantendrá la calidad de las operaciones (Ramírez, 2016).

Otra dimensión es el placer, se refiere a la satisfacción emocional por el cumplimiento del software para alcanzar las necesidades personales del usuario. Además, se le considera como la característica del usuario por usar el software de forma placentera al reconocer que obtendrá el resultado esperado, además, que

ayuda a que el trabajador sea más efectivo y productivo, mejorando la calidad de sus operaciones (Maida y Pacienza, 2015).

Finalmente está el confort, que consiste en la valoración del usuario sobre las características físicas o materiales que generan bienestar por el uso del software, donde se involucran la presentación del software, la paleta de colores, el tamaño de las ventanas, las letras, la velocidad de ejecución, entre otros componentes que demuestran la calidad del mismo e influye en la percepción del usuario (Calero, Moraga y Piattini, 2010).

Continuando con la segunda variable, que es la gestión documental, es necesario comprender a lo que se refiere el término gestión, en líneas generales, se le define como el arte de prever y planificar, organizar, coordinar y controlar los medios de una organización (Kaehler y Grundei, 2019). Otra definición muy similar a la anterior es que es un proceso que consiste en planificar, organizar, activar y controlar para verificar y cumplir con los objetivos planteado utilizando recursos y personas (Kaehler y Grundei, 2019; Child, 2015).

Bajo la misma línea, se considera que la gestión es el proceso de toma de decisiones y control sobre la acción de los individuos con el propósito de lograr los objetivos planteados (Koontz, 1961), que finalmente busca conseguir que las cosas se hagan a través y con las personas en grupos formalmente organizados (Yu, 2021; Joullié, 2018).

Lograda la comprensión del término gestión se puede comenzar con la gestión de documentos, que se define como el conjunto de conocimientos imprescindibles en la organización para el registro, almacenamiento, recuperación y difusión de información catalogada (Ministerio de Fomento, 2012). Así mismo, se le considera como el proceso de almacenar, localizar, actualizar y compartir datos o informes para avanzar en el flujo de trabajo y lograr resultados empresariales (Abbasova, 2020).

Por otro lado, la gestión documental se define como el uso de tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso rápido y eficaz a la información generada por una institución o entidad (Conde y González, 2013). En definitiva, se

trata del soporte de la tecnología a los procedimientos establecidos de antemano para el registro y archivo de los documentos que lleven a recuperar en el menor tiempo posible cualquier documento o expediente que se solicite (Eito y Calleja, 2020; Macías, Acosta y Jiménez, 2019; Bustelo, 2007), contemplando que la gestión documental se ha visto influenciada por la tecnología para poder generar mayor eficiencia en la organización.

Bajo la misma línea, considerando lo mencionado por Gallo (2011) que la gestión documental es un conjunto de actividades que facilitan la coordinación y control sobre los aspectos relacionados a la producción, recepción, organización, acopio, conservación, acceso y difusión de los documentos del sistema. Esto debe proporcionar la facilidad para delimitar las políticas, funciones, programas y servicios que brinda la organización, que se aprecia en un sistema institucional de archivos plenamente organizado y establecido que proporciona el flujo y acceso de la información en forma eficiente y certera (Jones, 2012; Rodríguez y Gaitán, 2011)

Respecto a las dimensiones de la gestión documental, se considera a Ponjuán (2013), quien la define como un proceso administrativo que facilita el análisis y control sistemático, a lo largo de su ciclo de vida, la información que se registra, mantiene o utiliza una organización para cumplir con su misión, objetivos u operaciones.

La primera dimensión es el ciclo de vida, que consiste en el ingreso del documento a la organización que luego dará solución a un problema durante su estadía, que puede ser proporcionado a un ciudadano o puesto en resguardo para su posterior consulta. Está comprendido por la circulación, que es básicamente enviar y recibir el documento; la respuesta, que es la solución efectiva de un documento; la archivación, que es guardar la información; finalmente la eliminación, que se basa en destruir los documentos que ya cumplieron su ciclo de vida (Ponjuán, 2013).

La segunda dimensión es la conservación, se basa en el almacenamiento para la preservación y resguardo seguro de la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información, que no puede ser trasladada o manipulada fuera de

protocolo, es decir, los documentos no pueden ser manipulados por ninguna persona que no esté debidamente autorizada. Lo conforman la fiabilidad, que es el funcionamiento correcto del sistema; la integridad, que se basa en la solidez cuando se refiere a una acción o persona; legalidad, que la conservación del documento cumple con las leyes; finalmente disponibilidad, que es la característica de un objeto o persona para estar presente.

La dimensión final es el acceso, que consiste en el personal autorizado para crear, consultar, modificar o eliminar documentos, además, cumple con los requisitos legales existentes. Siendo esta persona quien custodia la información. Tiene un carácter confidencial, que se basa en la garantía de la documentación para no ser divulgada; seguridad, que no existirán peligros sobre la información; movimiento, la facilidad de enviar la información de un punto de origen a uno de destino; por último, el control, consiste en gestionar los documentos frente a cualquier tipo de circunstancia y mantener la observación correspondiente (Ponjuán, 2013).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación mantuvo un tipo básico que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) el estudio básico se caracteriza por qué raíz del conocimiento de un problema, se aplica una búsqueda de información científica y teórica para el reconocimiento dimensional de las variables, así mismo este no realiza desarrollos prácticos o empíricos, por lo que solo mantiene la finalidad de mantener hallazgos que incrementen el conocimiento científico.

Para el diseño se generó el modelo no experimental – transversal. Según Baena (2017) se conoce que los estudios no experimentales - transversales, son aquellos que no presentan manipulación alguna por parte de sus investigadores, por lo que se hallan presentes en la realidad del ambiente de estudio, prestos para la recolección de información en un determinado tiempo. Asimismo, se tuvo un nivel correlacional, puesto que se pretende concebir una relación entre las variables estudiadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Contando con el siguiente esquema:



**Figura 1.**

*Esquema de diseño de investigación correlacional*

Dónde:

M: Muestra.

O1: Observaciones del software de trabajo remoto.

O2: Observación de la gestión documental.

r: Correlación entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Software de trabajo remoto

- **Definición conceptual:** El software consiste en la instalación y configuración del sistema requerido por el cliente y la capacitación al usuario sobre el manejo y control de la herramienta (Isasi, Gómez y Stuart, 2012)
- **Definición operacional:** Sistema operativo virtual que tiene la finalidad de facilitar la gestión de los servicios de una entidad, el cual será valorado por medio de la prueba de calidad ISO 25000 en sus dimensiones consecución de objetos, confianza, placer y confort.
- **Indicadores:** Facilidad de ejecución, soporte para tareas complejas, apoyo brindado, prevención de errores, rapidez, interfaz amigable, seguridad, satisfacción con el sistema, diseño de las herramientas, adaptabilidad, frecuencia de errores, comodidad, cansancio, nivel de mejora.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Gestión documental.

- **Definición conceptual:** La gestión documental se define como el uso de tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso rápido y eficaz a la información generada por una institución o entidad (Conde y González, 2013).
- **Definición operacional:** Proceso que facilita el manejo de la información dentro de la organización, que será evaluado por medio de un cuestionario respecto a las dimensiones ciclo de vida, conservación y acceso.
- **Indicadores:** Circulación, respuesta, archivación, eliminación, fiabilidad, integridad, legalidad, disponibilidad, confidencial, seguridad, movimiento, control.
- **Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 Población, muestra y muestreo

En base a establecer la población a estudiar, se debe conocer que estuvo compuesta por los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa con una totalidad de 178 individuos, quienes mantuvieron los siguientes criterios:

- **Criterio de inclusión:** trabajadores administrativos con usuario activo en el sistema interno de la entidad, trabajadores nombrados, trabajadores con labor mixta.
- **Criterio de exclusión:** trabajadores mayores de 40 años, trabajadores con licencia, trabajadores sin capacitación en el sistema.

Para las disposiciones de la muestra, la presente investigación incurrió en el desarrollo de la fórmula de población finita, puesto que se conoce la cantidad exacta de los miembros de la población, tras la fórmula se obtuvo una cantidad de 145 participantes. Asimismo, para acciones del muestreo se estableció como probabilístico aleatorio simple, debido a que todas las unidades de la población mantuvieron la misma opción de ser elegidos como parte de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se precedió por la técnica de la encuesta, la cual sirve como modo de comunicación directa entre el encuestado y encuestador.

En consecuencia, se tuvo al cuestionario como instrumento contando con un cuestionario por cada variable, teniendo las siguientes condiciones:

- **Cuestionario del software de trabajo remoto:** Se desarrolló un instrumento en base a las dimensiones propuestas por la teoría de la ISO 25000 (2014) respecto a la medición de calidad de un software laboral, siendo: consecución de objetos, confianza, placer y confort. El cuestionario alberga 24 ítems con la finalidad de medir el nivel de la implementación del

software de trabajo remoto de la Corte Superior de Justicia del Santa, contando con una escala de medición ordinal de alternativas de escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

- **Cuestionario de gestión documental:** Se desarrolló un instrumento en base a las dimensiones propuestas por la teoría de Ponjuán (2013) respecto a la medición de la gestión documental, siendo: ciclo de vida, conservación y acceso. El cuestionario alberga 21 ítems con la finalidad de medir el nivel de la gestión documental del trabajo remoto de la Corte Superior de Justicia del Santa, contando con una escala de medición ordinal de alternativas de escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Asimismo, para mantener viabilidad de los instrumentos se realizó la validez por juicio de expertos, por lo que fue necesario someter a los instrumentos a la evaluación de 3 profesionales en la temática que brinden su postura por medio de una matriz de congruencia. De otro modo, también fue vital acceder a la confiabilidad a través de la prueba alfa de Cronbach partiendo de una encuesta piloto de 10 participantes, donde se obtuvo un resultado de 0.781 para el software de trabajo remoto y 0.805 para la gestión documental.

### **3.5 Procedimientos.**

Para la correcta consecución de hallazgos, se realizó los siguientes procedimientos: Generación del instrumento virtual (SurveyMonkey), con el respectivo consentimiento informado, Solicitud de la autorización del representante de la entidad investigada, pedido de la información de contactos de los trabajadores de la entidad, coordinación de las fechas de encuesta con cada trabajador, aplicación y monitoreo del instrumento virtual con los diferentes trabajadores, control del cumplimiento de la cantidad total de encuestas y generación de la base de datos que albergan la información recopilada.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

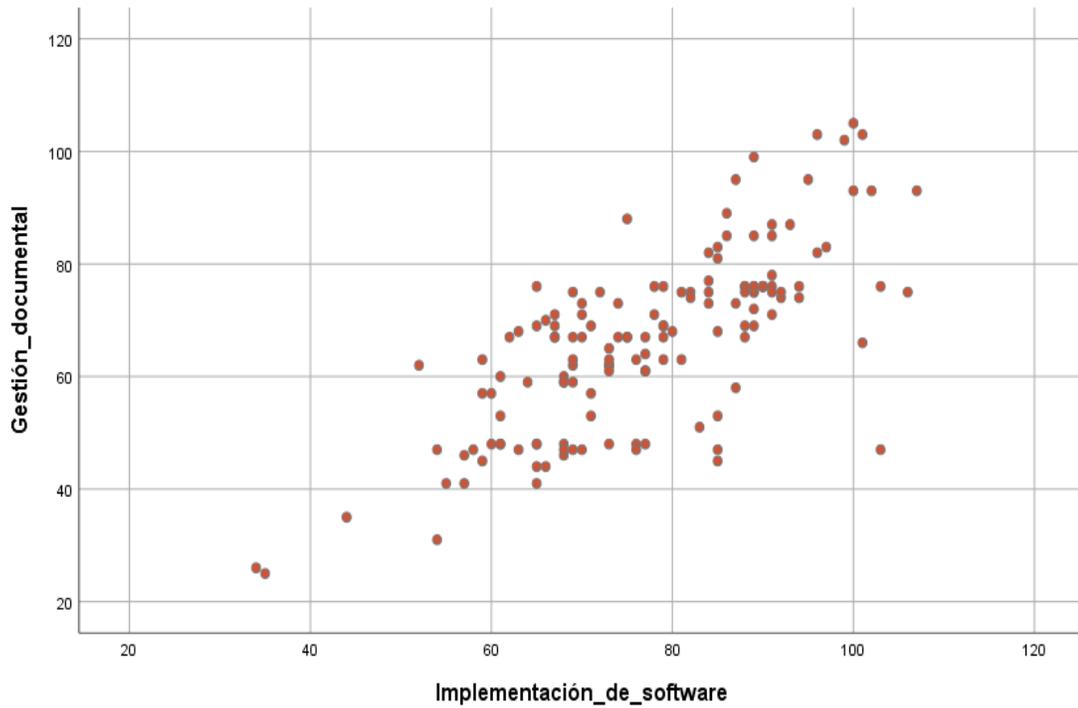
Para el correcto proceso de análisis de datos se hizo uso de los programas SPSS v. 25 y el Microsoft Excel, el cual permitió un análisis descriptivo representado por la concepción de tablas de frecuencia y gráficos establecidos en rangos o categorías como: Bueno, Regular y Malo.

A su vez se tuvo un análisis inferencial, empezando por la prueba de normalidad, generando la elección adecuada de la prueba de correlación (Pearson o Rho Spearman), la misma que brindó el coeficiente de correlación, significancia y la continua comprobación de hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos.**

Los criterios éticos son guiados por los planteamientos dados por el manual interno de ética de la universidad Cesar Vallejo, por ello serán: La justicia, puesto que la elección de los participantes fue completamente aleatoria, sin discriminación alguna. La honestidad, No hubo plagio alguno sobre la información teórica presentada, donde toda redacción mantuvo la correcta cita y autoría, así mismo no se hizo manipulación de los datos presentándose resultados fidedignos. La responsabilidad, la investigación respetó y estuvo guiada completamente por el manual de investigación de la universidad Cesar Vallejo. La autonomía de las personas, Lo participantes pudieron elegir de forma voluntaria su acceso a ser encuestados, por lo que la encuesta contó con un consentimiento informado.

#### IV. RESULTADOS



**Figura 2.**

*Nivel de relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental*

#### **Interpretación:**

La figura 1 presenta la dispersión de puntos respecto a las variables software de trabajo remoto y la gestión documental, los cuales remarcan una tendencia positiva conforme el número de puntuaciones aumentan. Por ello se resalta que, a mayor puntaje sobre la variable implementación de software, mayor puntaje se obtiene sobre la gestión documental.

**Tabla 1.**

*Prueba de normalidad de ShapiroWilk para el software de trabajo remoto y la gestión documental.*

	ShapiroWilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Software de trabajo remoto	,983	145	,065
Gestión documental	,979	145	,022

Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal

p-valor >0.05 Se acepta la hipótesis nula (Ho).

p-valor ≤ 0.05 Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 2 se presenta la prueba de normalidad de ShapiroWilk, destacando los niveles de significancia de 0.065 para la variable software de trabajo remoto, mientras que respecto a la variable gestión documental se obtuvo un nivel de significancia de 0.022. Bajo los resultados de significancia se reconoce que la primera es mayor al rango de 0.05 y la segunda es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula que concibe que los datos no presenten una distribución normal, teniendo que inclinar la elección de la prueba de correlación por una no paramétrica conocida como Rho Spearman.

**Tabla 2.***Nivel de la relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental.*

	<b>Rho Spearman</b>	<b>Gestión documental</b>
<b>Software de trabajo remoto</b>	Coeficiente de correlación	,732**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	145

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 2 se observa la prueba de correlación Rho Spearman respecto a las variables software de trabajo remoto y la gestión documental, en el cual se obtuvo un resultado de coeficiente  $r = 0.732$ , a su vez se halló un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se afirma la existencia de una relación positiva alta y significativa entre las variables. En vista de los resultados se logró comprobar la hipótesis, inclinándose por el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna.

**Tabla 3.***Nivel del software de trabajo remoto de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.*

<b>Software de trabajo remoto</b>	<b>Encuestados</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	42	29%
<b>Regular</b>	96	66%
<b>Malo</b>	7	5%
<b>Total</b>	145	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 3, se observa que el 66% (96 trabajadores) de los encuestados perciben que el nivel del software de trabajo remoto es regular, el 29% (42 trabajadores) manifiestan un nivel bueno y el 5% (7 trabajadores) sostiene un nivel malo.

**Tabla 4.***Nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.*

<b>Gestión documental</b>	<b>Encuestados</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	24	17%
<b>Regular</b>	90	62%
<b>Malo</b>	31	21%
<b>Total</b>	145	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 4, se observa que el 62% (90 trabajadores) de los encuestados perciben que el nivel de la gestión documental es regular, el 17% (24 trabajadores) manifiestan un nivel bueno y el 21% (31 trabajadores) sostiene un nivel malo.

**Tabla 5.***Nivel de relación entre la consecución de objetivos y la gestión documental.*

	<b>Rho Spearman</b>	<b>Gestión documental</b>
<b>Consecución de objetivos</b>	Coeficiente de correlación	,669**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	145

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 5 se observa la prueba de correlación Rho Spearman respecto a la dimensión de consecución de objetivos y la gestión documental, en el cual se obtuvo un resultado de coeficiente  $r = 0.669$ , a su vez se halló un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se afirma la existencia de una relación positiva moderada y significativa.

**Tabla 6.***Nivel de relación entre la confianza y la gestión documental.*

	<b>Rho Spearman</b>	<b>Gestión documental</b>
<b>Confianza</b>	Coeficiente de correlación	,657**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	145

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 6 se observa la prueba de correlación Rho Spearman respecto a la dimensión de confianza y la gestión documental, en el cual se obtuvo un resultado de coeficiente  $r = 0.657$ , a su vez se halló un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se afirma la existencia de una relación positiva moderada y significativa.

**Tabla 7.***Nivel de relación entre el placer y la gestión documental.*

	<b>Rho Spearman</b>	<b>Gestión documental</b>
<b>Placer</b>	Coeficiente de correlación	,718**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	145

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 7 se observa la prueba de correlación Rho Spearman respecto a la dimensión de placer y la gestión documental, en el cual se obtuvo un resultado de coeficiente  $r = 0.718$ , a su vez se halló un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se afirma la existencia de una relación positiva alta y significativa.

**Tabla 8.**

*Nivel de relación entre el confort y la gestión documental.*

	<b>Rho Spearman</b>	<b>Gestión documental</b>
	Coeficiente de correlación	,730**
<b>Confort</b>	Sig. (bilateral)	,000
	N	145

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 8 se observa la prueba de correlación Rho Spearman respecto a la dimensión de confort y la gestión documental, en el cual se obtuvo un resultado de coeficiente  $r = 0.730$ , a su vez se halló un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se afirma la existencia de una relación positiva alta y significativa.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa. Por ello, se mantiene el resultado por Rho de Spearman  $r= 0.732$ , determinado una relación positiva alta entre las variables de estudio, así como la proporcionalidad directa entre las mismas, así mismo, el nivel de significancia fue de  $\text{sig}=0.00$ . Demostrando así que a través de la correcta implementación de un software o sistema que facilite el trabajo remoto se puede lograr una mejora sobre la gestión documental, pues utilizando la tecnología y a la vez creando la estandarización de sus procedimientos se logra que una mejor gestión sobre los documentos, un acceso más rápido y eficaz a la información generada por la institución (Conde y González, 2013).

Esta realidad es semejante a lo expuesto por Said, Sahar y Jordan (2016), pues en su investigación obtienen que existe una relación positiva alta entre el rendimiento del sistema electrónico y la gestión documental de una empresa gubernamental, respaldado por el coeficiente de correlación  $r=0.840$ , demostrando así que a mayor capacidad de un software enfocado a apoyar la gestión documental de la organización, mayores serán los beneficios y se llegaría a ahorrar tiempo, tal como se sustenta en la investigación de Romero (2019), pues encuentra una correlación positiva alta y significativa a través de  $r=0.845$  y  $\text{sig}=0.00$ , deduciendo que existen mejoras sobre la gestión documental cuando el sistema de información o software da soporte a los trabajadores para desarrollar de una forma más eficiente su trabajo, pues, si el desempeño del software es el adecuado, la gestión documental se vuelve más eficaz y rápida.

Por otro lado, se planteó como primer objetivo específico identificar el nivel de la del software de trabajo remoto de la Corte Superior del Santa. Por ello, se muestra que el 66% (96 individuos) sostienen un nivel regular sobre el software de trabajo remoto, el 29% (42 individuos) mantienen un nivel bueno y el 5% (7 individuos) mencionan que el nivel es malo sobre el software de trabajo remoto en la Corte Superior del Santa. Comprendiendo así que, si los colaboradores no perciben satisfactoriamente

un software empleado para ejercer sus labores, se tendrán inconvenientes para obtener los efectos esperados, pues la implementación de un software debe de realizarse con el objetivo de ayudar a un proceso de negocio y a sus involucrados para tener resultados fructíferos (Aranha et al., 2016; Zavattoni et al., 2015). Es así como la adopción del software debe de ser la adecuada por parte de los usuarios, donde será necesario la educación y formación sobre su uso (Khan et al., 2018) para alcanzar los objetivos planificados.

Esto es consistente con lo mencionado por Cedeño y Secaira (2016), pues encuentran que a partir de la implementación de un sistema de gestión documental se logra que el 87% de los participantes se sientan satisfechos y consideren que el sistema es funcional, además, existió un progreso sobre la productividad del 30% y se disminuyeron los cuellos de botella en un 50%, logrando así demostrar que cuando los colaboradores perciben a un software que los apoya en sus labores como bueno, se obtienen mejoras sobre los resultados de la organización.

Bajo la misma línea, Cárdenas (2016), mostró que el 91.7% de los trabajadores encuestados considera que la implementación del sistema para mejorar la gestión documental satisface sus necesidades laborales, el 83.3% sostiene que es amigable y eficiente, además, el 100% menciona que el contenido mostrado es mejor para ejecutar sus responsabilidades. Esto demuestra que, acorde al nivel de percepción de los trabajadores sobre la implementación de un software enfocado en una organización, se pueden lograr cambios considerables en la empresa y conseguir mejorar los resultados como el ambiente laboral, aumentando la productividad y la eficiencia en sus operaciones.

Respecto al segundo objetivo específico, se propuso establecer el nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, donde se obtuvo que el 62% (90 individuos) sostienen un nivel regular sobre la gestión documental en la Corte Superior del Santa, el 21% (31 individuos) mantienen un nivel malo y el 17% (24 individuos) mencionan que el nivel es bueno sobre la gestión documental llevada a cabo en la institución. Esto muestra que la gestión documental al no ser considerada en

su totalidad como buena puede representar dificultades o retrasos sobre la atención de los clientes, el avance de la productividad o en la reducción de tiempos o costes, como lo menciona Conde y González (2013), pues la gestión documental debería de mantener un acceso rápido y eficaz a la información generada por la institución, además, debería de garantizar el flujo y acceso a esta de forma eficiente y certera (Jones, 2012).

La situación descrita es semejante a lo mencionado por Cárdenas (2016), pues insta a mejorar y comprender que manteniendo un mayor nivel de gestión documental se pueden reducir diferentes costes y mejorar factores de la empresa, ya que demuestra la disminución de un 50% sobre la atención documentaria, el tiempo empleado en el envío y recepción disminuyó en un 50% y los costos de materiales como tinta, courier y papel disminuyó en un 50%.

Además, Luyo (2018) sostiene que cuando los trabajadores perciben como bueno y eficiente a la gestión documental se consigue mejorar la productividad, donde el 24% de sus encuestas afirmó eso, además, 63% consideró que se optimizan los materiales y el 32% mencionó que se minimizan los tiempos de espera de atención. Esto fundamenta que cuando la gestión documental se encuentra en niveles óptimos dentro de una organización se vuelven más eficientes los procesos y se aumenta la productividad, pues las actividades son desarrolladas con mayor eficiencia.

Como objetivo final se estableció determinar la relación entre las dimensiones de la variable software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior del Santa, por ello, iniciando con la dimensión de consecución de objetivos, se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es de  $r=0.669$ , mostrando una relación positiva moderada, además, la significancia es de  $0.00 < 0.05$ , afirmando la existencia de relación significativa entre la dimensión y la variable gestión documental. Esto demuestra que la gestión documental es buena cuando la consecución de objetivos por parte del software es la ideal, pues el software debe de tener la capacidad de ejecutar el proceso o tarea establecida para cumplir con los requerimientos del usuario (Besembel y Narciso, 2009), por ello, si el uso del

software ayuda realmente al usuario a realizar la gestión documental, esto se hará más fácil y permitirá aumentar la productividad y ahorrar costes.

Esta realidad es consistente con lo mencionado por Said, Sahar y Jordan (2016), pues obtienen como resultado que existe una relación positiva alta  $r=0.84$  entre el rendimiento del software para apoyar la gestión documental, además, menciona que la calificación de los trabajadores sobre el uso del software fue de 3.86 de 4 puntos, y de 3.9 sobre la practicidad de la gestión documental utilizando el software. Lo que demuestra que, si el software utilizado por una organización cumple con lo requerido por el usuario y le ayuda a agilizar su carga de trabajo, se logrará un resultado positivo en la gestión documental y se incrementará la satisfacción del colaborador sobre su realización de tareas.

Bajo la misma línea se encuentra Caro (2018) quien muestra una correlación de  $r=0.801$  entre el uso del software de gestión documental y la eficiencia de la gestión, de lo que se puede comprender que a mayor uso de la herramienta mejor será la gestión, considerando que es necesaria una capacitación sobre el manejo para el colaborador perciba que el software realmente va a cumplir con lo que este necesita. Además, Olivares (2019) concluye que la implementación y uso de software de gestión documentaria facilitará la gestión eficiente de los recursos materiales y humanos para aumentar la productividad.

Así mismo, respecto a la dimensión confianza, se logró demostrar que guarda una relación positiva moderada y significativa con la gestión documental, respaldado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r=0.657$  y  $\text{sig}=0.00 < 0.05$ . Es claro que si existe confianza sobre el software que será empleado para llevar a cabo la gestión documental, la practicidad del trabajo mejorará y se verán resultados positivos, pues el manejo del software debe de generar confianza al usuario sobre el soporte que le dará a su proceso (Ramírez, 2016), además, la confianza en el software por parte del usuario deberá de asegurar que la información manipulada será resguardada, manteniendo la privacidad e integridad de los datos (Calero, Moraga y Piattini, 2010).

La situación guarda correlato con lo expuesto por Cedeño y Secaira (2016), que menciona que la implementación de un software de gestión documental mejora la funcionalidad y satisfacción por parte del 87% de colaboradores. Pues la confianza que el colaborador tenga sobre la herramienta para llevar a cabo la gestión documental será representada a través de la funcionalidad de la herramienta para llevar a cabo su trabajo y sobre la seguridad que le transmite el software para poder resguardar la información de interés.

Así mismo, Cárdenas (2016) concluyó que el 100% de los colaboradores sienten confianza sobre los contenidos mostrados por el software para que el personal pueda ejecutar sus responsabilidades son los adecuados. Esto muestra cómo al organizar la información adecuadamente y demostrarle al usuario la forma de acceder y manejar el sistema se podrán lograr resultados positivos como el aumento de la productividad o una mayor eficiencia.

Por otro lado, sobre la dimensión placer, se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es de  $r=0.718$ , mostrando una relación positiva alta, además, la significancia es de  $0.00 < 0.05$ , afirmando la existencia de relación significativa entre la dimensión y la variable gestión documental. Comprendiendo así que la satisfacción que siente el personal sobre la utilización de un software que se adecúe y otorgue soporte a sus tareas, permitirá visualizar mejoras sobre la gestión documental ejecutada en la organización, como menciona Maida y Pacienza (2015), pues lo que se espera del usuario por usar el software de forma placentera es reconocer que obtendrá el resultado esperado, además, que ayuda a que el trabajador sea más efectivo y productivo.

Esto es semejante a lo que concluye Cedeño y Secaira (2016), donde demuestran que el 87% de los trabajadores se siente mucho más satisfechos y le encuentran mayor funcionalidad sobre el uso del software para la gestión documental, esto ha mejorado la productividad de atención en un 30% y minimizó los cuellos de botella en un 50%, lo que facilita finalmente la realización del trabajo y lo vuelve más eficiente, por ello, es necesario considerar el placer que va a percibir el colaborador al utilizar

el software, pues si los resultados son positivos entonces se mostrará una mejora significativa sobre la gestión documental en la organización.

Finalmente, sobre la dimensión confort, se logró obtener que el coeficiente de correlación por Rho Spearman es de 0.730, lo que indica que existe una relación positiva alta, además, se obtuvo como significancia el valor de  $0.00 < 0.05$ , lo que confirma una relación significativa entre el confort y la variable gestión documental. Mostrando que, si existe el confort por parte del colaborador al momento de utilizar el software, este mejorará su desempeño de trabajo al realizar la gestión documental, como menciona Calero, Moraga y Piattini (2010) que la valoración del usuario sobre el confort es de acuerdo con las características del software que le generan bienestar en el momento del uso.

Esto es consistente con lo que concluye Cárdenas (2016) pues demostró que el 83.3% de los colaboradores consideran al sistema es amigable y eficiente, lo que muestra que cuando el software está desarrollado de una forma que sea amigable y práctico para el cliente, este le dará un mejor uso y desarrollo, además, el 100% mencionó que los contenidos son los mejores para la ejecución de sus responsabilidades, donde se puede inducir que los contenidos al ser prácticos y con una paleta de colores que genere bienestar se puede lograr que su productividad y eficiencia mejoren sobre la gestión documental.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Existe relación significativa positiva y alta entre el software de trabajo remoto y la gestión documental en la Corte Superior del Santa, debido al resultado del coeficiente de correlación ( $r=0.732$ ) y la significancia bilateral ( $\text{sig.}=0.00$ ) por lo que a mejor sea el software mejor será la gestión documental.

**Segunda.** El software de trabajo remoto de la Corte Superior del Santa, desde la perspectiva de los trabajadores fue valorada como regular por el 66% (96 trabajadores). Por lo que se concluye que los funcionarios de la corte presentan dificultades respecto al manejo y control del software remoto instalado.

**Tercera.** La gestión documental de la Corte Superior del Santa, desde la perspectiva de los trabajadores fue valorada como regular por el 62% (90 trabajadores). Por lo tanto, se concluye que el sistema de documental de la corte mantiene deficiencias respecto facilitar el acceso rápido y eficaz a la información resguardada.

**Cuarta.** Se determinó que la dimensión de consecución de objetivos presenta una relación positiva moderada ( $r=0.669$ ) y significativa ( $\text{sig.}=0.00$ ) con la gestión documental, asimismo, la dimensión de confianza presenta una relación positiva moderada ( $r=0.657$ ) y significativa ( $\text{sig.}=0.00$ ) con la gestión documental, mientras que, la dimensión de placer mantiene una relación positiva alta ( $r=0.718$ ) con la gestión documental y la dimensión de confort presenta una relación positiva alta ( $r=0.730$ ) y significativa ( $\text{sig.}=0.00$ ) con la gestión documental. Concluyendo que todos los componentes del software son esenciales para mejorar la gestión documental que presente la Corte Superior de Justicia del Santa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Al gerente de administración se le recomienda el desarrollo de capacitaciones sobre el funcionamiento del software de trabajo remoto, debido que en su mayoría los funcionarios en labor remota son personas de avanzada edad que no cuentan con competencias marcadas respecto al manejo de las tecnologías, lo cual dificulta su aprendizaje respecto al manejo del software.

**Segunda.** Al equipo del área de tecnología de la información se les recomienda la creación de manuales y tutoriales respecto al manejo del software del trabajo remoto implementado, puesto que bajo esta estrategia se pretende apoyar las dudas y errores del trabajo diario de los funcionarios.

**Tercera.** A los encargados del respaldo documental de la institución se les recomienda la minimización de la burocracia para el acceso a los documentos por parte de los funcionarios, el cual se puede centrar solo en el visaje de las jefaturas inmediatas, agilizando los procesos necesarios para el mejor servicio a la comunidad.

**Cuarta.** A la Presidencia de la Corte del Santa, continuar desarrollando el software de trabajo remoto, así como también gestionar el buen funcionamiento con la banda ancha de internet a efectos de tener un buen nivel de eficiencia al desarrollo de la gestión documental.

## REFERENCIAS

- Abbasova, V. Main concepts of the document management system required for its implementation in enterprises. *ScienceRise*, 1(1),32-37. <http://dx.doi.org/10.21303/sr.v0i1.1149>
- Aranha, D., Domínguez, L., Mrabet, A. y Schwabe, P. (2016). *Guide to pairing-based cryptography*. CRC Editor. <http://dx.doi.org/10.1201/9781315370170-11>
- Arpine, E. (2020). *Transitioning to Remote Work in Times of Crisis*. (Tesis de maestría). Umea School of Business. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1446999/FULLTEXT01.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3° ed. México: Mcgrawhill.
- Baxter, G. y Sommerville, I. (2011). Socio-technical systems: From design methods to systems engineering. *Interacting with Computers*, 23(1), 4–17. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2010.07.003>
- Beecham, S., Baddoo, N., Hall, T., Robinson, H., & Sharp, H. (2008). Motivation in Software Engineering: A systematic literature review. *Information and Software Technology*, 50(9-10), 860–878. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2007.09.004>
- Besembel, I. y Narciso, F. (2009). TDSO: Una técnica para el diseño de software orientado por objetos. *Ciencia e Ingeniería*, 30(3), 193-200. <https://www.redalyc.org/pdf/5075/507550786003.pdf>
- Beuchat, J., González, J., Mitsunari, S., Okamoto, E., Rodríguez, F. y Teruya, T. (2010). High-speed software implementation of the optimal ate pairing over Barreto-Neaehrig curves. *Pairing-Based Cryptography - Pairing 2010*, 21-39. [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-17455-1\\_2](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-17455-1_2)
- Bustelo, C. (2007). Norma UNE ISO 15489. Gestión de documentos. *AnuarioThinkEPI*, 1, 146-147. <http://eprints.rclis.org/9986/1/Anuario-ThinkEPI-2007-Bustelo-ISO-15489.pdf>

- Calero, C., Moraga, M. y Piattini, M. (2010). *Calidad del producto de software y proceso del software*. Edición RA-MA. [http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-calidad\\_del\\_producto\\_y\\_proceso\\_software.pdf](http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-calidad_del_producto_y_proceso_software.pdf)
- Callejas, M., Alarcón, A. y Álvarez, A. (2017). Modelos de calidad del software, un estado del arte, *ENTRAMADO*, 13(1),236-250. <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2017v13n1.25125>
- Cárdenas, L. (2016). *Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la universidad San Pedro*. (Tesis de maestría) Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10935/C%C3%A1rdenas%20Concha%20Luz%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caro, F. (2018). *Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión- 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2231/CARO%20SOTO%20FELIX.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedeño, T. y Secaira, J. (2016). Gestor documental en la unidad de documentación y archivo de la espam MFL. (Tesis de maestría) Universidad Manuel Félix López. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/322/1/TC100.pdf>
- Child, J. (2015). *Organization: Contemporary principles and practice* (2<sup>da</sup> ed.). John Wiley and Sons Ltd. <http://dx.doi.org/10.1002/9781119176862>
- Chun, W. (2013). *Programmed visions. Software and memory*. MIT Press.
- Comunal (26 de septiembre de 2020). *Trabajo remoto en Perú: tendencias y estadísticas*. <https://blog.comunal.co/trabajo-remoto-en-peru-tendencias-y-estadisticas>

- Conde, J. y González, C. (2013). Methodology for implementing document management systems to support ISO 9001:2008 quality management systems. *ProcediaEngineering*, 63(2013), 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2013.08.225>
- Da Silva, F., Santos, A., Soares, S., França, A., Monteiro, C. y Maciel, F. (2011). Six years of systematic literature reviews in software engineering: An updated tertiary study. *Information and Software Technology*, 53(9), 899–913. <http://dx.doi.org/10.1016/j.infsof.2011.04.004>
- De Micheli, G., Ernst, R. y Wolf, W. (2002). *Readings in hardware/software co-design*. MK Morgan Kaufmann. <https://doi.org/10.1016/B978-155860702-6/50027-2>
- Eito, R. y Calleja, C. La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista española de Documentación Científica*, 43(3), 1-14. <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>
- Fried, J. y Heinemeier, D. (2014). *Remoto: No se requiere oficina*. Empresa Activa
- Gacek, C., Abd-Allah, A., Clark, B. y Boehm, B. (1997). *On the definition of software system architecture*. Proceedings of the First International Workshop on Architectures for Software Systems. <https://profinet.eu/wp-content/uploads/2016/03/SwSystemArchitectureDef.pdf>
- Gallo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. UOC.
- Herbert, V., Biswas, B., y Fontaine, C. (2018). Design and implementation of low-depth pairing-based homomorphic encryption scheme. *Journal of Cryptographic Engineering*, 9(4), 1-17. <https://link.springer.com/article/10.1007/s13389-018-0192-y>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill.

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, V. (2020). *Teletrabajo, cifras y resultados en el mundo*. <https://sg.com.mx/buzz/teletrabajo-cifras-y-resultados-en-el-mundo>
- Hill, P. y Schmutz, A. (2021). Remote: Office Not Required—A Book Review. *The Journal of Extension*, 58(6). <https://tigerprints.clemson.edu/joe/vol58/iss6/26>
- Internacional Workplace group (2020). *Global research reveals flexible working matters to employees*. <https://www.iwgplc.com/global-workspace-survey-2019>
- Isasi, A., Gómez, M. y Stuart, M. (2012). Diseño del proceso de implementación de software en DESOFT HABANA. *Ingeniería Industrial*, 33(1), 60-88. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433578008>
- Isil (2020). *Estudio de trabajo remoto*. <https://investigacion.isil.pe/estudio-trabajo-remoto-2020.pdf>
- ISO/IEC 25000. (2014). *System and software quality requirements and evaluation SQuaRE*. [https://webstore.iec.ch/preview/info\\_isoiec25000%7Bed2.0%7Den.pdf](https://webstore.iec.ch/preview/info_isoiec25000%7Bed2.0%7Den.pdf)
- Jones, S. (2012). eGovernment document management system: a case analysis of risk and reward. *International journal of information management*, 32(4), 396-400. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.04.002>
- Joullié, J. (2018). Management without theory for the twenty-first century. *Journal of Management History*, 24(9), 1-20. <http://dx.doi.org/10.1108/JMH-05-2018-0024>
- Kaehler, B. y Grundei, J. (2019). *HR Governance. A theoretical introduction*. Springer. [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-94526-2\\_2](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-94526-2_2)
- Khan, A., Keung, J., Hussain, S., Niazi, M., y Kieffer, S. (2018). Systematic literature study for dimensional classification of success factors affecting process improvement in global software development: client–vendor perspective. *IET Software*, 12(4), 333–344. <http://dx.doi.org/10.1049/iet-sen.2018.0010>

- Kitchenham, B., Pretorius, R., Budgen, D., Pearl Brereton, O., Turner, M., Niazi, M., y Linkman, S. (2010). Systematic literature reviews in software engineering – A tertiary study. *Information and Software Technology*, 52(8), 792–805. <http://dx.doi.org/10.1016/j.infsof.2010.03.006>
- Koontz, H. (1961). The management theory jungle. *The Journal of the Academy of Management*, 4(3), 174-188. <http://dx.doi.org/10.2307/254541>
- Lenberg, P., Feldt, R., y Wallgren, L. (2015). Behavioral software engineering: A definition and systematic literature review. *Journal of Systems and Software*, 107, 15–37. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2015.04.084>
- Luyos, J. (2018). *Sistema digitalfile 1.0 para mejorar la gestión documental del tratamiento de datos personales en la empresa BBVA, Lima 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2501/TESIS%20Luyo%20Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macías, M., Acosta, L. y Jiménez, M. (2019). Document management practices in SMEs: An information management capability-based approach. *Records Management Journal*, 30(1), 63-79. <http://dx.doi.org/10.1108/RMJ-10-2018-00>
- Maida, E. y Pacienza, J. (2015). Metodologías de desarrollo de Software. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/522/1/metodologias-desarrollo-software.pdf>
- Manovich, L. (2013). *Software takes command*. Bloomsbury.
- Ministerio de Fomento. (2012). *Gestión documental (Nivel 1)*. España. [https://www.portcastello.com/wp-content/uploads/2019/11/NIVEL1\\_Manual\\_GESTION\\_DOCUMENTAL.pdf](https://www.portcastello.com/wp-content/uploads/2019/11/NIVEL1_Manual_GESTION_DOCUMENTAL.pdf)
- Niazi, M., Wilson, D., y Zowghi, D. (2006). Critical success factors for software process improvement implementation: an empirical study. *Software Process: Improvement and Practice*, 11(2), 193–211. <http://dx.doi.org/10.1002/spip.261>

- Olivares, C. (2019). *Gestión documental inteligente como mecanismo para fortalecer el acceso a la información*. [https://www.itei.org.mx/v3/micrositios/cdc/wp-content/uploads/2020/04/9\\_2019\\_2\\_olivares.pdf](https://www.itei.org.mx/v3/micrositios/cdc/wp-content/uploads/2020/04/9_2019_2_olivares.pdf)
- Olson, M. (1983). Remote office work: changing work patterns in space and time. *Communications of the ACM*, 26(3), 182-187. <https://doi.org/10.1145/358061.358068>
- Organización internacional de trabajo (2021). *La COVID- 19 y el mundo del trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_767045.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf)
- Osman, H. (2014). *Influencing virtual team: 17 tactics that get things done with your remote employees*. CreatespaceIndependent Publishing Platform.
- Pereira, R. y Díaz, G. (3 marzo de 2021). *Teletrabajo 2021: Insights y tendencias a un año de la pandemia*. <https://brinca.global/noticias-blog/teletrabajo-2021-insights-y-tendencias/>
- Ponjuán, G. (2003). Gestión documental, de información y del conocimiento...puntos de contacto y diferencias. *Ciencias de la información*, 34(3),1-11. <https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2003/vol34/no3/7.pdf>
- Possati, L. (2020). Towards a hermeneutic definition of software. *Humanities & Social Sciences Communications*, 7(71), 1-11. <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00565-0>
- Ramírez, D. (2016). Confianza y estrategia en las tecnologías de la información. IEEE.ES. [https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_analisis/2016/DIEEEA20-2016\\_Tecnologias\\_Informacion\\_DRM.pdf](https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_analisis/2016/DIEEEA20-2016_Tecnologias_Informacion_DRM.pdf)
- Gonzales, S. (2018). *Eficiencia de los sistemas de gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao*. (Tesis de doctorado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3231/TESIS\\_DOCTO.MEDI.AMBIENT\\_Santiago%20Ra%C3%BAI%20Gonzales%20S%C3%BAI.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3231/TESIS_DOCTO.MEDI.AMBIENT_Santiago%20Ra%C3%BAI%20Gonzales%20S%C3%BAI.pdf)

- Rodríguez, C. y Gaitán, H. (2011). Sistema de gestión documental: Guía práctica para el diseño e implementación. Editorial Bonaventuriana. <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/67501.pdf>
- Romero, J. (2019). *Implementación de un sistema web de gestión documental en la institución educativa privada San Juan el Obrero – Tumbes, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15119/GESTION%20DOCUMENTAL\\_IMPLEMENTACION\\_ROMERO\\_ARCE\\_JOSE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15119/GESTION%20DOCUMENTAL_IMPLEMENTACION_ROMERO_ARCE_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Said, K. Sahar, B y Jordan, A. (2016). The Impact of Electronic Documents Management on Performance. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 16 (1). [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume16/1-The-Impact-of-Electronic-Documents.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-The-Impact-of-Electronic-Documents.pdf)
- Schmidt, R. (2013). *Software Engineering. Architecture-driven Software Development*. MK Morgan Kaufmann. <https://doi.org/10.1016/C2011-0-07763-3>
- Thompson, B. (2019). The digital nomad lifestyle: (Remote) work/leisure balance, privilege, and constructed community. *International Journal of the Sociology of Leisure*, 2, 27-42. <https://doi.org/10.1007/s41978-018-00030-y>
- Yu, X. (2021). *The Fundamental Elements of Strategy. Management for Professionals*. Springer. <http://dx.doi.org/10.1007/978-981-33-4713-7>
- Zavattoni, E., Domínguez, L., Mitsunari, S. y Sánchez, A., Teruya, T. y Rodríguez, F. (2015). Software implementation of an attribute-based encryption scheme. *IEEE Transactions on Computers*, 64(5), 1429-1441. <http://dx.doi.org/10.1109/TC.2014.2329681>.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Software de trabajo remoto	El software consiste en la instalación y configuración del sistema requerido por el cliente y la capacitación al usuario sobre el manejo y control de la herramienta (Isasi, Gómez y Stuart, 2012)	Sistema operativo virtual que tiene la finalidad de facilitar la gestión de los servicios de una entidad, el cual será valorado por medio de la prueba de calidad ISO 25000 en sus dimensiones consecución de objetos, confianza, placer y confort.	Consecución de objetivos	Facilidad de ejecución	01 – 04	Ordinal
				Soporte para tareas complejas	05 – 06	
				Apoyo brindado	07 – 09	
				Prevención de errores	10	
			Confianza	Rapidez	11	
				Interfaz amigable	12 – 13	
				Seguridad	14	
			Placer	Satisfacción con el sistema	15 – 17	
				Diseño de las herramientas	18	
				Adaptabilidad	19	
				Frecuencia de errores	20 – 21	
			Confort	Comodidad	22	
				Cansancio	23	
Nivel de mejora	24					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión documental	La gestión documental se define como el uso de tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso rápido y eficaz a la información generada por una institución o entidad (Conde y González, 2013).	Proceso que facilita el manejo de la información dentro de la organización, que será evaluado con las dimensiones de ciclo de vida, conservación y acceso	Ciclo de vida	Circulación	01 – 02	Ordinal
				Respuesta	03 – 04	
				Archivación	05 – 06	
				Eliminación	07 – 08	
			Conservación	Fiabilidad	09	
				Integridad	10 – 12	
				Legalidad	13	
				Disponibilidad	14 - 15	
			Acceso	Confidencial	16 – 17	
				Seguridad	18 - 19	
				Movimiento	20	
				Control	21	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario del software de trabajo remoto

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel del software de trabajo remoto impartido para la labor de la Corte Superior de Justicia del Santa. Por el cual, será factible la generación de alternativas de solución que mejoren el trabajo que presta la entidad, tenga en consideración que su aporte será importante para reconocer el desempeño de la corte por lo que se le solicita sea totalmente sincero.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo será necesario mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>DIMENSIÓN 01: CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS</b>						
01	¿El uso del software de la Corte Superior de Justicia del Santa facilita el desarrollo de mis labores a distancia?					
02	¿Emplea demasiado tiempo para aprender los comandos del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
03	¿Es fácil de entender la información proporcionada por el software de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
04	¿Me resulta difícil aprender a usar todas las funciones del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
05	¿Me resulta difícil interactuar con el sistema de la Corte Superior de Justicia del Santa cuando estoy realizando una tarea compleja?					
06	¿La documentación del software de la Corte					

	Superior de Justicia del Santa es muy informativa y me ayuda a realizar las tareas?					
07	¿Cuento con soporte del personal de tecnología ante algún problema con el software?					
08	¿Ante alguna duda puedo recurrir a algún manual de consulta?					
09	¿El software presenta mensajes de alerta en que facilitan su uso?					
10	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa mantiene actualizaciones periódicas para prevenir errores?					
<b>DIMENSIÓN 02: CONFIANZA</b>						
11	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa responde con lentitud al momento de iniciar sesión con mi usuario?					
12	¿Cuándo utilizo el software de la Corte Superior de Justicia del Santa me resultan familiares las ventanas?					
13	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa me ayuda a realizar las actividades de una forma práctica y sencilla?					
14	¿Me siento seguro de elegir una opción al momento de concluir con una tarea importante?					
<b>DIMENSIÓN 03: PLACER</b>						
15	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa me informa el estado de la documentación, facilitando la gestión de los mismos?					
16	¿Me encuentro satisfecho desarrollar mis labores por medio del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
17	¿La información mostrada en el software es clara y fácil de entender?					
18	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa mantiene una estética de orden y visualmente atractiva?					
19	¿Considero que el software cumple con el procedimiento institucional para el trámite de documentos?					
20	¿Prefiero hacer el trabajo en forma manual en vez de utilizar el software?					
21	¿Cuándo el software se cierra intempestivamente, es difícil volver a inicializar?					
<b>DIMENSIÓN 04: CONFORT</b>						
22	¿Me siento cómodo en mi labores diarias					

	trabajando en el software?					
23	¿El uso diario del software me genera cansancio excesivo?					
24	¿El uso del software está complicando la forma en que estoy acostumbrado(a) a trabajar?					

Gracias por su colaboración.

## Ficha técnica

### I. Datos informativos

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Software del trabajo remoto”
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel del software de trabajo remoto
6. **Administración:** Trabajadores de la Corte Superior del Santa.
7. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos.

### II. Objetivo del instrumento

Identificar el nivel del software de trabajo remoto de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.

### III. Validación y confiabilidad

El instrumento a usar fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), quienes argumentan que a fin de analizar las proposiciones expuestas en los enunciados para comprobar si están bien definidos en relación a la problemática planteada, y si las instrucciones son claras, a fin de evitar alguna confusión al desarrollar el cuestionario. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, software de trabajo remoto, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cual tuvo como resultado  $\alpha$ = resultado que ser cercano a la unidad, se asume como una confiabilidad buena, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación y recolección de datos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.781	24

#### IV. Dirigido a

145 trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

#### V. Materiales necesarios

Formulario digital de Google Drive.

#### VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 24 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos cada uno (Siempre= 5, Casi siempre= 4, A veces= 3, Casi nunca = 2, Nunca= 1); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable software de trabajo remoto. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

#### Distribución de ítems por dimensiones

Consecución de objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.
Confianza	11, 12, 13, 14.
Placer	15,16, 17, 18, 19, 20, 21.
Confort	22, 23, 24.

#### Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Bueno	88 – 120	37 – 50	15 – 20	26 – 35	11 – 15
Regular	56 – 87	23 – 36	09 - 14	16 – 25	07 – 10
Malo	24 – 55	10 – 22	04 – 08	07 – 15	03 - 06

## Cuestionario de gestión documental

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de la gestión documental del trabajo remoto impartido para la labor de la Corte Superior de Justicia del Santa. Por el cual, será factible la generación de alternativas de solución que mejoren el trabajo que presta la entidad, tenga en consideración que su aporte será importante para reconocer el desempeño de la corte por lo que se le solicita sea totalmente sincero.

### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo será necesario mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

TD	E	NAND	A	TA
TOTALMENTE EN DESACUERO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		TD	E	NAND	A	TA
<b>DIMENSIÓN 01: CICLO DE VIDA</b>						
01	¿La Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con un sistema interno para circulación de documentos ?					
02	¿Los documentos se pueden compartir con rapidez entre los departamentos de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
03	¿Bajo el sistema documental de la Corte Superior de Justicia del Santa se da respuesta rápida a los trámites de los usuarios?					
04	¿Es más rápida la atención documental en el sistema comparada a la manual?					
05	¿La archivación de documentos es ordenada?					
06	¿Los documentos archivados mantienen un código de identificación?					
07	¿Existe eliminación periódica de documentos					

	finalizados, desfasados o inservibles?					
08	¿La eliminación de documentos se hace de forma definitiva?					
<b>DIMENSIÓN 02: CONSERVACIÓN</b>						
09	¿El sistema de conservación de documentos de la Corte Superior de Justicia del Santa es confiable?					
10	¿Considera que la conservación de documentos de la Corte Superior de Justicia del Santa se realiza con transparencia?					
11	¿Se extravían documentos en los archivos o departamentos de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
12	¿Se tratan con la misma importancia a todos los trámites y documentos ?					
13	¿Considera que la gestión de los documentos se realiza sin corrupción?					
14	¿Encuentran los documentos que necesita de manera rápida en el archivo?					
15	¿Los documentos se encuentran a disponibilidad de los responsables?					
<b>DIMENSIÓN 03: ACCESO</b>						
16	¿El acceso al archivo de la Corte Superior de Justicia del Santa es restringido?					
17	¿Existe documentación de acceso confidencial?					
18	¿Se necesita el visaje o autorización de jefatura para el acceso al archivo?					
19	¿Es necesario disponer de una orden o permiso para acceder a algún documentos?					
20	¿Los documentos pueden socializarse de forma rápida por la red interna de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
21	¿Considera que los responsables del archivo de la Corte Superior de Justicia del Santa salvaguardan los documentos de forma adecuada?					

Gracias por su colaboración.

## Ficha técnica

### I. Datos informativos

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Gestión documental”
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de la gestión documental
6. **Administración:** Trabajadores de la Corte Superior del Santa.
7. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos.

### II. Objetivo del instrumento

Establecer el nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.

### III. Validación y confiabilidad

El instrumento a usar fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), quienes argumentan que a fin de analizar las proposiciones expuestas en los enunciados para comprobar si están bien definidos en relación a la problemática planteada, y si las instrucciones son claras, a fin de evitar alguna confusión al desarrollar el cuestionario. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, gestión documental, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cual tuvo como resultado  $\alpha$ = resultado que ser cercano a la unidad, se asume como una confiabilidad buena, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación y recolección de datos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.805	21

#### IV. Dirigido a

145 trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

#### V. Materiales necesarios

Formulario digital de Google Drive.

#### VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 24 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente de acuerdo = 5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable gestión documental. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

#### Distribución de ítems por dimensiones

Ciclo de vida	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
Conservación	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Acceso	16, 17, 18, 19, 20, 21.

#### Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bueno	77 – 105	29 – 40	26 – 35	22 – 30
Regular	49 – 76	19 – 28	16 - 25	14 - 21
Malo	21 – 48	08 – 18	07 - 15	06 - 13

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Implementación del software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Implementación del software	Consecución de objetivos	Facilidad de ejecución Soporte para tareas complejas Apoyo brindado	¿El uso del software de la Corte Superior de Justicia del Santa facilita el desarrollo de mis labores a distancia?						X		X		X		X			
			¿Emplea demasiado tiempo para aprender los comandos del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X		X		X		X			
			¿Es fácil de entender la información proporcionada por el software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X		X		X		X			
			¿Me resulta difícil aprender a usar todas las funciones del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X		X		X		X			
		Facilidad de ejecución Soporte para tareas complejas	¿Me resulta difícil interactuar con el sistema de la Corte Superior de Justicia del Santa cuando estoy realizando una tarea compleja?						X		X		X		X			
			¿La documentación del software de la Corte Superior de Justicia del Santa es muy informativa y me ayuda a realizar las tareas?						X		X		X		X			
		Apoyo brindado Facilidad de ejecución	¿Cuento con soporte del personal de tecnología ante algún problema con el software?						X		X		X		X			
			¿Ante alguna duda puedo recurrir a algún manual de consulta?						X		X		X		X			
			¿El software presenta mensajes de alerta en que facilitan su uso?						X		X		X		X			
	Confianza	Soporte para tareas complejas	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa mantiene actualizaciones periódicas para prevenir errores?						X		X		X		X			
		Rapidez	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa responde con lentitud al momento de iniciar sesión con mi usuario?						X		X		X		X			
		Interfaz amigable	¿Cuando utilizo el software de la Corte Superior de Justicia del Santa me resultan familiares las ventanas?						X		X		X		X			
¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa me ayuda a realizar las actividades de una forma práctica y sencilla?								X		X		X		X				
Rapidez		¿Me siento seguro de elegir una opción al momento de concluir con una tarea importante?						X		X		X		X				

### Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento

Placer	Satisfacción con el sistema Diseño de las herramientas Adaptabilidad	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa me informa el estado de la documentación, facilitando la gestión de los mismos?						X	X	X	X		
		¿Me encuentro satisfecho desarrollar mis labores por medio del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X		
		¿La información mostrada en el software es clara y fácil de entender?						X	X	X	X		
	Frecuencia de errores	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa mantiene una estética de orden y visualmente atractiva?						X	X	X	X		
	Satisfacción con el sistema	¿Considero que el software cumple con el procedimiento institucional para el trámite de documentos?						X	X	X	X		
	Diseño de las herramientas	¿Prefiero hacer el trabajo en forma manual en vez de utilizar el software?						X	X	X	X		
¿Cuando el software se cierra intempestivamente, es difícil volver a inicializar?							X	X	X	X			
Confort	Comodidad	¿Me siento cómodo en mi labores diarias trabajando en el software?						X	X	X	X		
	Cansancio	¿El uso diario del software me genera cansancio excesivo?						X	X	X	X		
	Nivel de mejora	¿El uso del software está complicando la forma en que estoy acostumbrado(a) a trabajar?						X	X	X	X		

  
 Firma  
 Nombres y apellidos EDUARDO JUNIOR LOPEZ SANCHEZ  
 DNI N° 46477217

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de la implementación del software  
OBJETIVO : Identificar el nivel de la Implementación del software de trabajo remoto de la Corte Superior del  
Santa, Chimbote – 2021.  
DIRIGIDO A : 144 Trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : EDUARDO JUNIOR LÓPEZ SÁNCHEZ.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Firma  
  
DNI N° 46477217

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO:** Implementación del software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones				
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Gestión documental	Ciclo de vida	Circulación	¿La Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con un sistema interno para circulación de documentos ?						X		X		X		X		
			¿Los documentos se pueden compartir con rapidez entre los departamentos de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X		X		X		X		
		Respuesta	¿Bajo el sistema documental de la Corte Superior de Justicia del Santa se da respuesta rápida a los trámites de los usuarios?						X		X		X		X		
			¿Es más rápida la atención documental en el sistema comparada a la manual?						X		X		X		X		
		Archivación	¿La archivación de documentos es ordenada?						X		X		X		X		
			¿Los documentos archivados mantienen un código de identificación?						X		X		X		X		
	Eliminación	¿Existe eliminación periódica de documentos finalizados, desfasados o inservibles?						X		X		X		X			
		¿La eliminación de documentos se hace de forma definitiva?						X		X		X		X			
	Conservación	Fiabilidad	¿El sistema de conservación de documentos de la Corte Superior de Justicia del Santa es confiable?						X		X		X		X		
			¿Considera que la conservación de documentos de la Corte Superior de Justicia del Santa se realiza con transparencia?						X		X		X		X		
		Integridad	¿Se extravían documentos en los archivos o departamentos de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X		X		X		X		
			¿Se tratan con la misma importancia a todos los trámites y documentos ?						X		X		X		X		
		Disponibilidad	¿Considera que la gestión de los documentos se realiza sin corrupción?						X		X		X		X		
			¿Encuentran los documentos que necesita de manera rápida en el archivo?						X		X		X		X		

Acceso		¿Los documentos se encuentran a disponibilidad de los responsables?							X	X	X	X		
	Confidencial Seguridad	¿El acceso al archivo de la Corte Superior de Justicia del Santa es restringido?							X	X	X	X		
		¿Existe documentación de acceso confidencial?							X	X	X	X		
	Movimiento	¿Se necesita el visaje o autorización de jefatura para el acceso al archivo?							X	X	X	X		
		¿Es necesario disponer de una orden o permiso para acceder a algún documentos?							X	X	X	X		
	Confidencial	¿Los documentos pueden socializarse de forma rápida por la red interna de la Corte Superior de Justicia del Santa?							X	X	X	X		
	Seguridad	¿Considera que los responsables del archivo de la Corte Superior de Justicia del Santa salvaguardan los documentos de forma adecuada?							X	X	X	X		

  
 Firma  
 Nombres y apellidos EDUARDO JUAN LOPEZ SANCHEZ  
 DNI N° 46477217

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de la gestión documental  
OBJETIVO : Identificar el nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.  
DIRIGIDO A : 144 Trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : EDUARDO ZUMITA LÓPEZ SÁNCHEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma  
  
DNI N° 46477217

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Implementación del software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones				
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Implementación del software	Consecución de objetivos	Facilidad de ejecución Soporte para tareas complejas Apoyo brindado	¿El uso del software de la Corte Superior de Justicia del Santa facilita el desarrollo de mis labores a distancia?						X	X	X	X					
			¿Emplea demasiado tiempo para aprender los comandos del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X					
			¿Es fácil de entender la información proporcionada por el software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X					
			¿Me resulta difícil aprender a usar todas las funciones del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X					
		Facilidad de ejecución Soporte para tareas complejas	¿Me resulta difícil interactuar con el sistema de la Corte Superior de Justicia del Santa cuando estoy realizando una tarea compleja?						X	X	X	X					
			¿La documentación del software de la Corte Superior de Justicia del Santa es muy informativa y me ayuda a realizar las tareas?.						X	X	X	X					
		Apoyo brindado Facilidad de ejecución	¿Cuento con soporte del personal de tecnología ante algún problema con el software?						X	X	X	X					
			¿Ante alguna duda puedo recurrir a algún manual de consulta?						X	X	X	X					
			¿El software presenta mensajes de alerta en que facilitan su uso?						X	X	X	X					
	Confianza	Soporte para tareas complejas	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa mantiene actualizaciones periódicas para prevenir errores?						X	X	X	X					
			¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa responde con lentitud al momento de iniciar sesión con mi usuario?						X	X	X	X					
		Interfaz amigable	¿Cuando utilizo el software de la Corte Superior de Justicia del Santa me resultan familiares las ventanas?						X	X	X	X					
			¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa me ayuda a realizar las actividades de una forma práctica y sencilla?						X	X	X	X					
Rapidez	¿Me siento seguro de elegir una opción al momento de concluir con una tarea importante?						X	X	X	X							

Placer	Satisfacción con el sistema Diseño de las herramientas Adaptabilidad	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa me informa el estado de la documentación, facilitando la gestión de los mismos?						X	X	X	X		
		¿Me encuentro satisfecho desarrollar mis labores por medio del software de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X		
		¿La información mostrada en el software es clara y fácil de entender?						X	X	X	X		
	Frecuencia de errores	¿El software de la Corte Superior de Justicia del Santa mantiene una estética de orden y visualmente atractiva?						X	X	X	X		
	Satisfacción con el sistema	¿Considero que el software cumple con el procedimiento institucional para el trámite de documentos?						X	X	X	X		
	Diseño de las herramientas	¿Prefiero hacer el trabajo en forma manual en vez de utilizar el software?						X	X	X	X		
¿Cuándo el software se cierra intempestivamente, es difícil volver a inicializar?							X	X	X	X			
Confort	Comodidad	¿Me siento cómodo en mi labores diarias trabajando en el software?						X	X	X	X		
	Cansancio	¿El uso diario del software me genera cansancio excesivo?						X	X	X	X		
	Nivel de mejora	¿El uso del software está complicando la forma en que estoy acostumbrado(a) a trabajar?						X	X	X	X		



Firma

Nombres y apellidos LUIS GIANCARLO VENTURA VÁSQUEZ  
DNI N° 87032047

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

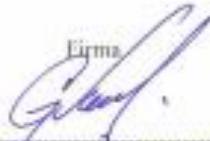
NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de la implementación del software  
OBJETIVO : Identificar el nivel de la Implementación del software de trabajo remoto de la Corte Superior del  
Santa, Chimbote – 2021,  
DIRIGIDO A : 144 Trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *LUIS GILCARIO VENTURA VÁSQUEZ*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA*

Firma  
  
LUIS GILCARIO VENTURA VÁSQUEZ  
DNI N°  
*43032042.*

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Implementación del software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones				
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Gestión documental	Ciclo de vida	Circulación	¿La Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con un sistema interno para circulación de documentos ?						X	X	X	X					
			¿Los documentos se pueden compartir con rapidez entre los departamentos de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X					
		Respuesta	¿Bajo el sistema documental de la Corte Superior de Justicia del Santa se da respuesta rápida a los trámites de los usuarios?						X	X	X	X					
			¿Es más rápida la atención documental en el sistema comparada a la manual?						X	X	X	X					
		Archivación	¿La archivación de documentos es ordenada?						X	X	X	X					
			¿Los documentos archivados mantienen un código de identificación?						X	X	X	X					
	Eliminación	¿Existe eliminación periódica de documentos finalizados, desfasados o inservibles?						X	X	X	X						
		¿La eliminación de documentos se hace de forma definitiva?						X	X	X	X						
	Conservación	Fiabilidad	¿El sistema de conservación de documentos de la Corte Superior de Justicia del Santa es confiable?						X	X	X	X					
		Integridad	¿Considera que la conservación de documentos de la Corte Superior de Justicia del Santa se realiza con transparencia?						X	X	X	X					
			¿Se extravían documentos en los archivos o departamentos de la Corte Superior de Justicia del Santa?						X	X	X	X					
		Legalidad	¿Se tratan con la misma importancia a todos los trámites y documentos ?						X	X	X	X					
		Disponibilidad	¿Considera que la gestión de los documentos se realiza sin corrupción?						X	X	X	X					
			¿Encuentran los documentos que necesita de manera rápida en el archivo?						X	X	X	X					

Acceso		¿Los documentos se encuentran a disponibilidad de los responsables?							X		X		X		X		
	Confidencial Seguridad	¿El acceso al archivo de la Corte Superior de Justicia del Santa es restringido?							X		X		X		X		
		¿Existe documentación de acceso confidencial?							X		X		X		X		
	Movimiento	¿Se necesita el visaje o autorización de jefatura para el acceso al archivo?							X		X		X		X		
		¿Es necesario disponer de una orden o permiso para acceder a algún documentos?							X		X		X		X		
	Confidencial	¿Los documentos pueden socializarse de forma rápida por la red interna de la Corte Superior de Justicia del Santa?							X		X		X		X		
	Seguridad	¿Considera que los responsables del archivo de la Corte Superior de Justicia del Santa salvaguardan los documentos de forma adecuada?							X		X		X		X		



Firma

Nombres y apellidos LUIS GIANCARLO VENTURZA VÁSQUEZ  
DNI N° 78032042

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de la gestión documental  
OBJETIVO : Identificar el nivel de la gestión documental de la Corte Superior del Santa, Chimbote – 2021.  
DIRIGIDO A : 144 Trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : LUIS GIANCARLO VENEZUELA VÁSQUEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma



DNI N°

43032042.

## Análisis de fiabilidad del instrumento del software de trabajo remoto

Encuestados	ITEMS																								SUMATORIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
E1	2	4	2	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	4	2	3	4	1	3	1	3	2	1	4	58
E2	4	4	2	2	5	1	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	4	64
E3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3	1	2	2	1	54
E4	4	2	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	2	5	5	5	2	4	80
E5	2	2	2	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	4	59
E6	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	1	66
E7	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	1	64
E8	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	4	2	4	82
E9	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	1	1	3	3	3	5	79
E10	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	2	1	3	70
Varianza por ítem	0.80	0.56	0.61	0.45	1.45	0.84	0.64	0.84	0.36	0.56	0.36	0.89	0.64	0.60	0.89	0.85	0.60	1.81	1.04	2.01	1.20	0.96	1.01	2.09	<b>87.64</b>
Sumatoria de las varianzas de los ítems	<b>22.06</b>													$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad						<b>0.781</b>				Varianza total del instrumento.	

$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad	?
$K$	Número de ítems del instrumento	24
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	22.06
$S_T^2$	Varianza total del instrumento.	87.64

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	

$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad	<b>0.78</b>
----------	------------------------------	-------------

<b><math>\alpha = 0.78</math></b>	<b><i>El instrumento presenta una confiabilidad alta</i></b>
-----------------------------------	--

## Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión documental

Encuestados	ITEMS																					SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
E1	3	3	1	3	2	1	4	4	2	4	2	1	5	2	5	4	5	2	3	4	3	63	
E2	4	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	78	
E3	2	4	3	1	2	2	1	1	2	2	3	4	2	5	2	5	4	4	5	3	5	62	
E4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
E5	4	2	4	2	3	4	4	3	3	1	3	5	4	5	2	3	3	5	3	1	5	69	
E6	4	3	2	4	2	2	1	2	1	4	2	2	3	4	4	4	4	2	4	2	4	60	
E7	3	4	2	2	2	4	1	3	1	3	4	2	3	2	2	4	4	5	3	1	3	58	
E8	4	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	
E9	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	85	
E10	2	3	5	4	2	1	3	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	64	
<b>Varianza por ítem</b>	0.85	0.96	1.80	1.20	0.96	1.01	2.09	1.21	2.00	1.24	1.40	1.81	0.89	1.29	1.05	1.04	0.20	1.16	0.56	1.36	0.60	<b>105.96</b>	
<b>Sumatoria de las varianzas de los ítems</b>	<b>24.68</b>											<b><math>\alpha =</math> Coeficiente de confiabilidad</b>										<b>0.805</b>	<b>Varianza total del instrumento.</b>

$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad	?
$K$	Número de ítems del instrumento	21
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	24.68
$S_T^2$	Varianza total del instrumento.	105.96

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	

$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad	<b>0.81</b>
----------	------------------------------	-------------

## Anexo 5: Cálculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{0.05^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 232}{0.05^2(232 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Para las disposiciones de la muestra, la presente investigación incurrió en el desarrollo de la fórmula de población finita, puesto que se conoce la cantidad exacta de los miembros de la población, tras la fórmula se obtuvo una cantidad de 145 participantes. Asimismo, para acciones del muestreo se estableció como probabilístico aleatorio simple, debido a que todas las unidades de la población mantuvieron la misma opción de ser elegidos como parte de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chimbote, 29 de Diciembre del 2021

OFICIO N° 002261-2021-P-CSJSA-PJ



Firma Digital

Firmado digitalmente por MAYA ESPINOZA Carlos Alberto RAU 2261172364607  
Cargo: Presidente De La Cj Del Santa  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 29.12.2021 15:31:17 -05:00

Sr(a).

**ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ**

JEFA DE POSGRDO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – CHIMBOTE

Presente. -

**Asunto** : Aceptación para Aplicación de Trabajo de Investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y manifestarle que en atención al asunto de la referencia, se **autoriza** y se brindará las facilidades a la estudiante Maritza Fiorella Ruiz Ravello a fin de que pueda desarrollar mediante encuesta la aplicación de su trabajo de investigación titulado *"Implementación del software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021"*, que estará dirigido al personal administrativo de esta Corte Superior de Justicia, así como también se facilitarle la información pertinente relacionado al estudio de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**CARLOS ALBERTO MAYA ESPINOZA**  
Presidente de la CSJ del Santa  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa

