

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS**

#### **TESIS:**

### **GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN CON EL ARCHIVO DIGITAL DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO DE CAJAMARCA, 2020**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: GARDENIA LARISSA FERNÁNDEZ PÉREZ**

Asesor:

**Dr. MIGUEL ÁNGEL MACETAS HERNÁNDEZ**

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by  
**GARDENIA LARISSA FERNÁNDEZ PÉREZ**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS**

#### **TESIS APROPADA:**

#### **GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN CON EL ARCHIVO DIGITAL DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO DE CAJAMARCA, 2020**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: GARDENIA LARISSA FERNÁNDEZ PÉREZ**

#### **JURADO EVALUADOR**

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández  
Asesor

Dr. Norberto Barboza Calderón  
Jurado Evaluador

Dr. Julio Sánchez De La Puente  
Jurado evaluador

Mg. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho  
Jurado evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2023**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**


**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**


Siendo las 10:00 horas del día 02 de marzo de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERON**, **Dr. JULIO SANCHEZ DE LA PUENTE**, **Mg. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**, y en calidad de Asesor el **Dr. MIGUEL ANGEL MACETAS HERNANDEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN CON EL ARCHIVO DIGITAL DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO DE CAJAMARCA, 2020**; presentada por la **Bach. en Ingeniería Industrial GARDENIA LARISSA FERNÁNDEZ PÉREZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... Apr. bar... con la calificación de (17 Diecisiete) Excelente... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Ingeniería Industrial GARDENIA LARISSA FERNÁNDEZ PÉREZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Miguel Angel Macetas Hernández**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Norberto Barboza Calderón**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Julio Sanchez De La Puente**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Mg. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho**  
Jurado Evaluador

## DEDICATORIA

A:

*A Dios, por su generosidad y amor inagotable, por permitirme  
llegar hasta aquí y por darme la salud necesaria para cumplir  
mis ambiciones. A mis padres y a mi hija pequeña, que ahora son  
mis fuentes de soporte.*

## **AGRADECIMIENTO**

A

Dios porque a pesar de todo lo malo o bueno que me pasó no me deja de su mano, a mis padres por sus consejos, a mi pequeña quien me motiva para salir adelante. A mi asesor por todo su apoyo brindado durante todo este tiempo para la presente tesis, por sus valiosos aportes para su finalización.

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....                                 | v    |
| AGRADECIMIENTO .....                              | vi   |
| ÍNDICE .....                                      | vii  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                            | ix   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                           | x    |
| LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....       | xi   |
| RESUMEN .....                                     | xii  |
| ABSTRACT .....                                    | xiii |
| CAPÍTULO I:INTRODUCCIÓN.....                      | 1    |
| 1.1.Planteamiento del problema .....              | 1    |
| 1.1.1. Contextualización.....                     | 1    |
| 1.1.2. Descripción del problema. ....             | 1    |
| 1.1.3. Formulación del problema .....             | 4    |
| 1.2.Justificación .....                           | 5    |
| 1.2.1. Justificación científica .....             | 5    |
| 1.2.2. Justificación técnica-práctica. ....       | 5    |
| 1.3.Delimitación de la investigación.....         | 5    |
| 1.4.Limitación.....                               | 6    |
| 1.5.Objetivo de la investigación .....            | 6    |
| 1.5.1. Objetivo general.....                      | 6    |
| 1.5.2. Objetivos específicos.....                 | 6    |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....                  | 7    |
| 2.1.Antecedentes de investigación.....            | 7    |
| 2.2.Bases Teóricas .....                          | 9    |
| 2.3.Marco conceptual.....                         | 12   |
| 2.3.1. Archivo Digital .....                      | 12   |
| 2.3.2. Gestión Documental.....                    | 18   |
| CAPITULO III:PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS ..... | 31   |
| 3.1.Hipótesis .....                               | 31   |
| 3.1.1. Hipótesis general.....                     | 31   |
| 3.1.2. Hipótesis específicas .....                | 31   |
| 3.2.Variables.....                                | 32   |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO IV:MARCO METODOLÓGICO.....  | 33 |
| 4.1.Ubicación geográfica.....  | 33 |
| 4.2.Diseño de la Investigación.....  | 33 |
| 4.3.Métodos de investigación .....   | 33 |
| 4.4.Tipo de la investigación.....  | 33 |
| 4.5.Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación. .... | 34 |
| 4.5.1. Población .....   | 34 |
| 4.5.2. Muestra.....  | 34 |
| 4.5.3. Unidad de Análisis y de observación: .....                          | 35 |
| 4.6.Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....       | 35 |
| 4.6.1. Técnicas de recolección.....  | 35 |
| 4.7.Técnica para el procesamiento y análisis de la información .....       | 36 |
| 4.7.1. Análisis de datos descriptivos.....                                 | 36 |
| 4.7.2. Análisis de datos inferencial. ....                                 | 37 |
| 4.8.Equipos, materiales, insumos, etc. ....                                | 38 |
| 4.9. Matriz de consistencia metodológica. ....                             | 40 |
| CAPÍTULO V:RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                     | 42 |
| 5.1.Presentación de resultados.....  | 42 |
| 5.2.Análisis, interpretación y discusión .....                             | 47 |
| 5.3.Contrastación de hipótesis .....                                       | 50 |
| CONCLUSIONES .....   | 52 |
| RECOMENDACIONES .....  | 53 |
| REFERENCIAS .....  | 54 |
| APÉNDICE N°1 .....   | 58 |
| APÉNDICE N°2 .....   | 60 |
| APÉNDICE N°3 .....   | 62 |
| ANEXO N°1.....   | 63 |



## INDICE DE TABLAS

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Dirección del coeficiente de correlación .....  | 38 |
| Tabla 2 | Relación entre la gestión documental con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020 ..... | 42 |
| Tabla 3 | Gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 .....   | 43 |
| Tabla 4 | Archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 ...  | 44 |
| Tabla 5 | Relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del servicio administrativo tributario .....   | 45 |
| Tabla 6 | Relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del servicio administrativo tributario .....            | 46 |
| Tabla 7 | Estadísticas de correlaciones entre Gestión Documental y Archivo Digital  | 50 |
| Tabla 8 | Pruebas de normalidad de Gestión documental y archivo digital.....  | 62 |
| Tabla 9 | Valoración y formula de aplicación.....   | 63 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Lo esencial de la gestión documental..... | 10 |
|--|----|

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**DAD:** Departamento de Administración Documentaria.

**INPCFA:** Intendencia Nacional de Prevención del Contrabando y Fiscalización  
Aduanera.

**RAM:** Memoria de acceso aleatorio.

**SAT:** Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca.

**SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

**SGD:** Sistema de gestión para documentos.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión documental con el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020. Se aplicó el método deductivo-inductivo, el diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal-correlacional. La muestra está compuesta por 92 colaboradores para las cuales se utilizó el muestreo probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante la encuesta. La investigación muestra como resultados que, el 80% de colaboradores opinan que, el capital humano está capacitado y es eficiente. Además, el 90% de los colaboradores concuerdan que, siempre se realiza el trámite con buena atención. Por otro lado, el 93.3% de colaboradores mencionan que, siempre se presenta el planeamiento de la documentación. Asimismo 63% opina que, siempre se realizan programas tecnológicos. Por último, el 50% indican que, siempre se realizan infraestructuras en el Servicio Administrativo Tributario. Concluyendo que, existe relación relevante positiva fuerte entre la gestión documental con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020 puesto que en su contrastación de hipótesis se obtuvo, Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

Palabras clave: gestión documental, archivo digital y servicio administrativo tributario.

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine the relationship between document management and the digital archive of the Tax Administrative Service of Cajamarca, 2020. The deductive-inductive method was applied, the research design is non-experimental, cross-sectional-correlational. The sample is composed of 92 collaborators for which probabilistic sampling was used. Data collection was carried out by means of a survey. The results of the research show that 80% of the collaborators believe that the human capital is trained and efficient. In addition, 90% of the collaborators agree that the procedure is always carried out with good service. On the other hand, 93.3% of the employees mentioned that the documentation planning is always presented. Likewise, 63% believe that technological programs are always carried out. Finally, 50% indicate that infrastructure is always carried out in the Tax Administrative Service. In conclusion, there is a strong positive relevant relationship between document management and the digital archive of the Cajamarca Tax Administrative Service, 2020, since in its hypothesis testing, Sig. (bilateral) = 0.000 is less than the significance level  $\alpha = 0.05$ .

Key words: document management, digital archive and tax administrative service.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización.

A nivel nacional existen intentos por mejorar gestión a toda la documentación que existe en los archivos de cada institución.

Para Rincón (2017) “Es común ver entonces a las entidades públicas atiborradas de papel, congestionadas y sobre todo con problemas de eficiencia, eficacia y celeridad” p.67.

Cómo establecerse y seguir siendo viable en un mercado y un entorno siempre cambiantes es la mayor problemática que afrontan las empresas de hoy en día. Las organizaciones de servicios saben adaptarse a este tipo de situaciones y responder adecuadamente aplicando una planificación estratégica orientada al mercado, una de las ideas más vanguardistas para lograr el posicionamiento organizativo y, en la actualidad, la contribución más significativa del management moderno a la sostenibilidad de la gestión a largo plazo.

#### 1.1.2. Descripción del problema.

La disponibilidad de documentos encuadernados y sueltos de los diferentes Departamentos de la Administración Tributaria SAT-Cajamarca, comprendidos entre los años 2013-2018 están archivados, ya sea en un ambiente inapropiados el mismo que provoca el desgaste de la documentación

en avanzado deterioro por las condiciones del archivo central (Fondo Documental), De ahí, mantener todo el papeleo será todo un reto.

La técnica para la manipulación de estos documentos es mediante archivadores que se guardan secuencialmente en estándares, tanto en el archivo central como en el de gestión y la búsqueda que se hace para hacer llegar el expediente al contribuyente tarde un tiempo que causa malestar en el mismo.

Dado el tiempo que tarda el usuario en encontrar un documento debido a esta organización, resulta increíblemente difícil. Al manipular los papeles, el archivero experimenta a menudo reacciones alérgicas, así como la presencia de ácaros y hongos. Por lo tanto, es importante aplicar instrumentos técnicos contemporáneos para la digitalización de documentos con el fin de evitar que la valiosa información de la colección se degrade con demasiada rapidez.

En el área de digitalización no cuentan con un personal calificado, por esa razón se requiere un personal especializado para desempeñar la función de digitador, caso contrario se puede contratar a una empresa que se dedique a realizar el rescate digital de los documentos.

Según la información del Inventario documental 2019 realizado por la Sección de Archivo, el fondo documental del SAT Cajamarca está integrado por 12,461 archivadores de palanca, aproximadamente 1,558 cajas archivísticas, equivalentes a 498 metros lineales.

Cabe indicar que solo el 13% de nuestro fondo documental se encuentra organizado en (201) cajas, encontrándose pendiente de organizar el 87% 10,853 archivadores de palanca.

La generación de información por las diferentes unidades orgánicas del SAT Cajamarca es de aproximadamente 1400 archivadores de palanca

anualmente, siendo esto equivalente a 56 metros lineales.

Los expedientes organizados (clasificados, ordenados, foliados y empaquetados) con los inventarios detallados, donde permite localizar, conocer y inspeccionar el fondo documental de cada unidad orgánica y de la institución tiene un avance a la fecha de 64.32 ml.

El Archivo de Gestión o Secretarial ubicado en la Sede Central está conformado a la fecha por 1970 archivadores de palanca. La producción porcentual está distribuida de la siguiente manera: Jefatura (3.3%), Oficina de Asesoría Jurídica (0.25%), Oficina de Informática (2.79%), Gerencia de Administración (0.61%), Unidad de Recursos Humanos (1.68%), Logística (0.61%), Contabilidad (0.76%), Presupuesto (0.36%), Tesorería (7.41%), Gerencia de Operaciones (0.86%), Departamento de Atención y Servicios (2.94%), Departamento de Gestión y Cobranza (60.91%), Departamento de Fiscalización (13.15%), Departamento de Reclamos (4.26%).

El Fondo Documental del SAT Cajamarca está conformado por 12,461 archivadores de palanca, distribuida de la siguiente manera porcentual: Jefatura (1%), Oficina de Asesoría Jurídica (0.9%), Oficina de Informática (2.6%), Gerencia de Administración (0.9%), Unidad de Recursos Humanos (3.6%), Logística (1.7%), Contabilidad (0.9%), Presupuesto (0.9%), Tesorería (14.4%), Gerencia de Operaciones (1.7%), Departamento de Atención y Servicios (17.3%), Departamento de Gestión y Cobranza (25.3%), Departamento de Fiscalización (21.7%), Departamento de Reclamos (7.2%).

Se aprecia que, en el Archivo de Gestión, el Departamento de Gestión y Cobranza registra el mayor porcentaje 60.91% del total de este fondo documental lo que indicaría que no se viene realizando las transferencias al



Archivo Central en el número/veces adecuado, no permitiendo descongestionar los archivos de gestión.

Las cifras del Inventario establecen que aproximadamente se producen 56 metros lineales anuales de información en la Institución, y el avance a la fecha organizado en unidades archivísticas es 64.32 metros lineales equivalente al 13% del fondo documental muy por debajo del avance requerido en relación con la producción anual.

### **1.1.3. Formulación del problema.**

#### **Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre la gestión documental con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020?

#### **Preguntas auxiliares**

- ¿Cómo es la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?
- ¿Cómo es el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión documental con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación científica.**

La gestión Documental Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca se justifica porque ayudará en la reducción del tiempo de demora que se produce en los procesos de los trámites documentarios en la atención de expedientes permitiendo al responsable del departamento de tramitación de documentos realizar sus tareas con mayor rapidez, reduciendo el tiempo dedicado a los ciudadanos y ofreciendo al mismo tiempo un servicio superior.

### **1.2.2. Justificación técnica-práctica.**

El presente estudio está a disposición de las oficinas de trámites documentarios y a su vez a otras oficinas, gerencias y sub gerencias del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, ya que, se ha creado como una plataforma cliente-servidor. La información que ofrece este sistema de Tramitación Documental será de gran ayuda para que la institución gestione los expedientes con rapidez y seguridad.

## **1.3. Delimitación de la investigación**

Delimitación Espacial: La presente investigación se enmarcará en el ámbito geográfico del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca.

Delimitación temporal: La investigación cubrirá un periodo desde enero a diciembre del 2020.

#### **1.4. Limitación.**

- La carencia de investigaciones previas en el ámbito local, limitaron el enriquecimiento de la investigación.
- Asimismo, el impacto ocasionado por la pandemia del COVID-19 que repercutió en la totalidad de sectores, dificultó la recopilación y aplicación de instrumentos.

#### **1.5. Objetivo de la investigación**

##### **1.5.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la gestión documental con el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020.

##### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Identificar la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.
- Conocer el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre la gestión documental con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de investigación.**

##### **Internacionales**

Odalys (2013) llegó a la conclusión de que: En los documentos de la oficina de gestión o administrativos se desarrollan un conjunto de operaciones, tareas y procesos denominados "gestión documental", que utilizan diversas herramientas, como cuadros de clasificación y conservación, varios modelos de control de documentos y creación, manuales de normas y ordenamientos, formación del personal y reglamentos.

Cifuentes (2007) llega a concluir que: La gestión de documentos contempla el ciclo de vida de un documento de archivo, desde su producción hasta su depuración o conservación permanente, tiempo durante el cual adquieren determinados valores. Las iniciativas de digitalización de la Biblioteca se utilizan como resultado del 92% de aprobación del uso de diversas tecnologías para la consulta de material a contenido completo por parte de las personas.

Fonseca (2016) concluye mencionando que: Sistemas para gestionar documentos proporcionan la preservación de los registros, la prueba, una ayuda más eficiente, el control y la clasificación de los documentos que dará lugar a la excelencia, que no es más que la calidad, y el desarrollo continuo de la institución.

Willams (2012) concluye que: La participación del archivero desde la creación un documento es ventajosa para la gestión administrativa, ya que permite estar al tanto de los documentos generados o captados, preparar los instrumentos necesarios para el correcto desempeño del sistema y organizar las operaciones con

los gestores y usuarios internos del sistema, lo que contribuye al éxito del sistema incorporado y por consiguiente a la empresa u organización.

### **Nacionales**

Ojeda (2016) concluye que, de acuerdo al análisis realizado, se demuestra estadísticamente que el uso de "Microsoft SharePoint201 O" el procedimiento de gestión documental en las Unidades Orgánicas afiliadas al INPCFA de la SUNAT se mejora con el uso de una herramienta de colaboración. Esto permite mantener la información centralizada, mejorar la interacción y el trabajo en equipo entre los múltiples departamentos de la empresa afectados, así como administrar la confidencialidad controlada sobre papeles y datos.

Periche (2016) llega a la conclusión de que, El DAD dispone de las mejores infraestructuras y herramientas tecnológicas para aprovechar plenamente el potencial del programa que se va a implantar, así como de un equipo profesional cualificado capaz de supervisar que los sistemas de gestión de los documentos se implemente de manera eficaz.

### **Locales**

Olivera (2021) concluye que, el 89,3% de los encuestados coinciden en la relevancia de una correcta gestión documental, y el 100% de los trabajadores necesita formación al respecto; sin embargo, el 55,3% no conocen bien cómo actualizar los documentos de gestión, lo que refleja la condición actual de los documentos de gestión desarrollados en la Municipalidad de Santa Cruz. El 63,83% de los trabajadores del municipio de Santa Cruz desempeñan su trabajo a un nivel regular, seguido de un 19,15% que lo hacen a un nivel bueno y un 17,02% que lo hacen a un nivel malo.

Torres (2022) concluye que, la ejecución del Modelo de Gestión Documental Cero Papel no demandó una cantidad de recursos importantes de la entidad (más allá de horas hombre y gastos de salarios de personal de planta), gracias a las gestiones hechas, pero que, en el tiempo, han significado una reducción de costos en otras partidas presupuestales, como útiles de oficina y escritorio. Esto ha implicado una revolución en el Gobierno Regional de Cajamarca, al hacerlo más ágil y efectivo en eficiencia y gastos. Se utilizó, además, una combinación de métodos de gestión de proyectos ágiles y TI, para el proceso de despliegue.

Cárdenas (2016) extrae conclusiones utilizando tablas comparativas acerca de los diversos sistemas de gestión de documentos digitales antes y después de su adopción. Estas comparaciones revelan resultados prometedores en el sentido de que habría una reducción del 50% en la manipulación de documentos y una reducción del 90% en los tiempos de envío y recepción. Además, los gráficos comparativos de costes entre el periodo anterior y posterior a la adopción del sistema de gestión documental revelan una reducción del 50% en gastos como, tasas de reparto, tinta, gastos de mensajería y papel.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión documental**

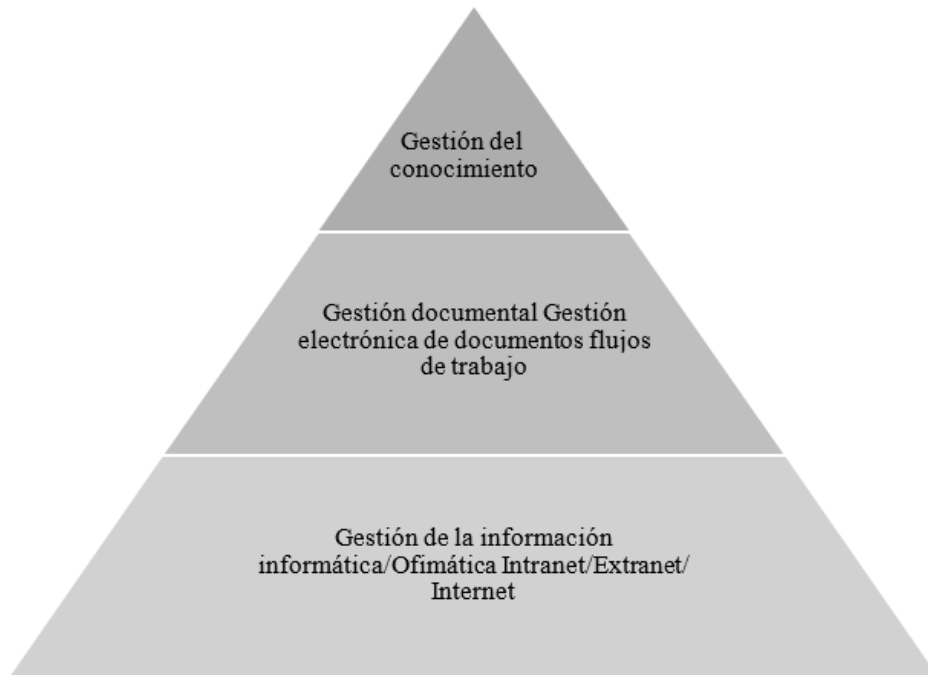
Para Cruz (2003), se conoce como gestión de documentos al “conjunto de funciones y procedimientos destinados a aumentar el uso eficaz de los documentos por parte de las organizaciones” (p.17).

Implica la coordinación y el control de diversas fuentes relacionadas con la recepción, creación, almacenamiento, organización, conservación, acceso y transmisión de documentos de gestión. (Russo, 2009, p. 10).

La información y los documentos se facilitan dentro de una organización de las formas que se describen a continuación.

**Figura 1.**

*Lo esencial de la gestión documental*



Nota Gestión documental (Russo, 2009, p. 12)

La gestión de documentos tiene como objetivo crear un sistema de recepción, tratamiento, difusión y manejo de documentos que permita utilizarlos de diversas formas y clasificarlos en función de las distintas necesidades y deseos.

Según Fernández y Ponjuán (2008), al hacer accesible la información a las personas, la gestión documental está vinculada a la gestión de conocimientos, ya que admite un acceso puntual y organizado a la información.

La gestión de documentos es una función que parte de la actividad administrativa que implica emplear, asociar y conservar los documentos dentro de una organización. (p.39)

## **2.2.2. Norma Internacional ISO 30302:2015 Información y documentación sistemas de gestión para los documentos. Guía de implantación.**

Los documentos sobre la gestión de documentos tienen sus propias normas englobadas en los sistemas de gestión: la serie ISO 30300 sistema de gestión para documentos (SGD). Las dos primeras normas han sido, publicadas por primera vez a finales del 2011. La alta dirección determina el alcance del SGD, que delimita con precisión las funciones e interacciones de los componentes, así como sus inclusiones y exclusiones.

El alcance puede ser determinado por la alta dirección desde el principio, antes de que se reconozcan los factores y las necesidades, o puede definirse como consecuencia del análisis contextual que toma en consideración los factores y requisitos constatados.

El alcance incluye lo sigue:

- 2.2.2.1. Identificación de los componentes o funciones de la organización, incluidas todas las organizaciones, una región o departamento, una función o proceso empresarial concreto, o un conjunto de ellos.
- 2.2.2.2. La identificación de los componentes o funciones de otras organizaciones que se incluyen, así como su conexión.
- 2.2.2.3. La descripción de la integración del SGD con los demás sistemas de gestión particulares utilizados por la organización, así como con el mismo sistema de gestión general.
- 2.2.2.4. Identificación de cualquier proceso ejecutado externamente que tenga un impacto en el SGD y controles sobre quién está a cargo de dichos procesos.



## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Archivo Digital.**

Según Chura (2020), la teoría archivología en el siglo XIX se centra en la investigación de los principios rectores de la gestión de los conocimientos originados por las Entidades y el modo en que se gestionan en ellas. Estas directrices, que se adoptaron por primera vez en Prusia en 1851, se establecieron en un manual creado por los archivistas neerlandeses Muller, Feith y Fruin que fue publicado en 1898. Según ellas, los documentos deben archivar de acuerdo con las divisiones administrativas de la organización que los produjo.

Los principios archivísticos presentan las siguientes características:

1. El valor de un fondo y la honradez administrativa testimonial absoluto están garantizados por la diligencia del principio de procedencia.
2. El valor de honrar la fuente u origen de los fondos, principio esencial de la Archivología, es directamente atribuible al desarrollo de la categorización archivológica
3. Ayuda a la recuperación de la información al hacer posible comprender todo el conocimiento que se originó en la organización generadora, así como sus capacidades, funciones y otras acciones que hacen posible recuperar la información incluida en los documentos (p.40).

Asimismo, Landa (2015) lo delimita como una agrupación orgánica de documentos, o colección de los mismos, unidos por personas jurídicas, públicas o privadas a lo largo del ejercicio de sus actividades para su uso en la gestión administrativa, cultura, información y en la investigación. Asimismo, se denominan archivos a las instituciones culturales en las que se congregan,

preservan, organizan o distribuyen estos fondos orgánicos para los fines mencionados.

Archivo de oficina (o de gestión): Es el que guarda el expediente aún vigente, requiere una ubicación rápida y cercana al usuario, además de que es sobre el cual las consultas se hacen muy a menudo.

Archivo intermedio: Es el depósito de los documentos, vigente o no, que es preciso consultar de vez en cuando hasta que se llegan a un periodo en el que se purgan (eliminan) de la memoria.

Archivo histórico: Es en el cual se conservan los documentos una vez finalizado el curso de la operación. Aunque rara vez son utilizados, los registros pueden seguir consultándose para contextualizarlos, obtener pruebas o estudiarlos. Este archivo se utiliza para guardar documentos de importancia que ayudarán a preservar la memoria histórica. (p.15)

### **Almacenamiento de información**

Según NET WORKS (2022), Los dispositivos de almacenamiento de datos constituyen la memoria secundaria o almacenamiento auxiliar del computador, a los que a veces se conoce como unidades, que se encargan de leer o escribir datos en soportes de almacenamiento.

Tanto internamente (en la memoria) como externo (en dispositivos de almacenamiento), los sistemas informáticos son capaces de almacenar datos. En chips de RAM (memorias de acceso aleatorio) de silicio situados claramente en la placa de circuito primordial de la computadora o también en tarjetas periféricas conectadas a la placa de circuito principal del ordenador, se pueden almacenar internamente instrucciones o datos durante un periodo de tiempo.

Dado que los interruptores de estos chips RAM cuentan con conmutadores sensibles a los cambios de corrientes eléctricas, los datos sólo pueden almacenarse allí durante un breve periodo de tiempo (hasta que dejemos de suministrar electricidad). Como resultado, surgen dispositivos de almacenamiento secundarios o auxiliares que pueden almacenar datos de forma permanente siempre que sus condiciones físicas sean idóneas. Los dispositivos de almacenamiento externo pueden estar situados fuera de la placa de circuito principal, pero dentro de la CPU.

### **Infraestructura**

Malas condiciones ambientales, procesos inadecuados, manipulación insegura, exposición a catástrofes naturales, materiales de baja calidad utilizados para la restauración o baja calidad en la estructura de los materiales: Factores externos de deterioro de la infraestructura.

- Componentes de la mecánica
- Vandalismo y robo
- Fuego
- Agua
- Agentes biológicos
- Polvo y contaminación atmosférica
- Luz, radiación infrarroja y ultravioleta
- Campos magnéticos
- Humedad y temperatura

### **Medidas de preservación**

Adoptando medidas contra elementos como la temperatura, la humedad, el moho, los insectos o los roedores, así como la contaminación con

partículas de polvo, puede reducirse la degradación de los documentos. Igualmente, es posible evitar o limitar el deterioro provocado por la actividad humana.

### **Digitalizar**

Es el procedimiento la digitalización de documentos, que ayuda almacenar, gestionar y buscar diversas cantidades de documentos mediante imágenes digitales de manera fácil, eficiente y económica para cualquier empresa.

Como beneficio primordial la digitalización de documentos brinda la posibilidad de almacenarlos en discos internos de cualquier ordenador en sistemas de almacenamiento masivo con la practicidad de contar con copias de seguridad en CD-R, DVD o memorias USB que aseguran la conservación de la información en las mejores circunstancias posibles.

La digitalización de documentos no es sólo para las empresas; también puede utilizarse para facilitar el acceso a los archivos de las bibliotecas, hoteles, organizaciones gubernamentales, empresas farmacéuticas, bancos, aseguradoras, inmobiliarias y otras organizaciones.

Grupos, sectores, empresas o instituciones interesados en pasar del almacenamiento de archivos en papel a archivos digitales que puedan examinarse rápidamente sin peligro de pérdida o degradación.

### **Ventajas de la digitalización de documentos:**

Según DEVAIM (2021) la digitalización de documentos presenta las siguientes ventajas:

- Almacenamiento de una mayor cantidad de archivos en un espacio más reducido.

- No hay archivadores, residuos de papel ni documentos perdidos.
- Economía: una ilustración fotocopiada tiene un coste casi similar que una imagen digital, pero no puede incorporarse a un sistema informatizado y es más propensa a dañarse.
- Visibilidad: A diferencia de los documentos impresos, que sólo pueden ser vistos por una persona a la vez, las imágenes digitales pueden ser vistas y compartidas por un público mucho más amplio.
- Acceso más práctico a documentos cruciales. La digitalización de papeles simplifica la búsqueda de registros antiguos, y la búsqueda de varios documentos a la vez puede hacerse sin que requiera demasiado tiempo.
- Mayor productividad gracias a un acceso más fácil a los archivos corporativos.
- Ahorro en mobiliario, papel, copias, impresiones, tóner e impresiones para la conservación de documentos.
- Durabilidad: A diferencia de las fotos impresas, las imágenes digitales no se estropean ni pierden claridad con el paso del tiempo.
- Si se busca tener mayor control sobre los datos, los archivos pueden custodiarse con un mayor nivel de seguridad. El acceso a los datos está limitado y cada usuario puede tener una contraseña.

### **Almacenar**

Según SYNEX (2021), Los grandes volúmenes de datos pueden almacenarse y compartirse fácilmente en línea gracias a los servicios en los almacenamientos en la nube. Sin embargo, a muchos propietarios de empresas les sigue preocupando la eficacia y seguridad de estos sistemas. Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o nicho de mercado, puede

beneficiarse.

- Actualizar la tecnología disponible.
- Los costos que se reducen.
- Acceso casi en tiempo real a los documentos sin necesidad de engorrosas cargas.
- Permite compartir recursos independientemente de la ubicación y el dispositivo.
- Optimización automática del uso.
- La seguridad es igual o superior a la de otros sistemas tradicionales.
- Cada usuario accede a ella desde, por lo que no necesita instalación ni mantenimiento.

### **Conservación de documentos**

Incluye tácticas y métodos concretos para salvaguardar los recursos impresos y digitales conservados en archivos, bibliotecas y mediatecas contra la degradación, la destrucción y el abandono de los registros.

En relación con bibliotecas y archivos, la palabra "conservación" se refiere a todas las medidas adoptadas para salvaguardar adecuadamente los materiales con el fin de maximizar su utilidad durante el mayor tiempo posible.

El campo de la conservación tiene dos escuelas de pensamiento opuestas:

La disciplina anglosajona se subdivide a su vez en las dos disciplinas de preservación y conservación, que especifican los pasos a seguir para la reparación de manuscritos dañados. La preservación establece métodos preventivos para la permanencia y durabilidad de los registros. Además, existe

la latina, que se centra en la disciplina de la conservación, que incluye la conservación y la reparación. En primera instancia, es conocida como mantenimiento preventivo, se centra en proteger los documentos de la degradación, mientras que la segunda se ocupa de arreglar los documentos dañados y restaurar su funcionalidad.

La conservación ha cobrado importancia como materia que integra la preservación y la restauración desde la perspectiva de la corriente latina como resultado de la comprensión académica y social de lo trascendental que es impartir a las generaciones futuras conocimientos teóricos y prácticos sobre la preservación de documentos.

### **2.3.2. Gestión Documental.**

Según Universidad Nacional de Córdoba (2016), la teoría archivística de acuerdo con la tarea y la función pasiva del archivero se modificaron sustancialmente a partir de mediados del siglo XIX. Como resultado, el archivero pasa de ser un mero receptor y depositario de documentación a un profesional que concibe activamente planes y programas para el manejo y la gestión eficaz y económica de los documentos con el fin de agilizar la ubicación y el uso de la información producida y recepcionada por las organizaciones en el transcurso de su trabajo.

La gestión documental, por tanto, hace referencia a un conjunto de tareas orientadas a aumentar la eficiencia y economía de las administraciones en el desarrollo, conservación, eliminación y uso de los documentos de archivo. La gestión de archivos se basa en el desarrollo y la integración de programas de gestión de archivos, es decir, en el desarrollo de un sistema de archivos

global con una variedad de programas integrados a corto, medio y largo plazo.

Ahondando más en el concepto, según el código penal de la ley orgánica (1995), según el artículo 26, documento es "todo soporte material que presente o incluya datos, hechos o narraciones con eficacia probatoria", dotando al concepto de significado jurídico y añadiendo el detalle crucial de la independencia del soporte. Para completar, destacamos también la Ley 9/1993 del Patrimonio Cultural Catalán, que lo define como "cualquier manifestación en lenguaje verbal o escrito, medios visuales o sonoros, naturales o codificados, recogidos en todo tipo de soporte material, así como cualquier forma de manifestación gráfica que constituya un testimonio sobre la función y la actividad social del individuo y las colectividades humanas, con excepción de los trabajos de carácter investigador" El valor inherente a los propios papeles decidirá este testimonio de las operaciones de una organización de la siguiente manera:

Documentos con valor Administrativo: Papeles que sirven de registro de una actividad y son útiles en la propia oficina para gestionar sus negocios.

Documentos jurídicamente vinculantes:

Documentos que sirven como prueba de derechos u obligaciones legalmente reconocidos.

Documentos con valor Fiscal: Son los documentos determinados registros relativos a los procesos contables internos de la organización o a las obligaciones fiscales.

Documentos con valor Informativo: documentos que esbozan o aclaran procesos que interesan a la organización.



Documentos con valor Histórico: hace referencia a documentos que pueden emplearse para tener un mejor conocimiento del pasado de una comunidad o institución.

### **Sistemas de Gestión Documental**

A continuación, examinaremos en qué se basa un sistema de gestión documental tras ver los distintos tipos documentos básicos que se pueden encontrar en una organización, comprender los distintos pasos que sigue un documento desde el momento que se crea o se recibe en un organismo concreto hasta que se decide su destino final, ver la ubicación de los documentos según su estado y, por último, comprender las particularidades de la gestión electrónica de documentos.

Para el ejemplo concreto de la gestión de documentos, los numerosos aspectos enumerados anteriormente pueden dividirse en varias categorías.

Entradas: Llamados documentos de la organización.

Salidas: Se trata de los documentos esenciales para la institución procesados de forma eficiente y ordenados de forma lógica para garantizar su acceso a lo largo de todo su ciclo de vida, tanto documental como operativo.

Proceso: Las múltiples actividades relacionadas con los documentos y las fases operativas asociadas, como la recepción, la descripción, la categorización y la clasificación.

Ambiente: Las exigencias sociales y el manejo de la organización dentro de los límites reglamentarios.

## **Elementos de recepción.**

Según Chase, Jacobs, y Aquilano (2009), la finalidad de los componentes de recepción es posibilitar la introducción de documentos en la organización y proporcionar pruebas de que se ha completado la recepción. Las distintas organizaciones, tanto públicas como privadas, disponen de métodos organizativos y/o tecnológicos para garantizar que la entrada se realiza correctamente y dar fe de su recepción a tal efecto. El Registro, que es el sistema de aprobación del ingreso de documentos a la organización, y las instrucciones de envío de la documentación, que pueden ser específicas o generales y limitantes, por ejemplo, a facilitar un contacto electrónico o postal al que enviar la documentación. Dependiendo de lo complicada que sea la organización, las instrucciones pueden tener que ser bastante sofisticadas para que queden claras las acciones a realizar y se garantice que las entradas realizadas son válidas. Estas situaciones, que a menudo afectan al sector público, deben incluir:

Denominación: nombre del trámite. Identificación del objetivo o finalidad del procedimiento.

Identificación de la división administrativa que tomará la decisión y a quién se enviará el documento.

Identificación de dónde se presenta la solicitud, cómo se tramita y quién tiene autoridad para iniciar el proceso.

Formularios: identificación de los formularios, en su caso, y formularios relacionados con el trámite del procedimiento.

Canales de tramitación: Determinación de los diferentes medios de comunicación que se emplean en el proceso (presencial, fax, teléfono,

electrónico, etc.).

Necesidades y materiales de apoyo: necesidades del interesado, materiales de apoyo necesarios para el proceso, materiales de apoyo adicionales, copias de documentos solicitados, etc.

### **Productividad**

La productividad es un indicador de lo bien que una nación, sector o unidad empresarial utiliza sus recursos (o elementos de producción). Comprender la eficacia de las operaciones requiere medir la productividad, ya que la gestión de operaciones y suministros se centra en aprovechar al máximo los recursos de una empresa.

### **Eficiencia**

Según García (2005), se describe como la capacidad de utilizar las mínimas cantidades de los recursos factibles necesarios para alcanzar un objetivo dado. Además, describe cómo utiliza la empresa sus recursos, incluidos los humanos, las materias primas, la tecnología, etc. Además, la describe como la capacidad de producir el resultado esperado o deseado tras la ejecución de una actividad o el nivel de consecución de las metas, los objetivos o las normas, etc. En consecuencia, la efectividad tiene que ver con la consecución de los propósitos o resultados propuestos, o sea, con la ejecución de las actividades que conducen a la consecución de los objetivos fijados.

### **Características de los SGD**

La norma ISO 15489 (2001a) especifica una serie de estándares por los que deben regirse los sistemas de gestión de documentos, de manera similar, los documentos de archivos deben tener determinadas características para ser fidedignos. A continuación, se presentan estas características a cumplir por los

SGD:

A) Fiabilidad.

Demuestra la coherencia del rendimiento del sistema para funcionar de manera normal y continua por medio del uso de procedimientos fidedignos. Un SGD tiene que tener la capacidad de organizar y salvaguardar los documentos relacionados con las operaciones frente a manipulaciones no autorizadas, al tiempo que proporciona un acceso rápido a todos los documentos pertinentes. Para garantizar que se atienden estas demandas, un SGD debe ser adaptable a los requerimientos cambiantes de la organización y contar con procesos bien documentados relativos al funcionamiento del sistema.

B) Integridad.

Para evitar el acceso, destrucción, modificación o supresión sin permiso, un SGD debe disponer de procedimientos para gestionar el acceso, la identidad de los usuarios, la destrucción autorizada y la seguridad.

C) Conformidad.

Un SGD debe contar con salvaguardas que aseguren el cumplimiento de los requisitos impuestos por las propias operaciones de la organización, su entorno normativo y las exigencias de la sociedad.

D) Exhaustividad.

Un SGD ha de mantener un registro de todos los documentos relacionados con las operaciones de la organización o de la división.

E) **Carácter sistemático.**

Un SGD debe incluir instrucciones para la elaboración, conservación y gestión sistemáticas de los documentos de archivo.

**Principios de la gestión de documentos**

Según la norma ISO 15489 (2001b) especifica seis conceptos rectores o tácticas para gestionar los papeles en una organización:

Establecer directrices y requisitos. Las organizaciones necesitan establecer una normativa de gestión de documentos para orientar la actividad de sus empleados. Una normativa es un conjunto de instrucciones que indica al talento humano cómo deben actuar en un ámbito particular de la gestión de documentos de archivo. Las actividades asociadas a la generación y el uso de documentos de archivo pueden organizarse de forma sistemática gracias a esta descripción estratégica de la gestión documental y sus objetivos.

A) **El reparto de funciones y competencias.**

La división de funciones sugiere que la organización se dedica a la gestión documental. Una persona o grupo de trabajo dentro de la organización debe encargarse de supervisar el tratamiento de los documentos. La distribución de funciones debe hacerse a escala internacional. Aunque haya un gestor de archivos principal, las funciones deben repartirse entre todo el equipo. Todos los empleados deben conocer las obligaciones y tareas que conlleva la gestión de documentos.

B) La fijación y promulgación de procedimientos y directrices.

El desarrollo de métodos de archivo traduce la política documental definida. Los procedimientos y las normas de trabajo no sólo describen las tareas que deben realizar las numerosas partes implicadas, sino también la información que debe compartirse y las herramientas principales que deben utilizarse.

Los documentos que oficializan procesos, como el manual de gestión de documentos, deben ser claros y directos. El cumplimiento exige una comunicación eficaz de los procedimientos. Además, la formalización de métodos permite evaluar y mejorar la práctica.

C) La prestación de una serie de servicios relacionados con su gestión y uso.

Todos los niveles organizacionales que manejan documentos deben ver satisfechas sus demandas mediante la gestión documental. Es esencial tener presentes las expectativas de los usuarios internos a la hora de crear procedimientos y directrices. Es determinante calibrar el grado de conformidad de los usuarios con los servicios prestados por el sistema de gestión documental. Estos servicios se organizan esencialmente en torno a tres ámbitos de la gestión documental: creación y control de documentos (diseño normalizado de documentos, control adecuado de versiones, inventario, etc.), uso y mantenimiento del sistema (sistematización de archivos, mantenimiento del cuadro de clasificación, régimen de acceso, etc.), y conservación y eliminación de documentos (valoración y clasificación de documentos, mantenimiento

del plan de conservación, gestión del depósito de archivos, etc.).

- D) El diseño, la implementación y la administración de sistemas especializados.

Los sistemas especializados son las tecnologías de la información y las soluciones informáticas que ayudan a las operaciones de mantenimiento de registros de la organización. Estas herramientas deben cumplir los criterios de la política de gestión de documentos. Dado que la mayoría de los documentos empresariales se producen mediante aplicaciones informáticas de gestión, el sistema de archivo debe estar integrado con el sistema informático.

- E) La integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y procesos de la organización.

Las políticas y prácticas de gestión documental deben ser independientes, pero pueden combinarse con otras políticas, como la de gestión de la calidad o la de promoción de los recursos humanos. Junto con otros procedimientos, la política de gestión de expedientes debe promover el compromiso de los empleados, estimular la difusión de información y coordinar todas las operaciones y procesos de la consultora para lograr un desarrollo continuo. Entonces, es crucial que el SGD y el sistema de gestión de la calidad funcionen conjuntamente para incluir la organización y gestión de documentos en los procesos organizativos.

## **Procesos de la gestión de documentos**

Según Alonso, García y Lloveras (2007), en la norma UNE-ISO 15489, la gestión de documentos implica nueve pasos diferentes. Si bien se enumeran en una secuencia lineal, estos procesos pueden suceder simultáneamente o en un orden diferente. A continuación, se enumeran los procesos de gestión de documentos:

A) Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.

Basándose en un examen del entorno normativo, los requisitos de gestión y responsabilidad, y el riesgo de no incluirlos, se decide qué documentos deben incluirse en un SGD. Dependiendo de la clase de entidad y del entorno social y jurídico en el que funcione, las necesidades pueden cambiar.

B) Establecimiento de plazos de conservación de documentos. Con el fin de satisfacer las necesidades de gestión presentes y futuras, cumplir con las obligaciones legales, garantizar la correcta documentación y aplicación de la reglamentación dispuesta a la gestión de documentos en el desarrollo de sus operaciones, y satisfacer los intereses presentes y futuros de las partes interesadas, deben establecerse plazos de conservación en un SGD.

C) Incorporación de documentos. La forma en que un documento de archivo entra en el sistema debe estar cubierta por los procesos de gestión de documentos. Los pasos de este proceso incluyen la selección de los documentos de archivo que se van a registrar, la



creación de una conexión entre el documento de archivo, su autor y el contexto en el que se originó, la localización del documento de archivo y la determinación de su relación con el sistema de gestión, así como la conexión del documento de archivo con otros documentos de archivo.

D) Registro. Durante el registro se utiliza una identificación única y algunas frases de texto descriptivo para añadir formalmente un documento al SGD y facilitar su futura recuperación. Los documentos deben registrarse en el momento de su introducción en un SGD que utilice procesos de registro, y no se permite ningún otro tratamiento de documentos hasta que se haya producido el registro.

E) Clasificación. Es necesario determinar a qué categoría pertenece un documento teniendo en cuenta al mismo tiempo las actividades de la organización a la que está asociado y de las que aporta pruebas. La categorización de las operaciones de la organización sirve de apoyo al proceso. Para llevar a cabo esta operación, se especifica la posición de cada uno de los documentos en el cuadro de categorización. Esta herramienta, a menudo clasificada, ofrece un resumen de la totalidad de las operaciones y actividades de la empresa. El código de categorización identifica la ubicación de un documento concreto, lo que facilita su recuperación en el futuro.

F) Almacenamiento. Este proceso tiene por fin guardar los documentos de archivos en soportes y formatos que garanticen su veracidad, fiabilidad, integridad y accesibilidad durante el tiempo requerido. Para salvaguardar los documentos de accesos no autorizados y de su

destrucción, un SGD debe prever condiciones de almacenamiento y procedimientos de manipulación; además prevengan su degradación o pérdida, y también los resguarden contra robos u otros inconvenientes. Por otro lado, es necesario definir las normas y directrices pertinentes para simplificar la conversión o transferencia de registros de un sistema de gestión a otro. Así mismo, independientemente de cualquier cambio en el sistema, durante todo su plazo de conservación, los documentos deben ser utilizables, auténticos y accesibles; además, también deben incorporar planes y estrategias complementarias para protegerse de pérdidas probables.

G) Acceso. Consiste en un conjunto de directrices que especifican la persona que tiene acceso a un determinado documento, cómo se maneja y en qué circunstancias. Estas directrices se recogen en la tabla de accesos y de seguridad. Los usuarios del SGD tendrán permisos de acceso basados tanto en los requisitos legales como en las necesidades de la organización. Un control de acceso adecuado es posible otorgando a los usuarios y registros diferentes niveles de acceso.

H) Trazabilidad. Para garantizar que sólo las personas con la autorización pertinente lleven a cabo las tareas que se les ha asignado, facilitar la ubicación y recuperación de los documentos, y además, prevenir probables pérdidas; este proceso tiene por fin gestionar el movimiento y la utilización de los documentos contenidos en el sistema. La trazabilidad permite gestionar adecuadamente los procesos documentales desde el momento en que

se añaden al SGD hasta que llega el momento de su disposición final.

- I) Disposición. Este proceso incluye un grupo de pautas que controlan la extracción de los documentos de archivo de los sistemas que se usan; este proceso debería seguirse metódicamente y con regularidad durante el desarrollo de las actividades rutinarias. En ese sentido, toda acción queda registrada en el calendario de conservación, el cual elegirá el mejor curso de acción: eliminación, retención definitiva o traslado a otros sistemas. No debe adoptarse ninguna medida de eliminación sin autorización y sin confirmar previamente la utilidad del documento para la organización, así mismo, que no haya tareas pendientes, no haya problemas o investigaciones en curso que impliquen el uso del documento como prueba.

## **CAPITULO III**

### **PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

La implementación del Archivo Digital se relaciona positiva y significativamente con la Gestión Documental del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 es buena.
- El archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 es bueno.
- La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.
- La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.
- La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.

### 3.2. Variables

Variable 1: Gestión documental

Variable 2: Archivo digital

### 3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

| Hipótesis  | Definición Conceptual de las Variables   | Definición operacional de las variables   |  |   |   |
|--|--|---|--|---|---|
|  |  | Variables 1:  | Dimensiones  | Indicadores   | Instrumentos  |
| <b>Hipótesis General</b><br>La implementación del Archivo Digital se relaciona positiva y significativamente con la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020 | Se trata de un conjunto de directrices utilizadas para gestionar todas las formas de documentos producidos y recibidos por una organización. | Gestión Documental  | Capital humano   | Capacitaciones  | Encuestas   |
|  |  |   | Productividad  | Eficiencia<br>Eficacia  |   |
|  |  |   | Tramite de documentos  | Atención al usuario<br>Recepción de documentos  |   |
|  | Definición Conceptual de las Variables   | Variables 2:  | Dimensiones  | Indicadores   | instrumentos  |
|  | un conjunto de datos o información en un soporte al que una aplicación puede acceder de forma segura.  | Archivo Digital   | Planeamiento de la documentación   | Escaneo de documentos<br>Digitalizar  | Encuestas   |
|  |  |   | Programas tecnológicos   | Almacenar<br>Cautelar   |   |
|  |  |   | Infraestructura  | Conservación de los documentos  |   |
| <b>Hipótesis Específicas</b>   | La gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 es buena.   | El archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 es bueno. | La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020. | La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020. | La relación entre la gestión documental se relaciona positiva y significativamente con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020. |

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1. Ubicación geográfica**

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, región de Cajamarca, el cual se halla ubicado a 2.750 m.s.n.m.

#### **4.2. Diseño de la Investigación**

Se empleó un diseño no experimental, en su modalidad transversal – correlacional. Se optó por la utilización de este diseño debido a que los datos fueron recogidos en un único instante y no se manipuló las variables. (Hernández y Mendoza, 2019a)

#### **4.3. Métodos de investigación**

El método de la investigación es deductivo – inductivo puesto que, partimos de lo general a lo particular. Se estudió la gestión documental y su relación con el archivo digital descomponiéndolos en su dimensiones e indicadores, de donde se dedujeron las conclusiones. (Gómez,2004).

#### **4.4. Tipo de la investigación.**

El estudio se basó en la realidad y su finalidad fue conocer, explicar y comprender la gestión documental y su vinculación con el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020; por lo que es aplicada.

Como método se usó inductivo-deductivo, el cual consta de dos procedimientos opuestos: inducción y deducción. La inducción es el proceso de transición del conocimiento de casos concretos a un conjunto más amplio de información que indica lo que es típico de numerosas situaciones. Se basa en la

repetición de hechos y acontecimientos reales, mientras se buscan características compartidas dentro de un grupo designado para extraer conclusiones sobre los rasgos que lo constituyen. Las conclusiones a las que se llega tienen un fundamento empírico.

Dávila (2016) cita a Francis Bacon (1561-1626) como el que originalmente sugirió la inducción como una nueva estrategia para el aprendizaje. Sostenía que, para obtener conocimientos, había que estudiar la naturaleza, recoger información específica y extrapolar generalizaciones a partir de ello. Según Bacon, se efectúan observaciones sobre fenómenos específicos de una clase y, a partir de ello, se extraen generalidades sobre toda la clase. El razonamiento inductivo, que es lo que implica este proceso, estaba destinado a convertirse en la piedra angular de todas las ciencias. Estas son las etapas que sigue: 1) observación, 2) formulación de hipótesis, 3) validación, 4) tesis, 5) ley y g) teoría.

#### **4.5. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.**

##### **4.5.1. Población.**

Según Hernández y Mendoza (2019b) “todos aquellos que satisfagan una serie de características son quienes integran la población” (p. 65).

Se ha considerado 90 colaboradores que trabajan en el Servicio Administrativo Tributario (SAT) de Cajamarca 2020.

##### **4.5.2. Muestra.**

Se hizo uso de un muestreo no probabilístico, el cual de acuerdo a Hernández y Mendoza (2019c) es un subconjunto de la población donde la selección de los componentes depende de la naturaleza del estudio y no del azar.

Por lo que, se contó con una muestra integrada por 30 colaboradores del SAT Cajamarca 2020.

#### **4.5.3. Unidad de Análisis y de observación.**

Está conformado con el colaborador del Servicio Administrativo Tributario (SAT) Cajamarca 2020.

### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **4.6.1. Técnicas de recolección.**

La técnica que se usó es la encuesta que, según Tamayo (2008), responde en términos descriptivos, como la conexión existente entre variables, mediante la recolección sistemática de información de acuerdo con un diseño previamente especificado que asegura la exactitud de la información adquirida (p. 24).

#### **4.6.2. Instrumentos de recolección.**

Como instrumento se usó el:

Cuestionario: Según Rivera (2016a), lo definen como “una serie de preguntas sobre una o varias variables a medir. También debe ajustarse a la descripción del planteamiento del problema y la hipótesis”. (p. 70)

a) El cuestionario de gestión documental se encuentra separado en dos secciones:

En primer lugar, se tiene los datos globales de los colaboradores: Sexo, edad y tiempo de servicio.

La segunda parte tiene la variable de gestión documental: Dividido por dimensiones: Gestión documental y tramite documentario consta de 17



ítems con respuestas en escala de Likert [1= Siempre, 2= La mayoría de las veces no, 3= La mayoría de las veces sí, algunas veces no, 4 = La mayoría de las veces no 5= Siempre]. Respecto a la confiabilidad del instrumento, se hizo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, con un resultado de 0,9342 muy buena confiabilidad.

b) El cuestionario de archivo digital se encuentra separado en dos secciones:

La primera parte tiene los datos generales de los colaboradores: Sexo, edad y tiempo de servicio.

La segunda parte tiene la variable de inteligencia emocional: Dividido por dimensiones: Planeamiento de documentos, programas tecnológicos infraestructura consta de 17 ítems con respuestas en escala de Likert (Oaster, 1989, pp. 5-55) [1= Siempre, 2= La mayoría de las veces no, 3= La mayoría de las veces sí, algunas veces no, 4 = La mayoría de las veces no 5= Siempre]. En cuanto al nivel de confiabilidad del instrumento, se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach, dando un resultado de 0,9642, por lo que hay muy buena confiabilidad.

## **4.7. Técnica para el procesamiento y análisis de la información**

### **4.7.1. Análisis de datos descriptivos.**

Se utilizaron los instrumentos de recopilación y se cargaron los datos al programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 26, las respuestas se ubicaron en una escala de Likert [Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)].

Además, para hacer el procesamiento de la información se empleó las técnicas presentadas a continuación:

Documentación: Todos los datos relacionados con la producción de 2017 se recopilaron a partir de documentos y, por otro lado, se examinaron los manuales de digitalización de Archivos.

Indagación: Se consultó al gerente del SAT para garantizar la calidad, al gerente de operaciones, y al personal en general, todas las interrogantes que esta investigación nos originó.

Encuestas: Se utilizó con el propósito de conseguir información sobre la falta de digitalización del archivo, siendo ésta dirigida a los colaboradores.

#### **Descripción del instrumento**

Para recopilar los datos requeridos para efectuar esta investigación se implementaron los instrumentos de recopilación del cuestionario y la revisión documentaria.

#### **4.7.2. Análisis de datos inferencial.**

La prueba de las hipótesis de investigación se realizó de la siguiente manera:

Según Rivera (2016b), no es necesario hacer suposición alguna sobre la distribución de la población mientras se utiliza la prueba no paramétrica; por lo que suele llamarse pruebas libres de distribución. Por otro lado, deben evaluarse utilizando una escala ordinal, de intervalo o de razón debido a que no es necesario que las respuestas estén categorizadas u organizadas:

Correlación de Spearman: mide la asociación entre variables ordinal, con la siguiente formula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$r_s$  : Coeficiente de

correlación de

Spearman.

$d$  : Diferencia entre

los rangos.

$n$ : Número de datos.

**Tabla 1**

*Dirección del coeficiente de correlación*

| Correlación negativa perfecta |                               | No hay Correlación         |                            | Correlación positiva perfecta |                             |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Correlación negativa fuerte   | Correlación negativa moderada | Correlación negativa débil | Correlación positiva débil | Correlación positiva moderada | Correlación positiva fuerte |
| -1.00                         | - 0.50                        | 0                          |                            | 0.50                          | 1.00                        |
| Correlación negativa          |                               |                            | Correlación positiva       |                               |                             |

Nota. Ribera (2016).

#### 4.8. Equipos, materiales, insumos, etc.

Para el desarrollo del siguiente estudio, se utilizaron los materiales siguientes:

##### Bibliográficos

- Libros.
- Documentos de trabajo.
- Informes.
- Revistas.

- Tesis.
- Medios electrónicos.

### **De trabajo**

- Papel bond.
- Fichas.
- Cuaderno.
- Lapiceros.
- Resaltadores.
- Folder manila.
- Sobre manila.
- Memoria USB.
- Cámara fotográfica.
- Laptop.
- Tableros de encuestas: entrevistas y cuestionarios.
- Escáner

#### 4.9. Matriz de consistencia metodológica.

| TITULO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN CON EL ARCHIVO DIGITAL DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO DE CAJAMARCA, 2020       |  |   |                    |                       |  |                                     |  |  |
|---|--|---|--------------------|-----------------------|--|-------------------------------------|--|--|
| FORMULACION DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLES          | DIMENSIONES           | INDICADORES                                    | INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS | METODOLOGIA  | POBLACION Y MUESTRA  |
| ¿Cuál es la relación entre gestión documental con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020? | Determinar la relación entre la gestión documental con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020. | La implementación del Archivo Digital se relaciona positiva y significativamente con la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020. |                    | Capital humano        | Capacitaciones                                 |                                     |  |  |
| ¿Cómo es la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?  | Identificar la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.  | La gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 es buena.  | Gestión Documental | Productividad         | Eficiencia<br>Eficacia                         | QUESTIONARIO                        | Diseño: no experimental.<br>Método: Deductivo-inductivo<br>Tipo de investigación: Aplica | 90 colaboradores que trabajan en el Servicio Administrativo Tributario de la Municipalidad Provincial 2020 |
| ¿Cómo es archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?  | Conocer el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.   | El archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 es bueno.   |                    | Tramite de documentos | Atención al usuario<br>Recepción de documentos |                                     |  |  |

|   |  |   |                 |                                  |                                      |  |
|---|--|---|-----------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| ¿Cuál la relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020? | Determinar la relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020. | La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.            | Archivo Digital | Planeamiento de la documentación | Escaneo de documentos<br>Digitalizar |  |
| ¿Cuál la relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?          | Determinar la relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.          | La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.                     |                 | Programas tecnológicos           | Almacenar<br>Cautelar                | 30<br>colaboradores del SAT de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. |
| ¿Cuál la relación entre la gestión documental con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020?                  | Determinar la relación entre la gestión documental con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.                  | La relación entre la gestión documental se relaciona documental positiva y significativamente con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 |                 | Infraestructura                  | Conservación de los documentos       |  |

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de resultados

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión documental con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020.

**Tabla 2**

*Relación entre la gestión documental con el archivo digital del servicio administrativotributario de Cajamarca, 2020.*

| Correlaciones    |                    | Gestión Documental         | Archivo Digital |       |
|------------------|--------------------|----------------------------|-----------------|-------|
| Rho de Spearman  | Gestión Documental | Coeficiente de correlación | 1.000           |       |
|                  |                    | Sig. (bilateral)           | ,616**          |       |
|                  |                    |                            | N               | 30    |
|                  | Archivo Digital    | Coeficiente de correlación | ,616**          | 1.000 |
| Sig. (bilateral) |                    | 0.000                      | 30              |       |
|                  |                    | N                          | 30              |       |

Se realizó una prueba de la normalidad a fin de evaluar la hipótesis en la que se comprobó que los datos no tienen distribución normal, por lo tanto, se utilizó una prueba no paramétrica para comprobar la relación de la prueba Rho de Spearman al tener las respuestas en la escala ordinal.

Interpretación descriptiva: Se encontró que  $r = 0,616$  mostraba una alta correlación positiva entre la gestión documental y el archivo digital.

Interpretación inferencial: Se encontró que Sig. (bitateral) = 0,001 es inferior al nivel de significación  $\alpha = 0,01$ ; por consiguiente, existe una relación significativa entre la gestión documental y el archivo digital del servicio administrativo tributario de

Cajamarca, 2020.

**Objetivos específicos 1:** Identificar la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario Cajamarca, 2020.

**Tabla 3**

*Gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020*

|                       | Gestión documental                              | N° | %               |
|-----------------------|---|----|-----------------|
| Capital Humano        | Nunca   | 0  | 0,0%            |
|                       | La mayoría de las veces no                      | 0  | 0,0%            |
|                       | La mayoría de las veces sí,<br>algunas veces no | 0  | 0,0%            |
|                       | La mayoría de las veces sí                      | 24 | 80,0%           |
|                       | <u>Siempre</u>                                  |    | <u>2 20,0%</u>  |
|                       | Total   | 30 | 100,0%          |
| Trámite de Documentos | Nunca   | 0  | 0,0%            |
|                       | La mayoría de las veces no                      | 0  | 0,0%            |
|                       | La mayoría de las veces sí,<br>algunas veces no | 0  | 0,0%            |
|                       | La mayoría de las veces sí                      | 3  | 10,0%           |
|                       | <u>Siempre</u>                                  |    | <u>27 90,0%</u> |
|                       | Total   | 30 | 100,0%          |

De los 30 colaboradores se observa en la tabla 3 que el 80% opinaron que la mayoría de las veces sí se presenta el capital humano y un 20% de colaboradores opinaron que siempre se presenta el capital humano en el Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020. El 90% de los colaboradores opinaron que siempre se realiza el trámite documentos y solo el 10% de los colaboradores opinaron que la mayoría de las veces se realiza el trámite documentos en el Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.



**Objetivos específicos 2:** Conocer el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.

**Tabla 4**

*Archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020*

|                                  | Archivo digital                              | N° | %      |
|----------------------------------|--|----|--------|
| Planeamiento de la Documentación | Nunca  | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces no                   | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces sí, algunas veces no | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces sí                   | 2  | 6.7%   |
|                                  | Siempre                                      | 28 | 93.3%  |
|                                  | Total  | 30 | 100.0% |
| Programas Tecnológicos           | Nunca  | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces no                   | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces sí, algunas veces no | 6  | 20.0%  |
|                                  | La mayoría de las veces sí                   | 5  | 16.7%  |
|                                  | Siempre                                      | 19 | 63.3%  |
|                                  | Total  | 30 | 100.0% |
| Infraestructura                  | Nunca  | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces no                   | 0  | 0.0%   |
|                                  | La mayoría de las veces sí, algunas veces no | 4  | 13.3%  |
|                                  | La mayoría de las veces sí                   | 11 | 36.7%  |
|                                  | Siempre                                      | 15 | 50.0%  |
|                                  | Total  | 30 | 100.0% |

Se verifica en la tabla 4, de los 30 encuestados el 93.3% mencionaron que siempre se presenta el planeamiento de la documentación y solo el 6.7% de colaboradores opinaron que la mayoría de las veces se presenta el planeamiento de la documentación el Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.

Mientras el 63% de los colaboradores opinaron que siempre se realizan programas tecnológicos y solo el 16% de los participantes opinaron que muchas veces se realizan programas tecnológicos en el Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.

El 50% de los colaboradores opinaron que siempre se realizan infraestructuras y solo el 13.3% de los participantes opinaron que la mayoría de las veces se hacen

infraestructuras en el Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020.

**Objetivos específicos 3:** Determinar la relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del Servicio Administrativo Tributario Cajamarca, 2020.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del servicio administrativo tributario.*

| Correlaciones                    |                             | Gestión Documental | Planeamiento de la Documentación |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------------|
| Gestión Documental               | Coefficiente de correlación | 1.000              | ,408*                            |
|                                  | Sig. (bilateral)            |                    | 0.025                            |
| Rho de Spearman                  | N                           | 30                 | 30                               |
|                                  | Coefficiente de correlación | ,408*              | 1.000                            |
| Planeamiento de la Documentación | Sig. (bilateral)            | 0.025              |                                  |
|                                  | N                           | 30                 | 30                               |

Se realizó una prueba de normalidad para comprobar la hipótesis, por lo que se estableció que los datos no tienen una distribución, por lo que se empleó la prueba no paramétrica (Según Apéndice 3) para examinar la relación Prueba Rho de Spearman para las respuestas dentro de una escala ordinal.

Interpretación descriptiva: Se verificó que  $r = 0,408$  mostraba una relación positiva moderada entre la gestión documental y el archivo digital.

Interpretación inferencial: Se verificó que Sig. (bitateral) = 0,025 es inferior al nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se verifica una relación significativa entre la gestión documental y el planeamiento de la documentación del servicio administrativo tributario.

**Objetivos específicos 4:** Determinar la relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del Servicio Administrativo Tributario Cajamarca, 2020.

**Tabla 6**

*Relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del servicio administrativo tributario.*

| Correlaciones   |                        | Gestión Documental          | Programas Tecnológicos |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión Documental     | Coefficiente de correlación | 1.000                  |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,554**                 |
|                 |                        | N                           | 0.001                  |
|                 |                        | Coefficiente de correlación | 30                     |
|                 | Programas Tecnológicos | Coefficiente de correlación | ,554**                 |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | 1.000                  |
|                 |                        | N                           | 0.001                  |
|                 |                        |                             | 30                     |

Se optó por emplear una prueba no paramétrica para comprobar la hipótesis con el fin de verificarla realizando la prueba de normalidad para ver si los datos seguían una distribución. (véase el Anexo).

Interpretación descriptiva: Se verificó que  $r = 0,554$ , constatando una relación positiva moderada entre la gestión documental y el archivo digital.

Interpretación inferencial: Se verificó que Sig. (bitateral) = 0,001 es inferior al nivel de significación  $\alpha = 0,01$ , lo que indica que en efecto hay relación significativa entre la gestión documental y los programas tecnológicos del servicio administrativo tributario.

## 5.2. Análisis, interpretación y discusión

Aquí se discutirá los resultados obtenidos del estudio con los antecedentes encontrados.

Respecto al objetivos específicos 1: Identificar la gestión documental del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020, se tuvo como resultado que, el 80% opinaron la mayoría de las veces si se presenta el capital humano y el 90% de los colaboradores opinaron que siempre se realiza el trámite en el Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020. Esto quiere decir que el personal está capacitado, por ende, atiende bien al cliente, recepciona los documentos haciendo un trabajo con eficacia. Estos resultados concuerdan con Odalys (2013), pues en su tesis doctoral concluye que, en los documentos de la oficina de gestión o administrativos se realizan una serie de operaciones, tareas y procedimientos denominados "gestión documental", que utilizan diversas herramientas, como cuadros de clasificación y conservación, varios modelos de control de documentos y creación, manuales de normas y ordenamientos, formación del personal y reglamentos. Sin embargo, los resultados a los que llega Olivera (2021) difieren, ya que este concluye que, el 89,3% de los encuestados coinciden en la importancia de una correcta gestión documental, y el 100% de los trabajadores necesita formación al respecto; sin embargo, el 55,3% no conocen bien cómo actualizar los documentos de gestión.

En cuanto al objetivo específicos 2: Conocer el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020, los resultados fueron; el 93.3% opinan que siempre se presenta el planeamiento de la documentación, es decir se usa el software para digitalizar y se escanea la documentación. Además, el 63% de los colaboradores opinaron que siempre se utilizan programas tecnológicos para almacenar y resguardar la información, Así como Fonseca (2016), en su

investigación refiere que, los sistemas para gestionar documentos proporcionan la preservación de los registros, la prueba, una ayuda más eficiente, el control y la clasificación de los documentos que dará lugar a la excelencia, que no es más que la calidad, y el desarrollo continuo de la institución.

Los resultados que se obtuvieron en el Objetivo específicos 3: Determinar la relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del servicio administrativo tributario es que, reveló una correlación positiva moderada ( $r = 0.408$ ) entre la gestión documental y el archivo digital. Así mismo la Sig. (bitateral) = 0.025 es inferior al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con lo cual se verifica que hay relación significativa entre estas variables, lo que significa sí se escanea y digitaliza la información habrá una buena gestión o viceversa. Estas herramientas evitarían la pérdida de los documentos y agilizarían los procesos en la institución. Así como Williams (2010), en los resultados de su investigación afirma que, la gestión administrativa se ve favorecida por la implicación del archivero a partir del instante en que se crea un documento, teniendo en cuenta que podrá estar al tanto de la documentación creada o recibida, preparar las herramientas para el funcionamiento adecuado del sistema y organizar las acciones con los gestores y usuarios internos del sistema, beneficiando así al sistema asentado y posteriormente a la empresa, organización o institución.

Los resultados a los que se llegó en el Objetivos específicos 4: Determinarla relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del servicio administrativo tributario fue que, manifestó una correlación positiva moderada ( $r = 0.554$ ) la gestión documental con el archivo digital. Y Sig. (bitateral) = 0.001 es inferior al nivel de significancia  $\alpha = 0.01$  por ende se afirma que hay relación significativa entre la gestión documental con los programas tecnológicos del servicio

administrativo tributario, Cajamarca 2020. Es decir, el software utilizado para la digitalización crea confianza y es conocido por el personal por ende facilita gestión documental. Estos resultados se sustentan en la investigación de Cifuentes (2007), cuando establece que, el 92% de los usuarios está de acuerdo en emplear las tecnologías de vanguardia para la consulta de información a texto completo, garantizando el uso de los proyectos de digitalización llevados a cabo en la Biblioteca. para mejorar la gestión de la documentación. Además, Cárdenas (2016), llega en su estudio que, la documentación digital ayudaría ahorrar costos y hacer más rápido la atención de los documentos. Del mismo modo Torres (2022), concluye que, un modelo de gestión documental cero papeles harán más ágil, efectivo y eficiente una gestión.

Por último, en el Objetivos específicos 5: determinar la relación entre la gestión documental con la infraestructura del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020 se obtuvo que, el 50% de los colaboradores opinaron que siempre se realizan infraestructuras en el Servicio Administrativo Tributario, es decir el sistema está en buen estado, pero se podría mejorar para brindar mayor calidad en el servicio. Tal como lo dice en sus resultados Periche (2016), donde establece que el Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima posee la mejor tecnología y los mejores recursos infraestructurales para aprovechar plenamente el potencial del programa propuesto.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

#### a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$  La gestión documental no se relaciona positiva y significativamente con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020

$H_0: \rho \neq 0$  La gestión documental se relaciona positiva y significativamente con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020

#### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

#### c) Estadígrafo de prueba

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

**Tabla 7**

*Estadísticas de correlaciones entre Gestión Documental y Archivo Digital.*

| Correlaciones   |                    | Gestión Documental | Archivo Digital |
|-----------------|--------------------|--------------------|-----------------|
| Rho de Spearman | Gestión Documental | 1.000              | ,616**          |
|                 |                    |                    | 0.000           |
|                 |                    | 30                 | 30              |
|                 | Archivo Digital    | ,616**             | 1.000           |
|                 |                    | 0.000              |                 |
|                 |                    | 30                 | 30              |

#### d) Toma de decisión.

Como las respuestas estaban en una escala ordinal y la prueba de normalidad utilizada para verificar la hipótesis indicaba que los datos no seguían una distribución, la hipótesis establece que se emplee una prueba no paramétrica

conocida como prueba rho de spearman para evaluar la correlación.

Interpretación descriptiva: Se verificó que  $r = 0,663$  mostró una fuerte relación positiva fuerte entre la Gestión Documental y el Archivo Digital del Servicio de Administración Tributaria, Cajamarca 2020.

Interpretación inferencial: Se verificó que Sig. (bitwise) = 0,000 es inferior al nivel de significación  $\alpha = 0,05$ , en consecuencia, la Gestión Documental se relaciona significativamente con el Archivo Digital del Servicio de Administración Tributaria, Cajamarca 2020.



## CONCLUSIONES

De manera General se puede concluir que hay relación positiva y significativamente fuerte entre la gestión documental, con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca 2020; puesto que en su contrastación de hipótesis se obtuvo, Sig. (bitateral) = 0 es inferior al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

Según los objetivos específicos se puede concluir que:

1. Se identificó que la gestión documental del SAT Cajamarca 2020 es buena pues el 80% de colaboradores opinaron que, la mayoría de las veces el capital humano está capacitado y es eficiente. Además, el 90% de los colaboradores concuerdan que en el SAT Cajamarca siempre se realiza el trámite con buena atención.
2. El 93.3% de colaboradores conoce el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario, Cajamarca 2020, porque existe planeamiento de la documentación. Asimismo 63% opina que, siempre se realizan programas tecnológicos.
3. La relación entre la gestión documental con el planeamiento de la documentación del SAT, Cajamarca 2020 es positiva moderada ( $r = 0.408$ ) y su Sig. (bitateral) = 0.025 más bajo que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  por lo tanto su relación también es significativa.
4. La relación entre la gestión documental con los programas tecnológicos del servicio administrativo tributario, Cajamarca 2020, presentó una relación positiva moderada ( $r = 0.554$ ), además su Sig. (bitateral) = 0.001 es inferior al nivel de significancia  $\alpha = 0.01$  y por ello se indica que hay una relación significativa.
5. La relación existente entre la gestión documental y la infraestructura del SAT Cajamarca es positiva significativa porque el 50% indican que, siempre realizan infraestructuras en el Servicio Administrativo Tributario.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a recursos humanos del SAT poner en marcha un procedimiento de mejora de las capacidades de digitalización de documentos para potenciar su eficacia y elevar el grado de seguridad de la información.
2. Se sugiere a la oficina de tecnología de la información que para mejorar la aprobación del 63% en tecnología, se implemente un sistema de integración entre todas las áreas de trabajo.
3. Se aconseja que los colaboradores implicados con el objetivo del proyecto hacer llegar a los participantes en la digitalización de documentos sus inquietudes y sugerencias sobre la digitalización de documentos, permitiéndoles superar algunos puntos débiles y tomar las decisiones adecuadas para prestar un servicio de alta calidad que contribuya a aumentar el nivel de seguridad de la información.
4. Se aconseja que la Unidad encargada de los Procesos desarrolle y actualice las normas para la digitalización de documentos, forme y promueva el conocimiento de estas normas y su incidencia en la seguridad de la información entre el resto de la empresa.
5. Al director general del SAT, preservar el nivel de cultura en digitalización documental de la entidad para que sigan manteniendo el nivel de seguridad de la información.

## REFERENCIAS

- Alonso, J., García, M., & Lloveras, R. (2007). La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- 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. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10935/C%c3%a1rdenas%20Concha%20Luz%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2009). Administración de Operaciones Producción y Cadena de Suministros (Duodécima ed.). México D.F., México: MC Graw Hill.
- Cifuentes, L. (2007). Modelo para Digitalización de Documentos, Aplicado a una Obra: Perteneciente A La Colección Libros Antiguos Y Valiososde La Biblioteca De Filosofía Y Teología Mario Valenzuela., S.J. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5098/tesis820.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chura, H. (2020). Teoría Y Práctica De La Archivología Integrada: Análisis Y Estudio De Caso De Los Archivos De La Administración Pública En Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24701/TM-301.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, M. (2003). La gestión de documentos en el estado español: balance y perspectivas. Madrid: Pirámide.
- DEVAIM. (2021). 8 ventajas de la digitalización de documentos. Obtenido de <https://www.devaim.com/8-ventajas-de-la-digitalizacion-de-documentos/>

- Fernández, M., & Ponjuán, D. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000700007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000700007)
- Fonseca, R. (2016). Propuesta Metodológica Para El Desarrollo De Archivos Digitales En Establecimientos Educativos Básicos Y Secundarios Chilenos. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/21472/RODRIGO%20ANTONIO%20FONSECA%20GUTI%20C3%89RREZ%20.pdf>
- García, R. (2005). Estudio del trabajo, Ingeniería de métodos y medición del trabajo. (Segunda ed.). México, México: McGraw Hill.
- Gomez, R. (2004). Evolución científica y metodológica de la economía. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-evol/index.html>
- Hernández, M., & Mendoza, M. (2019). Diseño de una Metodología para la Planeación y Programación de Producción de Café Tostado y Molido en la Planta de Colcafé Bogotá. Recuperado el 2 de junio de 2014, de [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co): <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis175.pdf>
- ISO 15489.(2001). Información y documentación – Gestión de documentos. Obtenido de [https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)
- Norma Internacional ISO 30302. (2015). Información y documentación sistemas de gestión para la documentos. Guía de implantación. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6464/1/T2771-MASGD-Freire- Analisis.pdf>

- Landa, L. (2015). Gestion De Documentos: El Caso Del Consorcio SMS. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Landa\\_M\\_L/cap2.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Landa_M_L/cap2.pdf)
- Ley 9/1993, de 30 de septiembre. (1993). del Patrimonio Cultural Catalán. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/1993/BOE-A-1993-26497-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica. (1995). Código Penal. Obtenido de <https://vlex.es/tags/articulo-26-codigo-penal-3550962>
- NETWORKS. (2022). Qué es el Almacenamiento de información de datos. Obtenido de <https://www.kionetworks.com/blog/data-center/que-es-el-almacenamiento-de-datos>
- Odalys, A. (2013). Implementación de un sistema de gestión documental en la universidad central Marta Abreu de Las Villas, Cuba. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58149>
- Ojeda, J. (2016). Implementación de una Comunidad Virtual para la Gestión Documental en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/723/INF-OJE-JIL-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olivera, K. (2021). Actualización documentos de gestión para el desempeño. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57637/Olivera\\_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57637/Olivera_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Periche, D. (2016). Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5734/Periche\\_vd.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5734/Periche_vd.pdf?sequence=3)
- Rincón, E. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Bogota: Universidad del Rosario

- Russo, E. (2009). La gestión documental. España: UOC.
- SYNNEX. (2021). Beneficios del Almacenamiento en la Nube. Obtenido de <https://digital.la.synnex.com/beneficios-del-almacenamiento-en-la-nube>
- Tamayo, T. (2008). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2008,rigor%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20obtenida%E2%80%9D](https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20y%20Tamayo%20(2008,rigor%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20obtenida%E2%80%9D).
- Torres, D. (2022). Impacto del Modelo de Gestión Documental Cero Papelen El Gasto Presupuestario Del Gobierno Regional De Cajamarca, Sede Central, Periodo 2018 – 2020. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5100/Tesis%20Deivhy%20Torres.pdf?sequence=1>.
- Universidad Nacional de Córdoba. (2016). Registro y Archivo de Documentación. <http://radtgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-2/la-gestion-documental/>.
- Willams, E. (2012). Propuesta para la digitalización del Fondo Documental del Dr. Belisario Porras. Obtenido de <https://dspace.unia.es/handle/10334/1789?show=full>
- Redalyc.El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigación <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

## APÉNDICE N°1

Encuesta a los colaboradores del SAT Cajamarca.

**Objetivo:** Conocer la opinión de los colaboradores sobre gestión documental.

**Instrucciones:** Estimado colaborador le agradecemos nos responda con total sinceridad la alternativa que considere pertinente y adecuada.

Marque con una X

### I. Datos generales

1.1. Sexo: a) Masculino  b) Femenino

1.2. Edad: ..... Años

1.3. Tiempo de servicio: .....

### II. Gestión documental

1= Siempre, 2= La mayoría de las veces no, 3= La mayoría de las veces sí, algunas veces no, 4 = La mayoría de las veces no 5= Siempre

| VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL  |              |                                    |  |                                       |            |
|---|--------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|------------|
| Dimensión: CAPITAL HUMANO   | Siempre<br>5 | La mayoría<br>de las<br>veces sí 4 | La mayoría de las<br>veces sí, algunas<br>veces no 3 | La mayoría<br>de las veces<br>no<br>4 | Nunca<br>1 |
| 1. El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca brinda capacitaciones a sus colaboradores? |              |                                    |  |                                       |            |
| 2. Considera necesario realizar capacitaciones para el personal que labora en dicha entidad         |              |                                    |  |                                       |            |
| 3. ¿Cree usted si el personal con las capacitaciones mejorará?                                      |              |                                    |  |                                       |            |
| 4. ¿Considera que el capital humano en las instituciones es importante?                             |              |                                    |  |                                       |            |
| 5. ¿El personal es el adecuado para el trabajo indicado?  |              |                                    |  |                                       |            |
| 6. ¿Si se capacitaría al personal permanentemente el trabajo sería eficaz?                          |              |                                    |  |                                       |            |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. ¿hoy en día considera eficiente al personal de la entidad?  |  |  |  |  |  |
| 8. ¿el capital humano considera que es importante para la entidad?                                   |  |  |  |  |  |
| 9. ¿sabe usted si el personal está en las condiciones de brindarle la información necesaria?         |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: TRÁMITE DE DOCUMENTOS</b>  |  |  |  |  |  |
| 10. ¿La atención al usuario es la apropiada?   |  |  |  |  |  |
| 11. ¿Los trámites que usted realiza en la entidad son atendidos?                                     |  |  |  |  |  |
| 12. ¿se siente satisfecho con la atención que brinda la entidad?                                     |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Cree usted que debería mejorar los procesos de la documentación que realiza?                    |  |  |  |  |  |
| 14. ¿La documentación de la entidad sabe si está bien preservada?                                    |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Considera que la documentación para las búsquedas de expedientes debería mejorar en el proceso? |  |  |  |  |  |
| 16. ¿sabe usted si hoy en día existe la era digital de la documentación?                             |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Cree usted que la atención que se brinda en la entidad es eficiente?                            |  |  |  |  |  |



## APENDICE N° 2

### Encuesta de Archivo Digital

**Objetivo:** Conocer la opinión de los colaboradores sobre archivo digital

**Instrucciones:** Estimado colaborador le agradecemos nos responda con total sinceridad

la alternativa que considere pertinente y adecuada. Marque con una X

#### III. Datos generales

1.4. Sexo: a) Masculino  b) Femenino

1.5. Edad: ..... Años

1.6. Tiempo de servicio: .....

#### IV. Gestión documental

1= Siempre, 2= La mayoría de las veces no, 3= La mayoría de las veces sí, algunas veces

no, 4 = La mayoría de las veces no 5= Siempre

| VARIABLE 2: ARCHIVO DIGITAL  |              |                                |  |                                |            |
|--|--------------|--------------------------------|--|--------------------------------|------------|
| Dimensión: PLANEAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN  | Siempre<br>5 | La mayoría<br>de veces sí<br>4 | La mayoría de veces<br>sí, algunas veces no<br>3 | La mayoría<br>de veces no<br>4 | Nunca<br>1 |
| 1. ¿Cree usted que es importante el planeamiento de la documentación de la entidad?            |              |                                |  |                                |            |
| 2. ¿Cree usted que es importante el escaneo de la documentación?                               |              |                                |  |                                |            |
| 3. ¿Se debería implementar el escaneo para evitar las pérdidas de los documentos?              |              |                                |  |                                |            |
| 4. ¿considera que con el escaneo de la documentación se mejora el proceso de la documentación? |              |                                |  |                                |            |
| 5. ¿considera que con la digitalización se mejorará el proceso de la documentación?            |              |                                |  |                                |            |
| 6. ¿La entidad da a conocer el proceso de la digitalización que se realiza?                    |              |                                |  |                                |            |
| 7 ¿el personal que está a cargo del escaneo es   |              |                                |  |                                |            |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| el apropiado?   |  |  |  |  |  |
| 8. ¿el personal que está a cargo de la digitalización es el apropiado?                          |  |  |  |  |  |
| 9. ¿conoce usted como se realiza el proceso de la planeación de los documentos?                 |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: PROGRAMAS TECNOLÓGICOS</b>  |  |  |  |  |  |
| 10. ¿Conoce usted del software de digitalización de la entidad?                                 |  |  |  |  |  |
| 11. ¿El software cree usted que mejora los procesos?  |  |  |  |  |  |
| 12. ¿El almacenamiento de los documentos es el apropiado?                                       |  |  |  |  |  |
| 13. ¿La cautela de la documentación considera que es la mejor?                                  |  |  |  |  |  |
| 14. ¿La cautela de la entidad cree usted que se puede mejorar?                                  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: INFRAESTRUCTURA</b>   |  |  |  |  |  |
| 15. ¿La organización de los documentos emitidos por la entidad están en buen estado?            |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Cree usted que la conservación de los documentos es la apropiada?                          |  |  |  |  |  |
| 17. ¿La infraestructura o el sistema en el cual se conserva la documentación se podría mejorar? |  |  |  |  |  |

## APÉNDICE 3

### Prueba de hipótesis de la normalidad

#### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : La distribución de los datos se ajustan a una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

$H_1$ : La distribución de los datos no se ajustan a una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

#### 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

#### 3. Estadígrafo de prueba

Se usó la prueba estadística de Shapiro-Wilk, donde el tamaño de la muestra es menor de 30.

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad de Gestión documental y archivo digital*

| Pruebas de normalidad | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                       | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión documental    | ,327                            | 17 | ,000 | ,866         | 17 | ,001 |
| Archivo digital       | ,262                            | 17 | ,000 | ,868         | 17 | ,001 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### 4. Toma de decisión

Se evidencia que la Sig. (bilateral) = 0.001 es mayor a nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  en las variables de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral. Por esa razón, la distribución de los datos no se ajusta a una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$ , trabajo con una prueba no paramétrica para comprobar la relación la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal (1= Siempre, 2= La mayoría de las veces no, 3= La mayoría de las veces sí, algunas veces no, 4 = La mayoría de las veces no 5= Siempre).

## ANEXO N° 1

### Confiabilidad del instrumento

#### Cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K : Es el número de ítems.  
 $\sum S_i^2$  : Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems.  
 $\alpha$  : Coeficiente de Alfa de cronbach.

**Tabla 9**

*Valoración y formula de aplicación*

| Valor del CCI | Fuerza de la concordancia |
|---------------|---------------------------|
| >0,90         | Excelente                 |
| 0,81 – 0,90   | Bueno                     |
| 0,71-0,80     | Aceptable                 |
| 0,61 – 0,70   | Moderado                  |
| 0,51 – 0,60   | Cuestionable              |
| 0,30 – 0,50   | Poble                     |
| <0,30         | Inaceptable               |

*Nota Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977)*

#### Aplicación de resultados

Los resultados se analizaron y procesaron mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 26 a partir de la aplicación del instrumento de medida de las variables de gestión documental (17 ítems) y archivo digital (17 ítems). Esto dio como resultado un Alfa de Cronbach ( ) que indica una fiabilidad de las variables de gestión documental (=0,9342) y archivo digital ( =0,942) que supera el Alfa de Cronbach de 0,90, lo que denota un una buena de precisión de las variables de gestión documental y archivo digital.