

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa

Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Juniors Steward Ortiz Vásquez

Asesor:

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Firma manuscrita en tinta roja del asesor, con una línea de puntos debajo.

Jorge Alejandro Tejada Carrera
Contador Público Colegiado Certificado
Mat. 012 - 637

CHOTA – 2021

COPYRIGHT © 2021 by

JUNIORS STEWARD ORTIZ VÁSQUEZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa
Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Juniors Steward Ortiz Vásquez

Asesor y Jurado Evaluador

A handwritten signature in black ink.

Jorge Alejandro Tejada Carrera
Contador Público Colegiado Certificado
Mat. 012 - 637

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Asesor

A handwritten signature in black ink.

Mg. Cs. Juan Fernando Vallejos Díaz

Presidente

A handwritten signature in blue ink.

Mg. Eder Rojas Cruzado

Secretario

A handwritten signature in blue ink.

Wilder Omar Vargas Campos

Vocal

Chota – Perú

2021



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11 am del 04 de enero del 2022, reunidos a través de Google Meet, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 131-2021-FCCE-UNACH conformado por:

- Juan Fernando Vallejos Díaz, identificado con DNI N° 27415045 Presidente
- Eder Rojas Cruzado, identificado con DNI N° 26689377 Secretario
- Wilder Omar Vargas Campos, identificado con DNI N° 42331211 Vocal,

reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 142-2021-FCCE-UNACH cuyo título es: "La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota - 2019", perteneciente al Bachiller en Contabilidad Juniors Steward Ortiz Vásquez, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento Modificado de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

APROBADO

Al Informe Final del Tesis con calificativo de **QUINCE (15) con mención honrosa** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobar el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:50 am del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con todo mi corazón a mis padres Daniel y Soledad, quienes son el motor de mi vida al inspirarme y darme fuerza para poder continuar con este proceso de obtener este anhelo tan deseado, brindándome su ejemplo, amor, y paciencia. LOS AMO.

Mis hermanos Edwin, Nhicoll, Kevin y Lucero, por su amor y apoyo incondicional, por sus palabras de aliento que motivó en mí esas ganas de seguir adelante hasta culminar una de las muchas metas que me tengo propuesto. LOS AMO.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas esas personas especiales que estuvieron ahí cuando más los necesitaba y me extendieron su mano en momentos difíciles, son unas grandes personas y siempre les llevaré conmigo, gracias de todo corazón.

Juniors Steward Ortiz Vásquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, por ser mi guía espiritual e iluminar este largo camino, por cuidar de mis padres y hermanos para que puedan estar presentes en este logro alcanzado, por escuchar mis peticiones y reconfortarme cada momento.

Mi profundo agradecimiento al Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera, quién tuvo el honor de poder elegirle como mi Asesor y mano derecha en este valioso camino, por ser mi guía, por brindarme estos conocimientos, mostrarme ese compromiso y disposición para culminar mi tan anhelado sueño.

Finalmente, agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de Chota – UNACH, a toda la facultad de Contabilidad, a los profesores, en especial a aquellos que fueron parte de mi formación universitaria, inculcándome sus conocimientos y valores, que hicieron posible que pueda crecer día a día como profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
Keywords: Document management, Business management.....	11
CAPÍTULO I	12
INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Pregunta general	16
1.2.2. Preguntas específicas	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación	17
1.5. Limitaciones	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes del problema	19
2.2. Bases teóricas científicas	27
2.3. Definición de términos básicos	35
CAPÍTULO III	38
PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y LAS VARIABLES	38
3.1. Hipótesis	38
3.2. Variables	38
3.3. Operacionalización de variables	40
CAPÍTULO IV	42
MARCO METODOLÓGICO	42
4.1. Localización	42

4.2.	Diseño de investigación.....	42
4.3.	Población, muestra y unidad de análisis	42
4.3.1.	Población.....	42
4.3.2.	Muestra.....	42
4.3.3.	Muestreo.....	43
4.3.4.	Unidad de análisis.....	43
4.4.	Método de investigación.....	43
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5.1.	Técnicas de recolección de datos.....	43
4.5.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	44
4.6.	Procesamiento y análisis de datos.....	44
4.6.1.	Procesamiento de datos.....	44
4.6.2.	Análisis de datos.....	44
4.7.	Recursos humanos, equipos, materiales y/o insumos.....	44
4.7.1.	Recursos humanos.....	44
4.7.2.	Equipos.....	44
4.7.3.	Materiales.....	44
4.7.4.	Insumos.....	45
4.8.	Aspectos éticos y rigor científico	46
	CAPÍTULO V.....	47
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
5.1.	Presentación de resultados.....	47
5.2.	Contrastación de hipótesis.....	52
5.3.	Análisis interpretación y discusión de los resultados	55
	CONCLUSIONES.....	57
	RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....	58
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
	ANEXOS.....	65
	Anexo 1. Matriz de consistencias	65
	Anexo 2. Modelo de cuestionario de gestión documental aplicado en la investigación.....	69
	Anexo 3. Modelo de cuestionario de manejo empresarial aplicado en la investigación.....	72
	Anexo 4. Modelo de ficha validación del cuestionario de gestión documental aplicado en la investigación.....	74
	INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	74
	Anexo 5. Modelo de ficha validación del cuestionario de manejo empresarial aplicado en la investigación.....	79

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	79
Anexo 6. Base de datos de la V de Aiken Variable 1.....	83
Anexo 7. Base de datos de la V de Aiken Variable 2.....	84
Anexo 8. Resultados de Instrumento de variable n° 1	85
Anexo 9. Resultados de Instrumento de variable n° 2	87
Anexo 10. Resultados de expertos para el instrumento 1.	89
Anexo 11. Resultados de expertos para el instrumento 2.	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de las variables gestión documental y manejo empresarial	47
Tabla 3 Producción y recepción de documentos	47
Tabla 4 Distribución de documentos.....	48
Tabla 5 Confidencialidad	48
Tabla 6 Dimensión Control	49
Tabla 7 Dimensión Control	49
Tabla 8 Correlación y significación entre la gestión documental y el manejo empresarial	52
Tabla 9 Correlación y significación de producción y recepción de documentos con el manejo empresarial	52
Tabla 10 Correlación y significación de distribución de documentos y el manejo empresarial	53
Tabla 11 Correlación y significación de confidencialidad y manejo empresarial.....	54
Tabla 12 Correlación y significación de seguimiento y control con el manejo empresarial	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles y porcentajes de la variable gestión de documentos	50
Figura 2 Análisis de correlación de las variables y dimensiones	51

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración tributaria
UEM	Universidad Europea de Madrid
S.A.C	Sociedad Anónima Cerrada
E.I.R. L	Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
SGD	Sistema de Gestión Documental
SDIS	Secretaría Distrital de Integración Social
UEM	Universidad Europea de Madrid (UEM)
S.R.I	Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue determinar la relación existente entre la gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019. La metodología utilizada en el estudio fue descriptivo, transversal no experimental, la población y la muestra estuvo constituido por 18 trabajadores de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. La muestra se estableció por muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La constatación de las hipótesis se realizó mediante la correlación de Spearman a un nivel de significancia del 0,05 lo que permitió aceptar la hipótesis alternante. Se concluyó que la gestión documental tiene una correlación positiva alta de 0,855** con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR, además, la producción y recepción de documentos alcanza una correlación de 0,672** con el manejo empresarial, por su parte la distribución de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial alcanzando una correlación de Rho de Spearman de 0,672**, además; la confidencialidad alcanza una correlación positiva alta de 0,777** con el manejo empresarial y el control tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial alcanzando un coeficiente de correlación de 0,538*.

Palabras claves: Gestión documental, Manejo empresarial

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between document management and business management of the Empresa Corporación DWAR S.A.C. of the city of Chota - 2019. The methodology used in the study was descriptive, non-experimental, cross-sectional, the population and the sample consisted of 18 workers from the Empresa Corporación DWAR S.A.C. The sample was established by non-probability sampling for convenience. The technique used for data collection was the survey and the instrument the questionnaire. The verification of the hypotheses was carried out using the Spearman correlation at a significance level of 0.05, which allowed accepting the alternating hypothesis. It was concluded that document management has a high positive correlation of 0.855 ** with business management in the DWAR Corporation Company, in addition, the production and reception of documents reaches a correlation of 0.672 ** with business management, on the other hand document distribution has a directly proportional relationship with business management, reaching a Spearman Rho correlation of 0.672 **, in addition; confidentiality reaches a high positive correlation of 0.777 ** with business management and control has a directly proportional relationship with business management reaching a correlation coefficient of 0.538 *.

Keywords: Document management, Business management



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La evolución tecnológica en la actualidad, ha creado un impacto considerable en el comportamiento organizacional, que obliga a las empresas a adaptarse a dichos cambios, esto implica crear nuevas estrategias, llevar un mejor control respecto a sus documentos, agilizar procesos y creación de nuevos e innovadores negocios; exigiendo a los gerentes mostrar un mayor interés en invertir y adoptar medidas que ayuden a crear nuevas tecnologías para apoyar en el mejoramiento de sus procesos.

Flórez y Uyazan (2018) en Bogotá, propusieron una estrategia que permita la administración de documentos y gestión de archivos en tres bibliotecas de universidades de la Costa Atlántica, la investigación buscó determinar los problemas que fluctúan actualmente frente a la conservación de documentos en la Costa Atlántica, problemas como la globalización y cambios suscitados con la modernidad, que han traído como consecuencia, el origen de la documentación electrónica.

Las empresas generan una gran cantidad de documentos día a día, la información que se tiene es la piedra angular de su éxito, estos documentos están relacionados con diversos procesos. Los documentos se crean, envían, comprueban, almacenan y sobre todo se buscan una y otra vez; estas tareas demandan de un gasto mayor de tiempo y recursos, por eso merece la pena analizar estos procesos a detalle y optimizarlos. Esta es la importancia de una buena gestión documental, ya que, permitirá mejorar el servicio, los procesos, optimizar tiempo y ahorrar dinero. Por el contrario, al no administrar correctamente los documentos, la empresa entrará en un estado de caos, lo que dificultará el desarrollo



normal de sus actividades, influyendo de manera negativa en todos sus procesos (Puente, 2021).

En el Perú, Vásquez (2017) realizó en Lima, un estudio acerca de la gestión documental y la administración de archivos del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima. Partiendo de la problemática, de que en la referida institución se evidenciaba una organización deficiente de sus documentos, así como la inexistencia de correlación de la gestión documental y la gestión de sus archivos.

En Pimentel, Santisteban (2018), realizó un estudio en la empresa de Servicios Generales WARS S.A.C., movido por las deficiencias que esta presentaba en su gestión administrativa y contable que afectaba la gestión de la misma. Frente a esta situación problemática, propuso un sistema de gestión que permitiera a la empresa tener un mejor manejo de los recursos que posee. Como conclusión final, aseveró que el estado financiero de la referida empresa no se encontraba presentaba deficiencias en su gestión administrativa y contable.

En Cajamarca, Quispe (2019) implementó un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para manejar la información de la Empresa Corporación el Dorado. Debido a que la administración, en la mayoría de empresas dedicadas al rubro hotelero, no es adecuada, en los aspectos de planeamiento, organización, dirección y control, tampoco cuentan con las herramientas necesarias para el diagnóstico de una cultura organizacional y el perfil de sus clientes, asimismo no se cuenta con un plan de objetivos a corto, mediano y largo plazo, adherido a una estrategia de acción y control. A todo esto, se suma, además, el hecho de que el manejo del área financiera y contable es demasiado básico.



En el ámbito local, en Chota actualmente se muestra un vacío enorme en lo que concierne al sector empresarial en el tema de gestión de sus documentos, por el mismo hecho que existe un desconocimiento abismal, y al mismo tiempo se ve afectado debido a los cambios tecnológicos precedentes de la globalización, tal es el motivo por el cual muchas empresas recientemente ingresadas al mercado, se extinguen fácilmente, por no mantener ese rango de eficiencia y eficacia que se debe tener. Es por ello que, toda empresa debe tomar importancia e inclinarse por mejorar el área donde exista gestión documental, para obtener y brindar una información aceptable, entendible, confiable, oportuna y sin errores; atendiendo a las necesidades que el mercado exige. Es por ello que, en Chota, las empresas no son ajenas a eso, y eso depende del descuido indescifrable de una gestión adecuada en los documentos.

Como se evidencia, en la ciudad de Chota las empresas no le brindan la debida importancia al tema de gestión documental, a pesar de ser fundamental, ya sea por desconocimiento por parte de la alta gerencia, la falta de comunicación entre gerente y colaboradores, la marcada indiferencia ante la innovación, entre otras causas. Frente a esa situación, surge la necesidad de realizar el presente estudio, con el objetivo de analizar a profundidad la gestión Empresa Corporación DWAR S.A.C, ya que tampoco está exenta de la problemática antes mencionada.

La Empresa Corporación DWAR S.A.C., será el objeto de estudio de la presente investigación, esta empresa no cuenta con una gestión adecuada de su documentación, corriendo el riesgo, entre otros, de ser notificada por el ente fiscalizador tributario, lo cual puede acarrearle problemas financieros. La Empresa Corporación DWAR S.A.C., es una empresa constructora, que inicia sus actividades el 04 de enero del 2011, su actividad



principal es la construcción de obras públicas, pudiendo ser partícipe de las licitaciones públicas. En sus inicios la empresa contaba con solo ocho (08) trabajadores (divididos entre administrativos y operarios), poco a poco fue aumentando su capacidad para emprender en obras de mayor envergadura, actualmente cuenta con más de veinte (20) trabajadores (dividido en cinco (5) administrativos y el restante, operarios e ingenieros).

En la Empresa Corporación DWAR S.A.C, el área de Contabilidad está ubicada en el mismo local que la Alta Gerencia, sin embargo, la relación laboral entre el gerente y sus administrativos es muy distante. Las decisiones son tomadas de manera autónoma, sin tomar en cuenta las necesidades de los colaboradores y otras nuevas alternativas o sugerencias que podrían servir de apoyo en la mejora de la gestión. El desconocimiento de la Alta Gerencia en cuanto a temas de gestión documental conlleva a que esta no se aplique correctamente dentro de la empresa. No existe planificación, ni control adecuado, y mucho menos una correcta organización; es por ello que, a mediados del 2017, el ente fiscalizador tributario – la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, realizó una fiscalización a la empresa, la cual tuvo como resultado imponerle una multa considerable tras haber encontrado irregularidades relacionadas con el mal manejo de sus comprobantes de pago.

Ante esta situación, surgió la idea de mejorar la calidad de gestión documental, con la finalidad de realizar un uso adecuado, manejo organizado y mayor control, evitando riesgos de sanciones tributarias, y generando información útil y confiable a la alta gerencia. Todo esto toma una mayor urgencia, frente a la creciente ampliación de sus actividades, lo cual implica una responsabilidad mayor por parte de los administrativos. Mediante este



estudio se determinó la existencia de una relación entre la gestión documental y manejo empresarial, en la Empresa Corporación DWAR S.A.C.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre la gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo se relaciona la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?

¿Cómo es la relación entre la distribución de documentos y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?

¿Cómo se relaciona el control con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?

¿Cómo es la relación entre la confidencialidad y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos



Determinar la relación entre la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.

Determinar si existe relación entre la distribución de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.

Determinar si existe relación entre la confidencialidad con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.

Determinar si existe la relación entre el control con el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.

1.4. Justificación

La presente investigación se fundamenta en dar a conocer las diferentes correcciones que hagan frente a la problemática que rodea actualmente la gestión documental en la Empresa Corporación DWAR S.A.C.

Aunado a ello, este trabajo puede ser utilizado como una pauta en la que pueden basarse los responsables del manejo administrativo de las diversas entidades, y asegurar así una mejor gestión documentaria y manejo empresarial, dentro de su jurisdicción; como también, servir como guía en el desarrollo de futuras investigaciones.

Como justificación valorativa la presente investigación pretende verificar cómo es que actualmente se encuentra la gestión documental de la empresa, la administración, generación y el ingreso de documentos, con la finalidad de contribuir a la mejora de algunos



aspectos elementales en la entidad. Se espera que la información recabada en esta investigación sea de mucha utilidad para la Empresa Corporación DWAR S.A.C.

En cuanto a la justificación académica, es para obtener el grado de contador público de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – UNACH.

1.5. Limitaciones

La problemática para realizar el estudio fue la pandemia dado por el virus COVID-19, que afectó de manera significativa en el desarrollo de la presente investigación, limitando el acceso a bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de Chota y otras de acceso público. Además, la investigación tuvo como limitante, el factor económico y falta de bibliografía local.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Fernández (2017) realizó un estudio con el objetivo principal de hacer un SGD para la Vicerrectoría de Gestión de la Ciencia de la Universidad de Guantánamo, puesto que esta no contaba con un plan estratégico para la gestión documentaria, la cual permita el trámite de documentos elaborados y acumulados por la administración de la Universidad. También se encontró diversos problemas en la gestión documental dentro de la Vicerrectoría de Gestión de la Ciencia, posgrado e innovación de la universidad. En este sentido, utilizó el método de investigación denominado Método teórico (método histórico – lógico y método analítico - sintético), y dentro de las técnicas estadísticas: el cuestionario, el análisis documental, la entrevista no estructurada y la observación no participante. Finalmente, con la aplicación de los instrumentos, procedimientos y requisitos propuestos para diseñar el SGD, se busca una contribución a la organización para controlar la documentación de la Vicerrectoría de Gestión de la Ciencia, posgrado e innovación.

Freire (2018) analizó la norma ISO 30301 para aplicarlo en un sistema de gestión documental en Ecuador, Quito. Dentro de los problemas principales detectados encontró, la falta de conocimiento técnico archivístico, gestión documental deficiente, planes y normas jurídicas defectuosas, entre otras. El objetivo principal de este estudio fue proponer herramientas, técnicas archivísticas y organizacionales con la finalidad de crear un Sistema de Gestión Documental (SGD), ya que según refiere el propio autor en este país no se cuenta con ningún SGD con características adecuadas que dispone una certificación ISO 30301. Por último, se exhorta a la Universidad Andina asumir este desafío, con el fin de



ofrecer servicios de calidad en asesoramiento e implementación de Sistemas de Gestión Documental en Ecuador.

Henao (2019) en Bogotá, propuso un Plan Estratégico de Gestión Documental para la Secretaría distrital de Integración Social - SDIS, movido por la inoportuna entrega de información y falta de confiabilidad, las cuales además generaban deficiencias durante las actividades administrativas. El estudio tuvo por objetivo principal la propuesta de un plan que hiciera más oportunas la atención hacia las diferentes consultas a cargo de la SDIS, basándose en las políticas y planes propuestos por el AGN. La metodología de investigación se basó en un trabajo cualitativo, orientado a la acumulación de información de modelos y lineamientos de la SDIS. Se usaron instrumentos y técnicas de investigación como la entrevista, recolección y organización de documentos y la encuesta. Finalmente, el aporte de este trabajo logró la optimización de los procesos de gestión documental, lo cual facilita el logro de objetivos y el mejoramiento de la calidad de los procesos, especialmente acelerando el tiempo de respuesta a requerimientos.

Ramírez y Romo (2019) elaboraron la propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para el área de gestión documental de la Bolsa de Valores de Colombia, en la ciudad de Bogotá, en donde la problemática existente era la perdida constante de la información de procesos y procedimientos dentro de la entidad BVC, problemática que acarrea otras como la falta de ética de trabajadores que prestaban servicios dentro del área, además la compañía brindaba una mala imagen ante sus clientes internos y externos. Realizamos una entrevista a los trabajadores del área, donde mostraron un desconocimiento total de algún plan, política o proceso de gestión de conocimiento. La investigación está orientada a un campo descriptivo; observando la situación actual del manejo de la gestión del conocimiento. Este estudio se diseñó con la finalidad de definir



los modelos más eficientes acorde con la cultura organizacional de la BVC, permitiendo gestionar y optimizar un patrimonio intelectual, incluir estrategias y herramientas para apoyar la gestión de conocimientos y la formación profesional y personal de todos los trabajadores de la compañía.

Bayona y Meneses (2020) en Lima elaboraron un proyecto basado en la implementación de un sistema de gestión documental asegurando el tratamiento eficiente de documentos de los diferentes procesos y procedimientos de titulaciones de la vicerrectoría de Calidad e Innovación Académica de la Universidad Europea de Madrid (UEM), debido a tener un sistema incapaz de registrar información y de no tener un sistema integrado, conllevando a duplicidad de datos. Su implementación de este sistema contribuirá a la organización a disminuir el esfuerzo en el control y monitoreo de las tareas; mejorar su servicio de atención al cliente; establecer mecanismos de mejora, integración y estandarización de sus procesos. Se ha estimado que para este proyecto se necesitarán un mínimo de 900 horas de trabajo distribuidas en 12 meses. Obteniendo como conclusión que dicho sistema permite consolidar habilidades de análisis, diseño y mejora de procesos.

Núñez (2019) realizó la siguiente investigación, la cual consistió en la adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental en la Empresa DIGINEX S.A.C. dedicada al servicio de ordenamiento y custodia de documentos físicos, en la ciudad de Lima. Esto, debido a las múltiples dificultades existentes en la administración y gestión de sus documentos físicos, lo cual conllevaba a la pérdida de información, de tiempo, espacio, entre otros. Su objetivo principal fue implementar este sistema, para así ofrecer servicios de digitalización de documentos a aquellas empresas cuya cantidad de documentos físicos, fuera demasiado abundante, permitiéndoles poder administrarlos y gestionarlos con mayor eficiencia. Como conclusión, se demostró que a



través de este sistema es posible llevar correctamente el control de la trazabilidad de los documentos procesados en cada proceso realizado, ya que cuenta con reportes donde es posible visualizar qué usuarios ingresaron al sistema y qué operación realizaron sobre cada imagen o documento, permitiendo llevar un correcto control de la información que se administra como parte de la gestión de documentos. El presente trabajo utilizó la metodología de trabajo recomendada por los líderes mundiales del “Document Imaging”, y las técnicas utilizadas en el proyecto fueron tomados como referencia en base a las buenas prácticas del PMBOK 5ta edición – PMI. Finalmente, el aporte de esta investigación fue la aplicación de la tecnología para dar solución a la problemática que varias entidades públicas y privadas tienen desde hace muchos años, en las cuales existe una gran necesidad de reducir los tiempos que toma la gestión de la documentación física, y que genera retrasos y dificultades a la hora de brindar una respuesta oportuna a las solicitudes requeridas por los usuarios.

Bazán (2019) en Lima implementó una estrategia para la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, puesto que al observar dicha área presentaba una debilidad respecto a la gestión de documentos cuya ubicación no era oportuna y no contaban con procesos definidos. El objetivo principal de esta investigación fue conocer en qué medida la aplicación de la gestión por procesos de negocio mejora el proceso de gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, se consideró una investigación experimental, de tipo pre-experimental y aplicada, se aplicó como instrumentos de investigación la observación, recogiendo mediante fichas, aplicadas a una muestra conformada por 136 registros. La conclusión de esta investigación fue que la implementación de dicho proceso, disminuye de manera considerable el tiempo durante el proceso de la gestión de documentos.



Iglesias (2019) elaboró un trabajo integral en la ciudad de Lima, con el objetivo principal de determinar las diferencias que existen en la gestión documental de las entidades públicas de Lima, puesto que en la actualidad la alta ineficiencia y la pérdida de tiempo en busca de documentos retrasa los procesos. Se utilizó un trabajo de investigación hipotético-deductivo, con un diseño no experimental a nivel descriptivo comparativo de corte transversal, el instrumento de investigación aplicado fue el cuestionario a una muestra de 46 trabajadores. Este estudio concluyó que existen distintas contradicciones en la gestión documental dentro de las entidades públicas.

Cabanaconza (2019) realizó en Lima (Perú) un estudio de la gestión del talento humano y gestión documental de los colaboradores internos en la Empresa DIALSA E.I.R.L., para mejorar el intercambio de documentación, agilizando el nivel de respuesta. Su objetivo principal fue conocer la relación entre la Gestión del talento humano y Gestión documental entre trabajadores de la empresa, para ello realizó un estudio básico descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional, y mediante la realización una encuesta a 71 colaboradores de la empresa, llegó a la conclusión que sí existe una relación entre ambas variables. Finalmente, en el aporte significativo de este estudio, se propone que la gestión de documentos de la empresa sea manejada por trabajadores que cuenten con las habilidades y conocimientos requeridos en cuanto al tema de gestión documental, optimizando así los procesos de flujo de documentos, en beneficio de la empresa DIALSA E.I.R.L.

Horna (2019) propuso un sistema web de gestión documental para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa Corps Safety & Security S.A.C., en la ciudad de Trujillo. El problema principal radicaba en la deficiente Gestión Documental de su área de Sistema de Gestión Integrado, ya que, al contar con varias unidades operativas



en diferentes provincias, el flujo de documentación se saturaba, ocasionando dificultades en el momento de la recepción, actualización de formatos, procedimientos, entre otros. Para ello, se tuvo como objetivo principal la creación del ya citado Sistema Web, este les permitiría tener acceso a la información desde cualquier lugar en que se encontrara el usuario, a través de una PC o un Smartphone. Como conclusión, menciona que, a raíz de esta implementación se ha contribuido con la mejora continua del SGI, así como el cumplimiento de la política integrada. Se empleó la metodología XP, utilizando los lenguajes de programación: PHP y HTML para el contenido web y MySQL para la gestión de la base de datos. Las técnicas utilizadas fueron el paradigma de Orientación a Objetos, y los principios de la normalización y modelos de entidad - relación para el modelo de base de datos. Finalmente, el aporte de este trabajo investigativo es mantener actualizada la documentación en las unidades operativas de servicio al usuario, mejorar el Sistema Integrado de Gestión Documentaria y facilitar documentación e información al personal administrativo y operativo para, así, ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes.

Luna Flores (2020) realizó un estudio acerca de la gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, la problemática que motivó su interés investigativo fue el no disponer con tecnologías de información relacionadas con el trámite documentario que permitiesen brindar adecuada atención a los usuarios que diariamente experimentan dificultades por la inexactitud de los datos y el tedioso llenado de formato. Teniendo por objetivo determinar el papel de la gestión documental en la mejora de la atención al usuario interno en la entidad mencionada, llegó a la conclusión de que la gestión documental, el nivel de profesionalismo y la atención al usuario es de baja calidad. El estudio realizado es descriptivo – correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Para obtener



información se utilizó un modelo de encuesta estructurada con 27 preguntas, en el cual participaron 187 usuarios. Finalmente, el aporte de esta investigación sugiere alternativas que posibiliten una ágil gestión documental y, por ende, una mejora del servicio, volviéndola más oportuna para todos los miembros de la facultad. Asimismo, constituye una gran referencia para otras instituciones, dando a conocer el gran papel que la gestión documental tiene en la mejora de los servicios de atención al usuario.

Cornejo (2018) en Piura realizó un estudio en la empresa Empresa Minor S.A.C – Talara, cuyo objetivo principal mejorar la calidad del servicio a los clientes de la empresa, implementando tecnologías de información y comunicación (TIC), dicho estudio fue producto de la no existencia de un registro digital para el procesamiento de documentos durante su ejecución, la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptiva y con un nivel descriptivo, el instrumento de investigación aplicado fue el cuestionario aplicado a una población conformada por 20 trabajadores de la mencionada entidad, obteniendo como conclusión que el 90% de los colaboradores no está contenta con la actual gestión documental. Finalmente, con el desarrollo de este trabajo de investigación se dará un uso adecuado a las tecnologías de información que posee en sus instalaciones ayudando de manera significativa optimizando recursos y reduciendo tiempo.

Dilas (2017) investigó la gestión documentaria en: control de calidad, oficina técnica y recursos humanos de la Empresa CEYCA servicios generales y construcción S.A.C. con la presentación de una propuesta de un gestor documental web, en la ciudad de Cajamarca. La problemática en dicha empresa comprende la dificultad que se tenía para el intercambio de documentación dentro de esta, debido a que no contaban con un medio tecnológico que centralizara la información, y dadas las diferentes ubicaciones geográficas en donde se llevaban a cabo sus proyectos de construcción, el panorama se volvía aún más incierto. El



objetivo fue implementar y desplegar un Gestor Web de documentos para las áreas ya mencionadas, llegando a la conclusión de que este, sí mejora la calidad de la gestión documental, reflejado en los cambios notables en las facilidades para los beneficiarios, la accesibilidad, disponibilidad y tiempo de búsqueda de los documentos. El estudio es de tipo descriptiva, ya que detalla el ciclo de vida iterativo e incremental para el proyecto. Finalmente, a partir del diagnóstico hecho, y luego de implementar las mejoras proyectadas, estas contribuirán a adoptar nuevos procedimientos para emprender una mejora continua dentro de la empresa y al mismo tiempo un aumento del nivel de satisfacción del cliente, lo cual aumenta su capacidad competitiva, con respecto al entorno.

Araujo (2017) analizó la Gestión de Documentos y su influencia en el ordenamiento de registros en la Empresa Constructora Requelme S.R.L., en la ciudad de Cajamarca, la problemática de la empresa fue detectada analizando el nivel de madurez del manejo documental en el acatamiento de los estándares de la norma NTP-ISO 15489, el objetivo general de este estudio fue determinar cuánto influye la gestión de documentos en la sistematización de registros, obteniendo como resultado un nivel bajo en comparación a la norma; estos resultados evidenciaron una incipiente gestión documental por medio de políticas y responsabilidades. El tipo de investigación fue correlativa, se utilizó el método Inductivo-Deductivo, y las técnicas: encuesta de nivel de madurez para la evaluación del cumplimiento actual de la empresa. Finalmente, el presente trabajo busca poner al alcance de los responsables del manejo y administración, las herramientas que faciliten el mejoramiento del proceso de gestión de documentos en cuanto a accesibilidad, disponibilidad, y rapidez.

Coronel y Salazar (2018) propusieron un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 esto para aumentar la aceptación del cliente en la venta de cal en



la Empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L en la ciudad de Cajamarca; dentro de la problemática abordada, se encontró la inexistencia de control de los procesos, falta de vigilancia cuantitativa de la producción, inexactitud en los perfiles de puestos específicos; la inexistencia de registros de la venta de cal, todo eso sumado a de la falta de sistemas que administraran la calidad. El objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión documental en el ordenamiento de registros en la empresa ya citada. Para ello, se realizó un estudio de tipo descriptivo, explicativo y propositivo, puesto que se debía describir y analizar las técnicas de producción de la empresa, se hicieron entrevistas dentro de toda la empresa sin importar los rangos jerárquicos, también se revisó los documentos y registros que se manejaban en los procedimientos de la entidad. Finalmente, esta investigación proporcionará el conocimiento de cómo llevar de forma correcta la gestión de documentos, que atienda a las necesidades reales de las partes involucradas, identificando los compromisos del responsable de cada área, con la finalidad de mantener los registros y documentos dentro de su ciclo de vida reglamentario.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Gestión documental

a. Acerca del término gestión

En la antigüedad la gestión documental ha sido de vital importancia, logrando documentar toda la información necesaria y vital para la historia de la humanidad; secuencialmente ha ido recopilando información de sucesos históricos, relatos sobre la evolución de la sociedad, guerras, nivel de salud, y como debió ir evolucionando a la par de la humanidad para poder cumplir con todo lo que corresponde a la recolección, de material histórico (Moncayo, 2018).



A todo esto, con el avance de la tecnología, la gestión documental ha dado pasos agigantados hacia la renovación y la modernización, sujetándose de las redes, servidores y redes para poder procesar la información, guardarla, ahorrar espacio en inventario, información protegida, entre otros; poco a poco ha ido creándose una serie de normas, tanto internacionales como nacionales, el cual, servirá de apoyo en una organización, brindándole requisitos, metodologías y políticas que debe tener un ente para poder crear o tener en cuenta en su manejo documental (Medina y Pantoja, 2019). A continuación, se detalla las normas del ámbito internacional y nacional que aportan a la gestión documental.

La Real Academia Española (2019) define la gestión documental como el efecto de gestionar y administrar en una empresa o institución. La gestión es considerada como el acto y el efecto de gestionar y administrar. De manera más específica, se dice que una gestión es una diligencia, una formalidad necesaria que permite alcanzar algún propósito o del mismo modo resolver alguna cuestión, además menciona que, se vincula habitualmente con los temas de carácter administrativo o relacionados con la documentación.

b. Definición de gestión documental

Disponer de una excelente gestión documental es primordial para alcanzar el éxito en las organizaciones, porque nos da la posibilidad de preservar nuestro activo más valioso: el conocimiento; los productos y procesos que se generan día a día requieren plasmarse mediante la documentación, permitiendo así la centralización y administración de la información de manera que nos proporcione practicidad y seguridad; es por eso que la gestión documental debe contar con las respectivas herramientas tecnológicas, que garanticen la



disponibilidad y el correcto mantenimiento de la información, posibilitando la estandarización y mejora continua en la institución.

Russo (2009) señala que la gestión de documentos es el conjunto de actividades que facilitan controlar y coordinar todo aspecto relacionado con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Por su parte Wright (2013) menciona que la gestión documental es la principal estrategia encargada del control sistemático de documentos archivísticos, para realizar la documentación de los procesos de negocios, la toma de decisiones y transacciones.



c. Producción y recepción documental

La Producción Documental, comprendida dentro de la Archivística, se refiere a la etapa del Plan de Gestión Documental, que consta de definir, establecer y ejecutar todos los aspectos vinculados con la creación y el diseño de formatos, con los cuales se llevará a término las distintas comunicaciones y documentos producidos por cada una de las dependencias de la entidad en cuestión.

Posada (2014) aporta que la recepción y el despacho de documentos es un proceso continuo y constante dentro de una empresa, el autor recalca que su correcta administración es imprescindible para el manejo de archivos en cualquier institución, tanto a nivel interno como externo, y menciona que por más pequeña que sea, es de vital importancia que esta disponga de personal que cuente con conocimientos básicos sobre correspondencia, y que permita facilitar la diligencia y administración de la cantidad de información que circula dentro de la entidad.

La recepción documental es una pieza clave dentro del proceso de gestión documental, y es indispensable que durante esta fase la documentación sea presentada de manera ordenada, debidamente foliada, cuidando de que no exista duplicidad de documentos, entre otras previsiones; todo esto con el propósito de evitar trámites vanos e infructuosos, que más allá de recargar las labores del personal laborante de la entidad, causarán también malestar en el público usuario.

d. Distribución documental

En la distribución documental, es importante priorizar la rapidez con la que se reparten los documentos ingresados en la mesa de partes de la entidad.



Otro factor fundamental a tener en cuenta, es la derivación adecuada de estos. En síntesis, una correcta distribución, combinada con una eficiente rapidez de entrega, propiciarán la generación de un sistema administrativo de mejor calidad.

La distribución de documentos implica una serie de actividades, las cuales garantizan que estos lleguen a su destino. Antivar, (2016) menciona que la distribución documental está relacionada con el flujo de la documentación que se puede dar dentro y fuera de una entidad.

e. **Confidencialidad**

Es la garantía para que la información personal no sea pública sin consentimiento de la persona (Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, 2013).

La seguridad de la información consiste en asegurar que esta sea utilizada de la manera en la que previamente se decidió. Para la Biblioteca de la CEPAL, (2020) la confidencialidad dentro de un trabajo investigativo, hace referencia al acuerdo existente entre el investigador y el participante, con respecto a aspectos como: la manera en que se manejará, administrará y difundirá la información privada de identificación brindada por el sujeto partícipe. Esta concepción es también aplicable al presente estudio.

f. **Control**

Contar con un adecuado control documental es el paso principal para lograr el buen funcionamiento de una empresa, mantener en orden la documentación permitirá, además, mejorar la formación y el adiestramiento del personal, al disponer de un soporte documental en el cual puedan resolver sus dudas. Ramón (2004) menciona que el control de la documentación tiene la



finalidad de evaluar de manera independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables, financieras y administrativas de la entidad.

Por otro lado, el control, también implica las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad, para alcanzar el cumplimiento de sus objetivos, asimismo llevar una conducción ordenada y eficiente de su negocio, adaptándose a las políticas administrativas, a la salvaguarda de activos, a la prevención y detección de fraude, al error, a la precisión de los registros contables, y a la oportuna preparación de información financiera confiable. (Grupo Miranda, s.f., p. 2).

2.2.2. Manejo empresarial

El manejo empresarial es importante para en el control y organización de las empresas, puesto que, incluye la definición de objetivos, agrupados a la misión y visión de la empresa, que responden a la inquietud de cómo se proyecta la imagen de la misma a corto, mediano y largo plazo.

a. Definición de manejo empresarial

En una entidad se debe realizar un seguimiento permanente a todas las funciones operativas y administrativas que se lleven a cabo dentro de esta, por otro lado, también es fundamental mantener controles constantes que permitan comparar a tiempo las diferencias entre lo que se pretende hacer y lo que se logra hacer.

A todo esto, el manejo empresarial, implica todas las actividades de dirección y organización relacionadas con el desarrollo de los procesos establecidos dentro de la empresa, de modo que favorezca el logro de sus objetivos y el cumplimiento de su visión y misión empresarial.



Además, está muy ligado con aspectos de liderazgo administrativo, trabajo en equipo, creatividad laboral, búsqueda de información a todo nivel, comunicaciones eficientes dentro y fuera de la entidad, empoderamiento, solución de conflictos y toma de decisiones estructurales.

b. Manejo empresarial en las organizaciones

En la actualidad, dentro de las organizaciones se suele mantener abundante información empresarial, esta información debe manejarse de manera cuidadosa y adecuada para determinar el antes y el hoy, y bajo ese criterio, analizar el futuro de hacia dónde se dirige la organización, más aún, en este mundo globalizado

El uso adecuado de la información sirve como una herramienta principal para el crecimiento de las empresas. Teniendo la información propiamente dicha, se podrá realizar la toma de decisiones y proyectar las diferentes metas u objetivos

Por otro lado, los análisis acerca del manejo de datos de una empresa, han determinado, que la información dentro de estas en constata cambio diariamente, esto se debe a las operaciones de logística, financieras, administrativas, de recursos humanos, producción y demás que se llevan a cabo. El autor también afirma, que el manejo de datos, y el éxito del mismo, se dan de acuerdo de los objetivos que se hayan fijado (Betzari, 2017).

El objetivo de la organización, es principalmente, incrementar los resultados obtenidos en la colaboración, trabajo e interacción de los integrantes de una empresa. Sin duda, la organización es la base para la obtención de mejores resultados.

Se afirma que, para mantener un correcto manejo empresarial, es imprescindible, como primer punto, definir el establecimiento de controles y



procesos, cuya aplicación se dará de manera constante. Lo cual, unido a una organización adecuada, determinarán el total cumplimiento de las metas a corto y largo plazo (Segura, 2013).

c. **Administración**

La administración es un proceso de planificación, organización, que permite controlar los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr las metas de una organización de forma eficiente y eficaz (Thompson, 2008). Por su parte Koontz *et al.* (2008) señala que la administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en equipo y cumple metas específicas de manera eficaz.

Stephen y Coulter, (2005) consideran que la administración es la disciplina encargada de coordinar las actividades de trabajo, de modo que estas sean llevadas a cabo de manera eficiente y eficaz.

La administración permite un trabajo coordinado, se combinan recursos humanos con recursos logísticos, con la finalidad de alcanzar el cumplimiento de las metas trazadas, a totalidad.

d. **Seguimiento y control**

El seguimiento en una empresa permite un análisis continuo de la información que se genera, para identificar a tiempo, los posibles riesgos y desviaciones respecto a lo establecido en el plan; y el control en la empresa permite desarrollar acciones para lograr lo planeado (Sanz, 2008).

García (2015) considera que el seguimiento y control son componentes que permiten realizar el seguimiento, analizar y dirigir el progreso de una empresa.



El control y seguimiento en una empresa tienen como objetivo, la vigilancia de las actividades a realizar en un proyecto mediante el cumplimiento de roles en el desarrollo y control adecuado. Para poder aplicar de manera correcta el seguimiento y control en nuestra empresa, es necesario designar a un encargado exclusivo para dicha labor.

e. Evaluación

Noriega (2015) menciona que la evaluación es el proceso completo en una empresa permite la medición del producto meramente cuantitativa, consiste en una fase de control de las actividades realizadas.

Lavilla (2011) menciona que el evaluar es una de las actividades más importantes para identificar, procesar datos sobre elementos y hechos educativos con el objetivo de clasificarlo y la tomar decisión adecuada. La evaluación permite obtener información y emitir un juicio de valor.

f. Comunicación

La comunicación permite compartir una idea, información, conocimiento, por lo general por medio de la palabra hablada o escrita, por gestos, acciones y movimientos.

Novoa (1980) menciona que con la comunicación permite tener una respuesta discriminada, por su parte Molestina, (1970) considera que la comunicación es intrínseca del ser humano y se encuentra inmerso en diversas formas del proceso de comunicarse con sus semejantes y el medio que lo rodea.

2.3. Definición de términos básicos

Control. Principio de contabilidad pública en el cual, el proceso contable, permite suministrar, de forma eficaz, evidencias de los hechos financieros, económicos y



sociales, que permitan ejercer el control de estas, teniendo en cuenta su cumplimiento de acuerdo a un plan (Domínguez, 2020).

Documento. El documento es la expresión física de la explicación o recopilación de datos e información, que dan fe de un suceso o confirman la realización de una acción. Sirve básicamente para preservar la idea de lo que haya sucedido en el tiempo, con el fin de servir de referencia y poder ser revisado cuántas veces se quiera, posteriormente (Jurado, 2018).

Entidad. Organización o institución compuesta por recursos humanos y en algunos casos se dispone del manejo de recursos económicos, se trabaja de manera planificada para alcanzar determinados objetivos (Triana, 2021).

Gestión documental. Es el conjunto de estrategias y planes, dentro de la gestión administrativa general, se basan en analizar la producción, la tramitación y los valores de los documentos, que están designadas para planificar, controlar, conservar y eliminar con la finalidad de racionalizar y unificar su tratamiento y conseguir una gestión eficaz y rentable (García, 2019).

Gestión. Por medio de esta, se nos ofrece una guía, la cual va a orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos para alcanzar los objetivos propuestos, también el tiempo necesario para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución (Cordero, 2018).

Información. Es un conjunto de datos, que reduce la incertidumbre o aumenta el conocimiento sobre algún tema. En realidad, la información es un mensaje disponible para uso inmediato que nos proporciona reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones Ocampo (2019).



Manejo empresarial. Son todas las actividades de dirección y organización relacionadas con el desarrollo de los procesos ya sean tecnológicos, de mercado, financieros, ecológicos, socioculturales, entre otros, establecidos en la empresa para el logro de los objetivos y el cumplimiento de su visión y misión empresarial (Salas, 2021).



CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y LAS VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Hi: La gestión documental tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

Ho: La gestión documental no tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

La producción y recepción de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

La distribución de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

La confidencialidad tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

El Control tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.

3.2. Variables

3.2.1. Variables

Variable 1 Gestión documental.

Variable 2 Manejo empresarial.

3.2.2. Indicadores

Variable 1 Gestión documental.

Indicador 1. Documentos normalizados por la Entidad.



Indicador 2. Formatos.

Indicador 3. Registro de documentos.

Indicador 4. Documentos emitidos y recibidos según área.

Indicador 5. Identificación de documentos ingresados.

Indicador 6. Ruta de documentos.

Indicador 7. Tiempo de atención según área.

Indicador 8. Nivel de confianza.

Indicador 9. Organización documental.

Variable 2 Manejo empresarial.

Indicador 1. Estructura.

Indicador 2. Funciones.

Indicador 3. Resultados.

Indicador 4. Productividad.

Indicador 5. Rentabilidad.

Indicador 7. Conocimiento.

Indicador 8. Dialogo.

Indicador 9. Participación.



3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Gestión documental	La gestión documental como un conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2009)	Producción y recepción de documentos	Documentos normalizados por la Entidad
			Formatos
		Distribución de documentos	Registro de documentos
			Documentos emitidos y recibidos según área
Variable 2 Manejo empresarial	Implica todas las actividades de dirección y organización relacionadas con el desarrollo de los procesos establecidos dentro de la empresa, de modo que favorezca el	Confidencialidad	Ruta de documentos
			Tiempo de atención según área
		Control	Nivel de confianza
			Organización documental
Administración	Estructura		
	Funciones		
Seguimiento y control	Resultados		
	Evaluación	Productividad	
		Rentabilidad	



logro de sus objetivos y el		Dialogo
cumplimiento de su visión y	Comunicación	
misión empresarial.		Participación



4.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado para el presente trabajo fue probabilístico, porque la muestra fue el total de la población, por conveniencia o intencional porque el muestreador decidió los elementos a investigar (Sampieri- Hernández y Torres, 2018)

4.3.4. Unidad de análisis

Un trabajador de la Empresa Corporación DWAR S.A.C.

4.4. Método de investigación

La metodología que se aplicó en el estudio fue basada en cinco métodos. Primero el método deductivo, enfocado a definir las variables y la población de estudio, segundo el método inductivo que permitió inferir los resultados obtenidos, tercero el método analítico con el que se estableció las características de las variables, cuarto el método descriptivo permitió interpretar la información y quinto el método hipotético que facilitó la comprobación de hipótesis.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para recolectar la información fue la encuesta, estuvo estructurada en dos partes, la primera para la recolección de información de la variable gestión documental conformada por 13 preguntas y la segunda para la variable manejo empresarial de 8 preguntas haciendo un total de 21 preguntas.

Es importante mencionar que, para elaborar el cuestionario, se realizó previamente un estudio piloto que permitió definir a ciencia cierta las preguntas que nos permitió conocer la correlación gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C.



4.5.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario, el cual se utilizó para recolectar información de las variables gestión documental y manejo empresarial.

4.6. Procesamiento y análisis de datos

4.6.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó el software Microsoft Excel, para la organización de la información de las variables y dimensiones de la gestión documental y manejo empresarial, el cual facilitó la obtención de los resultados a través de Tablas y gráficos. También se utilizó el software SPSS y InfoStat para la correlación de Spearman y el análisis multivariado respectivamente.

4.6.2. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, para representar los resultados en Tablas de frecuencia y gráficos de la estadística no paramétrica.

4.7. Recursos humanos, equipos, materiales y/o insumos

4.7.1. Recursos humanos

- El investigador; Juniors Steward Ortiz Vásquez.
- Asesor metodológico: Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera.

4.7.2. Equipos

- Una computadora personal.
- Una impresora a tinta.
- Una laptop.
- Un equipo celular o Smartphone.

4.7.3. Materiales

- Informes administrativos.
- Hojas de trabajo.



- Papeles de trabajo.
- Libros
- Textos.

4.7.4. Insumos

- Papel bond A4 de colores.
- Papel bond A4 blanco.
- Lápices.
- Lapiceros de colores.
- Resaltador.
- Borrador.
- Corrector.
- Tajador.
- Engrapador.
- Grapas.
- Saca grapas.
- Clips.
- Sujetadores de papel.
- Plumones de color.
- Mota.
- Pizarra.
- Tablero de escritura.
- Goma.
- Cartulinas de color.
- Papelotes.
- Tinta para impresora.
- Tóner para impresora.



-
- Corrector de tinta.
 - Servicio de internet.
 - Servicio de telefonía fija.
 - Servicio de telefonía móvil
 - Memoria USB.
 - Archivadores.
 - Pasajes locales.
 - Pasajes interprovinciales.

4.8. Aspectos éticos y rigor científico

Para el desarrollo de la investigación se aplicó los principios de beneficencia, reserva, confidencialidad, credibilidad, confiabilidad y aplicabilidad con la finalidad de no afectar social y económicamente a la Empresa Corporación DWAR S.A.C.; se contribuyó con información científica para el desarrollo de la empresa.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Aplicando el instrumento de investigación a los 18 trabajadores de la Empresa Corporación DWAR S.A.C, se logró los siguientes resultados.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables gestión documental y manejo empresarial

	Mínimo	Máximo	Media		Desviación estándar	Varianza
Gestión Documental	14	26	18,94	,902	3,827	14,644
Manejo Empresarial	14	21	17,44	,452	1,917	3,673

En la Tabla 2 se muestra los estadísticos descriptivos de las variables gestión documental y manejo empresarial, la variable gestión documental alcanza una desviación estándar y varianza de 3,827 y 14,647 respectivamente, mientras que la variable manejo empresarial alcanza 1,917 y 3,673 de desviación estándar y varianza respectivamente.

Tabla 3

Producción y recepción de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	11,1	11,1	11,1
	Medio	11	61,1	61,1	72,2
	Excelente	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

En la Tabla 3 se muestra que el 11,1 por ciento considera que la producción y recepción de documentos se encuentra en el nivel bajo, el 61 por ciento en nivel medio y 27,8 en nivel excelente. Meca (2019) aporta que la producción y recepción de documentos



permite el cumplimiento de la función administrativa, por su parte Villamar (2018) considera que la producción y recepción de documentos permite la mejora continua de la gestión archivista.

Tabla 4

Distribución de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	16,7	16,7	16,7
	Medio	6	33,3	33,3	50,0
	Alto	4	22,2	22,2	72,2
	Excelente	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La dimensión de la distribución de documentos que se muestra en la Tabla 4, el 16,7 por ciento de los encuestados lo ubica en un nivel bajo, 33,3 en nivel medio y 22,2 en nivel alto. Galarza (2019) menciona que la distribución de documentos facilita el trabajo en oficina y mejora la accesibilidad a la información.

Tabla 5

Confidencialidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	33,3	33,3	33,3
	Medio	6	33,3	33,3	66,7
	Alto	4	22,2	22,2	88,9
	Excelente	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

En la Tabla 5 se muestra que la dimensión confidencialidad de la variable gestión documental el 33,3 de los encuestados considera que se encuentra en el nivel bajo, el 33,3 nivel medio, 22,2 nivel alto y el 11,1 en nivel excelente.



Tabla 6

Dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	27,8	27,8	27,8
	Medio	9	50,0	50,0	77,8
	Excelente	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

En la Tabla 6 se muestra la dimensión control de la variable gestión documental de los 18 encuestados el 27,8 lo ubica en el nivel bajo, 50 en nivel medio y 22,2 en el nivel excelente. Acero (2018) considera que la accesibilidad es una estrategia de gestión permite mantener la información en reserva y evita su divulgación.

Tabla 7

Dimensión Control

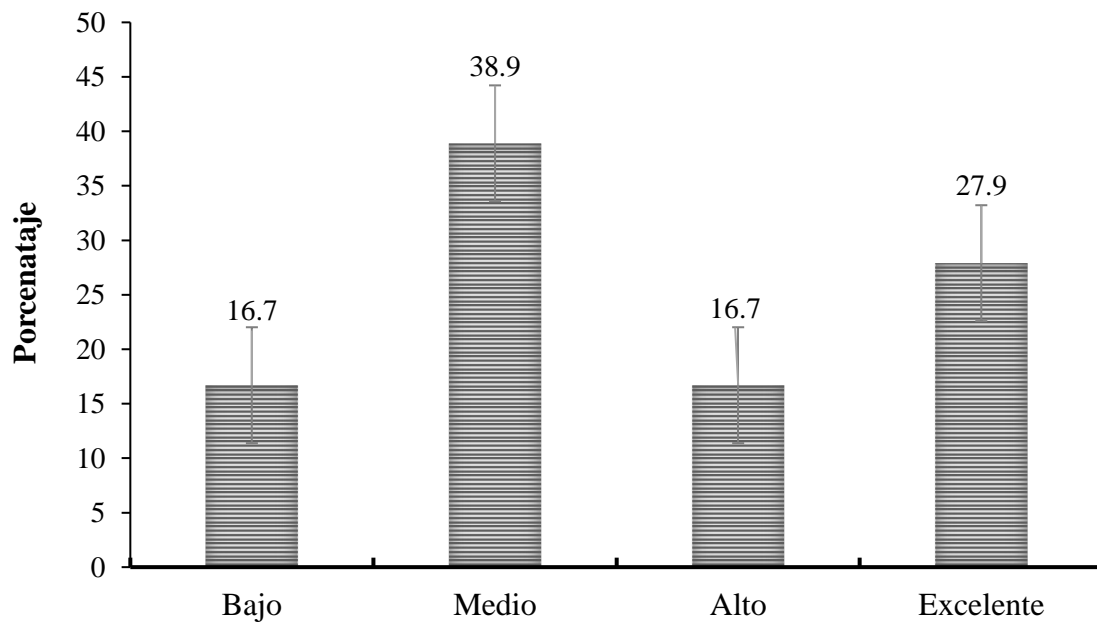
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	27,8	27,8	27,8
	Medio	9	50,0	50,0	77,8
	Excelente	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

En la Tabla 7 se muestra la dimensión control de la variable gestión documental de los 18 encuestados el 27,8 lo ubica en el nivel bajo, 50 en nivel medio y 22,2 en el nivel excelente.



Figura 1

Niveles y porcentajes de la variable gestión de documentos

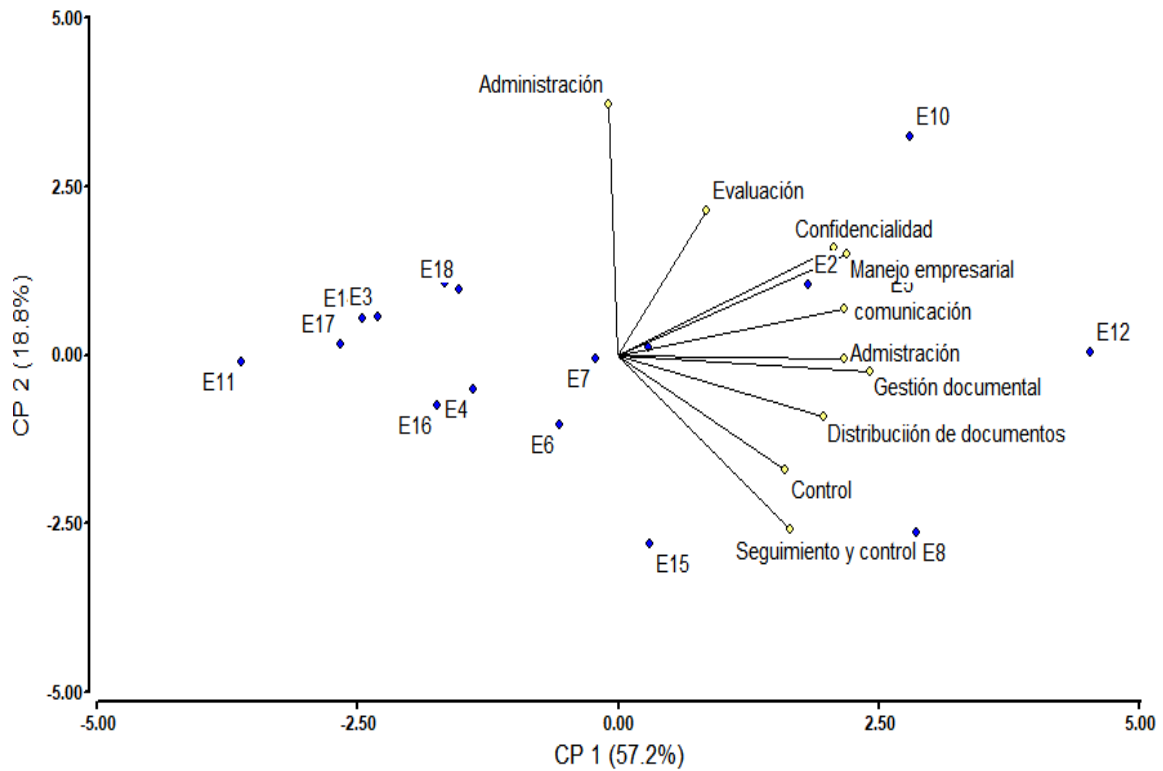


En la figura 1 se muestra los niveles y porcentajes de la variable gestión documental del total de los encuestados el 16,7 por ciento ubica la gestión de documentos en el nivel bajo, mientras que el 38,9; 16,7; 27, 8 está en el medio, alto, excelente respectivamente. Maldonado *et al* (2018) en su estudio la variable gestión documental el 17,9 de los encuestados lo ubica en un nivel desfavorable; 35,1 en un nivel modernamente favorable y 47 por ciento en un nivel favorable. La gestión documental permite una transparencia en la administración pública (Martínez y Mingo, 2018); convirtiéndose en la base fundamental de la gestión empresarial (Muñoz, 2019).



Figura 2

Análisis de correlación de las variables y dimensiones



En la Figura 2 se muestra la correlación de las variables gestión documental y manejo empresarial. Las dimensiones, evaluación confidencialidad y comunicación influyen directamente sobre la variable manejo empresarial y las dimensiones administración, control y distribución de documentos influyen sobre la variable gestión documental.



5.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 8

Correlación y significación entre la gestión documental y el manejo empresarial

			Gestión documental	Manejo empresarial
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Manejo empresarial	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

En la Tabla 8, se muestra la correlación de las variables gestión documental y manejo empresarial, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,855**, interpretándose como una correlación positiva entre las variables a un nivel de significancia del 0,05, con lo que se rechaza la hipótesis nula. Por su parte Luscano (2017) en su estudio evaluó la correlación entre las variables gestión documental y calidad de atención al usuario obteniendo una correlación positiva de 0, 858 resultados que se asemejan con nuestro estudio.

Tabla 9

Correlación y significación de producción y recepción de documentos con el manejo empresarial

			Producción y recepción de documentos (agrupado)	Manejo empresarial
Rho de Spearman	Producción y recepción de documentos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	18	18
	Manejo empresarial	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.



N	18	18
---	----	----

En la Tabla 9, se presenta los resultados para contrastar la primera hipótesis específica, La producción y recepción de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =0, 672**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, a un nivel de significancia del 5%, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 10

Correlación y significación de distribución de documentos y el manejo empresarial

			Distribución de documentos	Manejo empresarial
Rho de Spearman	Distribución de documentos	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	18	18
	Manejo empresarial	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	18	18

En la Tabla 10, se presenta los resultados para contrastar la segunda hipótesis la distribución de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =0, 672**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, a un nivel de significancia del 5%, rechazándose la hipótesis nula.



Tabla 11

Correlación y significación de confidencialidad y manejo empresarial

			Confidencialidad (agrupado)	Manejo empresarial
Rho de Spearman	Confidencialidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Manejo empresarial	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

En la Tabla 11, se presenta los resultados para contrastar la tercera hipótesis, la confidencialidad tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =0,777**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, a un nivel de significancia del 5%, rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 12

Correlación y significación de seguimiento y control con el manejo empresarial

			Seguimiento y control (agrupado)	Manejo empresarial
Rho de Spearman	Seguimiento y control (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,538*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	18	18
	Manejo empresarial	Coefficiente de correlación	,538*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	18	18

En la Tabla 12, se presenta los resultados para contrastar la tercera hipótesis, el control tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =0,538*, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, a un nivel de significancia del 5%, rechazándose la hipótesis nula.



5.3. Análisis interpretación y discusión de los resultados

La investigación tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019, a través de este objetivo se determinó que la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial tiene una correlación de Rho de Spearman =0, 672**, interpretándose como una correlación positiva entre las variables. Los resultados concuerdan con Solano (2015) que considera que al no darse la recepción de documentos de forma correcta y ordenada causa pérdida de tiempo al momento de adquirir la información lo que genera retraso en el funcionamiento de la misma, por su parte Silva (2021) aporta la correcta recepción de documentos evita falencias de trámite y manejo documentario.

El segundo objetivo específico, se planteó determinar si existe relación entre la distribución de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019, se determinó la distribución de documentos y el manejo empresarial alcanzan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =0, 672**, interpretándose como una correlación positiva entre las variables. Los resultados de la investigación concuerdan con Maldonado *et al.* (2018) quienes indican que la distribución de documentos en una empresa es una herramienta de innovación administrativa y que contribuye a mejorar la eficiencia en el uso de recursos dentro de una organización. Por su parte Campanillo *et al.* (2011) aportan que la distribución de documentos permite proporcionar coherencia, continuidad, productividad de la gestión y administración.

El tercer objetivo específico fue determinar si existe relación entre la confidencialidad con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019, a través de lo planteado se determinó que la dimensión confidencialidad y la variable manejo empresarial tiene una alta correlación de Rho de



Spearman =0, 777**. Los resultados se fundamentan con lo mencionado por Godoy y Quispe (2019) que consideran que el manejo de la información debe ser de carácter confidencial, con la finalidad de evitar la divulgación de la información confidencial.

En el cuarto objetivo específico, se planteó determinar si existe la relación entre el control con el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019, se determinó que el control y el manejo empresarial tienen una correlación positiva de Rho de Spearman =0, 538*.

Con respecto al objetivo general, determinar la relación existente entre la gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019, se determinó que las variables gestión documental y manejo empresarial tienen una correlación de Rho de Spearman positiva alta 0,855**. Los resultados tienen similitud con Lunasco (2019) quien refirió que la gestión documental mejora la calidad de atención al usuario, en su investigación obtuvo que la gestión documental y la calidad de satisfacción del usuario alcanzó un coeficiente de correlación de 0,784. Por su parte Bone (2019) considera que la gestión documental y el manejo empresarial permite mantener el orden y el control de documentos.



CONCLUSIONES

La gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C en la ciudad de Chota es muy importante en el desarrollo de la empresa, porque de acuerdo al nivel de correlación este factor fue mayor a 0,05; con lo que se acepta la hipótesis alternante alcanzando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman positiva alta 0,855**.

Se determinó que la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C, alcanzó una correlación superior 0,05; con lo que se determinó una correlación positiva (Rho de Spearman =0, 672**).

En la Empresa Corporación DWAR S.A.C de la ciudad de Chota la distribución de documentos y el manejo empresarial son muy influyentes en el cumplimiento empresarial, alcanzando un coeficiente de correlación mayor que 0,05, con lo que se determinó una correlación positiva (Rho de Spearman =0, 672**).

La confidencialidad y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C en la ciudad de Chota son muy importantes en el desarrollo de la empresa, alcanzando una correlación de Rho de Spearman =0, 777**, lo que determinó una alta y positiva correlación.

Se determinó que el control y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C alcanzó una correlación superior 0,05; con lo que se determinó una correlación positiva (Rho de Spearman =0, 538*).



RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se recomienda a la Empresa Corporación DWAR S.A.C., considerar la información científica como base de información para mejorar la gestión documentaria y el manejo empresarial.

Luego de realizar el presente trabajo investigativo, mi propuesta de mejora es sugerir a la Empresa Corporación DWAR S.A.C., poner en marcha los cambios básicos que estén dentro de su alcance, entre estos, comenzar por una organización más meticulosa de sus archivos físicos, ya que, aunque parezca irrelevante, el orden visual y la estética juegan un rol importante en el éxito de cualquier plan de gestión documentaria.

Encargar a la Alta Gerencia la elaboración de un Plan de Gestión Documentaria dentro de la Empresa Corporación DWAR S.A.C.

Poner énfasis en el desarrollo de las relaciones laborales, haciendo hincapié, en el conocimiento de las necesidades de cada colaborador y las dificultades a las que se enfrenta dentro de la realización de sus funciones; esto contribuirá benéficamente en la gestión del trabajo de la Empresa Corporación DWAR S.A.C.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, J. J. (2018). Gestión de documentos y su influencia en el ordenamiento de registros en la empresa Constructora Requelme SRL–Cajamarca, 2017.
- Aznar, H. (2002). Deberes éticos de la información confidencial. *Revista Latina de Comunicación Social*, 5(50), 0.
- Bayona Castro, J. F., & Meneses Hernández, M. A. Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid.
- Bázan Vásquez, J. A. (2019). Gestión por procesos de negocio para mejorar la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, 2018.
- Bone, M. F. (2019). *Implementación de un sistema de gestión documental para el área de desarrollo empresarial y comunitario de la fundación huancavilca* (doctoral dissertation, universidad agraria del ecuador).
- Campillo Torres, D., Inclán, C., Palomino, P., Ferrá, L., & Morales, C. (2011). Diseño y aplicación de una herramienta informática para la gestión integral de documentos electrónicos en las organizaciones empresariales. *Diseño y aplicación de una herramienta informática para la gestión integral de documentos electrónicos en las organizaciones empresariales*.
- Carrillo, J. M. (2020). *Gestión documental y conservación de información en la secretaría de la Hacienda Alejandra Industrial y Agrícolas Cañas SA de la ciudad de San Juan* (Tesis Bachiller, BABAHOYO: UTB, 2020)
- Cordero Rojas, D. A. (2018). Evaluación de la gestión de procesos basado en el sistema de gestión de calidad para proponer un diseño de implementación según la Norma ISO 9001: 2015 en la Gerencia de Operaciones de Electro Puno SAA.



- Coronel, J. S., y Salazar, D. J. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios EIRL.
- Dilas Córdova, D. N. (2017). Gestión documental en las áreas de control de calidad, oficina técnica y recursos humanos de la empresa Ceyca Servicios generales y Construcción SAC con la implementación de un gestor web de documentos en el año 2016.
- Domínguez, L. A. (2020). Auditoría interna al área contable y financiera de la empresa Csc Orinoquia SAS de las vigencias 2011 y 2012. *Universidad Cooperativa de Colombia, Arauca*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500,12494,16957>.
- Escobar Muy, J. Y., & Guevara Bacilio, N. M. (2019). *Relacion teorica-practica del cuidado en enfermeria en estudiantes en el último año de formacion profesional* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas, Carrera de Enfermería).
- Española, R. A., y Madrid, E. (2019). *Diccionario de la lengua española* (Vol. 22). Madrid: Real academia española.
- Fernández Roll, E. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión Documental para la Vicerrectoría de Gestión de la Ciencia, el Posgrado y la Innovación de la Universidad de Guantánamo* (Tesis Doctoral, Departamento de Ciencias de la Información).
- Flórez, L. M., & Uyazán, A. (2018). Diseño de una estrategia para la administración documental y gestión de archivos patrimoniales en tres bibliotecas universitarias de la Costa Atlántica.
- Forero, J. Y. (2021). *Propuesta de un proceso de control interno contable para una Fundación del sector salud, basado en el modelo COSO ERM* (Tesis Doctoral, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá-Colombia.).



- Freire, C. B. (2018). *Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador* (Tesis Doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- García Tapia, J. L., & Zurita Orozco, E. E. (2019). *Sistematización de experiencias en gestión documental y servicio al cliente en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Técnica De Cotopaxi* (Tesis Bachiller, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi; UTC).
- Godoy, J. D., & Quishpe Gaibor, J. S. (2019). Deontología aplicada al manejo de la información confidencial empresarial. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (mayo).
- González D. D. (2020). *Diseño de un plan estratégico de seguridad para detectar las vulnerabilidades de los sistemas informáticos en el laboratorio de telecomunicaciones de la carrera de ingeniería en computación y redes* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM).
- Henao, L. (2019). *Propuesta plan estratégico de gestión documental para la Secretaría Distrital de Integración Social* (Tesis Doctoral, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.).
- Horna, P. J. (2019). Sistema web de gestión documental para la mejora continua del sistema integrado de gestión de La Empresa Corps Safety & Security sac.
- Iglesias, E. D. P. (2019). *Gestión documental en entidades públicas*, Lima, 2019.
- Jurado, W. M. (2018). *Diagnóstico de gestión documental y evaluación de la información que existe en la aldea infantil SOS filial Ibarra, en el año 2017* (Tesis Bachiller).
- Koontz, W. C., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill.



- Luna Flores, G. (2020). Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015.
- Lunasco, E. J. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.
- Maldonado-Matute, J. M., González-Calle, M. J., & Duque-Espinoza, G. (2018). Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina. *Memorias y Boletines de la Universidad del Azuay*, 64-77.
- Molestina, C. (1970). Algunos conceptos sobre comunicación y crecimiento demográfico. *Guatemala: Zona Norte*.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica.
- Núñez Quiroz, J. J. (2019). Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental.
- Ocampo Giraldo, M. (2019). *Artículo de revisión de Metodologías de Análisis de Riesgos de la Información, enfocado a Pymes* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).
- Quispe, M. C. (2019). Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca, 2018.
- Ramírez Macías, A., & Romo Moncayo, E. C. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para el área de gestión documental de la Bolsa de Valores de Colombia* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.).
- Robbins, S. P. (2005). *administración*. Pearson educación.
- Rodríguez Cruz, Y., Castellanos Crespo, A., & Ramírez Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional:



- particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.
- Ruffner, J. G. R. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81-87.
- Salas Guevara, D. A. (2021). *Plan de negocios para la creación de una empresa prestadora de servicios administrativos, tributarios, laborales y contables para Pymes en la Ciudad de Quito, año 2020* (Tesis Bachiller, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica).
- Santisteban, R. M. (2018). Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable de la empresa de servicios generales Wars SAC Los Olivos–Lima 2017.
- Sanz, E. (2008). Consultores documentales. *Consultores Documentales*.
- Segura, M. (2013). Organización empresarial y su dinámica.
- Silva, S. P. (2021). *Implementación del procedimiento en la recepción de documentos del área contable en la empresa ANCLA Y VIENTO SAS* (Tesis Doctoral, Corporación universitaria minuto de Dios).
- Solano, H. A. (2015). Recepción documental de la oficina y su impacto en la productividad laboral de la secretaria ejecutiva.
- Tejeira, C., & Angelica, P. (2019). Gestión del talento humano y gestión documental de los colaboradores internos en la empresa Dialsa, Lima, 2019.
- Thompson, I. (2008). Definición de información. *Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>*.
- Triana Velázquez, Y., Díaz Pérez, M., Ferro Díaz, J., & García Rodríguez, I. (2021). Procedimiento de gestión del conocimiento para una entidad de ciencia, tecnología e innovación. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(1).



-
- Vargas, A. I. M. (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos. *Actualidades investigativas en educación*, 4(2).
- Vásquez, J. L. (2017). La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa-Lima-2016.
- Vega, j. (2020). Sistema de información para el control y seguimiento de entrega de canastas estudiantiles en la ciudad de el alto.



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019										
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Diseño	Método	Población y Muestra	
<p>Pregunta general ¿Qué relación existe entre la gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre la gestión documental y el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La gestión documental tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019. Ho: La gestión documental no</p>	<p>Variable 1 Gestión documental</p>	Producción y recepción de documentos	Documentos normalizados por la Entidad	<p>El instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario, el cual se utilizó para recolectar información de las variables gestión documental y manejo empresarial.</p>	<p>El diseño fue no experimental con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de nivel correlacional determinando el grado de relación entre las variables del objeto de estudio.</p>	<p>La metodología que se aplicó en el estudio fue basada en cinco métodos. Primero el método deductivo, enfocado a definir las variables y la población de estudio, segundo el método inductivo que permitió inferir los resultados</p>	<p>Población La población del estudio estuvo constituida por los 18 trabajadores que laboran en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. Muestra La muestra del estudio estuvo conformada por los 18</p>	
					Formatos					
					Registro de documentos					
					Documentos emitidos y recibidos según área					
				Distribución de documentos	Ruta de documentos					



<La gestión documental y el manejo empresarial
en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019>



Título: La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019									
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Diseño	Método	Población y Muestra
		tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.			<p>Tiempo de atención según área</p> <p>Nivel de confianza</p> <p>Organización documental</p>			<p>obtenidos, tercero el método analítico con el que se estableció las características de las variables, cuarto el método descriptivo permitió interpretar la información y quinto el método hipotético que facilitó la comprobación de hipótesis.</p>	<p>trabajadores que laboran en la Empresa Corporación DWAR S.A.C, es decir la muestra fue igual a la población (n=N).</p>
<p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cómo se relaciona la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial en la Empresa</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la producción y recepción de documentos con el manejo empresarial en la Empresa</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La producción y recepción de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la</p>	<p>Variable 2</p> <p>Manejo empresarial</p>	<p>Administración</p> <p>Seguimiento y control</p> <p>Evaluación</p> <p>Comunicación</p>	<p>Estructura</p> <p>Funciones</p> <p>Resultados</p> <p>Productividad</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Dialogo</p> <p>Participación</p>				



**<La gestión documental y el manejo empresarial
en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019>**



Título: La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019									
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Diseño	Método	Población y Muestra
Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019? ¿Cómo se relaciona la distribución de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019? ¿Cómo se relaciona el trámite de documentos con el manejo empresarial en la Empresa	Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019. Determinar si existe relación entre la distribución de documentos con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019. Determinar si existe relación entre el trámite de documentos con el manejo	Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019. La distribución de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019. El trámite de documentos tiene una relación directamente proporcional con el manejo							



**<La gestión documental y el manejo empresarial
en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019>**



Título: La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019									
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Diseño	Método	Población y Muestra
Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019? ¿Cómo se relaciona la Facilidad, Confidencialidad y Control con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019?	empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019. Determinar si existe la relación entre la facilidad, confidencialidad y control con el manejo empresarial de la Empresa Corporación DWAR S.A.C. de la ciudad de Chota – 2019.	empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019. La Facilidad, Confidencialidad y Control tiene una relación directamente proporcional con el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.							



Anexo 2. Modelo de cuestionario de gestión documental aplicado en la investigación.

La presente encuesta, es parte de un proyecto de Tesis para obtener el grado de título profesional de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional de Chota, la cual permitirá conocer la relación entre la gestión documental y el manejo empresarial en la empresa Corporación DWAR S.A.C. El objetivo de esta encuesta, consiste en identificar la gestión documental que usted realiza diariamente de acuerdo a sus actividades. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta.

1	2	3
Nunca	Algunas veces	Siempre

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
	D1. Producción y recepción de documentos			
1	¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?			
2	¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?			
3	¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?			
4	¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?			



5	¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?			
N°	D2. Distribución de documentos			
6	¿Existe un flujograma de documentos definido dentro de la empresa?			
7	¿Conoce el proceso que debe seguir cada documento que ingresa y sale del área donde usted trabaja?			
8	¿El tiempo de atención de documentos por parte del área encargada es el adecuado?			
	D3. Confidencialidad			
9	¿Personal no autorizado tiene acceso a la información documental?			
10	¿El responsable de cada área mantiene en reserva la información evitando su divulgación?			
	D4. Control			
11	¿En cada área cuentan con un orden y clasificación de documentos?			
12	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?			
13	¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?			





Anexo 3. Modelo de cuestionario de manejo empresarial aplicado en la investigación.

La presente encuesta, es parte de un proyecto de Tesis para obtener el grado de título profesional de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional de Chota, la cual permitirá conocer la relación entre la gestión documental y el manejo empresarial en la empresa Corporación DWAR S.A.C. El objetivo de esta encuesta, consiste en analizar cómo es el manejo empresarial en dicha empresa. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta.

1	2	3
Nunca	Algunas veces	Siempre

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
	D1. Administración			
1	¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?			
2	¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?			
	D2. Seguimiento y control			
3	¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?			
4	¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?			



	D3. Evaluación			
5	¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?			
6	¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?			
	D4. Comunicación			
7	¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluido?			
8	¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?			



Anexo 4. Modelo de ficha validación del cuestionario de gestión documental aplicado en la investigación.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	
Profesión	
Experiencia profesional (en años)	
Grado académico más alto	
Título del proyecto	La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

INDICACIONES: Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.



PREGUNTAS Y ALTERNATIVAS		EVALUACIÓN DEL EXPERTO	
D) 1: Producción y recepción de documentos			
1. ¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
2. ¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
3. ¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
4. ¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?		1 ()	0 ()



Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
5. ¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Distribución de documentos			
6. ¿Existe un flujograma de documentos definido dentro de la empresa?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
7. ¿Conoce el proceso que debe seguir cada documento que ingresa y sale del área donde usted trabaja?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			



Siempre			
8. ¿El tiempo de atención de documentos por parte del área encargada es el adecuado?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Confidencialidad			
9. ¿Personal no autorizado tiene acceso a la información documental?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
10. ¿El responsable de cada área mantiene en reserva la información evitando su divulgación?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 4: Control			
11. ¿En cada área cuentan con un orden y clasificación de documentos?		1 ()	0 ()



Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
12. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
13. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			



Anexo 5. Modelo de ficha validación del cuestionario de manejo empresarial aplicado en la investigación.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	
Profesión	
Experiencia profesional (en años)	
Grado académico más alto	
Título del proyecto	La Gestión Documental y el Manejo Empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

INDICACIONES: Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.



Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
D) 1: Administración			
1. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
2. ¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Seguimiento y control			
3. ¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			



4. ¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Evaluación			
5. ¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?		1 ()	0 ()
Nunca			
Algunas veces			
Siempre			
6. ¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 4: Comunicación			
7. ¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluido?		1 ()	0 ()



Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			



Anexo 6. Base de datos de la V de Aiken Variable 1.

CÁLCULO DE LA V DE AIKEN VARIABLE 01

Respuestas dicotómicas del Juicio de expertos al evaluar el instrumento de recolección de datos Cuestionario.

ÍTEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	SUMA	V DE AIKEN
1	1	1	1	1	4	0.8
2	1	1	1	1	4	0.8
3	1	1	1	1	4	0.8
4	1	1	1	1	4	0.8
5	1	1	1	1	4	0.8
6	0	1	1	1	3	0.6
7	1	1	1	0	3	0.6
8	1	1	1	1	4	0.8
9	1	0	1	1	3	0.6
10	1	1	1	1	4	0.8
11	1	1	1	1	4	0.8
12	1	1	0	1	3	0.6
13	1	1	1	1	4	0.8
						0.74

V DE AIKEN 0.74

Codificación respuestas de jueces:

Apreciación positiva = 1

Apreciación negativa = 0

Fórmula de la V de Aiken

$$V = S / n(c - 1)$$

S = suma de respuestas afirmativas

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de evaluación



Anexo 7. Base de datos de la V de Aiken Variable 2.

CÁLCULO DE LA V DE AIKEN VARIABLE 02

Respuestas dicotómicas del Juicio de expertos al evaluar el instrumento de recolección de datos Cuestionario.

ÍTEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	SUMA	V DE AIKEN
1	1	1	1	1	4	0.8
2	1	1	1	1	4	0.8
3	1	1	1	1	4	0.8
4	1	1	1	1	4	0.8
5	1	1	1	1	4	0.8
6	0	1	1	1	3	0.6
7	1	1	1	0	3	0.6
8	1	1	0	1	3	0.6
						0.73
V DE AIKEN						0.73

Codificación respuestas de jueces:

Apreciación positiva = 1

Apreciación negativa = 0

Fórmula de la V de Aiken

$$V = S / n(c - 1)$$

S = suma de respuestas afirmativas

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de evaluación

El coeficiente de V de Aiken es **0.73**, quiere decir que el instrumento de recolección de datos tiene muy buena validez.

El coeficiente tiene un valor que va desde 0 hasta 1; mientras más se acerque a la unidad, mejor validez de contenido tendrá el instrumento, en este caso el Cuestionario evaluado.



Anexo 8. Resultados de Instrumento de variable n° 1

Cuestionario de gestión documental

La presente encuesta, es parte de un proyecto de Tesis para obtener el grado de título profesional de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional de Chota, la cual permitirá conocer la relación entre la gestión documental y el manejo empresarial en la empresa Corporación DWAR S.A.C. El objetivo de esta encuesta, consiste en identificar la gestión documental que usted realiza diariamente de acuerdo a sus actividades. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta.

1	2	3
Nunca	Algunas veces	Siempre

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
	D1. Producción y recepción de documentos			
1	¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?	X		
2	¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?	X		
3	¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		X	
4	¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?	X		
5	¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		X	
N°	D2. Distribución de documentos			



Cuestionario de gestión documental

La presente encuesta, es parte de un proyecto de Tesis para obtener el grado de título profesional de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional de Chota, la cual permitirá conocer la relación entre la gestión documental y el manejo empresarial en la empresa Corporación DWAR S.A.C. El objetivo de esta encuesta, consiste en identificar la gestión documental que usted realiza diariamente de acuerdo a sus actividades. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta.

1	2	3
Nunca	Algunas veces	Siempre

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
	D1. Producción y recepción de documentos	X		
1	¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?	X		
2	¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?	X		
3	¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		X	
4	¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?	X		
5	¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		X	
N°	D2. Distribución de documentos			



Anexo 9. Resultados de Instrumento de variable n° 2

Cuestionario de manejo empresarial.

La presente encuesta, es parte de un proyecto de Tesis para obtener el grado de título profesional de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional de Chota, la cual permitirá conocer la relación entre la gestión documental y el manejo empresarial en la empresa Corporación DWAR S.A.C. El objetivo de esta encuesta, consiste en analizar cómo es el manejo empresarial en dicha empresa. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el recuadro que se ajuste mejor a su respuesta.

1	2	3
Nunca	Algunas veces	Siempre

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
	D1. Administración			
1	¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?	X		
2	¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?			X
	D2. Seguimiento y control			
3	¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?	X		
4	¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?			X
	D3. Evaluación			
5	¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?			X



6	¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?			X
D4. Comunicación				
7	¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluida?		X	
8	¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?		X	



Anexo 10. Resultados de expertos para el instrumento 1.

Ficha de validación del cuestionario de gestión documental.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Rivera Requijo Wilmer Ouat.
Profesión	Contador Público.
Experiencia profesional (en años)	8 años.
Grado académico más alto	Maestro en Gestión Pública.
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los items.
---	--

PREGUNTAS Y ALTERNATIVAS	EVALUACIÓN DEL EXPERTO	
D) 1: Producción y recepción de documentos		
1. ¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?	1 (X)	0 ()
Nunca	Sugerencias:	



Algunas veces			
Siempre			
2. ¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
3. ¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
4. ¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
5. ¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Distribución de documentos			



6. ¿Existe un flujograma de documentos definido dentro de la empresa?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
7. ¿Conoce el proceso que debe seguir cada documento que ingresa y sale del área donde usted trabaja?		1 ()	0 (X)
Nunca		Sugerencias: <i>analizar la Prosimta.</i>	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿El tiempo de atención de documentos por parte del área encargada es el adecuado?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Confidencialidad			
9. ¿Personal no autorizado tiene acceso a la información documental?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
10. ¿El responsable de cada área mantiene en reserva la información evitando su divulgación?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			



D) 4: Control			
11. ¿En cada área cuentan con un orden y clasificación de documentos?		1 (<i>✓</i>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
12. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?		1 (<i>✓</i>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
13. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?		1 (<i>✓</i>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			

[Handwritten signature and stamp]

[Handwritten signature and stamp]



Ficha de validación del cuestionario de gestión documental.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	GILBERTO FERNANDEZ RUFASO
Profesión	CONTADOR
Experiencia profesional (en años)	5 AÑOS
Grado académico más alto	MAGISTER.
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:	
Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

C.P. Gilberto Fernández Rufaso
M.A.T. N° 64-4-221

PREGUNTAS Y ALTERNATIVAS	EVALUACIÓN DEL EXPERTO	
D) 1: Producción y recepción de documentos		
1. ¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?	1 (X)	0 ()
Nunca	Sugerencias:	



CPE Gilberto Fernández Rufino
MAR 14 04:23

Algunas veces			
Siempre			
2. ¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
3. ¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
4. ¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
5. ¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Distribución de documentos			



6. ¿Existe un flujograma de documentos definido dentro de la empresa?		1 ()	0 (x)
Nunca		Sugerencias: <i>Plantearlo de otra manera.</i>	
Algunas veces			
Siempre			
7. ¿Conoce el proceso que debe seguir cada documento que ingresa y sale del área donde usted trabaja?		1 (x)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿El tiempo de atención de documentos por parte del área encargada es el adecuado?		1 (x)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Confidencialidad			
9. ¿Personal no autorizado tiene acceso a la información documental?		1 (x)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
10. ¿El responsable de cada área mantiene en reserva la información evitando su divulgación?		1 (x)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			

CPC Alberto Ferrández Rujas
MATE N° 04-0221



D) 4: Control			
11. ¿En cada área cuentan con un orden y clasificación de documentos?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
12. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
13. ¿Sigues almacenando sus archivos en cajas y carpetas?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			

CPC Gilberto Fernández Rufasti
MAT. N° 64-4221

CPC Gilberto Fernández Rufasti
MAT. N° 64-4221



Ficha de validación del cuestionario de gestión documental.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	RICARDO RAFAEL DIAZ CALDERÓN
Profesión	CONTADOR PÚBLICO
Experiencia profesional (en años)	8 AÑOS
Grado académico más alto	MAGISTER.
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081

INDICACIONES:	
Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

PREGUNTAS Y ALTERNATIVAS		EVALUACIÓN DEL EXPERTO	
D) 1: Producción y recepción de documentos			
1. ¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	



CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081

Algunas veces			✓
Siempre			
2. ¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?		1 (✓)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			
3. ¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		1 (✓)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			
4. ¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?		1 (✓)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			
5. ¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		1 (✓)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			
D) 2: Distribución de documentos			



6. ¿Existe un flujograma de documentos definido dentro de la empresa?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			
7. ¿Conoce el proceso que debe seguir cada documento que ingresa y sale del área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿El tiempo de atención de documentos por parte del área encargada es el adecuado?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Confidencialidad			
9. ¿Personal no autorizado tiene acceso a la información documental?		1 ()	0 (X)
Nunca		Sugerencias: VER OTRA PREGUNTA.	
Algunas veces			
Siempre			
10. ¿El responsable de cada área mantiene en reserva la información evitando su divulgación?		1 ()	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			

CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081



CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081

D) 4: Control			
11. ¿En cada área cuentan con un orden y clasificación de documentos?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			
12. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			
13. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓	
Algunas veces			
Siempre			

CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081



Ficha de validación del cuestionario de gestión documental.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	<i>José Stalin Dósta Alago.</i>
Profesión	<i>Contador Público</i>
Experiencia profesional (en años)	<i>6 años</i>
Grado académico más alto	<i>Magister</i>
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario


 C. P. José Stalin Dósta Alago
 C. O. N.º 027684

INDICACIONES:	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>	
Detalle de las preguntas del instrumento	<p>El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.</p>

PREGUNTAS Y ALTERNATIVAS	EVALUACIÓN DEL EXPERTO	
D) I: Producción y recepción de documentos		
1. ¿Existe documentos definidos que se utilizan en el área donde usted trabaja?	1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Nunca	Sugerencias:	



Algunas veces			
Siempre			
2. ¿La empresa ha establecido formatos únicos en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
3. ¿Se controla mediante un registro los documentos emitidos y recibidos en el área donde usted trabaja?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
4. ¿Al momento de recepcionar documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento), para un adecuado registro?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
5. ¿Al momento de emitir documentos, considera la información más relevante (número de folios, origen y destino del documento, fechas, tenor del documento) para un adecuado registro?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Distribución de documentos			

C.E. Jorge Sarmiento Magui
 I.M.T. N° 02-2814



6. ¿Existe un flujograma de documentos definido dentro de la empresa?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
7. ¿Conoce el proceso que debe seguir cada documento que ingresa y sale del área donde usted trabaja?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿El tiempo de atención de documentos por parte del área encargada es el adecuado?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Confidencialidad			
9. ¿Personal no autorizado tiene acceso a la información documental?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
10. ¿El responsable de cada área mantiene en reserva la información evitando su divulgación?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			


 JUNIO 2019
 JUNIO 2019
 JUNIO 2019



D) 4: Control			
11. ¿En cada área cuentan con un orden y clasificación de documentos?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
12. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?		1 ()	0 (X)
Nunca		Sugerencias: <u>Revisar</u>	
Algunas veces			
Siempre			
13. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			

OPORTUNIDAD PARA
DESARROLLAR SU
CARRERA PROFESIONAL


C.P. José Stalin Devina Moya
MAT. N° 02-7664



Anexo 11. Resultados de expertos para el instrumento 2.

Ficha de validación del cuestionario de manejo empresarial.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Alivera Roquejo Wilmer Omar
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	8 años
Grado académico más alto	Maestro en gestión pública.
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los items.
---	---

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
D) I: Administración		
1. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?	1 (X)	0 ()
Nunca	Sugerencias:	



Algunas veces			
Siempre			
2. ¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?		1 (<input checked="" type="radio"/>)	0 (<input type="radio"/>)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Seguimiento y control			
3. ¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?		1 (<input checked="" type="radio"/>)	0 (<input type="radio"/>)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
4. ¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?		1 (<input checked="" type="radio"/>)	0 (<input type="radio"/>)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Evaluación			
5. ¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?		1 (<input checked="" type="radio"/>)	0 (<input type="radio"/>)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
6. ¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?		1 (<input checked="" type="radio"/>)	0 (<input type="radio"/>)



Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 4: Comunicación			
7. ¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluido?		1 ()	0x
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		Dar Feang??	
Siempre			
8. ¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?		1x	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			

[Handwritten signature]
IMP. C.A.C. DEL MUNICIPIO DE CHOTA
 C/20081 Vialar 0 010000000

[Handwritten signature]
IMP. C.A.C. DEL MUNICIPIO DE CHOTA
 C/20081 Vialar 0 010000000



Ficha de validación del cuestionario de manejo empresarial.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	GILBERTO FERNANDEZ RUFASO
Profesión	CONTADOR.
Experiencia profesional (en años)	5 AÑOS
Grado académico más alto	MAGISTER.
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

CPC Gilberto Fernández Rufaso
MANT. N° 04-4-22

INDICACIONES:	
Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
D) 1: Administración		
1. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?	1 (X)	0 ()
Nunca	Sugerencias:	



Algunas veces			
Siempre			
2. ¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Seguimiento y control			
3. ¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
4. ¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Evaluación			
5. ¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
6. ¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?		1 ()	0 (X)

CPE. Gilberto Fernández Rojas
Nº 01-04-0221



CPC Gilberto Fernández Rufasto
MAT. N° 04-4221

Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		<i>Por áreas y trabajadores en las...</i>	
Siempre			
D) 4: Comunicación			
7. ¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluido?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			

CPC Gilberto Fernández Rufasto
MAT. N° 04-4221



Ficha de validación del cuestionario de manejo empresarial.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	RICARDO RAFAEL DIAZ CALDERÓN
Profesión	CONTADOR PÚBLICO
Experiencia profesional (en años)	8 AÑOS
Grado académico más alto	MAGISTER.
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081

INDICACIONES:	
Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
D) 1: Administración		
1. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?	1 (X)	0 ()
Nunca	Sugerencias:	



CPC Ricardo Rafael Diaz Calderon
MAT 02 8081

Algunas veces		✓
Siempre		
2. ¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?		1 (✓) 0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓
Algunas veces		
Siempre		
D) 2: Seguimiento y control		
3. ¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?		1 (✓) 0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓
Algunas veces		
Siempre		
4. ¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?		1 (✓) 0 ()
Nunca		Sugerencias: ✓
Algunas veces		
Siempre		
D) 3: Evaluación		
5. ¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?		1 (✓) 0 ()
Nunca		✓
Algunas veces		
Siempre		
6. ¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?		1 (✓) 0 ()



CPC Ricardo Rafael Díaz Calderón
MAT 02 8081

Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			
D) 4: Comunicación			
7. ¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluido?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			
8. ¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		✓	
Siempre			

CPC Ricardo Rafael Díaz Calderón
MAT 02 8081



Ficha de validación del cuestionario de manejo empresarial.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Jose Stalin Davila Mago
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	6 años
Grado académico más alto	Magister
Título del proyecto	La gestión documental y el manejo empresarial en la Empresa Corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019
Nombre y apellidos del autor	Juniors Steward Ortiz Vásquez
Instrumento evaluado	Cuestionario

C.P. Jose Stalin Davila Mago
MAT. N° 02-7694

INDICACIONES:	
Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
D) 1: Administración		
1. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa?	1 (X)	0 ()
Nunca	Sugerencias:	



Algunas veces			
Siempre			
2. ¿Están definidas las funciones que realiza dentro de su área de trabajo?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 2: Seguimiento y control			
3. ¿A menudo se realiza un seguimiento y control en las actividades del personal?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Evaluación			
4. ¿Usted cree, que, con un seguimiento y control en las funciones de los trabajadores, se obtendrá mejores resultados?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 3: Evaluación			
5. ¿Con frecuencia la alta gerencia evalúa la productividad de resultados en la empresa?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
6. ¿Usted cree que la evaluación en las diversas áreas ayude a obtener mayor rentabilidad en la empresa?		1 (X)	0 ()

C/O. Srta. Steward
 JUNIORS STEWARD
 N° 02-7894



C.P. JOSE STUAR DAVILA RIEGO
MAT. N° 02 7684

Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
D) 4: Comunicación			
7. ¿La comunicación entre la alta gerencia y los trabajadores de la empresa es fluido?		1 (X)	0 ()
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces			
Siempre			
8. ¿La alta gerencia acepta positivamente las sugerencias de los trabajadores?		1 ()	0 (X)
Nunca		Sugerencias:	
Algunas veces		<i>Darle forma :</i>	
Siempre			

C.P. JOSE STUAR DAVILA RIEGO
MAT. N° 02 7684