

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

*Gestão documental e continuidade do serviço baseado em trabalho remoto na Universidade Nacional de Santa Nuevo Chimbote, 2022*

*Documentary management and service continuity based on remote work at the National University of Santa Nuevo Chimbote, 2022*

Merchán Gordillo Mario Augusto <sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0003-2381-8131>

Márquez Yauri Heyner Yuliano <sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-1825-9542>

**RECEBIDO:** Julho, 2022 | **ACEITE:** Setembro, 2022 | **PUBLICADO:** Outubro, 2022

**Como citar:** Merchan Gordillo, M., Marquez Yauri, H. (2022). Gestión documentaria y continuidad del servicio basado en trabajo remoto en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote, 2022. RAC: revista angolana de ciências. 4 (2), e040205. <https://doi.org/10.54580/R0402.05>

### RESUMEN:

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

<sup>1</sup> Doctor en Derecho, Magister en Derecho Civil Empresarial, Abogado, Licenciado en Administración Por la Universidad San Pedro, Por la Universidad Uladech – Católica Chimbote - Perú y por la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú, respectivamente.

<sup>2</sup> Doctor en Administración por la Universidad Nacional de Trujillo - Perú

obtuvo ( $r = 0,617$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre protección de información y preservación de la documentación y finalmente se obtuvo ( $r = 0,833$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre diseño y tiempos de respuesta, lo cual demuestra una correlación positiva moderada alta entre las variables y dimensiones.

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

## RESUMO:

O objetivo deste trabalho de pesquisa é desenvolver um modelo de gerenciamento de documentos baseado em trabalho remoto que garanta a continuidade do serviço na área administrativa da Universidade Nacional de Santa Nuevo. Chimbote - Ano 2022. O tipo de pesquisa é aplicada, nível descritivo, desenho correlacional, abordagem quantitativa. Participaram funcionários administrativos, docentes e alunos. A amostra foi de 352 pessoas e elas foram distribuídas de acordo com o percentual de funcionários e alunos. Os resultados permitiram determinar que a implementação de um modelo de gestão documental baseado em trabalho remoto irá melhorar o fluxo de informação, a centralização da informação, a proteção da informação e os tempos de resposta. O projeto de gerenciamento de documentos a ser implementado atualizará o banco de dados convertendo os formatos de papel em dados digitais. Por outro lado, utilizando o coeficiente de Spearman, ( $r = 0,707$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) foi obtido entre as variáveis gestão documental e continuidade do serviço, obteve-se ( $r = 0,583$ ;  $\text{sig.}=0,001$ ) entre fluência da informação e comunicação, foi obtido ( $r = 0,671$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre centralização e acessibilidade, foi obtido ( $r = 0,617$ ;  $\text{sig.}=0,000$ ) entre proteção da informação e preservação da documentação e finalmente foi obtido ( $r = 0,833$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) entre o projeto e os tempos de resposta, o que mostra uma correlação positiva moderadamente alta entre as variáveis e dimensões.

**Palavras-chave:** fluência da informação, gestão de documentos, atendimento, trabalho remoto, usuarios

## ABSTRAC:

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

**Key Words:** information flow, documentary management, service, remote work, users.

## INTRODUCCIÓN:

La presente investigación lleva por título “Gestión documentaria y continuidad del servicio basado en trabajo remoto en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote, 2022”.

Según Peiro y Soler (2020) nos indica que debido al covid-19 los gobiernos decretaron confinamientos y eso se dio a nivel global, de esta manera el teletrabajo se volvió la única opción para seguir trabajando y protegerse de la pandemia. Se dio el caso que muchos trabajadores ya realizaban sus funciones de esta manera y ya tenían experiencia en esta modalidad, pero los que nunca habían utilizado esta forma de trabajo tuvieron que adaptarse por ser su primera experiencia en este ámbito. Lo mismo puede decirse de las empresas pues seguramente su visión del teletrabajo no volverá ya a ser como antes. Este fuerte incremento del teletrabajo se dio de una manera rápida por la necesidad de seguir produciendo en muchos casos se dio de una manera improvisada y sin una planificación pues la mayoría de las empresas no tenía experiencia en el trabajo bajo esta modalidad. Por otro lado, Retina (2020) mencionó que prácticamente ninguna compañía estaba preparada para afrontar el escenario que ha provocado el covid 19. Algunas inclusive ni siquiera tenían en mente aplicar este modelo de trabajo. Otras, como mucho, se limitaban a trazar un difuso planteamiento sobre el papel. La llegada de la covid-19 rompió cualquier esquema y obligó a implementar de manera forzosa e improvisada el teletrabajo.

En la presente investigación se aborda la problemática que se ha dado por la pandemia COVID-19, la cual nos ha hecho ver las falencias de la gestión documentaria en la Universidad Nacional Del Santa, pues las autoridades de la entidad universitaria no tomaron en cuenta y lo que es aún más grave no entienden los beneficios del uso de la documentación digital.

La realidad es que actualmente se tiene problemas al momento de la valorización y la notificación de los documentos. Asimismo, existen problemas para la verificación de la autenticidad de un documento para efectos de realizar el respectivo fedateo y se dan problemas para que el usuario conozca la ruta del documento presentado. Estos problemas están causando desorden en la Universidad Nacional del Santa; los que podrían solucionarse con un análisis profundo del problema para poder dar posibles soluciones como la implementación de un modelo de gestión documentaria que agilice los servicios de la universidad.

De lo anteriormente mencionado se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2022?

Como problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la fluidez de la información basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la comunicación en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2022? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la centralización en la información en la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la accesibilidad de la documentación en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2022? PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la protección de la información en la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la preservación de la documentación en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2022? PE4: ¿Cuál es la relación que existe en el diseño de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área

administrativa y la reducción significativa de los tiempos de respuesta en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote? PE5: ¿Existirá un modelo de gestión documentaria basado en el trabajo remoto del área administrativa que permita mejorar y garantizar la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote?

El trabajo se justifica pues mejorara la valorización y la notificación de los documentos; agilizará la verificación de la autenticidad de un documento para efectos de realizar el respectivo fedateo; y, para que el usuario conozca la ruta del documento presentado. Asimismo, beneficiará a la Universidad Nacional Del Santa pues a través de un modelo de gestión documentaria se agilizará los servicios de esta casa superior de estudios.

De igual forma, la investigación aporoto conceptos acerca de la gestión documentaria y trabajo remoto lo que enriquecerá la teoría acerca de estos temas y permitirá tomar como base para futuras investigaciones. Así como, en lo referido a lo social ayudará a todo el personal de la entidad y a otras del mismo rubro a desempeñarse mejor en sus labores al mejorar la gestión documentaria y facilitar sus labores.

El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2022.

Como objetivos específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre la fluidez de la información de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la comunicación. OE2: Determinar la relación que existe entre la centralización de la información en la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la accesibilidad de la documentación. OE3: Determinar la relación que existe entre la protección de la información en la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa y la preservación de la documentación. OE4: Determinar la relación que existe entre el diseño de la gestión documentaria y los tiempos de respuesta del área administrativa. OE5: Proponer un modelo de gestión documentaria basado en el trabajo remoto que permita mejorar y garantizar la continuidad del servicio.

La hipótesis que se pretende demostrar en la presente investigación es: La gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa se relaciona directa y significativamente con la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2022.

## **METODOLOGÍA:**

### **Tipo y diseño de investigación**

El tipo es Aplicado. El diseño de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2018) “mayormente toman en cuenta acontecimientos, en los que se busca especificar las cosas importantes y se definen si existe correlación entre las dos variables”.

### **Variables y operacionalización.**

Variable: Gestión documentaria

Definición conceptual

Según Franklin (2017) nos dice que la gestión documentaria implica contar con los formatos adecuados en función de las necesidades de la organización, identificar y proteger información vital, mejorar la gestión de los procesos y de los procedimientos, contribuir a racionalizar las cargas de trabajo, administrar efectivamente los recursos y

4

sistemas destinados al manejo de la información de la entidad. Interrelacionar correctamente la gestión documental con la estructura organizacional y evaluar la gestión documental de la organización”.

### **Definición operacional**

Gestión documentaria con: a) Fluidez de la información, b) Centralización de la información, c) Protección de la información y d) Diseño de la gestión documentaria; mediante las escalas: “totalmente de acuerdo”, “parcialmente de acuerdo”, “de acuerdo”, “Parcialmente en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”.

### **Indicadores**

Los indicadores utilizados relacionados con la variable gestión documentaria son: Reducción de tiempos de respuesta, traslado de documentos, localización, métodos de acceso, seguridad de documentos e información, backup o copias de respaldo, acceso restringido por claves de seguridad, digitalización y administración de documentos y conversión de formatos en papel a datos digitales

Escala de medición

Ordinal

### **Variable: Continuidad del servicio**

#### **Definición conceptual**

En el marco del trabajo remoto es el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora (OIT 2008 citado en MINTRA 2015).

#### **Definición operacional**

Continuidad del servicio con: a) Comunicación, b) Accesibilidad, c) Preservación y d) Tiempos de respuesta, mediante las escalas: “totalmente de acuerdo”, “parcialmente de acuerdo”, “de acuerdo”, “Parcialmente en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”.

#### **Indicadores**

Los indicadores utilizados relacionados con la variable continuidad del servicio son: Internet, correo electrónico, videoconferencia, administración remota, red informática, interactividad, duplicación de documentación, recuperación de datos, ahorro de tiempo y rapidez en el acceso a la información

Escala de medición

Ordinal

### **Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

El estudio se llevó a cabo en la Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote. Los participantes considerados son el personal administrativo, personal docente y alumnos. A continuación, se muestra la distribución de los participantes.

Tabla 1. Población

<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Docente nombrado	106	2.49
Docente MINEDU (Contratados)	120	2.82
Administrativo nombrado	113	2.66
Administrativo contratado por planilla	12	0.28
Administrativo contratado CAS	103	2.42
Alumnos matriculados	3,800	89.33
<b>TOTAL</b>	<b>4254</b>	<b>100.00</b>

Nota. La presente tabla muestra la población total del personal administrativo, docente y alumnos de la entidad educativa. Se ha disgregado el personal por modalidad de contrato y finalmente el número de alumnos matriculados.

La muestra de 352 personas se distribuye según el porcentaje del personal y alumnos. El muestreo fue probabilístico

Tabla 2.

Distribución de la muestra

<b>Personal y alumnos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>
Docente nombrado	106	2.49	9
Docente MINEDU (Contratados)	120	2.82	10
Administrativo nombrado	113	2.66	9
Administrativo contratado por planilla	12	0.28	1
Administrativo contratado CAS	103	2.42	9
Alumnos matriculados	3,800	89.33	314
<b>TOTAL</b>	<b>4254</b>	<b>100.00</b>	<b>352</b>

Nota. En la tabla se observa la distribución de la muestra por personal administrativo docente así como de alumnos. Para determinar la cantidad de encuestados se tuvo en cuenta el número de personas según actividad y el porcentaje que representan.

#### **Criterios de inclusión**

- Que sea personal administrativo
- Que sea personal docente
- Que sean alumnos activos

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de servicio
- Personal practicante
- Alumnos inactivos o egresados.

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según López (2013) "las técnicas son diferentes y se aplican para obtener información, asimismo los mecanismos son utilizados para la recolección de datos" (p 44).

En este trabajo se usó trabajos previos, información teórica y la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que consto de 21 preguntas distribuidas entre las dos variables. La validez del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos los que fueron

6

3 según la directiva de la UCV. La confiabilidad se realizó mediante el uso del Alfa de Cronbach.

### **Procedimiento**

En el presente trabajo de investigación se empleó el programa estadístico IBM SPSS 27. Las pruebas usadas fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento (0,962 que indica un instrumento altamente confiable), Juicio de expertos para la validez del instrumento, prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución de la población, la Prueba de regresión lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones, los cuales se graficaron para realizar el respectivo análisis, de tal manera que se puede hacer análisis y lograr las conclusiones a las que se llegó en el trabajo.

El investigador, tomó en retrospectiva los resultados y hallazgos encontrados para comprender el status científico de rigor, con que se ha desarrollado la investigación. Guba (1981) "sugiere al menos cuatro criterios fundamentales para lograrlo; Credibilidad o valor de verdad, aplicabilidad, dependencia, confirmabilidad"

### **Método de análisis de datos**

El método empleado fue el hipotético deductivo. Tal como lo menciona Bernal (2013), donde dice que, "se compone de un sistema que parte de ciertas afirmaciones como teoría y busca invalidar o distorsionar dichas teorías, encontrando a partir de ellas extremos que deben enfrentarse a las certezas" (p.60). Se utilizó el coeficiente de Spearman para determinar la relación entre las variables. También se utilizó baremos el cual establece el conjunto de criterios para medir los niveles que presentan las variables en este caso fueron los niveles bajo, medio y alto.

## **RESULTADO Y DISCUSION:**

### **Contrastación de hipótesis**

#### **a. Hipótesis general.**

H0: La implementación de un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa NO mejorara directa y significativamente la continuidad de servicio en la Universidad Nacional del Santa Chimbote Año 2022.

H1: La implementación de un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa SI mejorara directa y significativamente la continuidad de servicio en la Universidad Nacional del Santa Chimbote Año 2022.

Tabla 3.  
Tabla de contingencia hipótesis general  
Recuento

		TRABAJO REMOTO			Total
		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	
GESTIÓN DOCUMENTARIA	De acuerdo	4	0	4	8
	Parcialmente en desacuerdo	141	8	70	219
	Totalmente en desacuerdo	53	8	64	125
Total		198	16	138	352

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

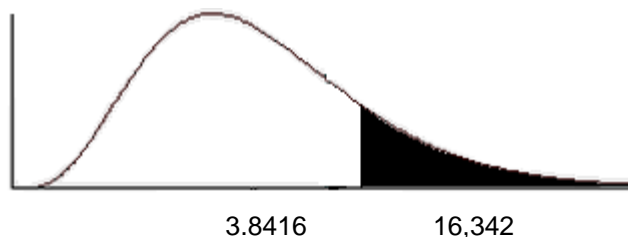
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H<sub>0</sub>** es verdadera, **X<sup>2</sup>** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H<sub>0</sub>) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 16,342$$

6. Decisión estadística: Dado que 16,342 > 3.8416, se rechaza **H<sub>0</sub>**.



7. Conclusión: La implementación de un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa SI mejorara directa y significativamente la continuidad de servicio en la Universidad Nacional del Santa Chimbote Año 2020.

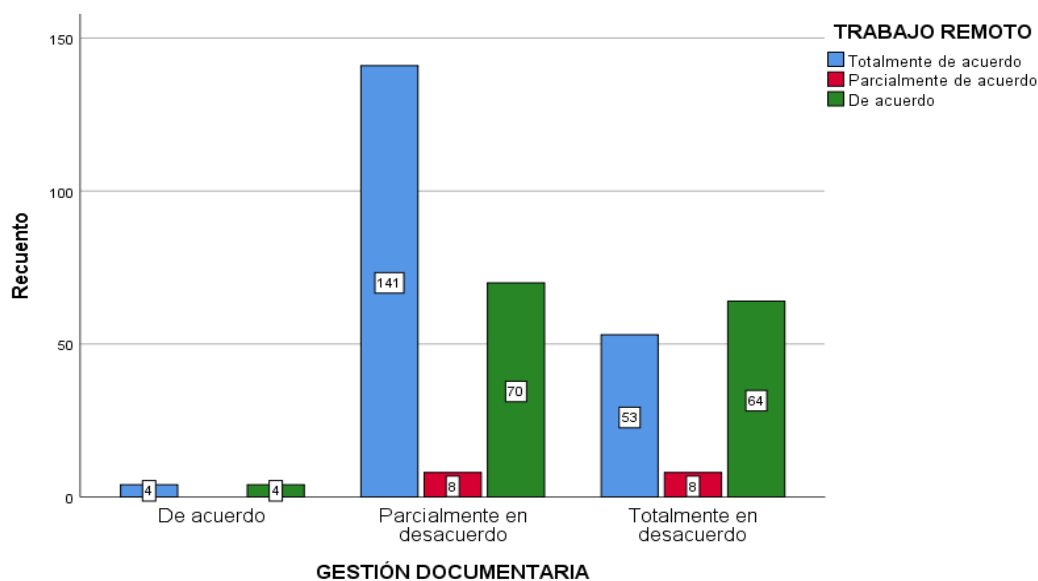


Tabla 4.  
Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,342 <sup>a</sup>	4	,003
Razón de verosimilitud	16,685	4	,002
Asociación lineal por lineal	10,962	1	,001
N de casos válidos	352		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Figura 1.  
Gráfico hipótesis general



## Análisis inferencial

### Hipótesis general

H1: La gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa SI se relaciona directa y significativa con la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2020.

H0: La gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa NO se relaciona directa y significativa con la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2020.

Regla de la decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 5.

Correlación entre la gestión documentaria y continuidad del servicio.

**Correlaciones**

			GESTIÓN DOCUMENTARIA	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN DOCUMENTARIA	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CONTINUIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. En la tabla se muestra, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,707$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) entre las variables gestión documentaria y continuidad del servicio lo cual demuestra una correlación positiva elevada.

Decisión:

Se impugna la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); se afirma la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

Hipótesis específica 1

H1: La fluidez de la información de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa SI se relaciona directa y significativamente con la comunicación.

H0: La fluidez de la información de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa NO se relaciona directa y significativamente con la comunicación.

Regla de la decisión:

Si el p-valor ( $\text{sig.}$ )  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor ( $\text{sig.}$ )  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6.  
Correlación entre fluidez de la información y comunicación.

<b>Correlaciones</b>			FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN	COMUNICACIÓN
Rho de Spearman	FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Nota. En la tabla se muestra, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,583$ ; sig.=0,001) entre fluidez de la información y comunicación, lo cual demuestra una correlación positiva moderada.

Decisión:

Se impugna la Hipótesis Nula (H0); se afirma la Hipótesis Alternativa (H1).

Hipótesis específica 2

H1: La centralización de la información de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa SI se relaciona de manera directa y significativa con la accesibilidad a la documentación.

H0: La centralización de la información de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa NO se relaciona de manera directa y significativa con la accesibilidad a la documentación.

Regla de la decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7.  
Correlación entre centralización y accesibilidad

<b>Correlaciones</b>			CENTRALIZACIÓN	ACCESIBILIDAD
Rho de Spearman	CENTRALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	ACCESIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. En la tabla se muestra, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,671$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) entre centralización y accesibilidad lo cual demuestra una correlación positiva moderada.

Decisión:

Se impugna la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); se afirma la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

Hipótesis específica 3

H1: La protección de la información en la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa SI se relaciona de manera directa y significativa con la preservación de la documentación.

H0: La protección de la información en la gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa NO se relaciona de manera directa y significativa con la preservación de la documentación.

Regla de la decisión:

Si el p-valor ( $\text{sig.}$ )  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor ( $\text{sig.}$ )  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8.

Correlación entre la protección de información y preservación de la documentación

**Correlaciones**

			PROTECCIÓN	PRESERVACIÓN
Rho de Spearman	PROTECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	PRESERVACIÓN	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. En la tabla se muestra, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,617$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) entre protección de información y preservación de la documentación, lo cual demuestra una correlación positiva.

Decisión:

Se impugna la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); se afirma la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

Hipótesis específica 4

H1: El diseño de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto SI se relaciona de manera directa y significativa con los tiempos de respuesta.

H0: El diseño de la gestión documentaria basada en el trabajo remoto NO se relaciona de manera directa y significativa con los tiempos de respuesta.



Regla de la decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9.  
Correlación entre diseño y tiempos de respuesta.

		Correlaciones	
		DISEÑO	TIEMPO DE RESPUESTA
Rho de Spearman	DISEÑO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,833**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Nota. En la tabla se muestra, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,833$ ; sig.=0,000) entre diseño y tiempos de respuesta, lo cual demuestra una correlación positiva.

Decisión:

Se impugna la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); se afirma la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

#### **Análisis de confiabilidad**

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la prueba de coeficiente Alfa Cronbach en el programa estadístico IBM SPSS 27 que arroja un valor de 0,729 lo que determina un nivel de confiabilidad muy alta para el cuestionario.

#### **Discusión**

Los resultados muestran que la gestión documentaria de la entidad no le permite reducir de tiempos de respuesta en el manejo de la información. Asimismo, la gestión documentaria de la entidad no le permite compartir información y documentos de una forma rápida. Por otro lado la gestión documentaria de la entidad no le permite trasladar documentos e información de una ubicación a otra de una forma rápida.

Para el trabajo remoto u otras actividades se usa como medio de comunicación el acceso al internet. También, se usa a menudo el correo electrónico como medio de comunicación para las actividades en la entidad. Algunos usan a menudo la videoconferencia como medio de comunicación para sus actividades empresariales.

Los resultados de la variable gestión documentaria mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 50.00%, el nivel medio es de 33.33% y el nivel bajo llega a 16.67%. La entidad tiene un nivel de gestión documentaria medianamente alta lo que significa que aún existen percances y fallas en el sistema lo que implica que se debe mejorar la tecnología y/o capacitar más al personal de colaboradores.

Por otro lado, los resultados de la dimensión fluidez de la información de la variable gestión documentaria mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 16.67%, el nivel medio es de 66.67% y el nivel bajo llega a 16.67%. La entidad tiene un nivel de fluidez de la información mediano, en este caso se puede mencionar que existen casos en que los tiempos de respuesta son largos y el traslado de documentos de una carpeta a otra o la descarga algunas veces toma más tiempo de lo normal.

Los resultados de la dimensión centralización de la variable gestión documentaria mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 50.00%, el nivel medio es de 33.33% y el nivel bajo llega a 16.67%. La entidad tiene un nivel de centralización medianamente alta en este caso se puede localizar de manera algo rápida la información, así como también los métodos de acceso son regulares.

En lo referente a los resultados de la dimensión protección de la información de la variable gestión documentaria mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 16.67%. El nivel medio es de 50.00% y el nivel bajo llega a 33.33%. La entidad tiene un nivel de protección de la información medianamente baja lo que implica que no existe una buena seguridad de documentos e información, backup o copias de respaldo de manera automática y el acceso restringido por claves de seguridad no es el óptimo.

Los resultados de la dimensión diseño de la variable gestión documentaria mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 33.33%. El nivel medio es de 50.00% y el nivel bajo llega a 16.67%. El diseño de la gestión documentaria es medianamente alto lo que implica que la digitalización y administración de documentos es relativamente buena, así como la conversión de formatos en papel a datos digitales.

Los resultados de la variable continuidad del servicio mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 50.00%. El nivel medio es de 33.33% y el nivel bajo llega a 16.67%. La continuidad del servicio tiene un nivel medio alto eso implica que existen algunas fallas aun por corregir y esto es imperativo pues es vital tanto para el usuario interno como el externo.

Los resultados de la dimensión comunicación de la variable continuidad del servicio mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 50.00%. El nivel medio es de 33.33% y el nivel bajo llega a 16.67%. La comunicación es de nivel medianamente alto lo que implica que el uso de nuevas tecnologías como el internet, el correo electrónico y la videoconferencia son usadas de manera casi óptima. En este caso es vital la capacitación de los colaboradores.

Asimismo, los resultados de la dimensión accesibilidad de la variable continuidad del servicio mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 50.00%. El nivel medio es de 33.33% y el nivel bajo llega a 16.67%. La accesibilidad tiene un nivel medio alto eso implica que la administración remota, la red informática y la interactividad está funcionando de manera regular sin llegar a la óptima.

Los resultados de la dimensión preservación de la variable continuidad del servicio mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 16.67%. El nivel medio es de 66.67% y el nivel bajo llega a 16.67%. La dimensión preservación es media lo que implica que no

existe una aplicación óptima que permita la duplicación de documentación y la recuperación de datos.

Por otro lado los resultados de la dimensión tiempo de respuesta de la variable continuidad del servicio mediante el uso de baremos el nivel alto llega a 50.00%. El nivel medio es de 33.33% y el nivel bajo llega a 16.67%. El tiempo de respuesta es medianamente alto lo que significa que se logra un ahorro de tiempo y existe una regular rapidez en el acceso a la información.

Se puede mencionar a Meza (2019) que guarda relación con nuestros resultados cuando afirma que en algunas entidades existe solo una relación moderada entre la administración documental y satisfacción de usuarios. Por otro lado, Bayona Castro, J. F., & Meneses Hernández, M. A. (2020) proponen que el sistema de gestión documentaria se tome en cuenta la automatización de los procesos de negocio relacionados a la gestión documental.

También Lunasco E. (2017) confirma nuestra hipótesis pues afirma que la gestión documental tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios en base a la estabilidad del servicio.

Los resultados muestran que la gestión documentaria de la entidad no está configurada para la localización rápida de la información y/o documentos. La gestión documentaria de la entidad no cuenta con métodos de accesos seguros para acceder a la información. También la accesibilidad para las actividades con la entidad la administración remota no es estable. Por otro lado, las actividades que realiza mediante las redes informáticas asociadas a la entidad no son estables. También la interactividad en las actividades remotas con la entidad presenta fallas o intermitencias.

Guardan relación con Prada O. (2019), pues menciona que la gestión documental en algunas entidades es poco adecuada lo que significa que para los trabajadores la gestión documental necesita de mejoras sustanciales en aspectos técnicos y legales que coadyuven a tener un adecuado sistema de gestión documental.

También es importante mencionar a Campos Cladis y Romero N. (2018) que tiene resultados similares pues menciona que existe una relación directa entre la gestión del sistema documental de archivo con respecto a las dimensiones de celeridad en la atención.

Asimismo, según Franklin (2017) menciona que el software para crear formatos comprende programas en los cuales se puede construir una gran variedad de formatos. En sí, existen programas que solo generan la parte gráfica, otros que manejan la parte gráfica y la unifican con información, otros más que se constituyen como herramientas de trabajo para simplificar la gestión documental y agilizar los procesos de toma de decisiones, lo cual guarda relación con los resultados pues el uso de un software especializado ayudara a simplificar la gestión documentaria y como resultado se lograra un servicio ininterrumpido, fiable, amigable y fluido que ayudara a mejorar la interacción entre los usuarios externos y externos.

Nuestros resultados muestran que la gestión documentaria de la entidad no ofrece protección efectiva para los documentos e información. Por otro lado, la gestión

documentaria de la entidad no permite realizar backup o copias de respaldo de la información.

También, la gestión documentaria de la entidad cuenta con sistemas de seguridad que restringe el acceso mediante el uso de claves de seguridad. Asimismo, en sus actividades con la documentación de la entidad no existe la opción de duplicar la data. También afirman que no existe la opción de recuperar información, documentación y/o data en el sistema de administración documentaria de la entidad.

Es importante mencionar a Paris M (2015) que afirma que es importante y útil una eficaz gestión documental para que los documentos que genera una entidad cumplan con su doble función: ser evidencia, memoria de la entidad y una base de datos para investigadores.

Nuestros resultados muestran que la gestión documentaria no digitaliza de manera permanente la documentación de la entidad. Por otro lado, no están conforme con la administración documentaria de la entidad. También la administración documentaria no está constantemente actualizando la base datos convirtiendo formatos en papel a datos digitales.

El sistema documentario de la entidad no tiene tiempos de respuesta rápidas que le permite ahorrar tiempo en la realización de sus actividades. Tal es así que, el sistema documentario de la entidad no permite un rápido acceso a la información.

Es importante mencionar a Pueblo J. (2015) que afirma que, en el desarrollo de un sistema propio hasta la implementación de sistemas, no deben ser tan complejo o restringido y debe ser de código abierto para personalizarlos posteriormente.

También, Guzmán J, Martínez H y Martínez J. (2019) menciona que un sistema de gestión documental debe tener una administración y optimización centralizada de los procesos de gestión documental en la organización lo que guarda relación con nuestros resultados.

Por otro lado en la actualidad estamos en la era de la información y el conocimiento por lo que toda organización debe resguardar su base de datos lo cual es considerado un intangible importante que ayuda a mejorar la interactividad para el usuario interno como externo por lo cual es importante darle la importancia requerida por lo cual se debe realizar backups de manera periódica y constante para salvaguardar la información así como tener opciones de recuperar información que puedan haber sido eliminadas y/o borradas por equivocación.

Es importante mencionar que toda organización si quiere mantenerse en el mercado debe ser competitiva y utilizar las nuevas tecnologías a su favor para de esta manera crear ventajas competitivas y superar a posibles competidores.

Es importante mencionar que toda oficina genera y procesa documentos y archivos para comunicar y almacenar información. Debido a ello la gestión documental de los archivos en papel y de los archivos electrónicos es clave para homogeneizar y racionalizar el trabajo. De otra suerte, su proliferación indiscriminada podría propiciar el entorpecimiento y/o retraso de las actividades, con la consecuente elevación de costos administrativos y materiales. Por costos administrativos se entiende el aumento de carga de trabajo



derivado del manejo excesivo de información, así como el grado de complejidad que las acciones adquieren como producto del volumen de papelería necesario para su desahogo.

Debido al gran volumen de información que existe en toda organización, se hace imprescindible una forma o recurso para centralizar y proteger los archivos.

Por otro lado en gran medida el empleo racional de los recursos de una organización dependen del uso inteligente de su información escrita y digital ya que se agrupa, relaciona y uniforma las formas que traducen las iniciativas y su forma de operar en hechos y resultados susceptibles de ser seguidos y evaluados.

Contar con un concepto claro y el objeto de su empleo permite ubicar fuentes de información y requerimientos para su uso, factores necesarios para establecer criterios apropiados para su correcto análisis diseño y control.

Con respecto a su análisis debido a que se posibilita fijar prioridades y examinar consideraciones de tipo funcional y material. En lo relativo a su diseño, facilita la identificación de elementos funcionales y materiales, orden de sus componentes, condiciones de llenado, clase de forma, manera de visualizarlas, seleccionarlas y presentarlas. En cuanto a su control, clasifica las formas y permite la preparación de herramientas como cuestionarios, catálogos y tarjetas de control interno para su creación y reimpresión.

En la actualidad, el contexto en el que operan las organizaciones exige la aplicación de determinados sistemas, métodos, procedimientos y otros instrumentos que respondan a diversas expectativas en el área de la gestión de la información y de la documentación. Los sistemas de gestión documental pertenecen a un grupo de soluciones que han estado disponibles desde hace mucho tiempo; sin embargo, no fue sino hace poco cuando las organizaciones se abren a entornos de trabajo colaborativos y a la gestión de la documentación corporativa.

Este cambio de actitud se debe a que los sistemas requieren una fase de adaptación a la realidad de cada organización; una vez superado pueden implementarse con una perspectiva y componentes distintos, aunque operativamente interactúan entre sí.

Mediante la gestión documental los archivos de toda organización pueden centralizarse y protegerse en medios físicos o electrónicos. Una vez organizada y almacenada la información, se puede navegar por todas sus páginas, imprimirlas, reordenarlas, copiarlas o moverlas a otro documento, enviarlas por email, exportarlas a otro formato o borrarlas; importar dispositivos en forma selectiva o completa; administrar carpetas o bibliotecas y su información asociada; administrar usuarios para el acceso, indexación o alta de información; integrar hojas de control para el escaneo de documentos; generación de estadísticas y para el envío de mensajes.

Los sistemas de gestión documental son una solución que facilita a las organizaciones aplicar sistemas, procesos y procedimientos en un entorno de trabajo colaborativo por medio de sistemas de administración documental, automatización de procesos administrativos, análisis ejecutivo de datos y de búsqueda de información corporativa.

Por lo anteriormente mencionado se confirma la hipótesis: La gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa se relaciona directa y significativa con la continuidad del servicio en la Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote Año 2020.

## **PROPUESTA DE MODELO:**

### **Propósito**

Implementar un sistema de gestión documentaria para asegurar la continuidad del servicio

### **Alcance**

El proyecto deberá cubrir todas las etapas del desarrollo de La Solución (análisis, diseño, desarrollo, implementación, pruebas y retroalimentación), así como la consultoría necesaria para su correcto funcionamiento.

### **Principales acciones**

La información es uno de los recursos más importantes que se maneja en todos los ámbitos, especialmente dentro de las organizaciones que trabajan con el desarrollo del ser humano, donde ocupa un papel importantísimo en la toma de decisiones y apoyo de la gestión en las diferentes áreas. Es por ello que después de la optimización de los procesos a la entidad se encuentre todo listo para el Análisis Complementario y Desarrollo de La Solución. No obstante, es necesario:

- Que la Dirección General de Administración (DGA) se identifique y comprometa con la implementación del modelo.
- Que la entidad facilite la información requerida por el equipo de trabajo en un determinado momento (información confidencial que no fue entregada para la optimización de procesos como, por ejemplo, pagos, pensión de enseñanza) para poder identificar los requerimientos funcionales de La Solución.
- Que el desarrollo se realice en las instalaciones proporcionadas por la entidad, en donde se instalarán los equipos necesarios para el desarrollo del proyecto. Esto es necesario para coordinaciones que en determinado momento se tengan que realizar.
- Tener conocimiento que el personal a cargo del desarrollo del proyecto trabaja por objetivos según la fijación de los hitos del cronograma del plan del proyecto ofrecido por el Proveedor.
- Tener conocimiento que la responsabilidad del proyecto recae sobre el jefe del Proyecto del Proveedor.
- La entidad debe asignar a una persona encargada de la supervisión del trabajo del Proveedor para garantizar que la solución cumpla sus objetivos.

### **Beneficios**

Las bondades principales en la creación de un sistema las podemos agrupar en dos, el primero referido con la base de datos y el segundo con respecto a la aplicación.

Las bases de datos se manejan de la siguiente manera: Datos Integrados: Los datos estarán totalmente integrados, por lo tanto, no existirá la posibilidad de tener data incoherente, incompleta o incongruente. Seguridad de Acceso: Sólo tendrán acceso los usuarios previamente registrados, y su acceso estará limitado al área que le corresponde. Procesos Seguros: Debido a que se trata de un servidor de base de datos, no existirá la posibilidad de realizar procesos incompletos, todas las operaciones serán transaccionales, de tal manera que se asegure la integridad de los procesos y los datos. Operaciones Auditables: En todo momento la entidad podrá saber qué usuarios han operado sobre los registros de la base de datos, la fecha y la hora de su operación.

La aplicación consiste en: Interfaz Gráfica: La interfaz de la aplicación será gráfica, de esta manera la institución contará con aplicaciones más amigables e intuitivas. Sensibles al Usuario: El usuario sólo tendrá acceso a la aplicación que le sea asignado y las opciones que según su cargo le corresponda. Auditable: En todo momento la Institución podrá saber qué usuario utilizó la aplicación, a qué hora y las operaciones que realizó.

## Implementación

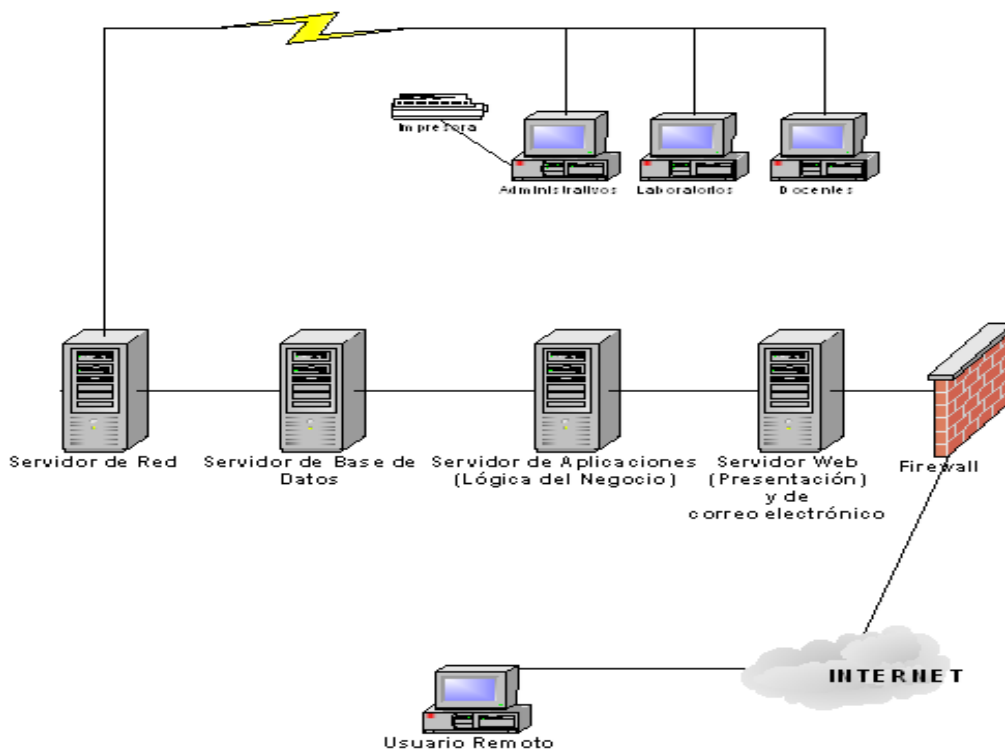
Al realizar el análisis y diseño del sistema es vital considerar diferentes variables, entre las que se pueden mencionar como las más importantes:

- Los objetivos de la entidad.
- Las necesidades de cada uno de los usuarios finales.
- Los aspectos de la seguridad en el tratamiento de la información.
- La infraestructura existente.
- La generación de grupos de trabajo; los servicios ofrecidos por una red deben ser accesibles a diferentes tipos de usuarios definiendo su perfiles según sus necesidades, en lo referente a: funciones que realizan, aplicaciones a utilizar, acceso a planillas o bases de datos y acceso a otras redes; la especificación de estos perfiles, permiten definir dos tipos de usuarios individuales o grupales.

Dependiendo del volumen de la información que maneje la entidad diariamente, consideramos que puede ser suficiente contar con dos servidores físicos. En el primero podrán alojarse los Servidores de Red y de Base de Datos y en el segundo servidor, se podrán alojar los Servidores de Aplicaciones y Web. También puede configurarse La Solución para operar sobre servidores físicos independientes para cada servidor lógico (Red, Web, Aplicaciones, Base de Datos). Consideramos que por costos y por el tamaño de información que genera la entidad, podrían trabajar satisfactoriamente con la primera opción, es decir, con dos servidores de gran potencia de procesamiento.

La figura muestra cómo podría ser la Arquitectura para la implementación de La Solución. En ella se muestran 4 servidores (Red, Base de Datos, Aplicaciones y Web), los cuales pueden estar configurados en cada uno de los servidores físicos.

Figura 2.  
Arquitectura para el Sistema Integrado de Gestión



Diseño y Elaboración: El autor

Las principales ventajas del sistema son:

- Consultar las fechas de sus exámenes.
- Consultar los días en que les tocan actividades.
- Consultar fechas especiales, actuaciones y aniversarios.
- Consultar la relación histórica de los cursos llevados por el alumno, con las notas finales obtenida en cada uno.
- Consultar cronograma de matrícula y fechas de exámenes.

Basándose en el tiempo establecido como plazo para el desarrollo de La Solución, consideramos a continuación el número de personas necesarias para desarrollar el mismo (ver tabla).

Tabla 10.

Equipo Propuesto para el desarrollo del Sistema Integrado

Recurso	Número de Recursos
Jefe de Proyecto	1
Analista Programador	2
Diseñador Calificado	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Diseño y Elaboración: El autor

Considerando la magnitud del sistema, consideramos que en un plazo no mayor a 121 días laborables, más un período de 10 días de seguimiento luego del Pase a Producción se contaría con un sistema que se ajuste a las necesidades de la entidad. Es necesario llevar a cabo un control estricto de cada uno de los eventos que sucedan durante el período en el que se efectúe este trabajo. Cualquier retraso ocasionado tanto por el Proveedor como por la entidad impactará directamente sobre la fecha de culminación del proyecto. El plan de trabajo debe

considerar como puntos: tiempos de análisis, diseño, base de datos, implantación, pruebas con el usuario administrativo y con el encargado del área de sistemas de la entidad.

De acuerdo al Plan de Trabajo, los entregables deberán ser los siguientes: Documento de Análisis y Diseño, Archivos fuente, Actas de Reunión, Informes de Avance y manuales (de Usuario, Técnico, de Instalación, Contingencias).

Los puntos de control planteados son:

- Aprobación del documento de Análisis y Diseño; se presentará el documento de Diseño para la evaluación y aceptación por parte de la entidad. Esto incluye la aprobación de la funcionalidad propuesta en el prototipo de La Solución.
- Aprobación de la Pruebas de Usuario; al concluir el desarrollo de La Solución, se realizará un ciclo de pruebas con participación de la entidad. Al resultar satisfactorias las pruebas, se firmará el Acta de Conformidad con las Pruebas de Usuario.
- Aprobación del Pase a Producción; al momento de realizarse se deberá firmar el Acta correspondiente.
- Acta de Entrega; al finalizar el período de Seguimiento (estimado en 10 días útiles) se firmará el Acta de Entrega. En ella se detalla el estado del sistema al momento de la entrega; así como el período de garantía cubierto por la empresa a contratar (este debe ser como mínimo de 1 año).

Se considera que el tiempo estimado y sugerido para la culminación del sistema es de 121 días laborables, más 10 días de seguimiento. Cualquier variación en los requerimientos o condiciones supuestas en la presente propuesta técnica, afectaría directamente al plazo de entrega de La Solución.

Algunos de los servicios complementarios más importantes que se debe tener en cuenta al solicitar los servicios de un Proveedor para el desarrollo de la solución son: Consultoría y Asesoría: Durante todas las etapas del Desarrollo, el Proveedor, representado por el Jefe de Proyecto, deberá tomar parte activa en el proyecto de desarrollo de La Solución, recomendando, sugiriendo y corrigiendo, cada vez que considere necesario. El Proveedor deberá contar con una metodología, método, o métodos, que permitan asegurar que el desarrollo de La Solución contiene todos los estándares de calidad en Ingeniería de Software. Capacitación: Dentro del servicio propuesto por el Proveedor, debe considerarse que éste debe responsabilizarse del seguimiento a la Interfaz luego al Pase de Producción, asegurando de esta manera, que el producto final satisfaga las necesidades de la entidad según lo acordado. La capacitación deberá constar del traspaso de la información necesaria y suficiente para que la entidad se pueda hacer cargo de La Solución, para ampliarlo, modificarlo o revisarlo a su completa libertad. Se deberá establecer un horario de capacitación, en las cuales se capacitará a los responsables técnicos de la entidad para la administración del sistema. Se deberán entregar los manuales técnicos y de instalación impresos y en unidad de almacenamiento (CD). Adicionalmente la empresa deberá capacitar sobre el uso y operatividad básica necesaria del Sistema Operativo a utilizarse y las aplicaciones que el sistema contiene. Soporte y Mantenimiento: El soporte y mantenimiento que brinde el Proveedor deberá contemplar:

- Asistencia vía teléfono o correo electrónico, de acuerdo con la magnitud del problema que pudiese presentar La Solución.
- Para cualquier inconveniente que pudiese presentar La Solución, el Proveedor se debe comprometer a solucionarlo en el corto plazo, debe

diagnosticarse y documentarse el origen del problema y la solución al mismo para evitar futuros inconvenientes.

Las responsabilidades del Proveedor que desarrolle la Solución son:

- Realizar el análisis, diseño y desarrollo de La Solución.
- Efectuar las pruebas integrales de La Solución.
- Realizar el Pase a Producción de La Solución.
- Documentar La Solución.
- Asegurar la calidad de La Solución.

## CONCLUSIONES:

El modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa mejorara directa y significativamente la continuidad de servicio, pues agiliza la fluidez, la centralización de la información y la protección de la información y reduce los tiempos de respuesta. Además, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,707$ ; sig.=0,000) entre las variables gestión documentaria y continuidad del servicio lo cual demuestra una correlación positiva elevada.

La fluidez de la información en un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa mejorara significativamente la comunicación pues permite reducir de tiempos de respuesta en el manejo de la información, compartir información y documentos de una forma rápida. También trasladar documentos e información de una ubicación a otra de una forma rápida. Además mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,583$ ; sig.=0,001) entre fluidez de la información y comunicación, lo cual demuestra una correlación positiva moderada.

La centralización de la información en un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa mejorara significativamente la accesibilidad a la documentación pues permitiría la localización rápida de la información y/o documentos, también brindara métodos de accesos seguros para acceder a la información, la accesibilidad para las actividades y no se presentaría fallas o intermitencias. Además mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,671$ ; sig.=0,000) entre centralización y accesibilidad lo cual demuestra una correlación positiva moderada alta.

La protección de la información en un modelo de gestión documentaria basada en el trabajo remoto en el área administrativa ayuda significativamente a preservar la documentación pues ofrecería una protección efectiva para los documentos e información. Asimismo, como el permitir realizar backup o copias de respaldo de la información. Además mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,617$ ; sig.=0,000) entre protección de información y preservación de la documentación, lo cual demuestra una correlación positiva alta.

El diseño de gestión documentaria a implementar logra reducir significativamente los tiempos de respuesta en el área administrativa pues se digitalizaría de manera permanente la documentación de la entidad. Asimismo, constantemente se actualizaría la base datos convirtiendo formatos en papel a datos digitales. También daría tiempos de respuesta rápidas que permitan ahorrar tiempo en la realización de sus actividades. Además mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,833$ ; sig.=0,000) entre diseño y tiempos de respuesta, lo cual demuestra una correlación positiva elevada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Adams, I., Miller, E., Storer, M. (2011). "Analysis of workload in scientific and historical long term data repositories". Technical report - Storage CONCLUSIONESsystems research center. University of California, Santa Cruz: Paper.
- Alonso J. (2018). "Pautas para el análisis y diseño de los sistemas de gestión documental". Disponible en: [http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis\\_y\\_diseno/Analisis\\_y\\_diseño\\_%28Módulo\\_1%29.pdf](http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis_y_diseno/Analisis_y_diseño_%28Módulo_1%29.pdf)
- Barton, M. R.; Waters, M. (2019). "Creating an institutional repository: LEADIRS workbook". Boston: MIT Libraries.
- Bayona Castro, J. F., & Meneses Hernández, M. A. (2020). "Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid". Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Bel, B. (2016). "A Trusted Digital Repository based on the OAIS model with integrated management of access rights". Cultural Heritage on line – Trusted Digital Repositories & Trusted Professionals. Florence.
- Björnshauge, L. (2003). "The Network: The Reorganisation of Library and Information Services at UGent". University of Lund, Sweden. Summarising Report.
- Brown, A. (2018). "Practical Digital Preservation: A how-to guide for organisations of any size". UK. Facet Publishing. 333
- Chacón, S. (2019). "Pro Git Book: Everything you need to know about git distributed source control tool. The experts voice in software development". Apress. USA.
- Chen, B., Curtmola, R. (2013). "Towards self-repairing replication-based storage systems using untrusted clouds. In Proceedings of the third ACM conference on Data and application security and privacy". CODASPY ACM. USA.
- Combita (2015). "Importancia de la gestión centralizada de registros en un correlacionador de eventos (SIEM) en una organización". Disponible en: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4676/00004934.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conway, P. (2000). "Overview: Rationale for digitization and preservation". In Sitts, M. K. (Ed.), Handbook for digital projects: A Management tool for preservation and access. Andover, MA. Northeast Document Conservation Center.
- Cunniff, D. (2013). "Presentation Advanced Topics in Digital Curation: Distributed Digital Preservation". University of North Texas College of Information. Licensed under a CC-BY-NC 3.0 license. USA.
- Deegan, M., Tanner, S. (2016). "Digital Preservation". Facet Ed. UK.
- Dewitt, D. (2012). "Going Digital: Strategies for Access, Preservation and Conversion of collection to digital formats". Routledge, RLG. UK.
- Dollar, C., Ashley, L. (2014) "Digital Preservation Capability Maturity Model (DPCMM) background and performance metrics". Council of State Archivists (CoSA). Albany NY.
- Franklin E. (2017). "Organización de empresas". McGraw Hill Education. Cuarta edición.
- Gladney, H. (2007). "Preserving digital information". Springer. USA.
- Granger, S. (2000). "Emulation as a Digital Preservation Strategy". D-Lib Magazine. UK.
- Guba, E. G.; Lincoln, Y. S. (1981). "Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches". San Francisco: Jossey-Bass.
- Guiaretta, D. (2011). "Advanced Digital Preservation". Springer -Verlag Berlin Heidelberg. UK/Germany.
- Guzmán J, Martínez H y Martínez J. (2019). "Proyecto de implementación sistema de gestión documental". Disponible en: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6825/PROYECTO%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Harvey, R. (2016). *“Preserving digital materials”*. 2nd Edition. Walter de Gruyter GmbH & Co. KG, Göttingen. Germany.
- Hawkins, D., et al. (2013). *“Personal Archiving: preserving our digital heritage. Information today”*, Inc. USA.
- Hitchcock, S., Brody, T., Hey, J. and Carr, L. (2017). *“Digital Preservation Service Provider Models for Institutional Repositories: Towards Distributive Services”*. DLib Magazine. UK.
- INCIBE (2015). *“Protección de la información”*. Disponible en: [https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/dosieres/metad\\_proteccion-de-la-informacion.pdf](https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/dosieres/metad_proteccion-de-la-informacion.pdf)
- Labastida, I. (2018). *“Noves alternatives per gestionar els drets d'autoria en la difusió de continguts. Les llicències de Creative Commons. Escola d'Administració Pública de Catalunya II”*. Títol III. Col·lecció: «Manuais i Formularis». Barcelona, España.
- Lee, C. (2018). *“Up Close and Personal: Individual Digital Traces as Cultural Heritage and Discovery through Forensics Tools. In Proceedings of PATCH”*. Association for Computing Machinery. Haifa, Israel. New York, NY.
- López Hernández (2013). *“Cómo redactar proyectos de investigación Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas”*, 18, (4), 331-338
- Lunasco E. (2017). *“Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”*. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco\\_DEJ.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1)
- Maron, N., Ithaka S. (2015). *“Guide to the best revenue models and funding sources for your digital resources”*. The Strategic Content Alliance. Jisc. UK.
- McGovern, N., Skinner, K., eds. (2016). *“Aligning National Approaches to Digital Preservation”*. Educopia Institute Publications. Atlanta. GA., USA.
- Meza (2019). *“Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018”*. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paris M (2015). *“Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I”*. disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/294265/mlparisfolch.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiro y Soler (2020). *“El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea”*. Disponible en: <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/05/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-plantea.pdf>
- Phillips, M., Bailey, J., Goethals, A., Owens, T. (2018). *“The NDSA Levels of Digital Preservation: An Explanation and Uses”*. Paper. Library of Congress - NDSA (National Digital Stewardship Alliance). USA.
- Prada O. (2019). *“Análisis de la gestión documental de la Universidad Andina del Cusco, Sede Larapa - 2018”*. Disponible en: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2912/1/Oscar\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2912/1/Oscar_Tesis_bachiller_2019.pdf)
- Pueblo J. (2015). *“Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la administración y gestión de documentos, a través de servicios y aplicaciones web, necesarias para la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2008 proyectos técnicos”*. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4912/1/120764.pdf>
- Retina (2020) *“La pandemia que nos obligó a ser virtuales”*. Diario El País. Número 27/Mayo 2020. Disponible en: <https://ep00.epimg.net/descargables/2020/04/23/9cc3241c37d475af4902c81d0b844025.pdf>
- Ribera, M., Splendiani, B., Térmens, M., Salse, M., Llerena, I., Franganillo, J., Centelles, M. (2016). *“Accessible teaching documents. 3er Congrés Europeu de Tecnologies de la Informació en l'Educació i en la Societat: una visió crítica”*. Barcelona, España.



- Rosenthal, D.S.H.; Vargas, D. (2018). *"Distributed Digital Preservation in the Cloud. International Journal of Digital Curation"*. USA.
- Rosenthal, D.S.H., Rosenthal, D.C., Miller, E.L., Adams, I.F., Storer, M.W. & Zadok, E. (2016). *"The economics of long-term digital storage. Paper presented at The Memory of the World in the Digital Age"* Conference. Vancouver, BC.
- Rothenberg, J. (2015). Ensuring the Longevity of Digital Information. (expanded version of the article *"Ensuring the Longevity of Digital Documents"* that appeared in the January 1995 edition of Scientific American). 272, (1), 42-7. USA.
- Rothenberg, J. (2016). *"Avoiding Technological Quicksand: Finding a Viable Technical Foundation for Digital Preservation"*. CLIR - Council on Library and Information Resources. Washington, DC. USA.
- Schumacher, J., Thomas, L., VandeCreek, D., et al. (2016). From Theory to Action: "Good Enough" Digital Preservation Solutions for Under-Resourced Cultural Heritage Institutions. A Digital POWRR White Paper for the Institute of Museum and Library Services. USA.
- Schultz, M., Gore, E., (2010). The Importance of Trust in Distributed Digital Preservation: A Case Study from the MetaArchive Cooperative. Conference Paper. iPRES 2010. Vienna, Austria.
- Schultz, M., Zierau, E. (2015). Creating a Framework for Applying OAIS to Distributed Digital Preservation. Conference Paper. iPRES 2010. Lisboa, Portugal. 339
- Schultz, M., Skinner, K. (2018). Comparative Analysis of Distributed Digital Preservation (DDP) Systems: Chronicles in Preservation Project. Educopia Institute. USA.
- Secker, J., Coonan, E. (2018). Rethinking Information Literacy: A practical framework for learning. Facet Publishing, UK.
- Secker, J. (2016). The institutional repository in the digital library. Electronic Resources in the Virtual Learning Environment: a guide for Librarians. Chandos. Oxford, UK.
- Serra, J. (2014). Development of a digital preservation policy as a business opportunity for consulting and archivist. Conference paper. Girona 2014: Arxius i Indústries Cultural. España.
- Sheldon, M. (2013). Analysis of current digital preservation policies: Archives, Libraries and Museums. Study Paper. Junior Fellow. USA.
- Sierman, B. (2015). Preservation Policies: necessary and beneficial. Document DPC in 2nd Workshop on Digital Preservation. Florence, Italy.
- Skinner, K., Schultz, M., eds. (2010). A Guide to Distributed Digital Preservation. MetaArchive Cooperative. Atlanta, GA: Enducopia Institute .USA.
- Smallwood, R. (2018). Information Governance: Concepts, Strategies, and Best Practices. Wiley (CIO). USA.
- Sørensen, J. (2014). From stand-alone preservation to cross-institutional collaboration. Paper conference, Girona 2014: Arxius i Industries Culturals. España.
- Térmens, M. (2013). Preservación Digital. Colección del Profesional de la Información. Editorial UOC. Barcelona, España.
- Trehub, A., Halbert, M. (2012). Safety in Numbers: Distributed Digital Preservation Networks. IFLA World Library and Information Congress. Helsinki, Finland.
- Tzitzikas, Y., Marketakis, Y., Kargakis, Y. (2012). Conversion and Emulation-aware Dependency Reasoning for Curation Services. iPress 2012. Toronto, Canada. 341
- Vargas (2010). La respuesta del ordenamiento laboral peruano frente al teletrabajo. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1614?show=full>.
- Van der Hoeven, J. (2014). The use of emulation tools as part of a strategy for long-term preservation of digital records. 3rd LIBER workshop. Vienna, Austria.
- Voutssás, J., Barnard M.Alicia (2014). Glosario de Preservación Archivística Digital. Versión 4.0. UNAM. México.
- Voutssás, J. (2012). Long-term digital information preservation: challenges in Latin America. Aslib Proceedings. 64, (1), 83 - 96. UK.
- Voutssás, J. (2009). Preservación del patrimonio documental digital en México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas UNAM. México.

- Waters, D. J., ed. (1997). Digital archiving: the report of the CPA/RLG Task Force. Preservation and digitization: principles, practices and policies. OCLC research. USA.
- Walters, T., Mcdonald, R. (2008). Creating Trust Relationships for Distributed Digital Preservation Federations. Paper. Georgia Institute of Technology - Library and Information Center. USA.
- Williams, D., Golden, J. (2014). Advances in Library Administration and Organization. Emerald Insight. 32, 107-147. UK. 342