



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

Software SistWebDigit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018.

**Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e  
Informática**

**AUTOR**

Br. Paredes Cabrera, Paul Marlon

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y  
Ambiental

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**“Software SistWebDigit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa servicios integrados de Limpieza, 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Walter Amador Chavez Alvarado

Secretario

Mg. Luis Enrique Ramirez Pacheco

Vocal

Dr. Davis Rivera Gómez

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Joel Martin Visurraga Agüero

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta investigación a mi madre en especial por todos sus buenos consejos y aliento en todo momento, también a mi querida esposa a su gran apoyo incondicional y en creer en mi persona que lograría todas mis metas y cada vez que me sentía agotado y no quería seguir me dio las fuerzas necesarias para no tropezar y seguir adelante para conseguir mi sueño que es convertirme en un ingeniero de sistemas.

### **Agradecimiento**

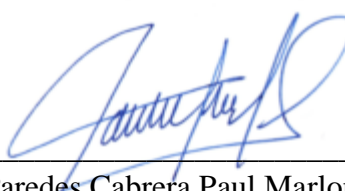
Agradezco a toda mi familia en general por el gran apoyo y consejos que tuvieron hacia mí persona cuando lo necesitaba y también agradecer por el apoyo en esta investigación al asesor temático y al asesor metodológico que tuvieron gran influencia para culminar exitosamente este trabajo.

### **Declaración de Autenticidad y Responsabilidad**

Yo, Paredes Cabrera Paul Marlon identificado con DNI Nro. 45782144, domiciliado en jirón casma 485 comité 15 manzana S2 lote 36 nueva esperanza V.M.T egresado(a) de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática he realizado la Tesis titulada “Software SistWebDigit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza, 2018” para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 12% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 03 de Noviembre del 2018.



---

Paredes Cabrera Paul Marlon

DNI 45782144

## **Presentación**

La presente investigación titulada “Gestión documental en la empresa servicios integrados de Limpieza, 2018” se desarrolló con el único objetivo de mejorar la gestión documental de los contratos de trabajadores ya que era un problema constante y abrumador para toda la empresa por ese motivo se realizó una propuesta muy tentadora que ayudaría a mejorar los tiempos de respuesta y a optimizar los tiempos del proceso, así mismo gracias al software SISTWEBDIGIT se lograría mejorar la interacción del proceso con el usuario, este proceso sería más fácil de usar por el usuario ya que este software es intuitivo y fácil de usar.

Este estudio está compuesto por nueve capítulos, divididos de la siguiente manera:

Capítulo I está compuesto por el problema de investigación en el cual se describirá el problema de la empresa en estudio y la formulación del problema que se desarrollará y dará solución, también consta de los objetivos generales y específicos que son muy importantes clasificar que ayudarán a la investigación, también se encuentra la justificación metodológica y practica que para la ejecución del problema se usó la exploración holística proyectiva; Capítulo II contiene sustento teórico, las teorías donde nos apoyamos en las distintas teorías que existe para sustentar el problema y la solución de la investigación, también está basado en los antecedentes nacionales e internacionales que consta de tesis, artículos o libros que dan sustento a la investigación que estamos realizando, así mismo están también las categorías y subcategorías las cuales se identifican con el problema y la solución; Capítulo III se basa en mostrar el enfoque, el método, donde se da a conocer que se basa en un enfoque mixto ya que se usan tanto lo cuantitativo y lo cualitativo, también se desarrolla de cuanto consta la población y que unidades informantes intervienen y cuáles son los análisis de datos que comprende; Capítulo IV se basa en netamente sobre la empresa en estudio, su descripción total de la empresa, que marco legal comprende, cuál es

su actividad económica, cuál es su información económica y financiera, que proyecto tienen en proceso y en desarrollo que se vienen dando; Capítulo V interviene toda trabajo en campo que se realizó en la empresa desde las encuestas, las entrevistas, los resultados cuantitativos y cualitativos de cada uno de ellos y el resultado final que demuestra todo el análisis final que se obtuvo en su desarrollo; Capítulo VI se basa en el desarrollo de la propuesta en la descripción detalla sobre qué es lo que se va a proponer para la solución del problema, qué objetivos se tomaran para apoyar a la solución y que resultados esperamos sobre esta propuesta; Capítulo VII interviene la discusión; Capítulo VIII hace referencia a las conclusiones y sugerencias y por último el Capítulo IX que se refiere a las referencia obtenidas de toda la investigación.

Paul Marlon Paredes Cabrera

DNI: 45782144



## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Índice de cuadros	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii
<b>CAPÍTULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
1.1 Problema de investigación	21
1.1.1 Identificación del problema ideal	21
1.1.2 Formulación del problema	23
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo general	24
1.2.2 Objetivo específicos	24
1.3 Justificación	25
1.3.1 Justificación metodológica	25
1.3.2 Justificación práctica	25

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
2.1 Sustento teórico	27
2.2 Antecedentes	29
2.3 Marco conceptual	34
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO</b>	<b>47</b>
3.1 Sintagma	48
3.2 Enfoque	48
3.3 Tipo, nivel y método	49
3.4 Categorías y subcategorías	50
3.5 Población, muestra y unidades informantes	50
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	52
3.7 Procedimientos para recopilar datos	55
3.8 Análisis de datos	55
<b>CAPÍTULO IV: EMPRESA / CONTEXTO EN ESTUDIO</b>	<b>57</b>
4.1 Descripción de la empresa	58
4.2 Marco legal de la empresa	58
4.3 Actividad económica de la empresa	58
4.4 Información económica y financiera de la empresa	59
4.5 proyecto actuales	60
4.6 Perspectiva empresarial	60

<b>CAPÍTULO V: TRABAJO DE CAMPO</b>	61
5.1 Resultados cuantitativos	62
5.2 Análisis cualitativo	70
5.3 Diagnóstico final	72
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	75
6.1 Fundamentos de la propuesta	76
6.2 Problema	77
6.3 Elección de la alternativa de solución	78
6.4 Objetivos de la propuesta	81
6.5 Justificación de la propuesta	82
6.6 Resultado esperado	82
6.7 Desarrollo de la propuesta	84
6.7.1 Objetivo 1	84
6.7.2 Objetivo 2	90
6.7.3 Objetivo 3	99
6.8 Consideraciones finales de la propuesta	107
<b>CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN</b>	108
<b>CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	114
8.1 Conclusiones	115
8.2 Sugerencias	116

<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS</b>	117
<b>ANEXOS</b>	124
Anexo 1: Matriz de la investigación	125
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	126
Anexo 3: Instrumento cualitativo	127
Anexo 4: Base de datos	129
Anexo 5: Grupo de redes	130
Anexo 6: Ficha de validación de los instrumentos cuantitativos	132
Anexo 7: Ficha de validación de la propuesta	141
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	143
Anexo 9: Evidencia de la propuesta	145
Anexo 10: Artículo de investigación	147
Anexo 11: Matrices de trabajo	160

**Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1: Matriz de la categorización	50
Tabla 2: Técnicas e instrumentos holísticos	53
Tabla 3: Ficha técnica de los instrumentos: Encuesta y entrevista	53
Tabla 4: Validación de expertos: Encuesta y entrevista	54
Tabla 5: confiabilidad del instrumento	54
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la subcategoría información	62
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la subcategoría recursos	64
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la subcategoría procesos	66
Tabla 9: Pareto de la categoría gestión documental	68
Tabla 10: Propuesta de la alternativa solución	79
Tabla 11: Alternativa de la evaluación de la solución	80
Tabla 12: Resultado esperado de la propuesta	83

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Información financiera de la empresa	59
Figura 2: Frecuencia y porcentaje de la subcategoría información	63
Figura 3: Frecuencia y porcentaje de la subcategoría recursos	65
Figura 4: Frecuencia y porcentaje de la subcategoría procesos	67
Figura 5: Pareto de la categoría gestión documental	69
Figura 6: Diagrama de caso de uso	86
Figura 7: Grafico de barras respecto a los indicadores del objetivo 1	87
Figura 8: Diagrama de Gantt del objetivo 1	89
Figura 9: Acta de constitución del proyecto	89
Figura 10: Mapa de proceso general	91
Figura 11: SIPOC del proceso documental de los contratos de trabajadores	91
Figura 12: Diagrama del proceso de gestión documental con firma digital	92
Figura 13: Diagrama de proceso de firma digital	93
Figura 14: Realización de firma digital	94
Figura 15: Información que se envía de la firma digital	94
Figura 16: Comprobación de la firma digital	95
Figura 17: Grafico de barras respecto a los indicadores del objetivo 2	96
Figura 18: Diagrama de Gantt del objetivo 2	98
Figura 19: Acta de conformidad del diagrama de procesos	19
Figura 20: Diagrama arquitectónico	100
Figura 21: Grafico de barras respecto a los indicadores del objetivo 3	104
Figura 22: Diagrama de Gantt del objetivo 3	106

Figura 20: Modelo de datos	107
----------------------------	-----

### Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1: Plan de actividades del objetivo 1	84
Cuadro 2: Requerimientos funcionales	85
Cuadro 3: Requerimientos no funcionales	85
Cuadro 4: Indicadores del objetivo 1	87
Cuadro 5: Presupuesto total del objetivo 1	88
Cuadro 6: Plan de actividades del objetivo 2	90
Cuadro 7: Descripción de las actividades del diagrama de proceso	93
Cuadro 8: Descripción de la figura 14	94
Cuadro 9: Descripción de la figura 16	95
Cuadro 10: Indicadores del objetivo 2	96
Cuadro 11: Presupuesto total del objetivo 2	97
Cuadro 12: Plan de actividades del objetivo 3	99
Cuadro 13: Indicadores del objetivo 3	104
Cuadro 14: Presupuesto total del objetivo 3	105

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión documental en la empresa servicios integrados de Limpieza, 2018” se basa en dar solución a la mejora de la gestión documental de los contratos de trabajadores en base a la creación de un software basada en el lenguaje programación Java Web que permita firmar digitalmente los documentos.

Se llegó a emplear un sintagma holístico y la investigación presento un enfoque mixto ya que se basan en usar tanto la técnica cuantitativa y la técnica cualitativa. Se trabajó con una población de 43 empleados de la empresa servicios integrados de limpieza.

Los resultados esperados con la ayuda del software propuesto es mejorar la gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza, ya que gracias a este software se podrá automatizar y mejorar el tiempo de respuesta de los documentos de los contratos de trabajadores, también se podrá obtener los documentos en línea con una información verídica para que los usuarios puedan tomar esa información y utilizar a su beneficio, así mismo gracias al software SistWebDigit se podrá firmar los documentos digitalmente esto conllevará a que se pueda firmar desde cualquier lugar donde se encuentre la persona (Gerente).

*Palabras claves:* Gestión documental, proceso y software.



## **Abstract**

The present investigation entitled "Documentary management in the company integrated services of cleaning, 2018" is based on giving solution to the improvement of the documentary management of the contracts of the workers in the base of the creation of a software based on the Java programming language Web that Allow to digitally sign the documents.

A holistic syntagm was used and the research for a mixed approach was based on using both the quantitative technique and the qualitative technique. It works with a population of 43 employees of the company integrated cleaning services.

The expected results with the help of the software is to improve document management in the company services are integrated into the cleaning, and thanks to this software can be automated and improve the response time of the documents of the contracts of the workers, can also be Get online documents with true information so that users can be used to be used for their benefit, likewise, thanks to the software SistWebDigit can be converted into digital documents, this will mean that you can respond from any place where you are the person (Manager).

*Keywords:* Document management, process and software.

## Introducción

Hablando de la tecnología, ya no viene hacer un lujo poseerla para todos, ya que en la actualidad se ha convertido en un componente demasiado importante tanto en el nivel de empresa y personal, vivimos en un mundo netamente globalizado que todos nos hemos vuelto dependientes de la tecnología, las empresas tienen que ser rápidas en cada uno de sus procesos que posee, la tecnología ha logrado resolver totalmente los problemas y las barreras de cada empresa utilizando sistemas inteligentes que se adaptan perfectamente a cada necesidad que se pueda dar en las empresas. En este trabajo que logro investigar a fondo posee como primordial propuesta de solución el mejorar la gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza. Por otro lado se logran obtener categorías y subcategorías que nos muestran los problemas que se viene dando en la empresa es por eso que se tuvo que dar una solución con la ayuda de la creación de un software SistWebDigit en el cual agilizará el proceso y ganaran tiempo en favor de la empresa.

La presente investigación está basada en un plan de propuesta, un modelo y un software basado en la solución del problema dado, así mismo este tema de estudio se enfoca en un sintagma holístico, es de tipo proyectiva, posee un enfoque mixto y un método inductivo - deductivo, para poder llegar a analizar la información se pudo realizar utilizando el método de la triangulación de los datos.

El trabajo se realizó en IX capítulos distribuidos de la siguiente manera; capítulo I posee problema de investigación que dentro de ello tiene la identificación del problema ideal, la formulación del problema, también esta los objetivos que posee el objetivo general y los objetivos específicos, así mismo se encuentra la justificación donde se puede

encontrar la justificación metodológica y la justificación práctica; en el capítulo II que esta el marco teórico que está dividido en sustento teórico, los antecedentes y el marco conceptual; en el capítulo III donde se encuentra el método que contiene el sintagma, el enfoque, tipo, nivel, método, las categorías y subcategorías, la población, muestra, unidades informantes, técnicas e instrumentos para la recopilación de los datos y el análisis de datos; el capítulo IV se describe la empresa en estudio que está compuesto por la descripción, marco legal, actividad económica, información tributaria, información económica y financiera, proyectos actuales y perspectiva de la empresa; en el capítulo V consta de resultados cuantitativos, análisis cualitativo y diagnóstico final; el capítulo VI que está dedicada netamente a la propuesta solución donde podemos encontrar los fundamentos de la propuesta, el problema, la elección de las alternativas de solución, los objetivos de la propuesta, la justificación de la propuesta, los resultados esperados, el desarrollo de la propuesta que está basado en el detalle de los 3 objetivos, las consideraciones final de la propuesta; el capítulo VII que está dado para la discusión ; el capítulo VIII que se refiera a las conclusiones y sugerencia; el capítulo IX donde se encontraran las referencias y por último se culmina con los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

Con el adelanto sucesivo de las ciencias aplicadas y las entradas de los legajos analógicos, la apariencia del trámite documental ha mejorado de modo importante. En este momento la gestión de documentos electrónicos apoya a mejorar sobre los métodos de compromisos, y en el negocio de saber entre solicitudes, consintiendo asimismo que las empresas obtengan efectivos movimientos de querer cambiar y aumentar. De tal forma los legajos electrónicos se muestran como organizaciones virtuales o lógicas cuya confabulación y la realidad es preciso responder a los usuarios actuales y productores, manteniendo también la persistencia de los documentos durante tiempo. Así mismo, con la progresiva entrada de éstos y la rutina de instrumentos de tecnologías de investigación entre las empresas, el embrollo del trámite de archivos ha ofrecido parte a una grande y difícil acción empresarial, creciendo a un horizonte universal la ansiedad sobre como iniciar el trámite y subsistencia.

Una de las más grandes empresas ha mezclado su dilatada costumbre en el abastecimiento de trabajos de gestión documental, con las novedades en tecnologías de captura de exploración para Big Data. La consecuencia es un software que permite envolver en los orígenes de la información de estudio de datos, estos documentos de la compañía, independientemente de su origen. Por otro lugar, los trabajos de Big Data de Konica Minolta atienden asimismo a la reducción de los medios sujetos a este estudio. Habitualmente, la causa de estudio y manejo de información que trabajan estos sistemas llevan complejos y múltiples procesos que implican costes del 40% en mano de obra y recursos (Konica Minolota, 2014). Así mismo, las nuevas soluciones de digitalización de

documentos, de gestión documental y captura de datos incorporados, apresuran la afirmación de la información y su traslado a las bases más seguras en cada caso, eternamente con la distribución y el apropiado formato.

Si bien no se ha habituado ninguna alteración insurgente, la gestión documental sobre las tecnologías informáticas han avanzado considerablemente y han dado lugar a novedades interesantes, como la disposición de documentos por valor jerarquía o un género de software llamados docucéntricos o groupware, que realizan del documento el foco de trabajo en las empresas. Así mismo, algunas de estas primicias harán renovar la apariencia de que los documentalistas desarrollarán su trabajo en un futuro. Por otro lado, hoy están beneficiando que el desorden en torno a algo que son y qué no son software de gestión documental aumente en lugar de reducirse, y por eso es muy significativo implantar con luminosidad de qué se está hablando cuando se conoce de software de gestión documental.

Actualmente existen muchas empresas que siguen utilizando métodos poco objetivos para su gestión de documentos, lo que se traduce en una molestia para su personal, que no consiguen hallar, guardar o enumerar los datos de una manera capaz. Asimismo, estas empresas pierden aptitud con relación a las que, por el inverso, lo consiguen. Y es que es necesario que las compañías gestionen sus legajos de manera correcta. Por lo consiguiente, en ese tipo de negocios en los que la información es el esencial activo, dado que supone una gran porción del hábito de trabajo. La dirección de las empresas puede ser más organizada y optimizarse si se trabaja de la ayuda de la tecnología. Sin embargo, y no obstante parezca extraordinario, aún muchos siguen sin dar

el salto del papel a lo digital. El miedo en las nuevas tecnologías es uno de los muros que hay que derribar.

Servicios Integrados de Limpieza (SILSA), compañía que se dedica a brindar servicios como, el servicio de limpieza, mantenimiento y servicio complementario, en particular en el ámbito hospitalario a nivel nacional, SILSA, en estos últimos 5 años va en crecimiento consolidando contratos muy importante con las más prestigiosas empresas a nivel nacional, esto se debe a la calidad del servicio que brinda en cada uno de sus servicio, esta compañía desea obtener una recurso tecnológico que proteja las penurias de poder firmar cualquier documento de los contratos de trabajadores desde el lugar donde se encuentre el gerente, así mismo evitar que las firmas sean falsificadas y que no se llegue alterar la fecha real del día que se firma así mismo evitar problemas con alguna gestión que se realice con que estos documento ya sea para bien o mal.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, Lima 2018?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer una solución de tecnología de información para mejorar el proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa Servicios Integrado de Limpieza, Lima 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Evaluar la realidad presente del trámite documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, lima 2018.

Buscar conceptos de sus categorías y subcategorías sobre gestión documental y otras categorías emergentes.

Esquematizar la solución de la propuesta tecnología de información.

Corroborar la propuesta de tecnología de información de los instrumentos por medio de juicios de expertos y llegar a desarrollar la medida de solución tecnológica.



### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación metodológica**

Para lograr ejecutar una evaluación profunda del problema se recurrió a la exploración holística - proyectiva para dar la solución para una dificultad, como tendría que realizarse las cosas, ya que considera aspectos como la aplicación práctica de soluciones, como la fabricación de modelos y teorías, con ello se utilizó para el desarrollo de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Conforme el estudio sobre los objetivos, el producto de la investigación permite la mejora en la gestión documental de los contratos de trabajadores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza, ya que los documentos no son confiables, evitando cualquier mala gestión que se realice. Tratando de mejorar el proceso se podrá obtener una información precisa y confiable, de esta manera mejoraremos la gestión documental y se podrá tener una información confiable y verídica para poder gestionar sin ningún problema cada trámite que se realice, así mismo esta investigación ayudará a la empresa a poder mejorar su proceso y evitar las irregularidades que se vienen dando, también podrán saber conscientemente lo tan importante que es la documentación, que tan valiosa puede ser si se perdiera o se realizara una mala gestión para con la empresa.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Sustento teórico**

### **Teoría general de sistemas**

La teoría general de sistemas tiene dos enfoques:

Uno de los enfoques es estudiar al espacio empírico y seleccionar aquellos fenómenos comunes que están en las distintas especialidades y preferir crear un guía hipotética que sea notable a aquellos prodigios, y no aplicar sistema tras sistema, hace referencia a un grupo del total de los software racionales e investiga disminuirlo a un grupo de un capacidad más justa y el otro enfoque viable para la teoría general de sistemas es organizar los campos empíricos en un rango según la dificultad de la empresa de sus personas básicas o unidades de comportamiento y acordar implementar un nivel de abstracción adecuado a cada uno de ellos (Bertoglio, 1993).

Para esta investigación es fundamental aplicar esta teoría ya que guarda relación con el área de investigación de estudio y nos muestra como nuestra vida se relaciona con pequeños sistemas que nos ayudan y facilitan mucho nuestra labor diaria.

### **Teoría de recuperación de información**

La Teoría de Recuperación de Información estudia el progreso de modelos conceptuales, con la finalidad de proporcionar no únicamente su apropiado juicio, así mismo para permitir su sistematización sobre el uso de computadoras, por otro lado las maquinas se utilizan en expediente, las acciones de recuperación de información constituyen el foco del enlace documental, asimismo aquí donde adquieren sentido , y no en cambio en el servicio

de datos o de legajos administrativos, no obstante la recuperación de información es un campo interdisciplinario en el cual intervienen informáticos, matemáticos , psicólogos, documentalistas (Codina, 1995).

En la presente investigación es necesario aplicar esta teoría ya que es fundamental para la investigación para poder desarrollar de una buena manera la problemática que se presenta, esta teoría es usada para seleccionar los documentos más relevantes y mostrarlos al usuario y también poder automatizarlo para su mejor uso.

### **Teoría del ciclo vital de los documentos**

Indica que el ciclo vital de los documentos concluye que ha sido aceptada de manera generalizada no solo porque analiza la causa completa del flujo documental de una manera completa asimismo por su importancia práctica de su actividad de todos los software de gestión y tratamiento de los documentos (Gutiérrez, 2004).

La presente investigación será necesario utilizar esta teoría ya que es importante porque ayudara a dar un mejor funcionamiento a la gestión de documentos.

### **Teoría de la información**

Esta teoría hace referencia a la información como una ciencia que es tomado como un recurso que se puede medir, transformándolos a símbolos y enviados de un lugar a otro con la ayuda de un canal, así mismo dicha teoría plantea la reseña matemática, apreciación de la transmisión de los métodos y medida de dicha información (Correa, 2008).

Esta teoría ayudará al procesamiento de la información que nos muestra la transmisión, el proceso de dicha información que pasa por diferentes canales el cual llega a su destino que es el receptor este mismo lo lee y transforma en mensaje.

## **Ingeniería de software**

El software es muy utilizado de tal forma que siempre evoluciona para poder satisfacer las necesidades y cambios constantes de los usuarios, siempre es una solución a cualquier mejora que se requiera realizar y poder ayudar a agilizar procesos de cada negocio y darles una respuesta rápida y confiable, el software debe ser manejable para cualquier tipo de usuario que exista (Sommerville, 2011).

Esta investigación planteará una solución empleando un sistemas tecnológico aplicado por la ingeniería de software de tal forma se empleará métodos, técnicas y la arquitectura necesaria para la aplicación de un software.

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacionales**

Según el estudio de Adriazola (2017) en su investigación sobre *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile*; cuyo objetivo fue crear una propuesta metodológica hacia el procedimiento de archivos de liceos públicos en Chile, fundado en el caso del Instituto Nacional. La metodología utilizada fue del DIRKS aquella metodología propone 8 etapas correlativas, con algunos pasos principales y otros que son de retroalimentación. La investigación le permitió concluir que el uso de la tabla de

clasificación y la de retención documental, son una pieza esencial para la gestión documental del Instituto Nacional, que trae consigo considerables beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos de esta organización.

Según el estudio De Dios, Cano, García y Raposo (2015) en su estudio sobre *Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas*; cuyo objetivo fue sugerir la creación de un software de trámite documental para empresas cubanas, en Camagüey, y poseer el grado de la protección de la propiedad de documentos en las empresas. La metodología utilizada fue del DIRKS que se rige en la reconstrucción de ejercicios de negocio más responsable y eficiente a través del diseño y del empuje de una muy buena preservación de archivos o registros en una institución. La investigación le permitió concluir que el software de gestión documental creado cumple con los obligaciones establecidas en el mandato ley 265 y con las leyes internacionales, que impone las disposiciones generales para la defensa de la propiedad documental de la nación.

Según el estudio de Mena, Ruiz y Font (2012) en su indagación sobre *Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas*; cuyo objetivo fue realizar un software que normalice los procedimientos y permita controlar los legajos. La metodología utilizada fue del DIRKS; que es dócil y puede usarse en distintos niveles, a cargo de obligaciones específicas de una entidad, en un definido método de gestión de documentos, según el ambiente del plan. La investigación le permitió concluir que sobre el dictamen se descubrieron debilidades y fortalezas que enfrenta el trámite documental en el organismo, así mismo apoyaran a realizar un software de gestión

documental que entrega la certeza de los distintos momentos de la existencia universitaria, la destreza para tomar decisiones, la defensa de la presencia organizacional entre otros.

Según el estudio de Font (2013) en su investigación sobre *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas*; cuyo objetivo fue efectuar un software de trámite documental en la escuela de ciencias de la información y de la formación de la UCLV. La metodología utilizada fue del DIRKS que se diagnosticó el contexto de los registros, adquiriendo las debilidades y fortalezas que apoyaron a conocer científicamente, las obligaciones del establecimiento en este componente. La investigación le permitió concluir que con los sistemas de trámite documental se afirmara la subsistencia de los documentos, las pruebas, un trabajo más competente, la organización y el control de los documentos que conllevaron a lograr el progreso continuo de la empresa.

Según el estudio de Madera, Martelo y Betín (2014) en su estudio sobre *Software para la gestión documental, un componente modular del sistema de gestión de la información*; cuyo objetivo fue crear un aplicativo para aportar a la revisión a partir de los procesos generados sobre los documentos de la creación de un software de servicio de seguridad de la información. Utilizó una metodología que permitió la rebaja de tiempo y costos de mejora de un módulo de gestión para estas empresas en el medio del plazo, en aprobación con la ISO 27001 dando acatamiento de las buenas prácticas de acuerdo a lo determinado en la ISO 27002. La investigación le permitió concluir que permite reconocer el estado de los documentos, previene la utilización de documentos obsoletos, trabajo bajo la gestión de roles y asignación de actividades, garantiza la disponibilidad, accesibilidad y

rastreo a documentos asignados, permite laborar bajo procedimientos estrictamente del estándar ISO 27001, modelo de trabajo cíclico.

### **Nacionales**

Según el estudio de Bastidas (2016) en su trabajo sobre *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*; cuyo objetivo fue elaborar o realizar el Software de tramite documental en el municipio de la provincia de la ciudad de Huancayo para que se realice la cuidado de legajos. La metodología utilizada fue el diagrama UML y para la solución se utilizó la norma 12207:2006. La investigación le permitió concluir que con relación a los hitos antes señalados, se puede alegar que se optimizó en una mayor medida la aplicación de los expedientes, esto se debió a que una gracias al uso del nuevo software que implica que los usuarios de la del trámite documental desarrollen la información con mayor velocidad de lo antes trabajado y en un mejor orden, así mismo los usuarios podrán estar informados de cada movimiento de sus documentos cada vez que hayan ingresado en el nuevo programa de la empresa.

Según el estudio de Cabanaconza (2016) en su indagación sobre *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*; cuyo objetivo fue decretar el nivel de concordancia entre la gestión documental y los métodos competentes archivísticos. La metodología utilizada fue el hipotético- deductivo tiene hechos en el progreso del actual trabajo de exploración, también a que los bosquejos teóricos mostrados en esta investigación fueron lo necesario para efectuar la exploración facilitando datos sobre el problema en estudio, la investigación le permitió concluir que se ha logrado establecer el valor de correspondencia



entre las variable gestión documental y las variables procesos técnicos archivísticos según a que se logró obtener rho de Spearman = 0,723 marcando que hay una concordancia auténtica, con un nivel de similitud alta, además se logró un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual aprueba recatar que la proporción es específica.

Según el estudio de Higa (2017) en su investigación sobre *Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción*; cuyo objetivo fue crear un software de tramite documental en el campo de salud, medio y seguridad ambiente de una compañía de edificación, se usó firmas electrónicas y plataforma de registros. La metodología utilizada fue la del M.EF empleando los medidas nacionales para realizar la transformación de bienes a precio sociales, la investigación le permitió concluir que el plan avala la legitimidad, disponibilidad, inalterabilidad, fiabilidad y de la información mientras todo el periodo de existencia de la obra y varios años más, el cual permiten ser puntuales con las reglas así mismo el software inclinado a firmas electrónicas, se realiza con la finalidad de optimar el proceso de gestión de documentos, y contribuyen a la reducción del flujo de documentos.

Según el estudio de Marcial y Liberato (2014) en su investigación sobre *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Proser*; cuyo objetivo fue estudiar, proyectar un Software de Gestión Documental, nóminas de publicaciones y notas de resumen para la propuesta ProCal-ProSer, adaptable a la comunidad de desarrollo e investigación en Ingeniería de Software. La metodología utilizada fue de la agenda de los fundamentos para la trayectoria de los proyectos, y se seleccionó porque es una de las más aceptadas para para los proyectos de

gestión. La investigación le permitió concluir que se realizó ejecutar el estudio, implementación y diseño del Software de Tramite Documental, listas y fichas de síntesis de difusión para el plan ProCalProSer, adaptable al Conjunto de Desarrollo e Investigación en Ingeniería de Software GIDIS - PUCP, desde la terminación de cada uno de los conclusiones esperadas.

Según el estudio de Moscoso (2018). En su trabajo sobre el *Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios*; cuyo objetivo fue establecer la atribución de la creación de una modulo web para la mejora de la G.D. La metodología utilizada fue RUP es una metodología que posee como principal idea estructurar y arreglar el progreso de sistemas, con el cual se posee un conjunto de acciones necesarias para innovar las obligaciones de las personas en un Software. El trabajo le permitió concluir que la confidencialidad del sistema interviene complacidamente en el proceso de G.D en cuanto a gusto de las personas al tener un software sin ninguna falencia.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Gestión documental**

Gestión documental será el proceso a mejorar en tal sentido se debe tener en cuenta sus conceptos.

La gestión documental se define como el método y preservación que se les procura dar a los legajos, desde el inicio de los tiempo de creación, quiere decir, la exclusión del propio, incluso hasta su continuidad o eliminación definitiva, así mismo continuando con las distintas etapas que forman el período de existencia de los legajos, y por consiguiente

respetando el comienzo de la disposición original y el comienzo de procedencia, por otro lado para cualquier empresa la gestión documental es un enorme desafío, que si o si tendrán que plantarse, o por lo menos que quieran ser empresas sin valor y poco actualizadas. Es un desafío difícil, ya que es obligatorio efectuar trabajos como gestión electrónica y auditoría de información y de documentos, entre otras cosas, para lo cual muy pocas personas están capacitadas (Fernández, 2001).

La gestión documental se constituye una técnica que avala que se pueda encontrar y usar legajos históricos que sirven de evidencia para una empresa, así mismo el progreso de este procedimiento a través de software de trámite documental y de expertos que se encarguen de llevarlo a cabo, a lo que exprese los gestores documentales, así mismo se podría habilitar información verdadera, cierta, única, auténtica e irrepetible que refleja los procesos, actos, intercambio y funciones que se realizan en una empresa, y que logra ayudar a la ejecución de técnicas de toma de decisión más prácticas y confiables por las condiciones de la información que se llega a utilizar, por otro lado este causa gerencial ayudaría señaladamente a corroborar y validar la investigación que intercede en los técnicas de decisión antes de ser analizada y usada, así como poder y disponer, apoyarse en la mención institucional que se protege en este ejemplo de documentos. Así mismo, la gestión de investigación constituye uno de los procesos más importantes que genera gran impacto para el manejo y uso de este recurso en los técnicas de decisión. Lo más importante de este técnica gerencial se da por su propia importancia, el que abarca: calidad de las mismas, fuentes de información, también necesidades de información por cada nivel de decreto, procesos de información que interceden en la toma de medidas, recursos de información y software de apoyo, flujos explicativos, así como productos y servicios informacionales, presentaciones de alfabetización informacional, todos bajo una

estrategia de información y adecuada política, que avalen el progreso e ejecución de una ajustada colocación de información que apoye la toma de decretos organizacionales (Rodríguez, Castellanos y Ramírez , 2016).

La gestión documental se detalla como el grupo de acciones administrativas y sistemáticas tendientes a la dirección y organización del legajo recibida y originada por las entidades, a partir de su inicio hasta su dirección concluyente, con el objetivo de proporcionar su utilización y protección (Ley 594, 2000).

La gestión documental es el campo de gestión causante de una revisión segura y constante sobre la producción, el recibimiento, el sustento, el manejo y la habilitación de escritos de archivo, también incorporados los procedimientos para unir y conservar en modelo de documentos el ensayo de las actividades y la información y acciones de la empresa (La Norma Internacional ISO 15489-1:2001 (E), 2001).

La gestión documental se define como un evolución administrativa que permite estudiar e inspeccionar metódicamente, a lo extenso de su período de vida, la información ingresada que se crea, mantiene, recibe y maneja una empresa en correspondencia con lo que realiza, operaciones y objetivos (Fernández y Ponjuán, 2008).

La gestión documental surge como una técnica estratégica de primer orden, brindando un efecto muy importante en el mundo político, financiero, tecnológico, social e institucional; es considerada de vital valor para el avance social y de las instituciones. Se ha transformado en los posteriores años en un objetivo de significativos progresos especializados, ya que aprueba operar de manera completada a todos los legajos que salen,

entran y circulan por las empresas. Puesto que el nuevo plan de los sistemas archivistas es más corporativo que departamental, los aspectos organizativos forman la parte más crítica, sobre todo, en las iniciales de las fases de ajustes del software de gestión documental por otro lado la gestionar la documental referentemente exige de la estudio de las más recientes tecnologías de la comunicación e información y por el cuerpo de los archivos que hoy se maneja en cualquier empresa, derivado tanto de su ambiente externo como interno; es por ello que resulta forzoso concretar los elementos claves y precisar la información significativa que se precisa, para obtenerla, seleccionarla y comunicarla a través de los conductos serios de comunicación. En tal sentido, gestionar los documentos como un sistema, tiene como objetivo principal el inspección sistemática de los legajos archivísticos, desde su afiliación al software de gestión de archivos hasta su destreza final; a través del establecimiento de los ordenamientos que regulen su empresa, sostenimiento, acopio, uso, acceso, descarte o transferencia. Por lo que resulta preciso lo necesario de poder gestionar todas las síntesis que entran en este proceso en las empresas. Con la uso y empleo de los software de información y de gestión documental las empresas, pueden gestionar sus procesos de organización, planeación, control y dirección, lo que repercute en un principal proceso de toma de medidas y eleva la seguridad de la misma en el obediencia de sus objetivos. De tal motivo que la gestión de los expediente se ha convertido en una necesidad para las empresas de hoy. Hoy en día demasiadas entidades están afrontando un gran dificultad, debido al excesiva calidad, volumen y el conjunto de archivos que se genera diariamente, procesando un difícil acceso a las mismas. Se transforman en islas de información por lo que se hallan dispersas y se hace casi improbable gestionarla. Nace a su vez la inseguridad de su aparición en desiguales formatos, envejecimiento rápido, no llega a las personas que necesitan en el momento oportuno, falta de trabajo colaborativo en la producción de legajos, demasiados procesos de información y administrativos, además de

carecer de herramientas, estrategias e herramientas metodológicos para su conservación y ejecución, por lo que se evidencia debilidades en la administración de los documentos (Ruiz, 2014).

La gestión documental se explica que es la acción que empieza a desarrollarse en el nivel principal de la creación documental, creyendo esta acción como la concordancia que se debe causar en las actividades y áreas de trabajo de la organización, que obligue de alguna manera la generación de legajos y la colaboración sistemática del experto archivero, así mismo el aumento de la aglomeración documental causada por la dirección pública es uno de los dificultades que afrontan los archiveros en los países con tradición documentaría como por ejemplo Francia, España o Italia. De tal forma es fruto de un múltiple tratamiento de contenidos así como la complicación en las diligencias para dar una solución a las necesidades de cada ciudadano, creando que el estado entre cada vez más en los propósitos de las personas (Escobedo, 2003).

La gestión documental se debe constituir como una correlación entre el valor que constituye la documentación al interior y la empresa, como elemento de conocimiento e ilustración. Para elaborar esta acción con posesión es preciso que quede en manos de un experto con capacidad en el trato documental y que también interceda en la organización, necesariamente en los sitios de trabajo de los empleados (Escobedo, 2003).

La gestión documental, se debe a la nitidez, el gobierno abierto o la reutilización de los archivos que son los marcos que están calmando un veloz canje de los gobiernos o instituciones para acomodar a una naturaleza tecnológicamente más pertinente, relacionado y socialmente más solidario. Así mismo la tecnología y la información y lo son el valor

para poder tomar las decisiones también las reglas de las empresas mundiales de estandarización, también exponen que un software de gestión documental es el sistema de indagación que une, facilita y gestiona el acceso a los legajos a lo largo del tiempo de una definición completamente sujeta al uso de redes de comunicaciones y de tecnología de las redes comunicativas, donde el término manuscrito va más allá de la identificación de un expediente como texto agrupado, acompañado de resúmenes de validación. Por otro lado un concepto amplio que da margen a cualquier activo de archivos que sea documento, recurso, conjunto de datos, contenido web o cualquier otro activo analógico bajo un formato determinado, así también el método legal más cercano también colabora esa visión de instrumento como ente mezclado de información y lo idéntica como información o parte de ella, ya sea cualquiera que sea su sustento o forma de enunciado, sea esta textual, gráfica, audiovisual sonora o incluyendo los metadatos relacionados y las fichas que contienen con los niveles más exaltados de exactitud y disociación. También en una nueva regla se habla como la esencia de la claridad de la información pública, que aglutina tanto legajos como sus contenidos, sin dejar de lado aquellas reglas que sí diferencian de esta amplia mayoría el documento oficial administrativo como aquel documento válido emitido o armado (Moyano, 2015).

La gestión documental es aquel que debe administrar una inspección metodológica sobre los legajos archivísticos para poder documentar los técnicas de servicios, la toma de las transacciones y las decisiones, este asunto gerencial, que se encarga del procedimiento de los archivos archivísticos o administrativos, adquiere gran ventaja para la ocupación empresarial, ya que como bien plantean la Norma ISO 15 489 (2001) y el Consejo Internacional de Archivos, estos son demostraciones y pruebas de las transacciones y actos empresariales, que forman fuentes de información confiable que valen de soporte como

demonstración de las funciones y los procesos que ha desarrollado y desarrolla una organización (Rodríguez, Castellanos y Ramírez 2016).

### **Software de gestión documental**

El software de gestión documental esta agrupado por metodologías y herramientas que consiente en dar un control y de poder realizar una gestión sobre el periodo de duración y procedimientos que reiteran esporádicamente o habitual sobre los legajos generados y recopilados en una empresa o institución (Contreras y Forero, 2005)

El software se está convirtiendo en una pieza muy fundamental para cualquier empresa que desee automatizar sus proceso ya que siempre las empresas van en aumento con sus información, van careciendo de almacenamiento y seguridad de los documentos.

### **Software SistWebDigit**

Software de gestión documental que permite administrar, controlar y mejorar el proceso de los documentos.

### **Versión de documento**

La versión del documento se refiere a que cualquier archivo redactado por primera vez y guardado no necesariamente seria con que culmine el documento para siempre, ya que puede tener correcciones o modificaciones en el futuro, por eso viene hacer bien importante saber cuál es el archivo final y guardar un historial que permita saber qué cambios ha tenido el documento para tener un mejor control de cada documento (Borrell, 2006).



Este concepto se aplicará en todo el desarrollo de la propuesta ya que enseña que tan importante es guardar el historial de cada documento y poder saber cuál es el documento final de todas las modificaciones que haya tenido en el tiempo.

### **Firma digital**

La firma digital es aquella técnica criptográfica que ayuda a avalar la identidad de la persona que firma como la información y la confidencialidad de cada uno de los datos (García, 2008).

### **Firma electrónica**

La firma electrónica es aquel símbolo que está basado en medios electrónicos adoptados por un firmante con el único propósito de autenticar un documento, como cumpliendo todas las características de cualquier firma manuscrita (García, 2008).

### **Certificado digital**

El certificado digital viene hacer un documento electrónico que es emitido por una empresa certificadora que relaciona la identidad de la persona con su clave pública (García, 2008).

## **Subcategorías de Gestión documental**

### **Información**

La información, según Thompson (2008), es un “conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo” (párr.11). El conocer la información que se logra manejar en la gestión documental de cada organización es muy importante y valioso.

En distintas organizaciones, los dirigentes toman medidas, planifican planes e inspeccionan las actividades manejando la información que pueden conseguir, así sea de fuentes serias o por medio de canales no serios (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011).

La información controla el aspecto de una técnica nueva para la organización, como lo que es el patrimonio, pues si no existe información no hay organización factible. La apreciación sobre la información como un proceso escaso nos exige a diseñar la dificultad del ahorro de la información, es decir, cómo instaurar el vínculo necesario entre coste y el precio de la información de esta, es muy necesaria e importante saber manejar la información de buena manera y en beneficio de la organización (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011).

La información en varias ocasiones se pronuncian en nuestras empresas sobre G.D. en tal sentido de realizar la búsqueda de dicha información para el deleite de una necesidad establecida de las personas, la institución debe colocar en función de la información recursos primordiales: físicos, económicos, materiales y humanos, con vistas a manipular

la indagación en la empresa y para la incorporación de trabajadores a los que ofrece sus servicios. Así mismo es obligatorio saber con precisión los flujos de la investigación dentro de la corporación y afuera de ella, el período de vida de los legajos y el carácter de los legajos que son cambiados en la organización (Ponjuán y Fernández, 2008).

Una apropiada gestión sobre la información, en el argumento de una gerencia buena particularidad, facilita comprimir los conflictos en la gestión de la empresa, como son la toma de disposiciones aceleradas, inconsistentes o tardías, la ingreso al mercado con servicios pocos competitivos, que originan desventajas y bajan su capacidad en el mercado. Lograr la información requerida, con la característica solicitada, es un indicio preciso para la conservación de las organizaciones, si se considera que las empresas disminuyen cada vez más sus ciclos importantes y que la toma de disposiciones, así como el cambio es perenne (Ponjuán y Fernández, 2008).

### **Recursos**

Colectivamente se requiere contextualizar en conjunto con los objetivos, la misión y de lo que contiene la empresa. Por tal motivo se crean indicadores, metodologías y pautas que están dirigidas a ayudar a la creación de software de trámite de documentos para su óptimo uso (De Dios, Cano, García y Raposo, 2015).

Las empresas implementen políticas tendientes a proporcionar la creación de los documentos necesarios para la mejora de sus negocios, a través de instrumentos de planificación de los documentos que conduzcan a comprimir su volumen y mejoren los procesos de información (Zapata, 2005).

Si la empresa ha determinado operar algún legajo en hoja, no puede alterarse su condición; se mantienen temporalmente los dispositivos tecnológicos de soporte como las memorias extraíbles, y usarlos casualmente cuando se vayan al repositorio y cierre del registro del departamento, también en el momento que se dañe o disipe el documento. Así mismo este posterior caso obligará a ser producido del Backup para incorporarlo a la sucesión de su progresión documental en el registro de la empresa, según posterior firma de quien lo realice (Escobedo, 2003).

A través de los siglos los folios que se generaban en las empresas eran dominio de los administradores, archiveros, documentales, utilizando para su tarea equipos manuales como carpetas, libros de registro, estanterías, archivadores en que se guardan los documentos en papel, luego fueron agregando revistas internacionales de G.C. así también aparece el archivo, cambiándose y otorgándole credibilidad y confiabilidad a los documentos, lo que resalta el papel y el valor de los archivos como demostración y memoria continua de la sociedad (Ángeles, 2014).

Los recursos para la gestión documental se ha transformado en los posteriores años en objetivos principales de significativas creaciones tecnológicas, ya que permite manipular de manera integrada cualquier documento que entran, circulan y salen por las empresas ya que la nueva idea de los software documentales es más adecuada para corporativa que para la forma departamental, las apariencias organizativas forman la parte más crítica, así mismo sobre todo, en las iniciales fases de imposición de los S.G.D. (Ángeles, 2014).

## **Procesos**

Los tipos de gestión de documentos se deben manifestar a los métodos de gestión documental y negocio sobre lo que se desarrollan en las empresas, ayudar al análisis de cada proceso de sus diligencias que se envían a resultado para la creación de un artículo o dar una prestación. De tal forma tienen que apreciar sus métodos operativos que poseen por esencia afirmar la integridad, la naturalidad, la fiabilidad y el uso de documentos (De Dios, Cano García y Raposo, 2015).

La elaboración de documentos en cualquier empresa es obligatorio; el proceso usual de sus tareas y el cambio de sus establecimientos las organizaciones tramitan, causan, responden, recogen, archivan y seleccionan archivos, con la determinación de suministrar un apoyo no solo el desarrollo mismo del negocio si no para la toma de las decisiones (Zapata, 2005).

Cuando se crea un documento cuya trámite este anticipadamente establecida de acuerdo con los procesos y procedimientos de la empresa, el sistema podrá reconocer todos los elementos constitutivos del mismo, asociando su creación a una gestión determinada y a su vez manteniendo el vínculo de alianza entre todos y cada uno de los documentos que se produjeron durante dicho trámite (Zapata, 2005).

Aquellos procesos se identifican por ser ordenados en las grandes particiones, funcionales (humanos, recursos, producción, marketing, administración). Así mismo los procesos tienen un pretexto único y poseen un comprador externo o interno del cual procede sistemática o naturalmente una técnica de información documental, que se dice en un argumento y un soporte adecuado a su ambiente para su interpretación y comprensión

El software de gestión documental ayuda a sistematizar y automatizar la propaganda activa, tramitar el tener acceso a la información, avalar las restricciones de la claridad y la salvaguardia de las referencias íntimas, proporcionar las charlas a formas abiertas y reutilizables también poder consentir la reajuste de información. Así mismo no es primordial desarrollar nuevas sistematizaciones, sino aplicar las que ya existen, y bloquear los esfuerzos de nivel interna para lograr una mejor empresa pública (Cerillo, 2018).

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Sintagma**

La investigación encierra un sintagma holístico, el cual se logra en base a la recaudación de información.

El sintagma holístico es un plan que presenta la investigación como una causa completa, progresivo, integrado, concatenado y organizado, coloca entre distintos aspectos la creación de modelos y teorías, la búsqueda sobre el futuro, la aplicación fácil de soluciones, la investigación de programas y proyectos, además como las labores benéficas, entre otras (De Nazaret, Arrieta y Meza , 2010).

### **3.2 Enfoque**

La investigación se muestra bajo un enfoque mixto ya que se usan ambas técnicas tanto lo cualitativo como lo cuantitativo.

Es un enfoque mixto donde se entremezcla los enfoques cuantitativos y cualitativos en la totalidad de sus fases, por lo que es provechoso mezclarlos para poder lograr la información que pueda triangularla. Aquella triangulación surge como una opción a fin de poseer la eventualidad de hallar distintos caminos para llevarlos a un entendimiento y definición de lo más extensa del fenómeno en estudio. Así mismo, el enfoque mixto se define también como un proceso que vincula, examina, recolecta datos cualitativos y cuantitativos en un igual estudio o una sucesión de indagación para alegar a un planteamiento (Medina, Borboa y Rodríguez, 2013).



### **3.3 Tipo, nivel y método**

#### **Tipo**

Esta investigación es de tipo proyectiva y se encarga sobre cómo debería ser las situaciones, para lograr varios fines y que marche normalmente (Hurtado, 2000).

#### **Nivel**

El método comprensivo es el diseño que adquiere la definición del sentido de la labor social (Farfán, 2009)

#### **Método**

Sobre este método que es inductivo - deductivo deja que las particulares certezas contenidas en las universales se vuelvan claras. Así mismo desde las situaciones totales se lleguen a reconocer conceptos particulares incluidos explícitamente en la contexto global (Méndez, 2011)

### 3.4 Categorías y subcategorías

**Tabla 1**

*Matriz de la categorización*

<b>Categoría problema: Gestión documental</b>	
Subcategoría	Indicadores
Información	Accesibilidad Seguridad Integridad
Recursos	Actualización tecnológica Disponibilidad Obsolencia
Procesos	Conocimiento Documentación Control
<b>Categoría solución</b>	
Software de gestión documental	
<b>Categorías emergentes</b>	
Versión de documento	

### 3.5 Población, muestra y unidades informantes

#### **Población**

La investigación posee 43 empleados en total que se dividen en 40 colaboradores y 3 directivos.

La población se basa en la agrupación de componentes que contribuyen una porción del contexto que se desea averiguar (Hurtado, 2000).

### **Unidades Informantes**

Unidades informantes son esos individuos que por sus experiencias, amplitud de tener empatía hacia los que tienen en su campo que logran proteger al experto cambiándose desde un inicio significativo de la información así mismo que va separando camino a otras individuos y actuales ambientes (Robledo, 2009).

Las unidades informantes son integradas por colaboradores y directivos de la empresa. Los directivos están compuestos por los gerentes de cada área que particularmente cuentan con una gran experiencia en el puesto que desempeña y los colaboradores serán los jefes o administrativos de cada área que por lo general son las personas que trabajan su día a día con el proceso en estudio.

Licenciado en economía Percy Fernando Toledo Arbaiza, tiene 50 años de edad es el gerente general de la empresa con más de 10 años de experiencia en el cargo, ha trabajado en el sector privado y público.

Doctor Miguel Unda Hinojosa, tiene 57 años de edad es el gerente de administración y finanzas de la empresa cuenta con más de 8 años de experiencia en el cargo, ha trabajado en el sector privado y público.

Economista Cesar Cueva Quispe, tiene 56 años de edad es el gerente comercial encargado de la empresa y ya que es jefe del área, por otro lado cuenta con más de 17 años trabajando para la empresa y es bien hábil en el área que se desempeña.

### **3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos**

#### **Para aquellos datos que son cuantitativos**

Se aplicará una técnica que se utilizará para estudiar aquellos datos cuantitativos que realizará por medio de una encuesta.

Encuesta es la colección de interrogantes que se plantea en referencia a la variable que se desea medir (Hernández, 2014).

El instrumento para recaudar los datos cuantitativos es el cuestionario.

El cuestionario es el recurso que emplea el académico para ingresar información sobre las variables (Hernández, 2014).

#### **Para aquellos datos que son cualitativos**

Se aplicará una técnica que se utilizará para estudiar aquellos datos cualitativos que se realizará por medio de una entrevista.

Entrevista es una reunión que busca intercambiar información entre el que es entrevistado y el que realiza las preguntas. (Hernández, 2014).

Instrumento para recolectar los datos cualitativos es la guía de entrevista.

**Tabla 2***Técnicas e instrumentos holísticos.*

<b>Tipos de dato</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario
Cualitativo	Entrevista	Guía de Entrevista

**Tabla 3***Ficha Técnica de los instrumentos: Encuesta y entrevista.*

	<b>Encuesta</b>	<b>Entrevista</b>
Nombre	Cuestionario para mejorar la gestión documental.	Ficha de entrevista para evaluar la gestión documental.
Objetivo	Entender como los colaboradores consideran el proceso de gestión documental	Entender como los directivos consideran el proceso de gestión documental
Lugar de aplicación	Sede principal.	Sede principal.
Forma de aplicación	Colectiva.	Individual.
Duración	15 minutos.	35 minutos.
Descripción del instrumento	El instrumento cuenta con 18 preguntas politómicas que se desea buscar un análisis sobre la gestión documental.	El instrumento cuenta con 6 preguntas abiertas que se desea buscar un análisis sobre la gestión documental.

### Validez del instrumento cuantitativo

Para implantar la autenticidad del instrumento de recaudación de los datos cuantitativos se utilizará el Juicio de expertos.

**Tabla 4**

*Validación de expertos: Encuesta y entrevista*

Nro.	Nombre del Experto	Grado / ocupación	Criterio de evaluación
1	Dr. Visurraga Agüero, Joel Martín	Doctor	Aplicable
2	Mg. Chávez Alvarado, Walter	Magister	Aplicable
3	Dr. Díaz Reátegui, Mónica	Doctora	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

Para poder analizar la confiabilidad sobre el instrumento de recaudación de los datos cuantitativos se dispondrá el factor estadístico de alfa de cronbach

**Tabla 5**

*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	Nro. de Ítems
0.83	20

### **3.7 Procedimiento para recopilar datos**

Para realizar el análisis de datos de la investigación se realizaron los pasos siguientes:

La recopilación de la información de antecedentes y bibliográfica de estudios semejantes sobre nuestra investigación.

Realizar los instrumentos de recaudación de los datos: guía de entrevista (cualitativos) y cuestionarios (cuantitativos).

Gestionar la comprobación del instrumento de recaudación de aquellos datos a expertos.

El uso de los instrumentos de recaudación de datos.

Analizar los datos.

Informe de resultados.

### **3.8 Análisis de datos**

Constará de las siguientes fases: análisis para los datos cualitativos, análisis para los datos cuantitativos y la triangulación de los datos.

#### **Análisis para los datos cuantitativos**

Para este análisis se manejará la estadística descriptiva empleando histogramas y tablas de frecuencias, para el comentario consideramos las categorías y subcategorías dadas.

### **Análisis para los datos cualitativos**

Para este análisis se ejecutará una evaluación en el donde se deben reconocer las categorías emergentes y así mismo nos apoyaremos de los resultados aproximados.

### **La Triangulación**

Para esta parte se ejecutará un vínculo entre aquellos resultados de análisis de datos cualitativos con los datos cuantitativos.

Esta triangulación de datos presume la función de diferentes estrategias de recolección de datos. Su objetivo es comprobar las disposiciones descubiertas en un determinado conjunto de observaciones, así mismo, se precisa como una técnica en el cual se usan tres o más perspectivas o diversas fuentes de datos los cuales logran ser diferentes, por otro lado permite aprobar los resultados logrados durante el trabajo de campo. Su fundamento permanece en que la hipótesis perdura a la confrontación de distintas metodologías.



## **CAPÍTULO IV**

### **EMPRESA**

#### **4.1 Descripción de la empresa**

Servicios Integrados de Limpieza (SILSA) es una compañía anónima destinada a ofrecer servicios de limpieza y mantenimiento, así como servicios especializados; también es la organización líder en el mercado nacional, contamos con trabajadores con amplia experiencia, apropiadamente calificados y capacitado para cubrir todas las exigencias de nuestros clientes. Por otro lado, tenemos maquinarias y equipos de tecnología avanzada que garantizan la prestación de un óptimo servicio.

#### **4.2 Marco legal de la empresa**

Constitución Política del Perú.

Ley Nro. 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Directivas de Gestión de FONAFE.

Ley Nro. 26887, Ley General de Sociedades.

Leyes que rigen a las empresas de intermediación laboral.

#### **4.3 Actividad económica de la empresa**

Servicio de Limpieza.

Servicio de Mantenimiento.

Servicio Complementario.

#### 4.4 Información económica y financiera de la empresa

RUBROS	Unidad de Medida	Real a Julio 2017	Meta a Julio 2018	Real a Julio 2018	Diferencia	Var %	Diferencia	Var %
		a	b	c	c-a	(c/a)-1	c-b	(c/b)-1
<b>INFORMACION FINANCIERA</b>								
Utilidad Neta	S/ MM	4.5	3.7	5.1	0.6	14.1	1.3	36.1
Utilidad Operativa	S/ MM	6.5	6.1	8.8	2.3	36.0	2.7	44.5
Ventas	S/ MM	100.9	102.7	104.8	3.8	3.8	2.1	2.0
Costo de Ventas	S/ MM	89.4	91.6	89.0	-0.4	-0.4	-2.6	-2.9
Gasto Administrativo	S/ MM	5.0	4.9	5.5	0.5	9.3	0.6	12.3
Activo	S/ MM	67.0	64.3	71.8	4.9	7.3	7.6	11.8
Activo Corriente	S/ MM	60.6	57.1	65.1	4.6	7.5	8.0	14.0
Activo No Corriente	S/ MM	6.4	7.1	6.7	0.3	4.7	-0.5	-6.4
Pasivo	S/ MM	29.3	28.6	34.7	5.4	18.6	6.0	21.1
Pasivo Corriente	S/ MM	23.2	22.2	32.2	9.1	39.2	10.0	45.2
Pasivo No Corriente	S/ MM	6.1	6.4	2.4	-3.6	-60.0	-4.0	-62.1
Patrimonio	S/ MM	37.7	35.6	37.1	-0.6	-1.5	1.5	4.2
ROE	%	11.8	10.5	13.7	1.9	15.8	3.2	30.6
ROA	%	6.65	5.81	7.07	0.4	6.3	1.3	21.8
Solvencia		2.29	2.24	2.07	-0.2	-9.5	-0.2	-7.7
Liquidez		2.62	2.57	2.02	-0.6	-22.7	-0.6	-21.5
Endeudamiento		0.44	0.45	0.48	0.0	10.5	0.0	8.4
<b>INFORMACION DE CAJA</b>								
Flujo Operativo	S/ MM	-4.5	0.8	0.1	4.7	102.5	-0.7	-85.9
Flujo Económico	S/ MM	-4.7	0.4	0.0	4.7	100.9	-0.3	-88.4
Saldo Neto de Caja	S/ MM	-4.7	-0.1	0.5	5.2	110.4	0.6	880.7
Caja Final	S/ MM	3.3	0.5	2.3	-1.0	-31.7	1.8	361.9
<b>TALENTO HUMANO</b>								
Planilla	Número	122	116	120	-2	-1.6	4	3.4
Locación de Servicios	Número	0	6	29	29	0.0	23	383.3
Servicios de Terceros	Número	0	0	0	0	0.0	0	0.0
Pensionistas	Número	0	0	0	0	0.0	0	0.0
Practicantes	Número	10	9	10	0	0.0	1	11.1
Personal de Servicio	Número	7,818	7,899	7,680	-138	-1.8	-219	-2.8
Personal de Servicios de Limpieza	Número	6,948	7,186	6,859	-89	-1.3	-327	-4.6
Personal de Servicios de Mantenimiento	Número	70	63	54	-16	-22.9	-9	-14.3
Personal de Servicios Complementarios	Número	800	650	767	-33	-4.1	117	18.0
<b>INFORMACION PRESUPUESTAL</b>								
Ingresos Operativos	S/ MM	92.8	94.5	103.4	10.6	11.5	8.9	9.4
Egresos Operativos	S/ MM	88.5	87.5	92.3	3.8	4.3	4.8	5.5
Resultado de Operación	S/ MM	4.4	7.1	11.1	6.8	155.8	4.1	57.9
Ingresos de Capital	S/ MM	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gastos de Capital	S/ MM	0.2	0.5	0.1	-0.1	-36.4	-0.4	-78.2
Transferencias Netas	S/ MM	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Resultado Económico	S/ MM	4.2	6.6	11.0	6.8	162.9	4.4	67.2
Financiamiento Neto	S/ MM	0.0	0.0	0.9	0.9	0.0	0.9	0.0
Resultado de Ejec. Ant.	S/ MM	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Saldo Final	S/ MM	4.2	6.6	12.0	7.8	185.3	5.4	81.4

Figura 1. Información financiera de la empresa.

Fuente: FONAFE (2018).

#### **4.5 Proyectos actuales**

Sistema Integral para Gestión Empresarial de SILSA.

Implementación de la ISO 14001 y la ISO 45001.

#### **4.6 Perspectiva empresarial**

##### **Misión:**

Ofrecer a nuestros clientes servicios de limpieza y complementarios de modo oportuna, cumplida y eficiente. Contando con trabajadores competentes y confiables, teniendo procedimientos seguros, amigables con el medio ambiente y siendo socialmente consientes.

##### **Visión:**

Ser la compañía líder, identificado como especialistas en servicios de limpieza y complementarios a nivel nacional e internacional.

##### **Valores Organizacionales**

Honestidad, puntualidad, responsabilidad, eficiencia, sostenibilidad, trabajo en equipo.

##### **Objetivos Estratégicos:**

Lograr una cartera sostenible y rentable.

Brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno.

Desarrollar la sostenibilidad de las operaciones.

Impulsar el fortalecimiento Institucional.

**CAPÍTULO V**  
**TRABAJO DE CAMPO**

## 5.1 Resultados cuantitativos

Gestión documental de la empresa SILSA S.A.

**Tabla 6**

*Frecuencia y porcentaje de la sub categoría Información*

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso	0	0.00%	18	45.00%	2	5.00%	12	30.00%	8	20.00%
2. Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos	0	0.00%	15	37.50%	4	10.00%	12	30.00%	9	22.50%
3. Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental	0	0.00%	2	5.00%	18	45.00%	17	42.50%	3	7.50%
4. Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos	0	0.00%	1	2.50%	16	40.00%	23	57.50%	0	0.00%
5. Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental	8	20.00%	15	37.50%	15	37.50%	2	5.00%	0	0.00%
6. La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso	1	2.50%	17	42.50%	1	2.50%	10	25.00%	11	27.50%

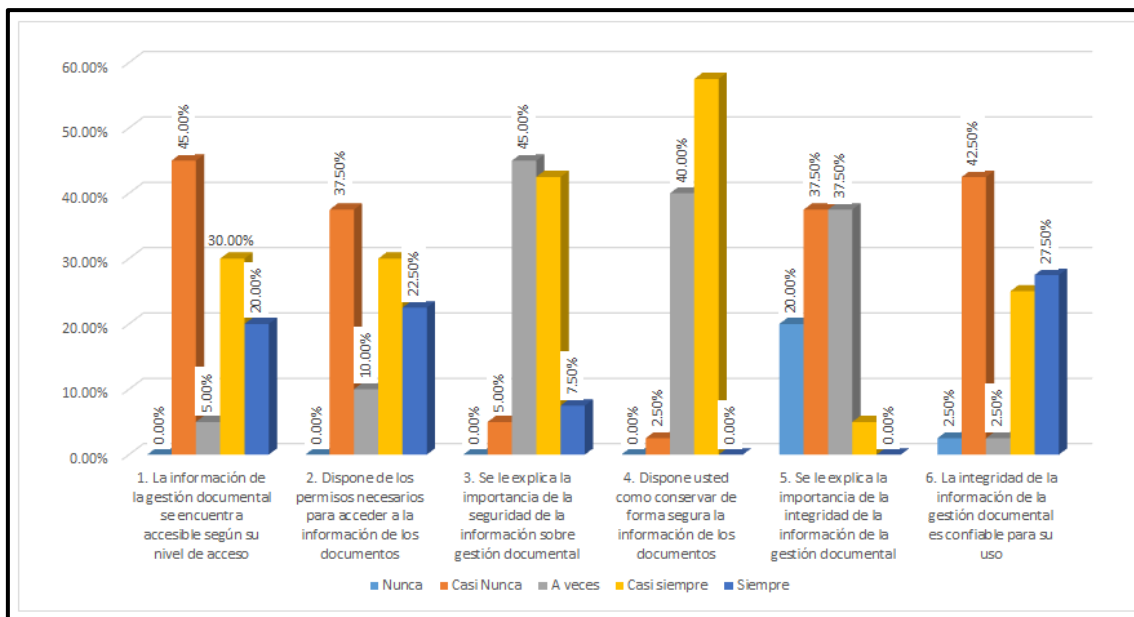


Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Información.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En la tabla 6 y figura 2 se observa que predomina el valor casi nunca en las preguntas 1, 2, 5 y 6, en una segunda instancia predomina la escala a veces en la pregunta 3 y por último en la pregunta 4 predomina la escala casi siempre en el mismo grupo de preguntas de la sub categoría información. Estos datos permiten determinar que la información que se maneja de la gestión documental no es segura, no es confiable y no existes los medios apropiados para acceder a ellos o compartirla.

**Tabla 7***Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Recursos*

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. Los equipos de cómputo cuentan con un sistema operativo actualizado	4	10.00%	15	37.50%	1	2.50%	13	32.50%	7	17.50%
8. El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios	4	10.00%	30	75.00%	4	10.00%	2	5.00%	0	0.00%
9. Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo	0	0.00%	0	0.00%	3	7.50%	1	2.50%	36	90.00%
10. Dispone siempre de internet en su equipo móvil	0	0.00%	5	12.50%	8	20.00%	23	57.50%	4	10.00%
11. Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas	5	12.50%	15	37.50%	9	22.50%	10	25.00%	1	2.50%
12. Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día	10	25.00%	17	42.50%	5	12.50%	8	20.00%	0	0.00%



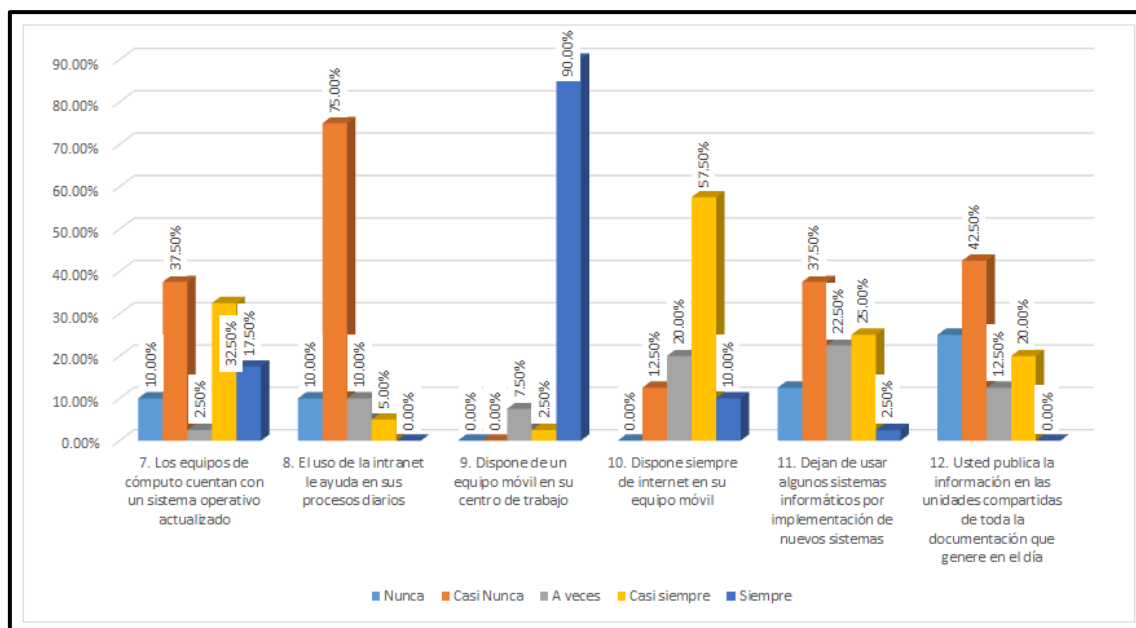


Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Recursos.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En la tabla 7 y figura 3 se observa que predomina el valor casi nunca en las preguntas 7, 8, 11 y 12, en una segunda instancia predomina la escala casi siempre en la pregunta 10 y por último en la pregunta 9 predomina la escala siempre en el mismo grupo de preguntas de la sub categoría recursos. Esta información permite determinar que no existen los recursos necesarios para poder manejar de una mejor manera la gestión documental para la empresa, que casi nunca logran compartir su información para los demás y cuando se requiere obtener información de las otras áreas no se sabe si es la correcta o está desfasada.

**Tabla 8***Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Procesos.*

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa	1	2.50%	2	5.00%	17	42.50%	13	32.50%	7	17.50%
14. Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental	37	92.50%	3	7.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
15. Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental	37	92.50%	3	7.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
16. La documentación del proceso de la gestión documental es entendible	0	0.00%	2	5.00%	28	70.00%	10	25.00%	0	0.00%
17. Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental	1	2.50%	2	5.00%	17	42.50%	15	37.50%	5	12.50%
18. Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error	0	0.00%	0	0.00%	3	7.50%	0	0.00%	37	92.50%

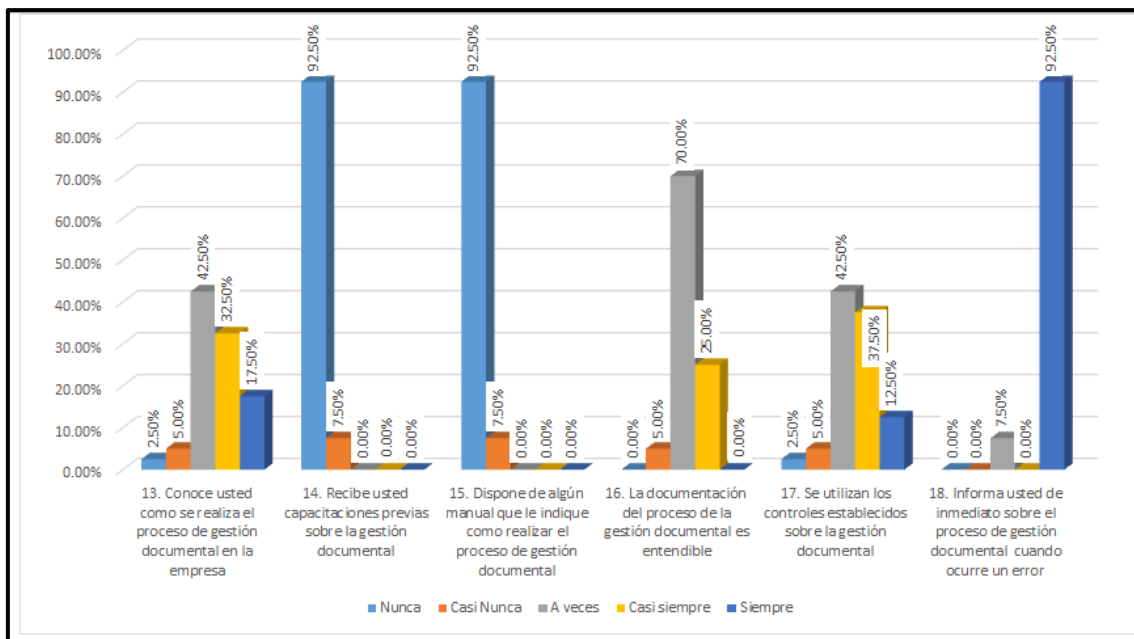


Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Procesos.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En la tabla 8 y figura 4 se observa que predomina el valor a veces en las preguntas 13, 16 y 17, en una segunda instancia predomina la escala nunca en las preguntas 14 y 15, por último en la pregunta 18 predomina la escala siempre en el mismo grupo de preguntas de la sub categoría procesos. Esta información permite determinar que no existe el conocimiento por parte de los usuarios de los procesos establecidos por la empresa y que también no hay un control que se realice sobre ello para dar un mejor manejo sobre la gestión documental, así mismo no existe ningún documento que se pueda revisar para poder corregir los errores que comete en el proceso.

**Tabla 9**

*Pareto de la categoría Gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza*

Ítems	Problema	%	Sumatoria	20%
14. Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental	40	9.50%	9.50%	20%
15. Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental	40	9.50%	19.00%	20%
5. Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental	38	9.03%	28.03%	20%
8. El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios	38	9.03%	37.05%	20%
12. Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día	32	7.60%	44.66%	20%
16. La documentación del proceso de la gestión documental es entendible	30	7.13%	51.78%	20%
11. Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas	29	6.89%	58.67%	20%
1. La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso	20	4.75%	63.42%	20%
3. Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental	20	4.75%	68.17%	20%
7. Los equipos de cómputo cuentan con un sistema operativo actualizado	20	4.75%	72.92%	20%
13. Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa	20	4.75%	77.67%	20%
17. Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental	20	4.75%	82.42%	20%
2. Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos	19	4.51%	86.94%	20%
6. La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso	19	4.51%	91.45%	20%
4. Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos	17	4.04%	95.49%	20%
10. Dispone siempre de internet en su equipo móvil	13	3.09%	98.57%	20%
9. Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo	3	0.71%	99.29%	20%
18. Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error	3	0.71%	100.00%	20%

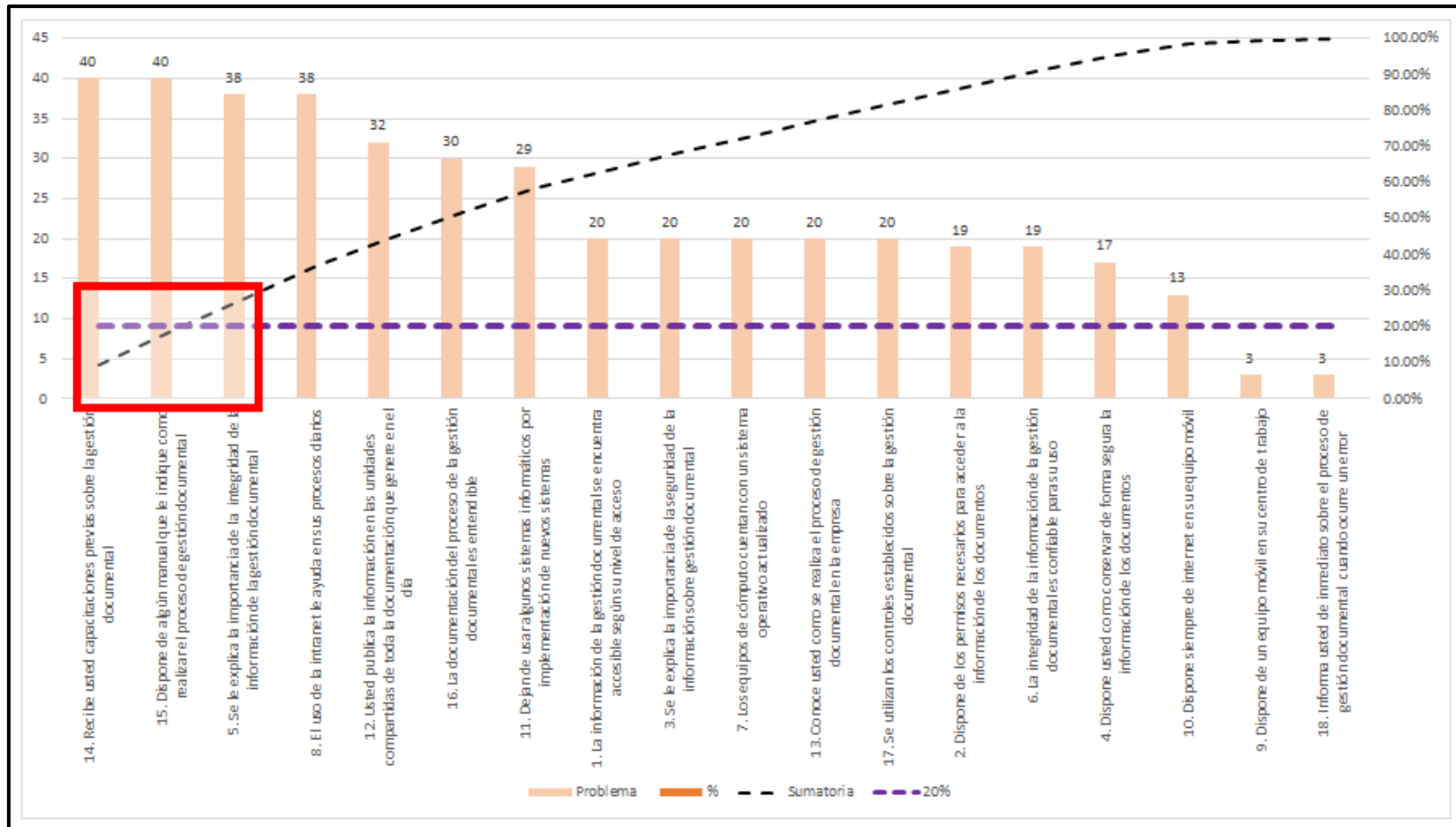


Figura 5. Pareto de la categoría Gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En el análisis de Pareto, se determinó a través de la tabla 9 y figura 5 que la pregunta 14. *Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental*, perteneciente a la subcategoría procesos, es uno de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja el poco conocimiento que existe sobre los procesos que deberían dar sobre la gestión documental que se da en la empresa en estudio. Con respecto al otro punto crítico, se consolidó la pregunta 15. *Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental*, de la subcategoría procesos, esto permite analizar la documentación que se maneja si es entendible para las personas que lo deben usar, que sea entendible y práctico para su uso. Finalmente, el último aspecto crítico se refleja en la pregunta 5. *Se explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental*, de la subcategoría información, siendo el problema la integridad e importancia de la información que maneja cada área en sí, ya que la información que se comparte no es la misma que se tiene en su poder.

## **5.2 Análisis cualitativo**

### **Análisis cualitativo de la subcategoría información**

Según el entrevistado referente al tiempo en la información nos da a conocer que no se dan las capacitaciones necesarias sobre la gestión documental; así mismo sobre la integridad de la información comenta que depende mucho de cada área el manejo de su propia información y también lo manejan con mucha cautela y delicadeza los datos que logran dar a las demás áreas para que no se logre dar ninguna información falsa; por otro la seguridad de la información lo manejan los propios usuarios ya que son celosos con los datos que manejas y depende de cada uno que tan seguro puede ser; por otro lado la accesibilidad de la información nos indica que todo acceso a los datos está bloqueado y

necesariamente le solicita permisos y no existe información sobre gestión documental y lo poco que logra compartir está desfasada y no sabemos en qué versión esta si es la actual o una antigua.

### **Análisis cualitativo de la subcategoría recursos**

Según el entrevistado referente a la disponibilidad de los recursos cuentan con unidades de red y el servicio de Google drive pero esta última opción el personal no lo llega a usar por falta de conocimiento y no querer también exponer sus archivos a otras personas; por otro lado sobre la actualización y tecnología referido si existe o no un sistemas de gestión documental, hay pero está hecho en un lenguaje antiguo y desfasado no se ha logrado actualizar o mejorar ese sistema por eso mismo se deja de usarlo y es por eso que ocurren los problemas para los documentos que se generan; también se sabe que existe tecnologías no tan complicadas que se puede utilizar para llevar un mejor control sobre la gestión documental y no usar ya sistemas obsoletos que no sirven y más bien retrasan el trabajo de los usuarios.

### **Análisis cualitativo de la subcategoría procesos**

Según el entrevistado referente a la documentación de los procesos existe documentación pero no se logra seguir los pasos del proceso referente a la gestión documental; así mismo sobre si conocen o no el proceso comentan que por ser antiguos se han acostumbrado a los que ellos siempre hacen y hasta el momento no ha pasado nada un, pero sobre esta tema se dice que han encontrado errores comunes que hacen perder el tiempo estando revisando una y otra vez el documento generado para que no se genere inconveniente ante un cualquier eventualidad; por otro lado referente al control siempre ha existido pero no se

logra hacerlo de la mejor manera si existe u ocurren un pequeños problema tratan de minimizarlo y poder pasar el documento lo más rápido posible así tenga o no errores simples, así mismo cada área debería cuidar y trabajar mejor el control de sus documento para que facilite a cada una de las áreas el trabajo.

### **5.3 Diagnóstico final**

De acuerdo a la entrevista y la encuesta según la subcategoría información referido a la accesibilidad hace referencia a que no hay acceso a nada es muy restringido al momento de querer alguna información y si en momento se logra compartir algo no está actualizada no se cuenta con la última versión de la documentación que se requiere es por eso que se está en duda sobre la integridad de la información por lo que a cada área maneja su información personal así mismo sobre la seguridad de la información de la gestión documental se hace muy tedioso obtener esa información de cada área por otra parte la capacitación que se requiere no se da por el tiempo que tiene cada usuario.

De acuerdo a la entrevista y la encuesta según la subcategoría recursos se da a conocer que la disponibilidad de los documentos de la gestión documental no se da ya que los usuarios no comparten ni utilizan los medio para compartir la documentación, también nos damos cuenta que no existe los medios necesarios para realizar dicho trabajo, si es que lo tuviera la mayoría de las personas no lo usan por falta no querer el cambio en sus labores y que nadie sepa sobre su información, así mismo la gente que logra compartir los documentos lo llega a actualizar y siempre está obsoleta, sobre la tecnología o sistema que se maneja decimos que no cuentan con un sistema o software nuevo que ya por varios años



no ha sido actualizado y es por eso también que la gente no utiliza ese medio para la documentación.

De acuerdo a la entrevista y la encuesta según la subcategoría procesos no da entender que el conocimiento de los procesos no existe por parte de las personas que laboran ya que para ellos los que saben y realizan siempre su trabajo está bien, también que no existe un control sobre los procesos de la gestión documentación y no existe ningún documento para realizar un buen trabajo, así mismo según el control que se quiere dar no se llega a cumplir necesariamente ya que lo realizan como siempre lo han generado, por otro lado la documentación no se logra seguir los pasos del proceso de la gestión documental.

En el análisis mixto de la categoría gestión documental se determinó referido a la disponibilidad, Obsolescencia y la actualización tecnología que la información permite determinar que no existen los recursos necesarios para poder manejar de una mejor manera la gestión documental para la empresa, que casi nunca logran compartir su información para los demás y cuando se requiere obtener información de las otras áreas no se sabe si es la correcta o está desfasada; por otro lado de acuerdo a la documentación, conocimiento y control se determinó que no existe el conocimiento por parte de los usuarios de los procesos establecidos por la empresa y que también no hay un control que se realice sobre ello para dar un mejor manejo sobre la gestión documental, así mismo no existe ningún documento que se pueda revisar para poder corregir los errores que comete en el proceso; así mismo según la seguridad, integridad y accesibilidad de la información de la gestión documental no es segura, no es confiable y no existen los medios apropiados para acceder a

ellos o compartirla; sin embargo el tiempo y versión sobre la gestión documental, no se da las capacitaciones necesarias y sobre los documentos no se encuentran los documentos actualizados.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Software SISTWEBDIGIT que permite la firma digital de documentos electrónicos”**

## **6.1 Fundamentos de la propuesta**

Esta propuesta se basa en la ingeniería de software que nos permite poder cubrir los cambios y necesidades constantes de cada usuario, esta ingeniería trata de sistematizar el proceso con el fin de poder llegar a cumplir el objetivo establecido, también posee herramientas asignadas para poder obtener resultados más óptimos y nos da a elegir que solución es la más apropiada para cubrir nuestra necesidad. La empresa servicios integrados de limpieza desea obtener un software que tendrá como objetivo mejorar la gestión documental de contratos de trabajadores del área de recursos humanos el cual pueda garantizar un mejor trato de la información por parte de los usuarios, entender mejor el proceso así mismo poder solucionar cada inconveniente de los documentos generados, compartidos y evitar cualquier pérdida de información.

Se propone por medio de la presente investigación el uso de un software que estará realizado en Java web con motor de base de datos SQL server 2008 R2 (SISTWEBDIGIT) que permita la firma digital de documentos electrónicos de contratos de trabajadores con el propósito de facilitar el mejor manejo de la información , disminuir el tiempo de ejecución del proceso y así también poder firmar cada documentos desde cualquier lado que se encuentre el usuario (Gerente) para no perder tiempo en poder generar cualquier contrato o documento importante que se quiera realizar para cualquier servicio ganado en cualquier momento.

En este software SISTWEBDIGIT estará hecho para que soporte cualquier plataforma, también contará con poder escanear los documentos, firma digital de documentos de los contratos de trabajadores, reportes documentos en espera, búsqueda de documentos, este sistema será una herramienta de gestión documental de contratos de trabajadores que cubrirá todas las necesidades de la empresa en cual se podrá escanear los documentos por única vez con el fin de tener toda la información almacenada en un lugar seguro y fácil de compartir para cada usuario, también se optará el uso de la firma digital para que el gerente pueda firmar desde cualquier lado donde se encuentre, ya que existe casos que no se encuentran en la oficina y la empresa quiera postular a un concurso y no tenga que esperar a su regreso del gerente, así mismo este pueda dar su firma digitalmente en el documento y poder tener la posibilidad de agilizar los tiempo en la postulación de cada servicio también contará con reportes gráficos de la situación de cada documento y así también con una búsqueda sensitiva para una mejor experiencia para el usuario.

## **6.2 Problema**

Según los resultados logrados de los resultados cuantitativos y cualitativos se puede comprobar que la información que se logra manejar en la empresa respecto a la gestión documental no es segura ni mucho menos confiable para el uso del área de RR.HH., también que no cuentan con los medios apropiados para poder tener el acceso a la documentación de los contratos, también no existe los recursos necesarios para poder manejar óptimamente los contratos y tener un apoyo cuando se requiera buscar cualquier documento y saber que es el último versión del documento generado además no hay conocimiento consiente sobre dicho proceso.

También se puede apreciar el problema de la integridad de la información y la falta de conocimiento sobre el proceso por parte de los usuario y es por eso los errores constante que se da el poder generar un contrato del trabajador o darle el seguimiento adecuado, para tener conocimiento en que estado se encuentra ..

### **6.3 Elección de la alternativa de solución**

Para poder realizar el análisis sobre la mejora de la gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa servicios integrados de limpieza se muestra las siguientes alternativas de solución:

**Tabla 10***Propuesta de la alternativa de la solución*

N°	Alternativa	Solución
1	Software de gestión documental basado en ASP.NET y Base de datos SQL server 2008 R2, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	La creación de este software influirá mucho en la ayuda de optimizar el proceso de gestión documental que anteriormente los usuarios lo realizaban manualmente, también contará con ciertas ventajas que logrará ayudar a entender el proceso más fácil, por otro lado el lenguaje en el cual se va a desarrollar no es conocido por los desarrolladores de la empresa y que también tendría que comprar la licencia del ASP.NET
2	Software de gestión documental basado en PHP versión 7.2 , Base de datos Mysql y javascript, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	La creación de este software influirá mucho en la ayuda de optimizar el proceso un 50% de gestión documental por motivo de seguridad de la base de datos, por otro lado se desarrollara un lenguaje conocido para los desarrolladores de la empresa pero el uso del motor de base de datos no es muy segura y si se quisiera cambiar de Mysql por SQL server el PHP si llega a conectar pero cuenta con algunos problemas de conexión y certificados.
3	Software de gestión documental basado en C Shart, Base de datos Oracle, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	La creación de este software influirá mucho en la ayuda de optimizar el proceso de gestión documental que anteriormente los usuarios lo realizaban manualmente, también contará con ciertas ventajas que logrará ayudar a entender el proceso más fácil, por otro lado se desarrollara un lenguaje conocido para los desarrolladores de la empresa la cual cuenta ya con un motor de base de datos SQL server 2008 R2
4	Software de gestión documental basado en Java web, Base de datos SQL server 2008 R2, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	La creación de este software influirá mucho en la ayuda de optimizar el proceso de gestión documental que anteriormente los usuarios lo realizaban manualmente, también contará con ciertas ventajas que logrará ayudar a entender el proceso más fácil, por otro lado se desarrollara un lenguaje conocido para los desarrolladores de la empresa la cual cuenta ya con un motor de base de datos SQL server 2008 R2

Para poder llegar a obtener la alternativa de solución se realizó criterios de evaluación que son importantes para poder llegar a escoger la solución los cuales fueron el tiempo, el costo, el impacto tecnológico y el impacto social.

**Tabla 11**

*Alternativas de la evaluación de la solución*

Evaluación de alternativas							
N°	Alternativas de solución	Tiempo 0.10	Costo 0.40	Impacto económico 0.20	Impacto tecnológico 0.10	Impacto social 0.20	Puntaje total
1	Software de gestión documental basado en ASP.NET y Base de datos SQL server 2008 R2, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	3	3	3	4	4	3.300
2	Software de gestión documental basado en PHP versión 7.2, Base de datos Mysql y javascript, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	4	4	4	3	3	3.700
3	Software de gestión documental basado en C Shart, Base de datos Oracle, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	3	2	3	3	2	2.400
4	Software de gestión documental basado en Java web, Base de datos SQL server 2008 R2, que permite la firma digital de documentos electrónicos.	5	4	5	5	4	4.400

De acuerdo al puntaje logrado según la tabla 11, la alternativa 4 propone un software basado en Java web para la mejora de la gestión documental es la que se escogerá para la solución ya que obtuvo el mayor puntaje sobre las demás alternativas.



#### **6.4 Objetivos de la propuesta**

La propuesta seleccionada es mejorar la gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa servicios integrados de limpieza para esto se planteó 3 objetivos los cuales ayudarán a efectuar esta solución.

Identificar los requisitos de información necesaria para la gestión documental de los contratos de trabajadores, para poder evitar una mala gestión de la información al momento de compartirla y no caer en el error de no saber si esa información está desfasada y que el trabajador pueda tomar esta información errada.

Diseñar el modelo de proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores, para que los usuarios puedan entender de una manera más clara y sencilla dicho proceso.

Diseñar el prototipo de software que permita tener una mejor gestión documental de los contratos de trabajadores, se realizará este software para poder agilizar y minimizar los riesgos que se generan al momento que crea, se envía o guarda algún documento realizado por los usuarios.

## **6.5 Justificación de la propuesta**

Esta propuesta estará basada en el diseño de un software para lograr mejorar la gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa servicios integrados de limpieza está totalmente garantizada ya que con el uso del este software cumplirá con todas las expectativas y anulara todo los problemas mencionados con la gestión documental de los contratos de trabajadores. El software propuesto se escogió en base a los requerimientos y las necesidades de los usuarios según el desarrollo que se da en el proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores, por otro lado se observó también los problemas usuales que se vienen cometiendo por errores comunes de los usuarios y el gran problema que genera estos pequeños errores comunes llegan a perder casi la mayoría del tiempo de trabajo y eso es perdida para la empresa y gracias al software SISTWEBDIGIT que se está proponiendo se subsanara todos los problemas grandes y pequeños que se están cometiendo gracias a las múltiples tareas que lograr realizar este software y la manera fácil e intuitivo que será para el bienestar del empresa y el usuario.

## **6.6 Resultados esperados**

Para el desarrollo de esta propuesta que se planteado se va a considerar el desarrollo de un software basado en lenguaje Java web con un motor de Base de datos SQL server 2008 R2 y complementando la firma digital de documentos electrónicos con todos los servicios que se necesite para el desarrollo óptimo de este proyecto.

**Tabla 12***Resultados esperados de la propuesta*

N°	Acciones	Resultado esperado	%
1	Estudio previo de la propuesta	Comprender la realidad de la gestión documental en la empresa.	3%
2	Análisis de requerimientos	Análisis de los requisitos del software y obtener toda la información necesaria para su desarrollo.	11%
3	Análisis de procesos	Desarrollo del diagrama del proceso.	11%
4	Diseño arquitectónico	Creación del modelo de datos. Prototipo del software.	11% 11%
5	Desarrollo de la propuesta	Base de datos. Vistas del desarrollo culminado	11% 11%
6	Revisión y pruebas de la propuesta	Traslado de información. Control de posibles errores y subsanarlos Pruebas necesarias.	11% 11% 3%
7	Cierre del proyecto	Finalización de los requerimientos Documentación culminada	3% 3%
Total			100%

## 6.7 Desarrollo de la propuesta

### 6.7.1 Objetivo 1: Identificar los requisitos de información necesaria para la gestión documental de los contratos de trabajadores.

#### Plan de actividades

Para poder desarrollar el primer objetivo de la propuesta el plan de actividades está conformado de 2 fases.

N°	Acciones	Actividades	Fecha inicial	Fecha final	días	Responsable
1	Estudio previo de la propuesta	Identificar el problema actual que se presenta en la gestión documental de los contratos de trabajadores de la empresa servicios integrados de limpieza	15/01/2019	20/01/2019	5	Analista de sistemas, jefe de proyecto.
2	Análisis de requerimientos	Conformidad del plan y elaboración del análisis de requerimiento.	21/01/2019	28/01/2019	6	Diseñador, Analista de sistemas y jefe de proyecto.

Cuadro 1. Plan de actividades del objetivo 1.

Fuente: Elaboración propia (2018).

### Solución técnica

Por medio de esta matriz de requerimiento se logrará detallar los requerimientos no funcionales y funcionales de esta propuesta.

ID	Descripción
RF1	Recepción de contratos.
RF2	Valida información del contrato.
RF3	Ingresa datos del contrato
RF4	Escanea documento de contrato.
RF5	Registra documento de contrato.
RF6	Visualiza los contratos en línea.
RF7	Firma digitalmente el documento.

*Cuadro2.* Requerimientos funcionales.

*Fuente:* Elaboración propia (2018).

ID	Descripción
RNF1	El software es de uso sencillo y amigable.
RNF2	El software está operativo solo horario de oficina.
RNF3	El software posee una interfaz amigable.
RNF4	El software generar reportes de los documentos.
RNF5	El software permite el almacenamiento de los contratos.
RNF6	El software debe ser compatible con los diferentes exploradores.

*Cuadro3.* Requerimientos no funcionales.

*Fuente:* Elaboración propia (2018).

## Diagrama de caso de usos

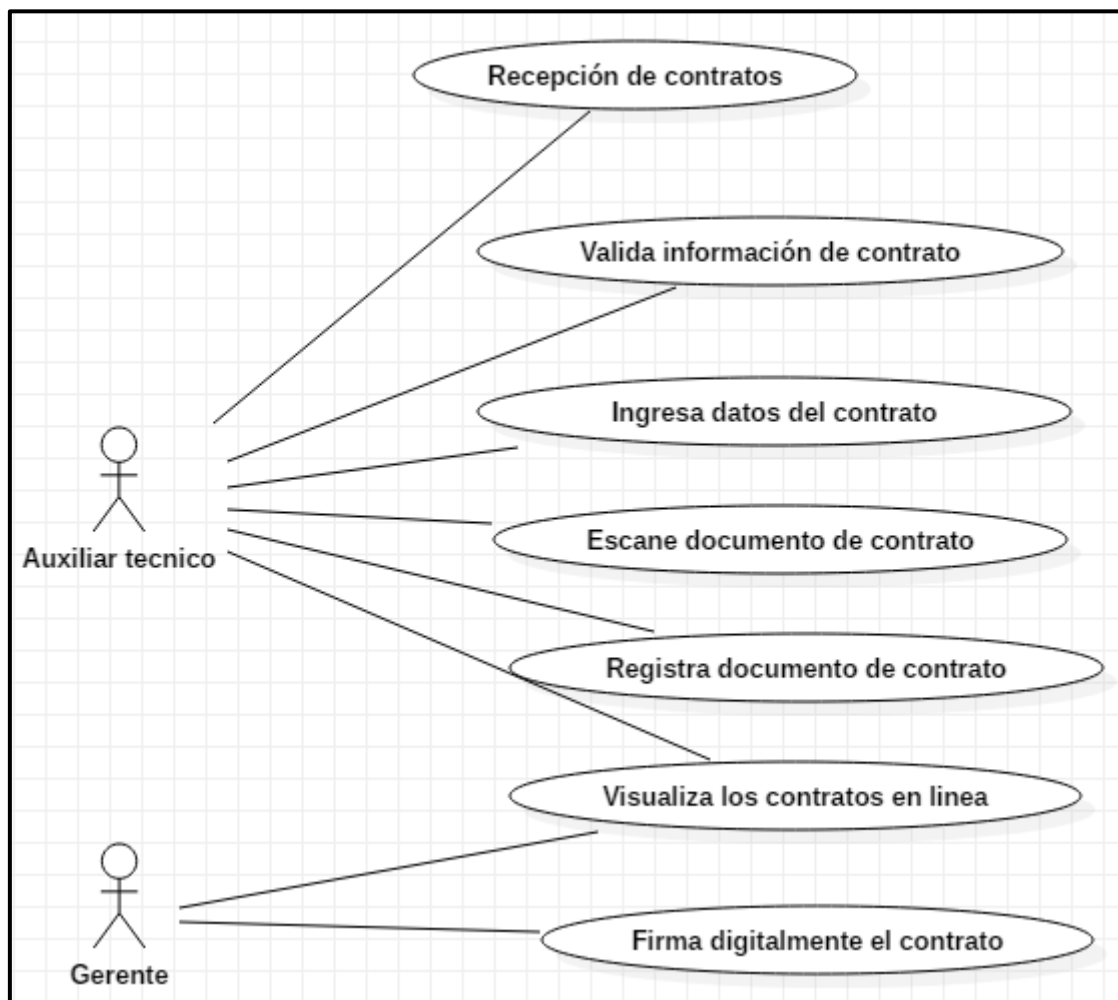


Figura 6. Diagrama de caso de uso

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Indicadores

Para conocer la conformidad respecto al objetivo de identificar los requisitos de información necesaria para la gestión documental de los contratos de trabajadores, se plasmó una encuesta a 12 colaboradores de la empresa servicios integrados de limpieza la cual se realizaron 2 preguntas para poder conocer el nivel de aprobación del total de los colaboradores.

Ítem	Pregunta	Bueno	Regular	Malo	%
1	¿Está usted conforme con los requerimientos planteados que sean implementados?	10	2	0	100
2	¿Cree usted que el software a realizar sea lo que necesite la empresa?	11	1	0	100

Cuadro 4. Indicadores del objetivo 1.

Fuente: Elaboración propia (2018).

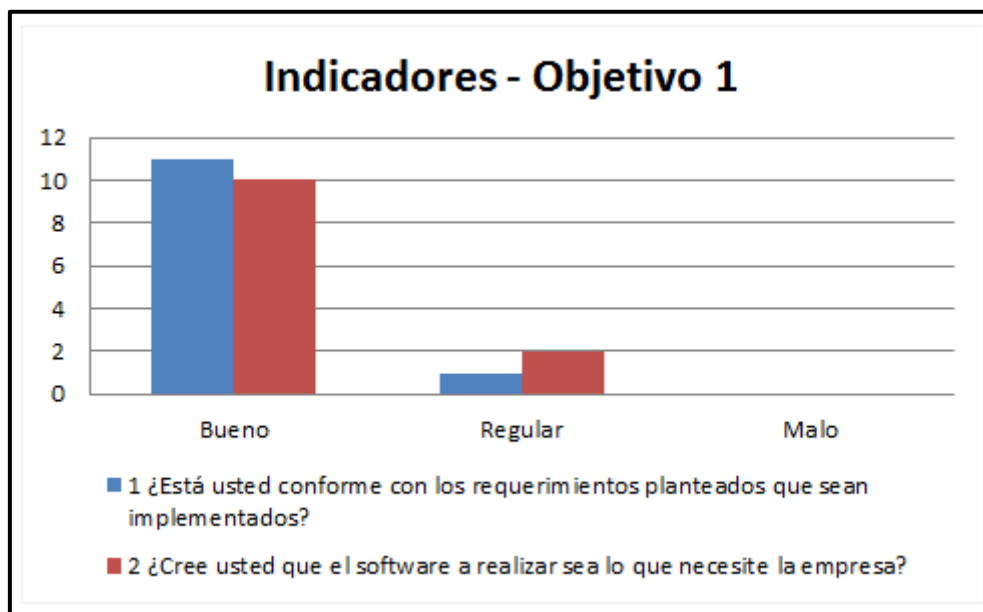


Figura 7. Gráfico de barras respecto a los indicadores del objetivo 1.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Como se puede observar según el cuadro 4 y figura 7 se observa un nivel de aprobación bueno (alto) referente al objetivo 1.

### Solución administrativa

Como solución administrativa se crea un cuadro de presupuesto con detalle para el objetivo

1.

Recursos	Notación	Costo por día	Cantidad días	Costo total
Especialistas	Jefe de proyecto	S/. 180.00	10	S/. 1,800.00
	Analista de sistemas	S/. 90.00	10	S/. 900.00
	Diseñador web	S/. 68.00	9	S/. 612.00
	Total			S/. 3,312.00
Software	Java	S/. 0.00	9	S/. 0.00
	SQL server 2008 R2	S/. 0.00	9	S/. 0.00
	Complemento de Java Dian	S/. 0.00	9	S/. 0.00
	Total			S/. 0.00
Infraestructura	Laptops (uso 6)	S/. 110.00	11	S/. 1,210.00
	Servidor de pruebas	S/. 340.00	10	S/. 3,400.00
	Servidor de base de datos	S/. 0.00	10	S/. 0.00
Total			S/. 4,610.00	
Local para el desarrollo	Oficina	S/. 120.00	12	S/. 1,440.00
	Total			S/. 1,440.00
Otros	Material de oficina	S/. 60.00	12	S/. 720.00
	Total			S/. 720.00
Presupuesto total				S/. 10,082.00

Cuadro 5. Presupuesto total del objetivo 1.

Fuente: Elaboración propia (2018).



### Cronograma

Para poder plantear de una manera óptima las actividades del objetivo 1 se tuvo que utilizar el diagrama de Gantt por medio del programa Microsoft Project.

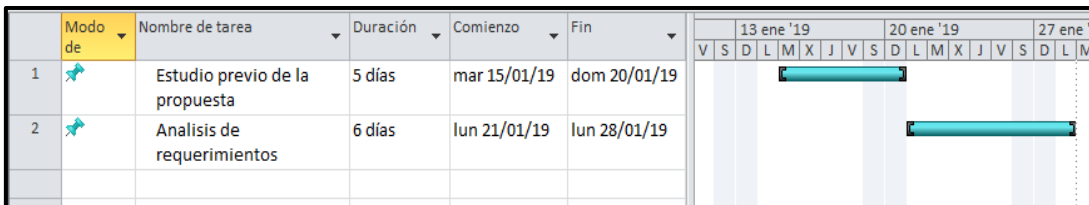


Figura 8. Diagrama de Gantt del objetivo 1.

### Evidencia

#### Acta de Constitución del proyecto (Project Charter)

Para poder lograr evidenciar se muestra el acta de constitución del proyecto de la propuesta de solución de un software basado en Java Web para le mejora de la gestión documental.

Acta de Constitución del proyecto (Project Charter)			
<b>A. Información General</b>			
Nombre del proyecto:	Desarrollo de un software en Java Web, con motor de base de datos SQL server 2008 R2 y utilizando la firma digital de documentos electrónicos.	Fecha de Preparación:	15 de Octubre del 2018
Patrocinador:	Palestra S.R.L.	Fecha de Modificación:	15 de Octubre del 2018
Preparado por:	Wilver Villalobos	Autorizado por:	Gerente general
<b>B. Descripción del producto o servicio del proyecto</b>			
<p>En el siguiente proyecto se propone desarrollar un software basado en el lenguaje Java Web, con motor de base de datos SQL server 2008 R2, complementado con la firma digital de documentos electrónicos para poder lograr optimizar el proceso de la gestión documental, lograr conocer el proceso para su buen y evitar complicaciones en el futuro y llegar a tener datos verdaderos que se pueda utilizar sin temor.</p>			

Figura 9. Acta de constitución del proyecto.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## 6.7.2 Objetivo 2: Diseñar el modelo de proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores.

### Plan de actividades

Para poder desarrollar el segundo objetivo de la propuesta el plan de actividades está conformado por 1 fase.

N°	Acciones	Actividades	Fecha inicial	Fecha final	días	Responsable
1	Análisis de procesos	Desarrollo del diagrama del proceso.	29-01-2019	21-02-2018	18	Diseñador, Analista de sistemas, Programador y jefe de proyectos.

*Cuadro 6.* Plan de actividades del objetivo 2.

*Fuente:* Elaboración propia (2018).

### Solución técnica

Se presentará el diagrama del proceso de la gestión documental de contratos de trabajadores, donde se visualizará el proceso como se realiza y que usuarios intervienen y como se da la firma digital del contrato.

Utilizando la notación BPMN 2.0 y con la ayuda de la herramienta Bizagi se realizó el diagrama de proceso de los contratos de trabajadores.

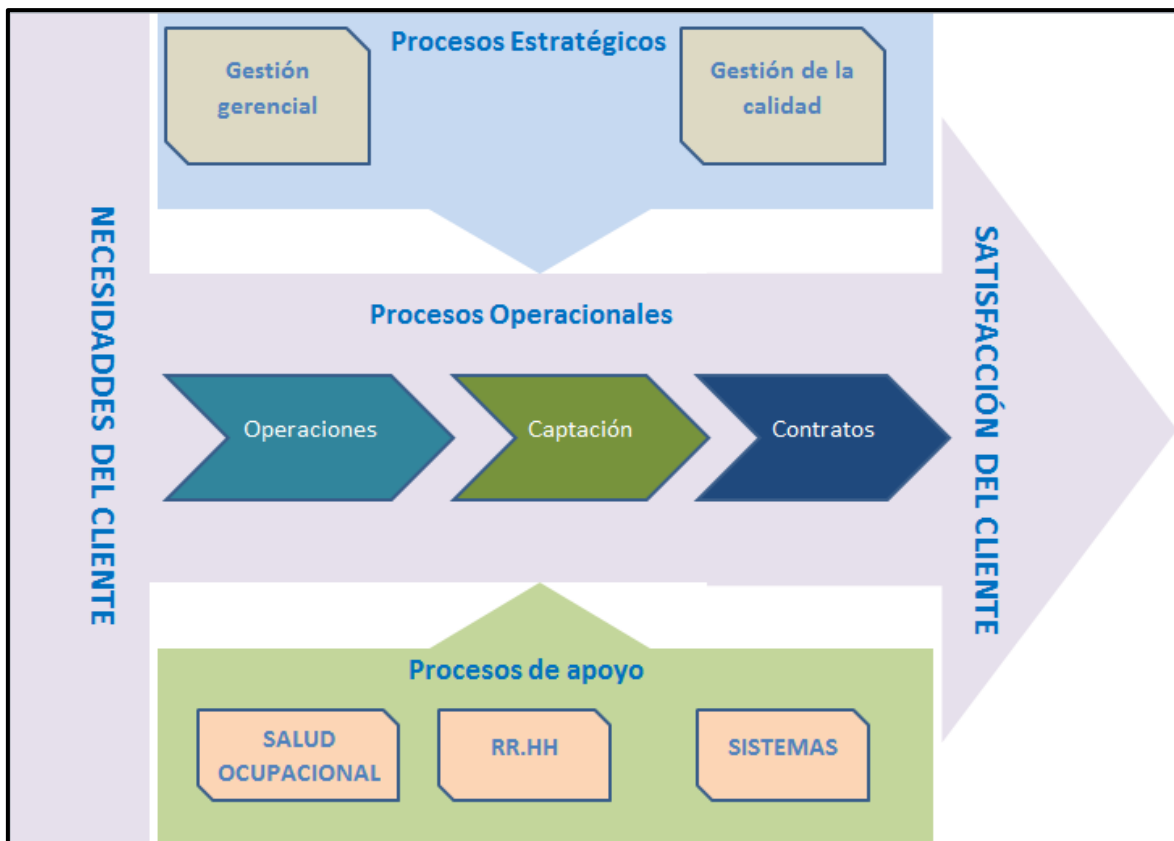


Figura 10. Mapa de proceso general.

Fuente: Elaboración propia (2018).

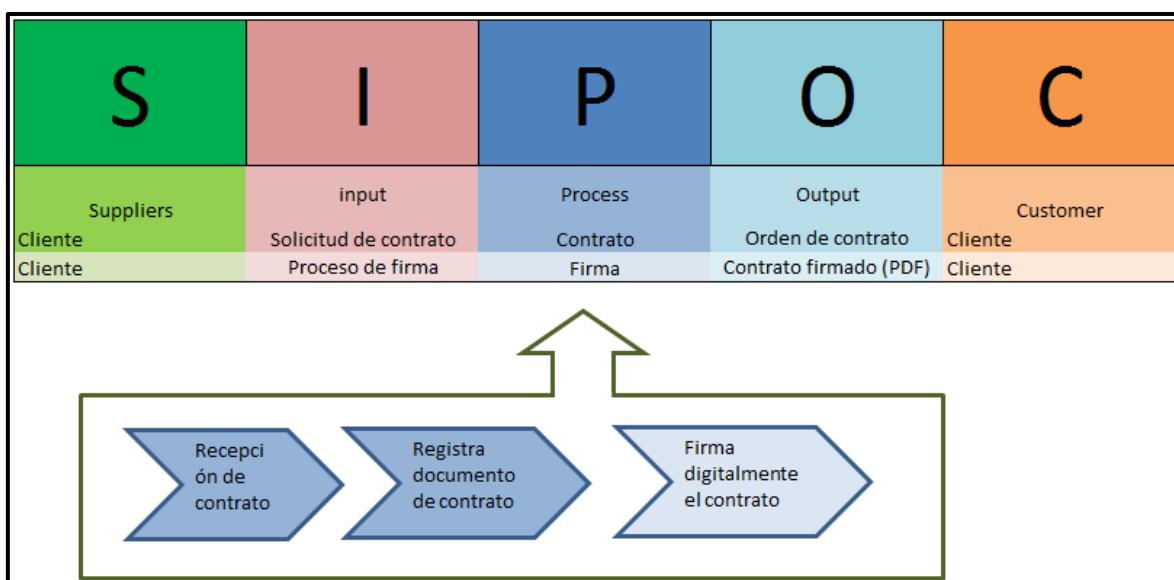


Figura 11: SIPOC del proceso de la gestión documental de los contratos de trabajadores.

Fuente: Elaboración propia (2018).

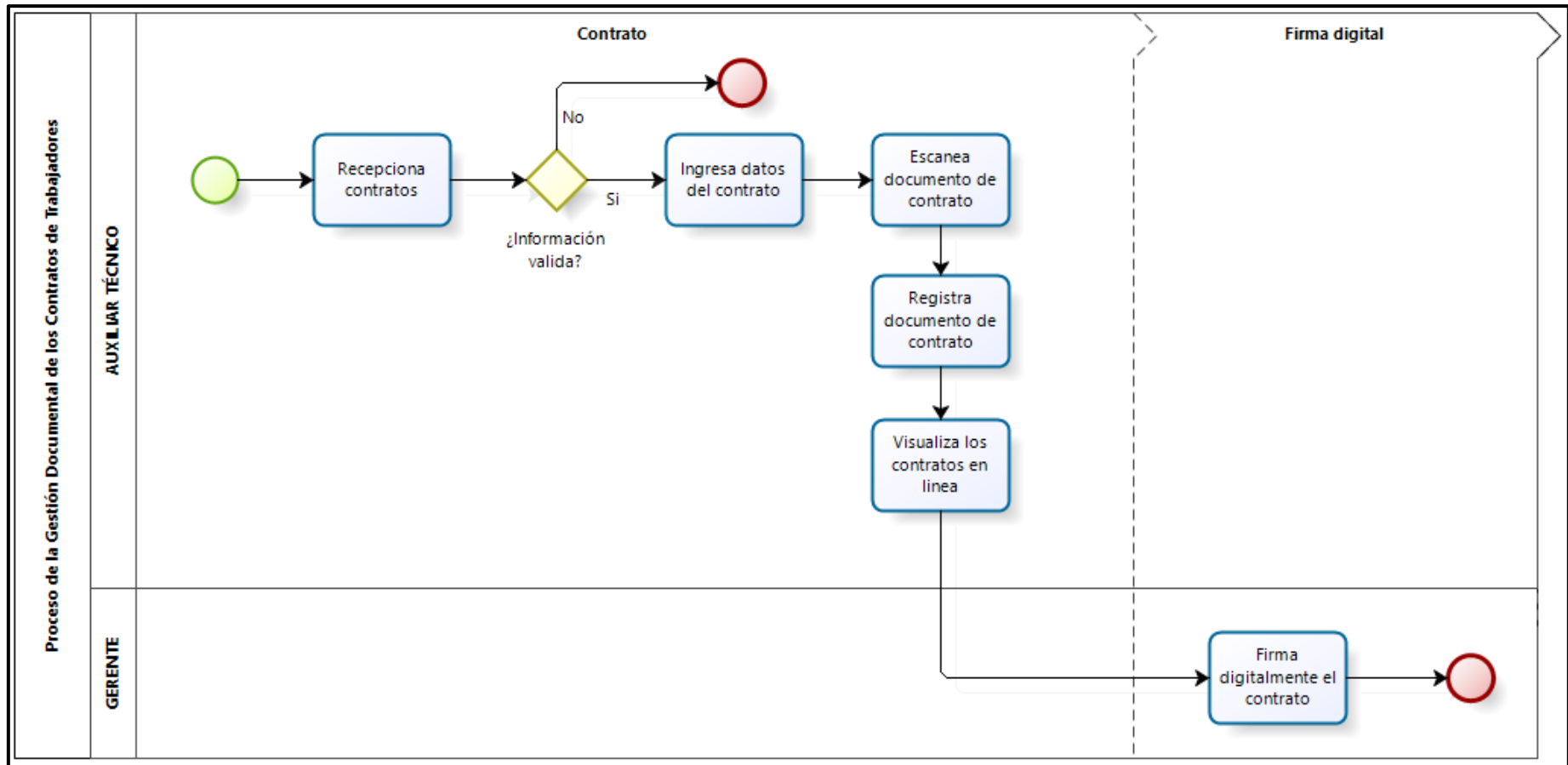


Figura 12. Diagrama del proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores con firma digital.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Actividad	Descripción
Recepción de contratos	Se recepciona los documentos de los contratos que se requiere firmar.
Valida información de contratos	Se valida la información de cada contrato si cumple con cada requisito que estipula la creación de un contrato.
Ingresa datos del contrato	Ingresa los datos necesarios del contrato como son el número y el asunto del contrato.
Escanea documento de contrato	Se procede a escanear el contrato una vez validado y registrado sus datos para su registro en el sistema.
Registra documento de contrato	Se registra el contrato en el sistema una vez obtenido sus datos y el escaneo del contrato y se procede a guardar en el software.
Visualiza los contratos en línea	Una vez registrado el contrato los usuarios lo podrán ver en línea y saber en qué estado se encuentra el contrato.
Firma digitalmente el contrato	La firma digital de los contratos ayudará a que el gerente puede firmar los documentos desde cualquier lugar donde se encuentre.

Cuadro 7. Descripción de las actividades del diagrama de proceso.

Fuente: Elaboración propia (2018).

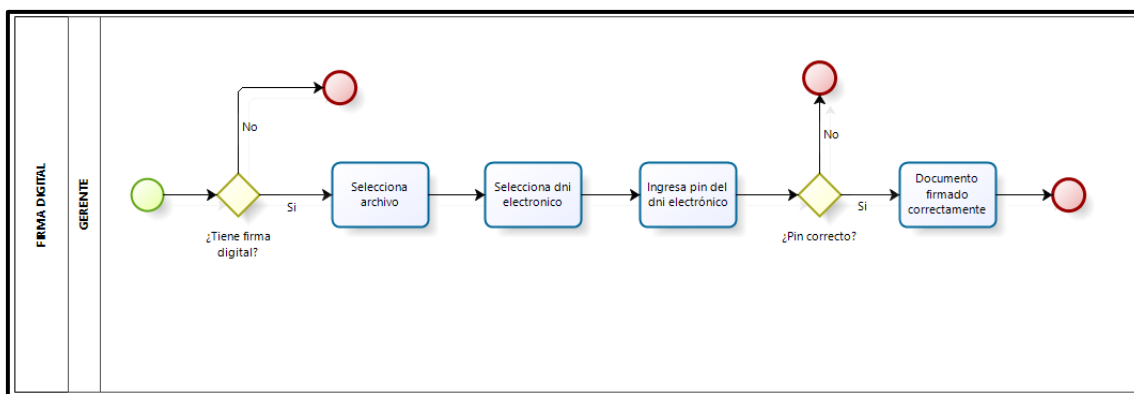


Figura 13: Diagrama de proceso de firma digital.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Descripción del proceso de firma digital



Figura 14. Realización de la firma digital.

Fuente: Elaboración propia (2018).

1	Se posee un documento original el cual se aplica la función hash y se logra un resumen de él.
2	Este resumen que se genera es cifrado con la llave del dni electrónico.
3	Se remite al receptor el conjunto realizado por el documento inicial.

Cuadro 8. Descripción de la figura 14.

Fuente: Elaboración propia (2018).

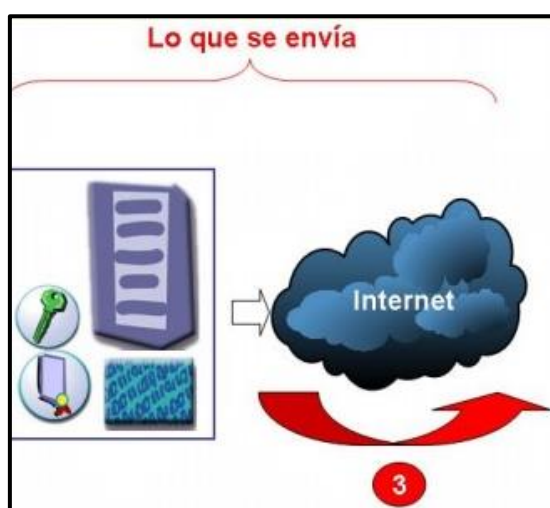


Figura 15. Información que se envía de la firma digital.

Fuente: Elaboración propia (2018).



Figura 16. Comprobación de la firma digital.

Fuente: Elaboración propia (2018).

4	Se procede a calcular el hash desde el documento inicial.
5	A partir del dni electrónico se extrae la clave pública del intermediario, con esta clave pública se descifra el mensaje que se cifro con la clave privada.

Cuadro 9. Descripción de la figura 16.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Indicadores

Para conocer la conformidad respecto al objetivo de diseñar el proceso de gestión documental de los contratos de los trabajadores, se plasmó una encuesta a 12 colaboradores de la empresa servicios integrados de limpieza la cual se realizaron 2 preguntas para poder conocer el nivel de aprobación del total de los colaboradores.

Ítem	Pregunta	Bueno	Regular	Malo	%
1	¿Está usted de acuerdo que se automaticen los procesos?	12	0	0	100
2	¿Está convencido que los procesos que se van a implementar mejorara la gestión documental?	11	1	0	100

Cuadro 10. Indicadores del objetivo 2.

Fuente: Elaboración propia (2018).

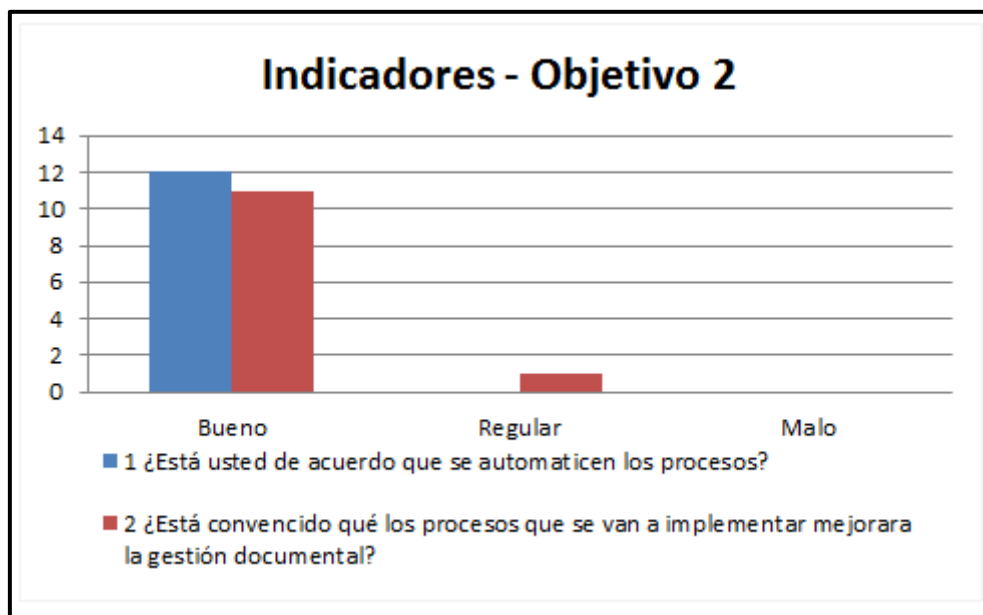


Figura 17. Gráfico de barras respecto a los indicadores del objetivo 2.

Fuente: Elaboración propia (2018).



Como se puede observar según el cuadro 10 y figura 17 se observa un nivel de aprobación bueno (alto) referente al objetivo 2.

### Solución administrativa

Como solución administrativa se crea un cuadro de presupuesto con detalle para el objetivo 2.

Recursos	Notación	Costo por día	Cantidad días	Costo total
Especialistas	Jefe de proyecto	S/. 180.00	28	S/. 5,040.00
	Analista de sistemas	S/. 90.00	28	S/. 2,520.00
	Diseñador web	S/. 68.00	17	S/. 1,156.00
	Total			S/. 8,716.00
Software	Java	S/. 0.00	15	S/. 0.00
	SQL server 2008 R2	S/. 0.00	15	S/. 0.00
	Complemento de Java Dian	S/. 0.00	15	S/. 0.00
	Total			S/. 0.00
Infraestructura	Laptops (uso 6)	S/. 110.00	28	S/. 3,080.00
	Servidor de pruebas	S/. 340.00	28	S/. 9,520.00
	Servidor de base de datos	S/. 0.00	28	S/. 0.00
Total			S/. 12,600.00	
Local para el desarrollo	Oficina	S/. 120.00	28	S/. 3,360.00
	Total			S/. 3,360.00
Otros	Material de oficina	S/. 60.00	28	S/. 1,680.00
	Total			S/. 1,680.00
Presupuesto total				S/. 26,356.00

Cuadro 11. Presupuesto total del objetivo 2.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Cronograma

Para poder plantear de una manera óptima las actividades del objetivo 2 se tuvo que utilizar el diagrama de Gantt por medio del programa Microsoft Project.

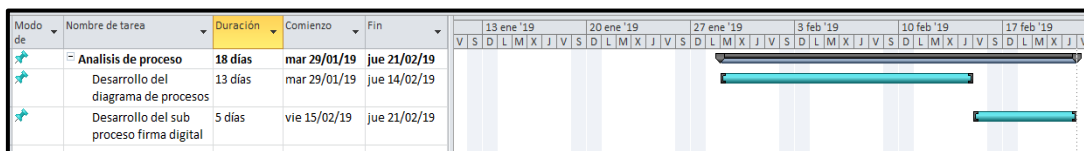


Figura 18. Diagrama de Gantt del objetivo 2.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Evidencia

Acta de conformidad del diagrama de proceso.

ACTA DE CONFORMIDAD	
Lima, 21 de diciembre del 2018	
<p>Mediante la presente se da la conformidad del diagrama realizado para mejorar el proceso de gestión documental de los contratos de los trabajadores de la empresa servicios integrados de limpieza, dejando constancia que el Sr. Paul Marlon Paredes Cabrera propuso la mejora del proceso y con ello se obtuvo un mejor enfoque de los documentos y se aclaró algunas dudas de cómo se debería realizar dicho proceso y como se debería realizar, realizando las explicaciones necesarias de cómo seguir paso a paso dicho proceso para los usuarios del área de recursos humanos.</p>	
Sin otro en particular.	
 Servicios Integrados de Limpieza S.A. Mario Laytynh Barahona Jefe del Departamento de Sistemas (e)	

Figura 19. Acta de conformidad del diagrama de procesos.

Fuente: Elaboración propia (2018).

### 6.7.3 Objetivo 3: Diseñar el prototipo de software que permita tener una mejor gestión documental de los contratos de trabajadores.

#### Plan de actividades

Para poder desarrollar el segundo objetivo de la propuesta el plan de actividades está conformado por 4 fases.

N°	Acciones	Actividades	Fecha inicial	Fecha final	días	Responsable
1	Diseño arquitectónico	Creación del modelo de datos y prototipo de software.	22-02-2018	28-02-2018	5	Analista de sistemas y Jefe de proyecto.
2	Desarrollo de la propuesta	Base de datos y vista del desarrollo culminado.	01-03-2018	09-03-2018	7	Diseñador, Analista de sistemas, Jefe de proyectos y Administrador de base de datos.
3	Revisión y pruebas de la propuesta	Traslado de información, revisión de cualquier contingencia, pruebas necesarias.	10-03-2018	18-03-2018	7	Analista de sistemas, Jefe de proyecto y Administrador de base de datos.
4	Cierre de proyecto	Cumplir con los requerimientos y la documentación cerrada.	19-03-2018	26-03-2018	6	Analista de sistemas y Jefe de proyecto.

Cuadro 12. Plan de actividades del objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Solución técnica

En esta parte se muestra la interacción del usuario y el software propuesto para mejorar el proceso en estudio.

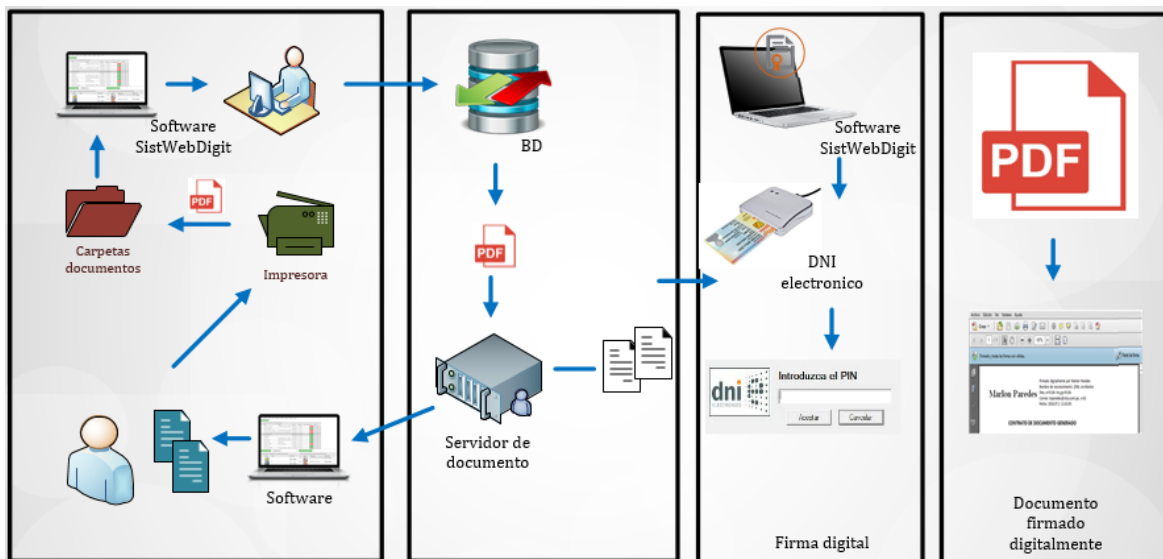
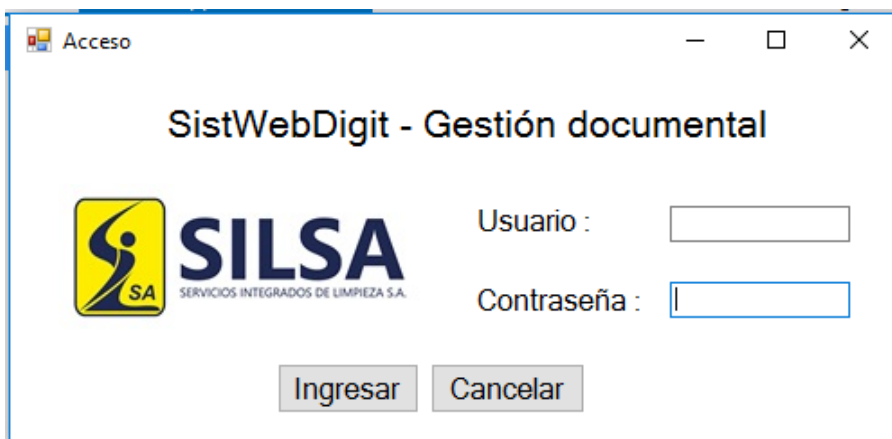


Figura 20. Diagrama arquitectónico.

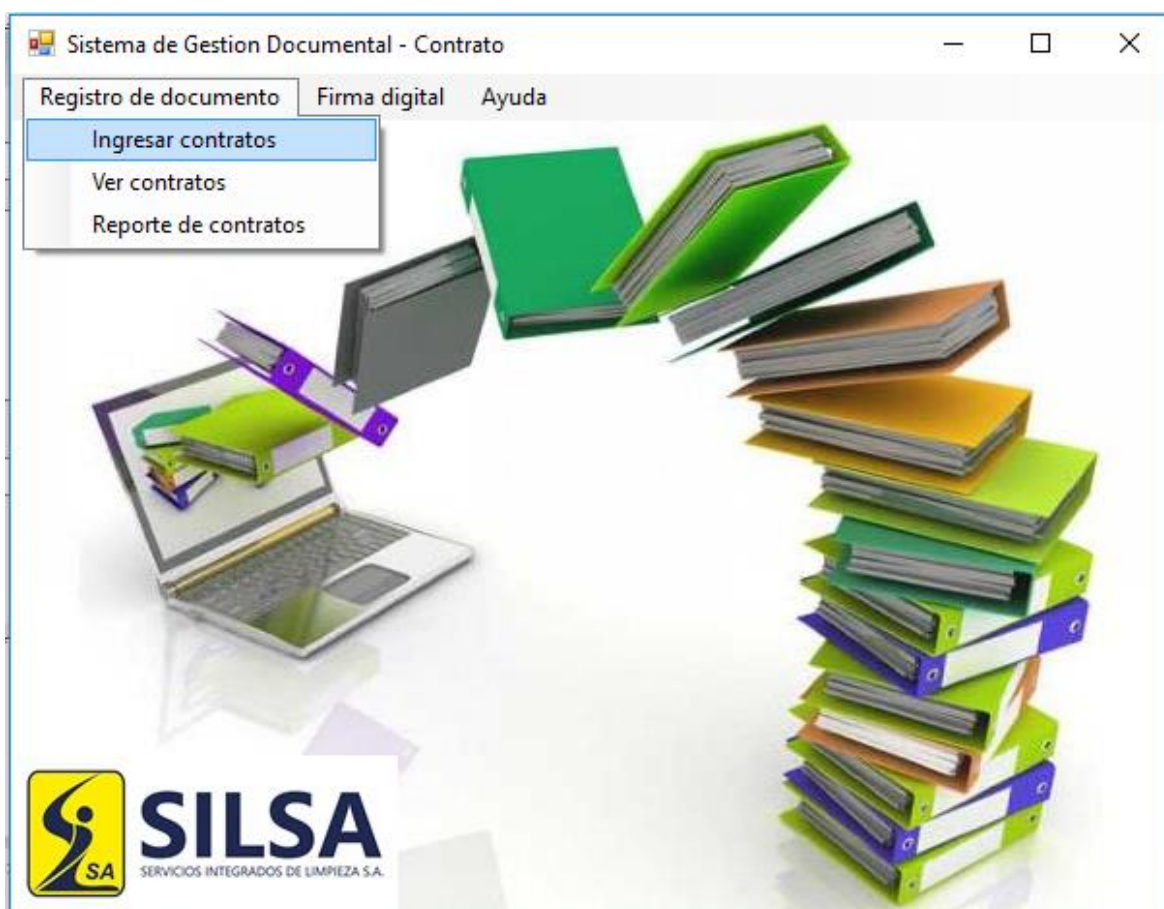
Fuente: Elaboración propia (2018).

## Prototipo



Este prototipo representa el acceso que permitirá el ingreso al sistema de gestión documental el cual se ingresará con un usuario y contraseña.

## Menu



Este prototipo representa el menú de opciones del software que cada una es una tarea distinta que con lleva a realizar el proceso correctamente, las siguientes opciones son, el Ingreso del contrato el cual primero se validara la información del documento y se ingresará los datos que corresponde para la subida del documento al software, también se puede ver los contratos ya registrados en línea, así también se encuentra la opción del reporte de contrato el cual mostrará en qué estado se encuentra cada contrato si ha sido firmado o no, por último y el más importante que es la pestañan donde se podrá firmar digitalmente el contrato.

## Ingreso de contratos

Numero de contrato :

Asunto :

Archivo :

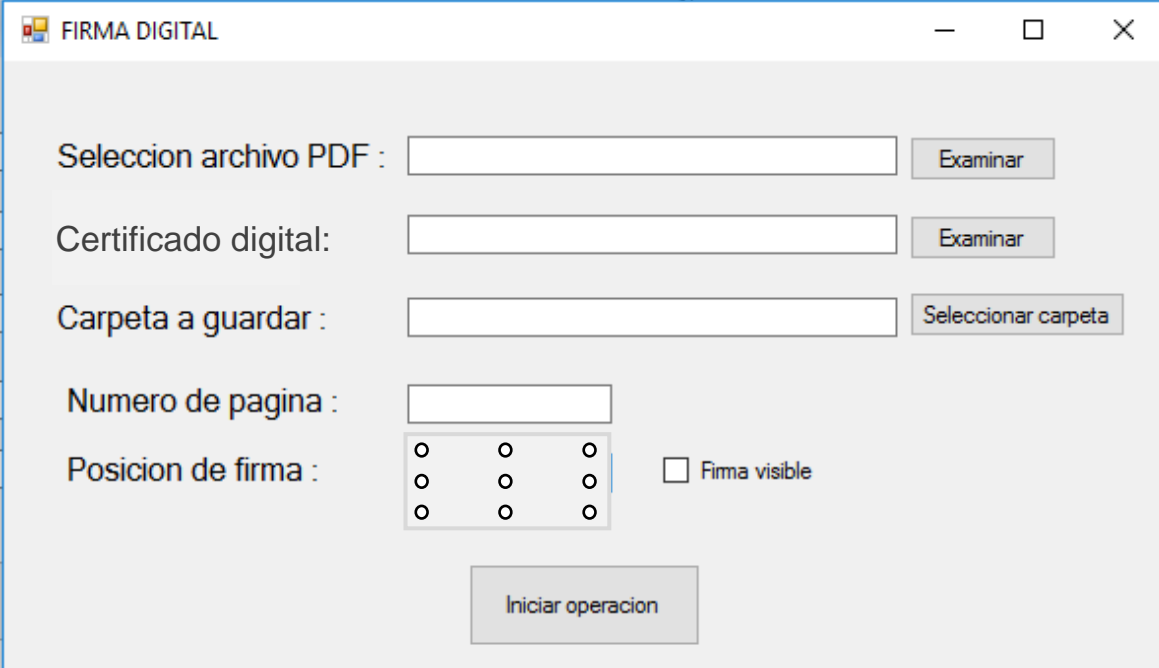
Este prototipo representa el registro del documento de los contratos de los trabajadores el cual se podrá tener en línea para futuras consultas y su firma correspondiente.

## Reporte de contrato

NUMERO	TIPO	ASUNTO	ESTADO
C00001	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA
C00002	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	FIRMADO
C00003	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA
C00004	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA
C00005	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA
C00006	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	FIRMADO
C00007	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA
C00008	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA
C00009	CONTRATO	CONTRATO DE JUAN DE LAS CASAS	ESPERA

Saldrá el reporte general de todos los documentos en línea y se mostraran en estado se encuentran.

## Firmar digitalmente

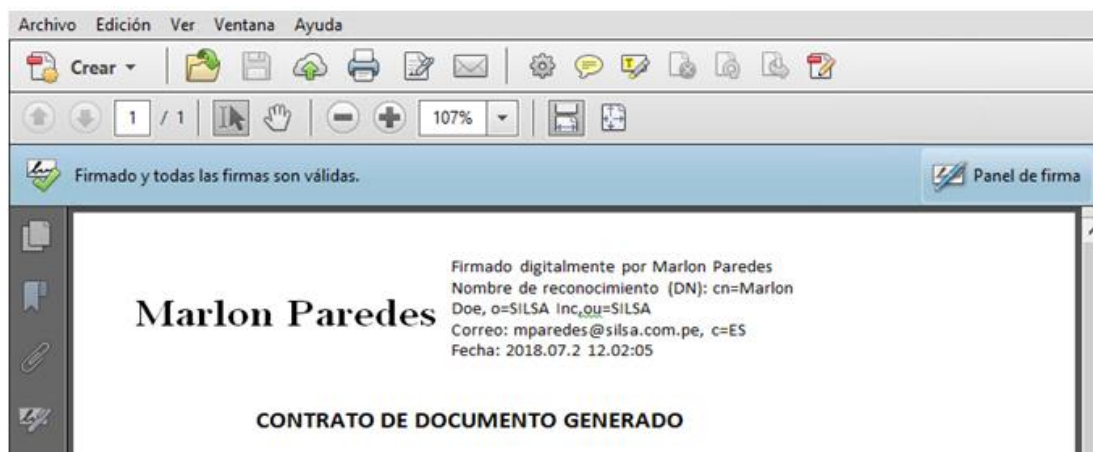


The screenshot shows a window titled "FIRMA DIGITAL" with the following elements:

- Selección archivo PDF :** A text input field followed by an "Examinar" button.
- Certificado digital:** A text input field followed by an "Examinar" button.
- Carpeta a guardar :** A text input field followed by a "Seleccionar carpeta" button.
- Numero de pagina :** A text input field.
- Posición de firma :** A 3x3 grid of radio buttons for selecting the signature position.
- Firma visible**
- Iniciar operación** button at the bottom center.

En este prototipo se realizará la firma con el DNI electrónico.

## Documento firmando digitalmente



Esta ventana representa la firma digital completa del documento generado por el software.

## Indicadores

Para conocer la conformidad respecto al objetivo de diseñar el prototipo de software que permita tener una mejor gestión documental, se plasmó una encuesta a 12 colaboradores de la empresa servicios integrados de limpieza la cual se realizaron 2 preguntas para poder conocer el nivel de aprobación del total de los colaboradores.

Ítem	Pregunta	Bueno	Regular	Malo	%
1	¿Cree usted que el software propuesto optimizará los tiempos?	11	1	0	100
2	¿Cree usted que las funcionalidades del software sean las más óptimas para el proceso?	9	3	0	100

Cuadro 13. Indicadores del objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia (2018).

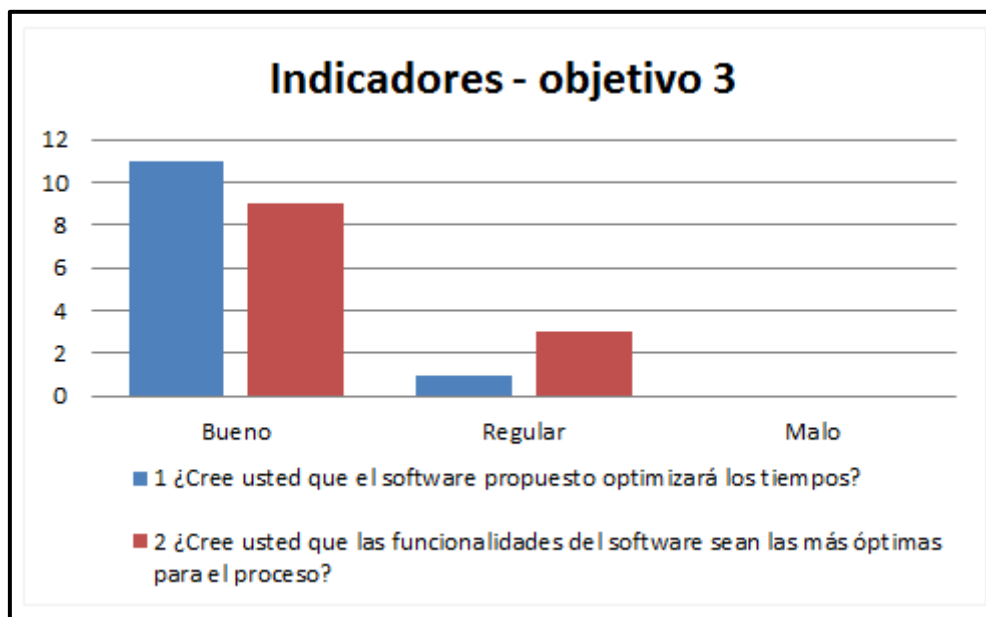


Figura 21. Gráfico de barras respecto a los indicadores del objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia (2018).



Como se puede observar según el cuadro 13 y figura 21 se observa un nivel de aprobación bueno (alto) referente al objetivo 3.

### Solución administrativa

Como solución administrativa se crea un cuadro de presupuesto con detalle para el objetivo 3.

Recursos	Notación	Costo por día	Cantidad días	Costo total
Especialistas	Jefe de proyecto	S/. 180.00	33	S/. 5,940.00
	Analista de sistemas	S/. 90.00	33	S/. 2,970.00
	Admin. Base de datos	S/. 90.00	33	S/. 2,970.00
	Diseñador web	S/. 68.00	25	S/. 1,700.00
	Total			S/. 13,580.00
Software	Java	S/. 0.00	25	S/. 0.00
	SQL server 2008 R2	S/. 0.00	25	S/. 0.00
	Complemento de Java Dian	S/. 0.00	25	S/. 0.00
	Total			S/. 0.00
Infraestructura	Laptops (uso 6)	S/. 110.00	32	S/. 3,520.00
	Servidor de pruebas	S/. 340.00	32	S/. 10,880.00
	Servidor de base de datos	S/. 0.00	32	S/. 0.00
Total			S/. 14,400.00	
Local para el desarrollo	Oficina	S/. 120.00	32	S/. 3,840.00
	Total			S/. 3,840.00
Otros	Material de oficina	S/. 60.00	32	S/. 1,920.00
	Total			S/. 1,920.00
Presupuesto total				S/. 33,740.00

Cuadro 14. Presupuesto total del objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Cronograma

Para poder plantear de una manera óptima las actividades del objetivo 3 se tuvo que utilizar el diagrama de Gantt por medio del programa Microsoft Project.

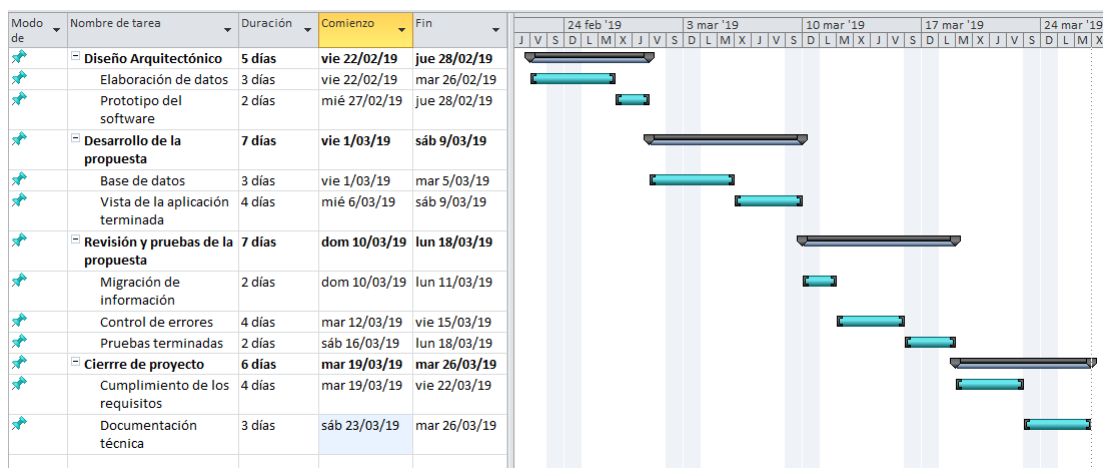


Figura 22. Diagrama de Gantt del objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia (2018).



## **CAPÍTULO VII**

### **DISCUSIÓN**

Para el presente trabajo el objetivo principal fue la creación de un software basado en el lenguaje de programación Java Web que permita la firma digital de documentos electrónicos para la mejora del proceso de gestión documental de los contratos de los trabajadores en la empresa servicios integrados de limpieza, se optó por realizar encuesta a los empleados, con autorización de los altos mandos de la empresa para que esta investigación se pueda realizar sin ningún inconveniente, así mismo gracias a estas encuestas se pudo adquirir toda la información necesaria para poder detectar los problemas que se vienen dando en la empresa y poder sacar las conclusiones correspondientes de los problemas.

El conocimiento de los empleados en base a la sub categoría Información se observa que en la tabla 6 y en la figura 2 la pregunta numero 1 ¿La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso?, el 0.00% del total de los encuestado dice que nunca se encuentra accesible la información por cada usuario, esto es muy negativo para la empresa ya que toda la información de los documentos deberían poder tener acceso los usuarios según el nivel de cargo que posean; en la pregunta numero 2 ¿Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos?, el 0.00% indica que nunca dispone de ningún permiso para poder acceder a la información documental; en la pregunta numero 3 ¿Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental?, el 0.00% afirma que nunca se ha explicado la importancia que tiene la información de los documentos, esto tiene que ser tomado con la importancia del caso ya que viene ser muy delicado el manejo de los documentos de la empresa; en la pregunta numero 4 ¿Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos?, el 0.00% opina que nunca disponen de una forma de poder proteger su información para que se pueda compartir hacia los demás

usuarios, esto preocupa a los gerentes ya que es imprescindible el de poder proteger la información de cada usuario; en la pregunta numero 5 ¿ Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental?, el 20.00% considera que nunca se les explica a cada usuario sobre lo importante que es la integridad de la información de la gestión documental; en la pregunta numero 6 ¿ La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso?, el 2.50% piensa que nunca la información al momento de usarla para cualquier trámite que se pueda realizar. En conclusión la información de la gestión documental la forma de conocer y poder darle a los documentos un buen uso desde tener acceso a ello para poder compartir los documentos hasta saber lo importante que es la documentación para la empresa, así mismo conocer como tener un acceso de poder proteger los documentos para que llegar a tener confianza en poder guardar los documentos en un espacio libre y seguro para el uso de las demás usuarios, por último para la accesibilidad de la información se usa carpetas compartidas que no son muy seguras para la documentación, la seguridad de la información depende de los accesos que se pueda dar por la red pero no existe una zona específica para el tráfico de documentos y de ahí procede la integridad que tiene cada documentos al ser compartido.

La sub categoría recursos que se puede visualizar en tabla 7 y en la figura 3 según la pregunta numero 7 ¿Los equipos de cómputo cuentan con un sistema operativo actualizado?, el 10.00% hace referencia a q nunca las computadoras poseen un SO actualizado, esto quiere decir que pueden estar abierto a problemas y mal funcionamiento que incomodaría el trabajo de los usuario; en la pregunta numero 8 ¿El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios?, el 10.00% dice que nunca la intranet les ha ayudado en sus proceso del día, en respuesta a esta opinión se debería utilizar la intranet como medio de poder subir los diferentes documentos para poder compartirlos de una forma segura hacia

los demás usuarios; en la pregunta numero 9 ¿ Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo?, el 0.00% cuenta que nunca han tenido posesión de un equipo móvil, este problema también va en contra de poder responder rápido o revisar cualquier documento urgente que se tiene que utilizar en caso no se encuentre en la empresa; en la pregunta numero 10 ¿Dispone siempre de internet en su equipo móvil?, el 0.00% nunca tiene datos en su equipo, esto va de la mano con el uso de los correo y las respuestas rápidas ante cualquier documento que se quiera atender por el teléfono con la ayuda del acceso a internet; en la pregunta numero 11 ¿Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas?, el 12.50% explica que nunca dejan de usar los sistemas antiguos por los sistemas nuevos, esto se refiere que son resistente al cambio y no quieren someterse a la mejorar sistemáticamente para el beneficio de la empresa y de todos; la pregunta numero 12 ¿Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día?, el 25.00% opina que nunca publican su información en las carpetas compartidas ya que piensan que no son muy seguras para los documentos que se maneja. En conclusión referente a los recursos de la gestión documental sobre la actualización tecnológica debe ser constante ya que gracias a ello se puede tener un equipo de cómputo seguro y en poder trabajar de una manera más optimas, también sobre la disponibilidad de la documentación que no existe muchos recursos para poder gestionar mejora la gestión documental.

La sub categoría Procesos según la tabla 8 y en la figura numero 4 referente a la pregunta 13 ¿Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa?, el 2.50% dicen que nunca han conocido el proceso de gestión documental, esto genera gran complejidad al realizar el proceso ya que si no se conoce realmente este proceso siempre ocurrirá errores constante que retrasan gran parte del trabajo documental o

cualquier gestión que queramos realizar al momento de generar cualquier gestión referido al proceso; la pregunta numero 14 ¿Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental?, el 92.50% dice que nunca recibe capacitaciones sobre el proceso, esto conlleva a los problemas actuales que se están suscitando en la empresa ya que si no hay interés de poder capacitar sobre ese proceso nunca se llegara a mejorar también; la pregunta numero 15 ¿Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental?, el 92.50% opina que nunca cuentan con un manual que les guie a realizar el proceso de una buena manera es por eso que lo hacen a su modo y es por este motivo que se existe varios motivo por parte de los usuarios hacia el proceso; en la pregunta numero 16 ¿La documentación del proceso de la gestión documental es entendible?, el 0.00% cree que nunca ha entendido el proceso, a este problema se basa al poco interés que se le toma por parte de la empresa; la pregunta numero 17 ¿Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental?, el 2.50% dice que nunca utilizan los controles establecido para la gestión documental gracias a este problema la información se traspapela, se pierde y no se sabe a ciencia cierta si los documentos son completamente legítimos para usarlos; en la pregunta numero 18 ¿Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error?, el 0.00% opina que nunca informan de cualquier error que se de en el proceso de gestión documental y esto es bien importante que se dé ya que gracias a esto se podrá detectar los errores antes que el problema se genere más grande y sea más complicado corregir. El conocimiento del proceso es bien importante ya que gracias a conocer se pude realizar un trabajo correcto que ayude a la empresa a salir adelante, también la documentación siempre es importante para cualquier empresa ya que sin documentación las empresas no podrían trabajar ya que toda empresa depende mucho de su información que tenga para trabajar es por eso que siempre se debe tener un control muy transparente si se refiera a la gestión documental.



La empresa servicios integrados de limpieza desea contar con un software que logra mejorar el proceso de gestión documental, ya que gracias a este sistema se pueda lograr el proceso y la calidad de la información de los documentos, también la seguridad y la confiabilidad de cada uno para que los usuarios se sientan seguro de poder usar y garantizar el mejor trato a los documentos.

Para esto se propone un software que está basado en el lenguaje de programación Jaba Web, con base de datos SQL server 2008 R2 que permita la firma digital de documentos electrónicos para que se agilice y optimice los tiempo de respuesta, de productividad del proceso y poder tener seguro los documentos, así mismo poder visualizarlos en línea y saber en qué estado se encuentran.

El software SistWebDigit, está basado en un lenguaje muy potente y seguro, y es adaptable para cualquier tipo de pantallas y exploradores, es un sistema hecho a medida para el proceso de gestión documental con un valor agregado que es la firma digital de documentos electrónicos que gracias a esta opción los usuarios (Gerente) podrán tener acceso desde donde estén para poder firmar cualquier documento que se necesite en el momento, también este sistema será muy intuitivo en su manejo para que sea amigable para los usuarios que lo utilicen, cada documento será escaneado y subido a un repositorio el cual permitirá conocer el estado que encuentra el documento y que área lo tiene por revisar; así mismo tener la información de diferentes documentos a la mano para cualquier uso posterior que se dé, por otro lado la información está segura, se podrá observar que personas has editado, reemplazado o han actualizado cualquier documento, tiene un reporte de total de los documentos en espera y cancelados.

**CAPÍTULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 8.1 Conclusiones

- Primero:** Se propuso la creación de un software como solución basado en el lenguaje de programación Java Web que permita la firma digital de documentos con el cual ayudará a la mejora de la gestión documental de los contratos de trabajadores, permitiendo la automatización del proceso, que existe un control verdadero de los documentos y no tener información obsoleta que pueda hacer que los usuario puedan cometer errores constantemente, así mismo la firma digital que permitirá la firma de documentos desde el lugar donde se encuentren.
- Segundo:** Se basó el diagnostico en un estudio cuantitativo y cualitativo que se trabajó de la mano con la ayuda de los empleados que permitieron que se le pueda encuestar y entrevistar el cual nos ayudó a detectar el problema verdadero de la investigación y así poder brindarle una solución real al problema en sí.
- Tercero:** Se trabajó con categorías, subcategorías e indicadores los cuales se pudo conceptualizar con la ayuda de artículos y tesis encontrados, así mismo nos ayudó a conocer más sobre el tema de investigación y andarnos cuenta que este tema es muy rico en su información y valiosa para cada empresa.
- Cuarto:** Se planteó un diseño según las necesidades y los diferentes requisitos de los usuarios, apoyándonos para el diseño la creación del diagrama arquitectónico y diagrama de procesos, de esta manera corregir los errores del proceso de la gestión documental.

## 8.2 Sugerencias

- Primero:** Establecer la propuesta en la empresa para lograr obtener la mejora de la gestión documental de los contratos de trabajadores y así poder lograr conseguir un mejor trato para los documentos y no se logre perder nada, también poder gestionar más rápido y con seguridad cada documentos el cual ayudará agilizar el proceso.
- Segundo:** Conocer sobre las ventajas de este software que genera ante el proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores, la facilidad de uso e intuición que se pueda dar a favor de los usuario, saber cuándo y en donde esta cada documento, saber en qué estado se encuentra dicho documento.
- Tercero:** Poder investigar y conocer sobre la gestión documental en cualquier empresa nos ayuda saber más sobre las herramientas y metodologías que utilizan cada empresa para controlar y solucionar los diferentes problemas que sobre salen en la información de la documentación y poder concientizar sobre la importancia de los documentos de cada empresa.
- Cuarto:** Poder mejorar y optimizar los tiempos por parte de cada usuario ante cualquier eventualidad que se presente en la generación de la documentación esto podrá ayudar siempre en el proceso de la gestión documental de los contratos de trabajadores.

## **CAPÍTULO IX**

## **REFERENCIAS**

- Adriazola A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile*. (Tesis para optar al Grado de Magíster en Procesamiento y Gestión de la Información). Pontifica Universidad Católica de Chile, Chile.
- Ángeles M. (2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *Revista Internacional del Conocimiento y la tecnología*; 2(1).  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794>.
- Bastidas J. (2016). *Sobre Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en ingeniería de sistemas con mención en gerencia de tecnología de información y comunicación). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bertoglio O. (1993) *Introducción a la teoría general de sistemas*. Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile. Chile. Recuperado de:  
[http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion\\_\\_Teoria\\_General\\_Sistemas\\_\(Oscar\\_Johansen\).pdf](http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion__Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf) Extraído el 7 de Setiembre del 2018.
- Borrell G. (2006). Control de versiones. *Revista guillen Borrell nogueras*. España. Recuperado de <https://torroja.dmt.upm.es/media/files/cversiones.pdf> extraído el 7 de setiembre del 2018.
- Cabanaconza P. (2016). *Sobre Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos -Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Cerillo A. (2018) El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos* 10.24965. <https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=download&path%5B%5D=10515&path%5B%5D=11260>
- Contreras F. y Forero F. (2005). *Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas*. (Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas). Colombia, Pontificia Universidad Javeriana.
- Codina L. (1995) Teoría de recuperación de información: modelos fundamentales y aplicaciones a la gestión documental. *Revista Internacional Científica y Profesional*.1386-6710. [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/teora\\_de\\_recuperacin\\_de\\_informacin\\_modelos\\_fundamentales\\_y\\_aplicaciones\\_a\\_la\\_gestin\\_documental.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/teora_de_recuperacin_de_informacin_modelos_fundamentales_y_aplicaciones_a_la_gestin_documental.html).
- Correa M. (2008) *Fundamentos de la teoría de la información*. Medellín: ITM.
- De Dios R., Cano A., García O. y Raposo M. (2015). Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*; 23(3): 260-272. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf>.
- De Nazaret L., Arrieta B. y Meza R. (2010) La holística y las líneas de investigación en la toma de decisiones ético – transformacionales. *Revista Omnia* 1315-8556. <http://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf>

- .Escobedo S. (2003) Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística 1409-469X. *Revista Electrónica de Historia*. <http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf>.
- Font O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas*. (Tesis para optar el título de Doctor). Universidad de Granada, España.
- Font O., Ruiz A. y Mena M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Revista Española de Documentación Científica*; 34: 573-598. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846>.
- Fernández L. (2001) *Gestión Documental*. IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Venezuela. Recuperado de: <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.
- Fernández M. y Ponjuán G. (2008) Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Descriptores en ciencias de la salud* [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18\\_1\\_08/aci07708.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm).
- Farfán R. (2009) *La sociología comprensiva como un capítulo de la historia de la sociología..* Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/262441110\\_La\\_sociologia\\_comprendiva\\_como\\_un\\_capitulo\\_de\\_la\\_historia\\_de\\_la\\_sociologia](https://www.researchgate.net/publication/262441110_La_sociologia_comprendiva_como_un_capitulo_de_la_historia_de_la_sociologia) Extraído el 7 de Setiembre del 2018.



García W. (2008). *Implementación de firma digital en una plataforma de comercio electrónico*. (Tesis para optar el título de Ingeniero Informático) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Gutiérrez N. (2004) *Teoría y práctica archivista IV*. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=ciHVAzaGeToC&pg=PA61&lpg=PA61&dq=teor%C3%ADa+de+las+tres+edades+de+los+documentos+Wyffels&source=bl&ots=-LdZCIuscG&sig=XDDsItfL1upqKGOSEtNRI\\_agWqc&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQvqq4x5\\_dAhVLtIMKHdkoAwIQ6AEwA3oEACcQAQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ciHVAzaGeToC&pg=PA61&lpg=PA61&dq=teor%C3%ADa+de+las+tres+edades+de+los+documentos+Wyffels&source=bl&ots=-LdZCIuscG&sig=XDDsItfL1upqKGOSEtNRI_agWqc&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQvqq4x5_dAhVLtIMKHdkoAwIQ6AEwA3oEACcQAQ#v=onepage&q&f=false) Extraído el 7 de Setiembre del 2018.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Higa T. (2017). *Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción*. (Tesina para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Hurtado J. (2000) *Metodología de la Investigación Holística*. Venezuela.

Ley 594 (2000) *Por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*. Congreso de Colombia. Colombia. Recuperado de: [http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia\\_ley\\_594\\_04\\_07\\_2000\\_spa\\_orof.pdf](http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_ley_594_04_07_2000_spa_orof.pdf) Extraído el 7 de Setiembre del 2018.

Marcial N. y Liberato A. (2014). *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Proser* (Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático). Pontificia Universidad Católica de Perú, Perú.

- Martelo R., Madera J. y Betín A. (2014). *Software para la gestión documental, un componente modular del sistema de gestión de la información*. Información Tecnológica; 26(2): 129-134. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf>.
- Medina M., Borboa M. y Rodríguez J. (2013) *Enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. España. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.
- Méndez C (2011). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/324262554/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CARLOS-MENDEZ-1-pdf> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.
- Moyano J. (2015) *Gestión documental en un marco de transparencia y reutilización de la información*. *revista catalana d'arxivista*. <https://arxiv.org/abs/1507.02222>
- Moscoso J. (2018). *Sobre el Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Norma Internacional ISO 15489-1:2001 (E) (2001) *Información y documentación - Gestión de documento - Parte 1: Generalidades*. Extraído de:

[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf) Extraído el 7 de Setiembre del 2018.

Ponjuán G. y Fernández M. (2008) Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Revista ECIMED* 18(1).  
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.

Rodríguez Y., Castellanos A. y Ramírez 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. Cuba.* <http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>  
Extraído el 7 de Setiembre del 2018.

Ruiz M (2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *Revista Internacional de gestión del Conocimiento y la Tecnología.*  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794> Extraído el 7 de Septiembre del 2018.

Sommerville I. (2011) *Ingeniería de software* .México. Pearson.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la investigación:		
Planteamiento de la investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema	Objetivos generales	
¿Cómo mejorar la gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, Lima 2018?	<p>Proponer una solución de tecnología de información para mejorar el proceso de gestión documental de los contratos de trabajadores en la empresa Servicios Integrado de Limpieza, Lima 2018.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <hr/> <p>Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, lima 2018.</p> <hr/> <p>Conceptualizar las categorías y subcategorías sobre gestión documental y otras categorías emergentes.</p> <hr/> <p>Diseñar la propuesta de solución de tecnología de información.</p> <hr/> <p>Validar los instrumentos de investigación y propuesta de tecnológica de información a través de juicios de expertos y la propuesta de solución tecnológica.</p>	Para la evaluación del problema se acudió a la investigación holística proyectiva como solución de un problema; mejorando la gestión documental de los contratos de trabajadores, se podrá tener una información confiable y verídica para poder gestionar sin ningún problema cada tramite que se realice
Método		
	Sintagma	Enfoque
	Holístico	Mixto
		Tipo, nivel y métodos
		Proyectiva, comprensivo, inductivo deductivo
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas y instrumentos	Análisis de datos
Población: 43	Técnica cuantitativa: Encuesta	Análisis descriptivo (diagnostico cuantitativo, diagnostico cualitativo)
Muestra: -	Instrumento: Cuestionario	
Unidades informantes:	Técnica cualitativa: Entrevista	
Colaboradores y Directivos	Instrumento: Guía de entrevista	Triangulación (diagnostico final)

**Anexo 2: Instrumento cuantitativo**
**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA  
SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA**

**INSTRUCCIÓN:** Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la apreciación de la Gestión Documental que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( )                      Femenino ( )

Edad: 25-30 años ( ) 30-35 años ( ) 35 a más ( )

Nivel de estudios: Técnico ( ) Universitario ( ) Magister ( ) Doctor ( )

Condición de Contrato: Nombrado ( )                      Contratado ( )

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA INFORMACIÓN					
1	¿La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso?	1	2	3	4	5
2	¿Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos?	1	2	3	4	5
3	¿Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental?	1	2	3	4	5
4	¿Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos?	1	2	3	4	5

5	¿Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental?	1	2	3	4	5
6	¿La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA RECURSOS</b>						
7	¿Los equipos de cómputo cuentan con un sistema operativo actualizado?	1	2	3	4	5
8	¿El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios?	1	2	3	4	5
9	¿Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Dispone siempre de internet en su equipo móvil?	1	2	3	4	5
11	¿Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas?	1	2	3	4	5
12	¿Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA PROCESOS</b>						
13	¿Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental?	1	2	3	4	5
15	¿Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental?	1	2	3	4	5
16	¿La documentación del proceso de la gestión documental es entendible?	1	2	3	4	5
17	¿Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental?	1	2	3	4	5
18	¿Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error?	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Instrumento cualitativo

#### Ficha de entrevista para evaluar el proceso de gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Dispone de la información de la gestión documental de una manera rápida y fácil que le permita atender lo más rápido posible cada eventualidad que suceda en la empresa?, Explique
2	¿Capacitan al personal respecto a la importancia de la seguridad e integridad de la información de la gestión documental?, Explique
3	¿Dispone de los recursos tecnológicos necesarios para poder gestionar la gestión documental?, Explique
4	¿Cuenta con un sistema que le permita trabajar sin ningún problema la gestión documental?, Explique
5	¿Capacitan al personal sobre el proceso de gestión documental?, Explique
6	¿La documentación del proceso del control de la gestión documental es entendible?, Explique

Observaciones

.....
.....
.....

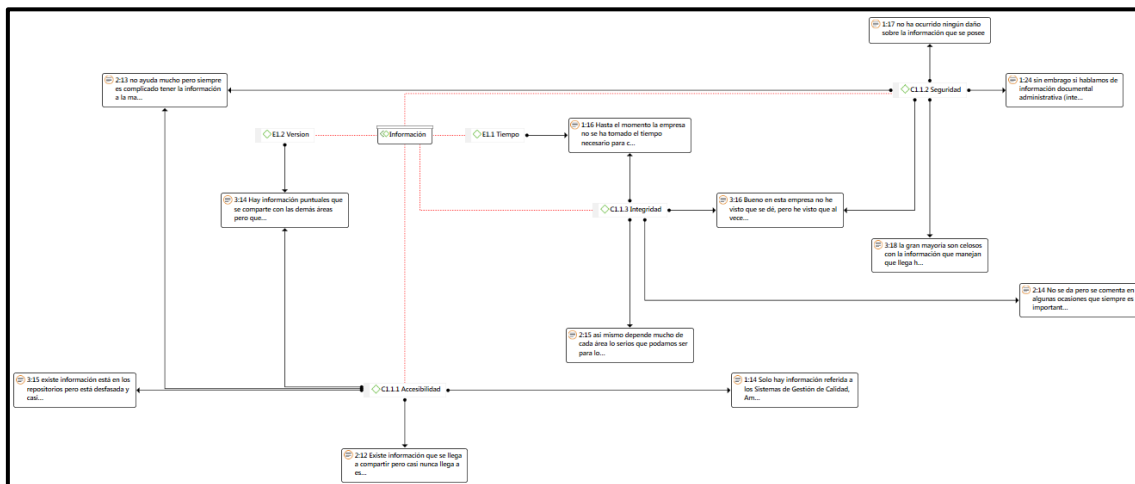


**Anexo 4: Base de datos (Instrumento cuantitativo)**

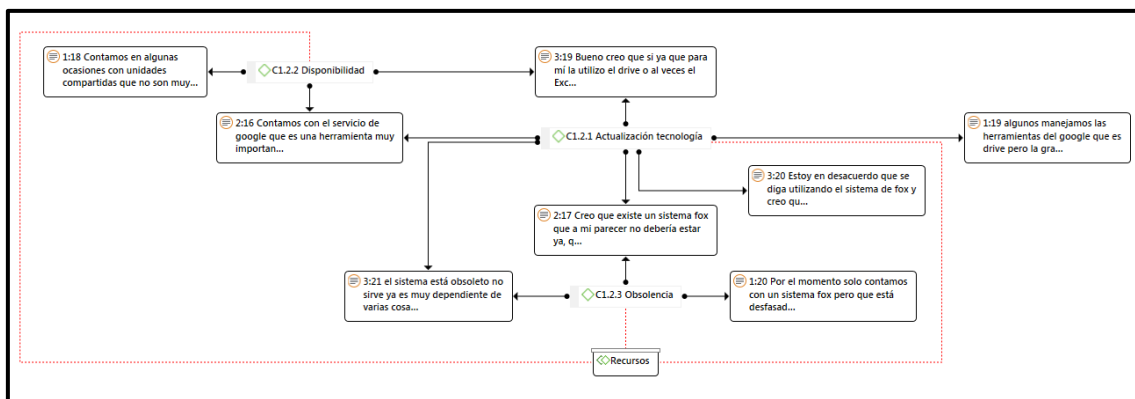
#	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	2	2	2	4	1	4	4	2	5	5	2	3	1	1	1	2	5	5
E2	4	3	4	3	3	2	4	2	5	2	4	2	2	1	1	2	3	5
E3	2	4	3	4	2	4	1	2	5	2	4	1	4	1	1	3	5	5
E4	2	2	3	2	3	2	4	2	5	3	2	4	4	1	2	4	1	5
E5	2	4	3	4	1	4	2	1	5	5	4	2	5	1	1	3	4	5
E6	4	3	4	4	2	2	2	2	5	4	2	2	4	1	1	3	3	5
E7	5	2	4	4	2	4	3	2	5	2	1	2	3	2	1	3	5	5
E8	4	4	2	3	2	2	2	2	5	5	4	1	4	1	1	3	2	3
E9	2	5	4	4	2	2	2	3	5	5	1	2	5	1	1	3	4	5
E10	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	1	3	1	1	4	4	5
E11	4	3	3	3	1	2	1	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5
E12	2	4	4	4	3	4	2	1	5	4	1	1	5	2	1	3	5	5
E13	5	2	4	3	2	1	5	2	5	4	2	3	2	1	1	3	3	5
E14	2	5	3	4	2	3	2	2	5	4	1	1	4	1	1	3	4	5
E15	4	2	3	3	3	2	1	2	5	4	4	4	5	1	1	3	3	5
E16	4	3	4	4	3	4	5	2	3	2	1	2	4	1	1	3	2	3
E17	3	5	3	3	1	2	5	2	5	4	2	2	3	1	2	4	4	5
E18	2	2	5	4	3	4	2	2	5	4	2	2	3	1	1	3	3	5
E19	4	4	3	4	2	5	5	1	5	3	4	2	3	1	1	3	4	5
E20	4	4	4	3	2	4	2	2	5	4	2	1	3	1	1	4	3	5
E21	2	2	3	4	3	2	1	2	5	4	3	4	4	1	1	3	4	3
E22	5	4	4	3	3	5	4	2	3	4	3	3	3	1	1	3	4	5
E23	5	2	5	4	2	5	5	2	5	4	2	4	5	1	1	4	3	5
E24	2	4	3	3	3	2	2	2	5	4	3	1	3	1	1	3	4	5
E25	5	2	4	3	2	5	4	2	5	3	4	2	4	1	1	4	3	5
E26	3	4	3	4	3	5	5	2	5	4	4	4	5	2	1	3	5	5
E27	2	2	4	3	3	2	2	2	5	4	2	3	4	1	1	3	3	5
E28	2	5	4	4	2	5	4	3	5	4	3	1	3	1	1	4	3	5
E29	4	2	3	3	1	5	5	1	5	4	4	2	3	1	1	3	4	5
E30	2	5	5	3	3	2	2	4	5	3	2	2	5	1	1	3	4	5
E31	5	4	3	4	3	2	4	2	5	4	3	2	4	1	1	4	3	5
E32	2	2	4	4	1	5	2	2	5	4	2	1	3	1	1	3	4	5
E33	4	4	3	3	4	2	4	3	5	3	2	2	4	1	1	3	3	5
E34	5	2	4	4	2	5	4	2	5	4	3	3	3	1	1	4	4	5
E35	2	5	4	4	2	2	2	4	5	4	3	4	4	1	1	3	3	5
E36	5	2	4	3	1	5	4	2	5	3	2	2	3	1	1	3	3	5
E37	2	5	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	1	1	3	4	5
E38	4	5	3	4	2	2	4	2	5	4	3	2	4	1	1	3	4	5
E39	2	5	4	3	3	4	4	2	5	4	2	2	3	1	1	4	3	5
E40	2	4	3	4	1	2	2	2	5	3	5	1	3	1	1	3	3	5

## Anexo 5: Grupo de redes

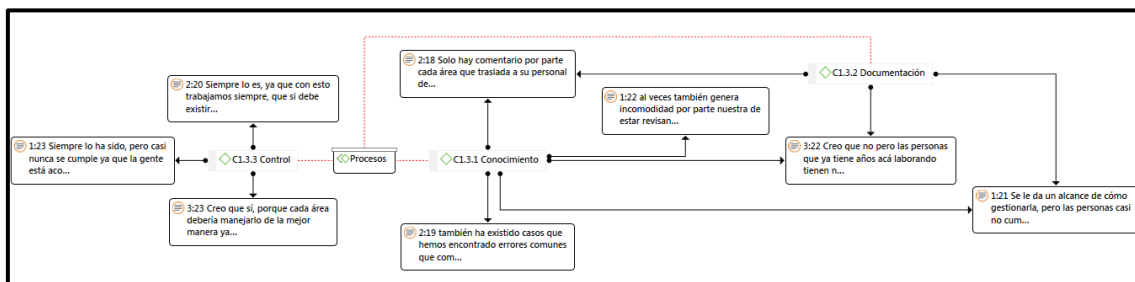
### Sub categoría Información



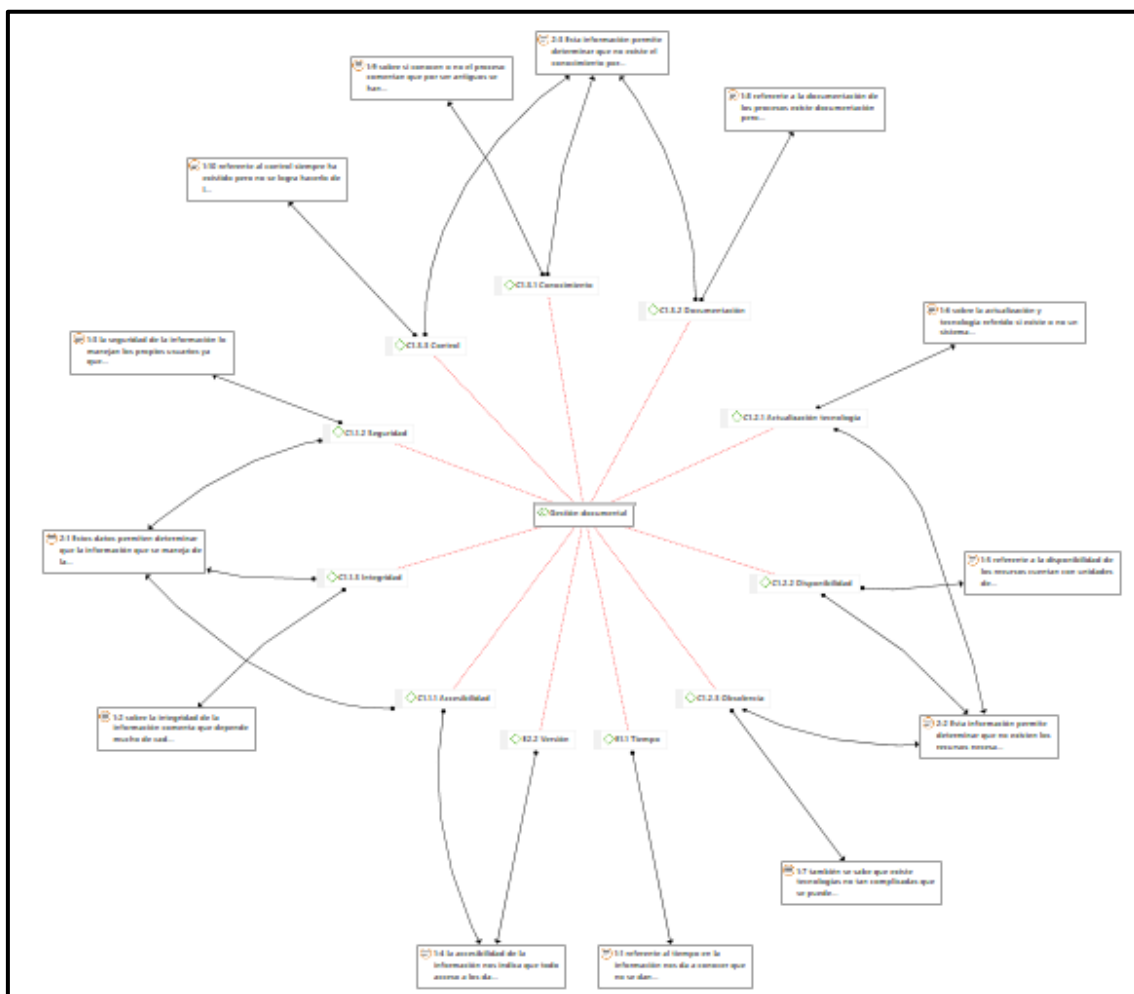
### Subcategoría recursos



### Subcategoría procesos



## Grafico general (mixta)



**Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Mónica Díaz Restrepo..... Identificado con DNI Nro. 01537647..... Especialista en Ings. de Sistemas Actualmente laboro en Univ. Part. N. Wiener ubicado en Av. P. Thoms.....procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA / INFORMACIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso?				✓				✓				✓				✓		
2	¿Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos?				✓				✓				✓				✓		
3	¿Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental?				✓				✓				✓				✓		
4	¿Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos?				✓				✓				✓				✓		
5	¿Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental?				✓				✓				✓				✓		

Nro.	DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 1: INFORMACIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
6	¿La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso?				/				/				/				/		
DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 2: RECURSOS																			
7	¿Los equipos de computo cuentan con un sistema operativo actualizado?				/				/				/				/		
8	¿El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios?				/				/				/				/		
9	¿Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo?				/				/				/				/		
10	¿Dispone siempre de internet en su equipo móvil?				/				/				/				/		
11	¿Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas?				/				/				/				/		
12	¿Usa usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día?				/				/				/				/		
DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 3: PROCESOS																			
13	¿Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa?				/				/				/				/		
14	¿Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental?				/				/				/				/		
15	¿Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental?				/				/				/				/		
16	¿La documentación del proceso de la gestión documental es entendible?				/				/				/				/		
17	¿Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental?				/				/				/				/		

Nros.	DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 3: PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje				Sugerencias											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
18	¿Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error?				✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:  
Observaciones:

1. Debe de añadir ..... Dimensiones/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo,

  
Firma

Fecha: 17/10/2018

CMI: 09557647

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Joel María Visumaga Agüero... identificado con DNI Nro. 10192315... Especialista en Zool. de Sistemática... Actualmente laboro en UNIVERSIDAD N.W. ubicado en LIMA... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFORMACIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso?				X				X				X				X		
2	¿Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos?				X				X				X				X		
3	¿Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental?				X				X				X				X		
4	¿Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos?				X				X				X				X		
5	¿Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental?				X				X				X				X		



Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFORMACIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
6	¿La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso?				X				X				X				X				
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: RECURSOS																					
7	¿Los equipos de computo cuentan con un sistema operativo actualizado?				X				X				X				X				
8	¿El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios?				X				X				X				X				
9	¿Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo?				X				X				X				X				
10	¿Dispone siempre de internet en su equipo móvil?				X				X				X				X				
11	¿Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas?				X				X				X				X				
12	¿Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día?				X				X				X				X				
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROCESOS																					
13	¿Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa?				X				X				X				X				
14	¿Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental?				X				X				X				X				
15	¿Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental?				X				X				X				X				
16	¿La documentación del proceso de la gestión documental es entendible?				X				X				X				X				
17	¿Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental?				X				X				X				X				



Nro.	DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 3: PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
18	¿Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error?				X				X				X				X				

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir ..... Dimensiones/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional!
2. Debe añadir ..... Items en la dimensiones/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional!
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo.

  
Firma

Fecha: 11-05-2018

CVI: 10152315

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Walter Chávez Aguado..... identificado con DNI Nro. 09731479..... Especialista en Ing. de Sistemas..... Actualmente laboro en UNA. SPY. S. R.L. ubicado en Av. E. Aguirre..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN/ SUB CATEGORÍA 1: INFORMACIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	¿La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso?			/				/				/				/							
2	¿Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos?	/				/				/				/									
3	¿Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental?	/				/				/				/									
4	¿Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos?			/				/				/				/							
5	¿Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental?			/				/				/				/							

*[Firma]*

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFORMACIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
6	¿La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso?			/				/				/				/			
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: RECURSOS																			
7	¿Los equipos de computo cuentan con un sistema operativo actualizado?	/				/				/				/					
8	¿El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios?		/				/				/				/				
9	¿Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo?	/				/				/				/					
10	¿Dispone siempre de internet en su equipo móvil?	/				/				/				/					
11	¿Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas?	/				/				/				/					
12	¿Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día?			/				/				/				/			
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROCESOS																			
13	¿Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa?			/				/				/				/			
14	¿Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental?			/				/				/				/			
15	¿Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental?			/				/				/				/			
16	¿La documentación del proceso de la gestión documental es entendible?			/				/				/				/			
17	¿Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental?			/				/				/				/			

Nro.	DIMENSION / SUB CATEGORÍA 3: PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
18	¿Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error?				/				/				/				/		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:  
Observaciones:

1. Debe de añadir ..... Dimensión/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ..... Items en la dimensión/sub categoría ..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;

  
Firma  
DNI: 69731774

Fecha: 17/10/2018

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo: <u>MARIO LEYDAN BARRAHONA</u>			
identificado con (DNI)	<u>49257505</u>	con título profesional en	<u>TIC COMPUTACION E INGENIERIA</u>
el máximo grado académico alcanzado es	<u>BACHILLER</u>	especialista en	<u>TECNOLOGIAS INF</u>
laboro en la	<u>EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A.</u>		
desempeñandome como	<u>JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION</u>		
procedo a revisar la propuesta otorgada	<u>SOFTWARE SISTEMAS DE GESTION QUE PERMITA LA FIRMA DIGITAL DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS</u>		
que tiene como objetivo	<u>PROPONER UN SOFTWARE DE GESTION DOCUMENTAL BASADO EN CLOUD QUE PERMITA LA FIRMA DIGITAL DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS</u>		

Evaluación				
N°	Indicadores	Si	No	Suplemento
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	X		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	X		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	X		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		
8.	La propuesta incluye la solución técnico-administrativa.	X		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	X		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	X		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

Fácil

Mejor

Regular

Es todo cuanto informo:

**Servicios Integrados de Limpieza S.A.**



Mario Leydan Barahona  
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

Firma y sello

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Vº: JOEL VISUZZAGA AGUIERO			
Identificado con DNI	10192315	con título profesional en	ING. DE SISTEMAS E INF.
el máximo grado académico alcanzado es	DOCTOR	especialista en	
labora en la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER			
desempeñándose como DOCENTE			
presenta a revisar la propuesta titulada SOFTWARE SISTEMAS DE QUE PERMITA LA			
FIJETA DIGITAL DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS			
que tiene como objetivo RESPONDER UN SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL BASADO			
EN UNA WEB QUE PERMITA LA FJETA DIGITAL DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS			

### Evaluación

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	<input checked="" type="checkbox"/>		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPI)	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	<input checked="" type="checkbox"/>		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

Factible

Mejora

Replantear

En todo cuanto informo:

  
 Joel VisuZZaga Aguiero

**Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa**





### Anexo 9: Evidencias de la propuesta

Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	ene '19	20 ene '19	27 ene '19	3 feb '19	10 feb '19	17 feb '19	24 feb '19	3 mar '19	10 mar '19	17 mar '19					
					M	J	S	L	X	V	D	M	J	S	L	X	V	D	M
✈	Estudio previo de la propuesta	5 días	mar 15/01/19	dom 20/01/19															
✈	Análisis de requerimientos	6 días	lun 21/01/19	lun 28/01/19															
✈	<b>Análisis de proceso</b>	<b>18 días</b>	<b>mar 29/01/19</b>	<b>jue 21/02/19</b>															
✈	Desarrollo del diagrama de procesos	13 días	mar 29/01/19	jue 14/02/19															
✈	Desarrollo del sub proceso firma digital	5 días	vie 15/02/19	jue 21/02/19															
✈	<b>Diseño Arquitectónico</b>	<b>5 días</b>	<b>vie 22/02/19</b>	<b>jue 28/02/19</b>															
✈	Elaboración de datos	3 días	vie 22/02/19	mar 26/02/19															
✈	Prototipo del software	2 días	mié 27/02/19	jue 28/02/19															
✈	<b>Desarrollo de la propuesta</b>	<b>7 días</b>	<b>vie 1/03/19</b>	<b>sáb 9/03/19</b>															
✈	Base de datos	3 días	vie 1/03/19	mar 5/03/19															
✈	Vista de la aplicación terminada	4 días	mié 6/03/19	sáb 9/03/19															
✈	<b>Revisión y pruebas de la propuesta</b>	<b>7 días</b>	<b>dom 10/03/19</b>	<b>lun 18/03/19</b>															
✈	Migración de información	2 días	dom 10/03/19	lun 11/03/19															
✈	Control de errores	4 días	mar 12/03/19	vie 15/03/19															
✈	Pruebas terminadas	2 días	sáb 16/03/19	lun 18/03/19															
✈	<b>Cierre de proyecto</b>	<b>6 días</b>	<b>mar 19/03/19</b>	<b>mar 26/03/19</b>															
✈	Cumplimiento de los requisitos	4 días	mar 19/03/19	vie 22/03/19															
✈	Documentación técnica	3 días	sáb 23/03/19	mar 26/03/19															

## Acta de Constitución del proyecto (Project Charter)

### A. Información General

Nombre del proyecto:	Desarrollo de un software en Java Web, con motor de base datos SQL server 2008 R2 y utilizando la firma digital de documentos electrónicos.	Fecha de Preparación:	15 de Octubre del 2018
Patrocinador:	Palestra S.R.L.	Fecha de Modificación:	15 de Octubre del 2018
Preparado por:	Wilver Villalobos	Autorizado por:	Gerente general

### B. Descripción del producto o servicio del proyecto

En el siguiente proyecto se propone desarrollar un software basado en el lenguaje Java Web, con motor de base de datos SQL server 2008 R2, complementado con la firma digital de documentos electrónicos para poder lograr optimizar el proceso de la gestión documental, lograr conocer el proceso para su buen y evitar complicaciones en el futuro y llegar a tener datos verdaderos que se pueda utilizar sin temor.

### C. Alineamiento del proyecto

Objetivos de la organización	Propósito del proyecto
Determinar los requerimientos del software basado en el lenguaje Java Web que permita la firma digital de documentos electrónicos.	Mejorar la gestión documental en la gestión documental en la empresa.
Diseñar el modelo de procesos de la gestión documental.	Automatizar los procesos para poder agilizar el proceso de gestión documental.
Diseñar el modelo arquitectónico y los prototipos del software SistWebDigit.	Generar el diagrama de procesos la de firma digital para poder realizar la firma de documento desde cualquier lugar.

### D. Objetivos del proyecto

Costo El costo aproximado del proyecto.
Plazo Para el cálculo del proyecto se consideró un aproximado de 3 meses.
Calidad Se utilizaron lenguaje de programación Java Web y base de datos SQL server 2008 R2.

**Anexo 10: Artículo de investigación**



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Software SistWebDigit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018.**

**AUTOR**

Br. Paredes Cabrera, Paul Marlon  
marlon.systems2014@gmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingeniería de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y Ambiental

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## I. Introducción

Hablando de la tecnología, ya no viene hacer un lujo poseerla para todos, ya que en la actualidad se ha convertido en un componente demasiado importante tanto en el nivel de empresa y personal, vivimos en un netamente globalizado que todos nos hemos vuelto dependientes de la tecnología, las empresas tienen que ser rápidas en cada uno de sus procesos que posee, la tecnología ha logrado resolver totalmente los problemas y las barreras de cada empresa utilizando sistemas inteligentes que se adaptan perfectamente a cada necesidad que se pueda dar en las empresas. En este trabajo que logro investigar a fondo posee como primordial propuesta de solución el mejorar la gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza. Por otro lado se logran obtener categorías y subcategorías que nos muestran los problemas que se viene dando en la empresa es por eso que se tuvo que dar

una solución con la ayuda de la creación de un software SistWebDigit en el cual agilizará el proceso y ganarán tiempo en favor de la empresa.

La presente investigación está basada en un plan de propuesta, un modelo y un software basado en la solución del problema dado, así mismo este tema de estudio se enfoca en un sintagma holístico, es de tipo proyectiva, posee un enfoque mixto y un método inductivo-deductivo, para poder llegar a analizar la información se pudo realizar utilizando el método de la triangulación de los datos.

## II. Método

Sobre este método que es inductivo-deductivo deja que las particulares certezas contenidas en las universales se vuelvan claras. Así mismo desde las situaciones totales se lleguen a reconocer conceptos particulares incluidos explícitamente en la contexto global (Méndez, 2011).

### III. Resultados

#### Gestión documental de la empresa SILSA

**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de la sub categoría Información*

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La información de la gestión documental se encuentra accesible según su nivel de acceso	0	0.00%	18	45.00%	2	5.00%	12	30.00%	8	20.00%
2. Dispone de los permisos necesarios para acceder a la información de los documentos	0	0.00%	15	37.50%	4	10.00%	12	30.00%	9	22.50%
3. Se le explica la importancia de la seguridad de la información sobre gestión documental	0	0.00%	2	5.00%	18	45.00%	17	42.50%	3	7.50%
4. Dispone usted como conservar de forma segura la información de los documentos	0	0.00%	1	2.50%	16	40.00%	23	57.50%	0	0.00%
5. Se le explica la importancia de la integridad de la información de la gestión documental	8	20.00%	15	37.50%	15	37.50%	2	5.00%	0	0.00%
6. La integridad de la información de la gestión documental es confiable para su uso	1	2.50%	17	42.50%	1	2.50%	10	25.00%	11	27.50%

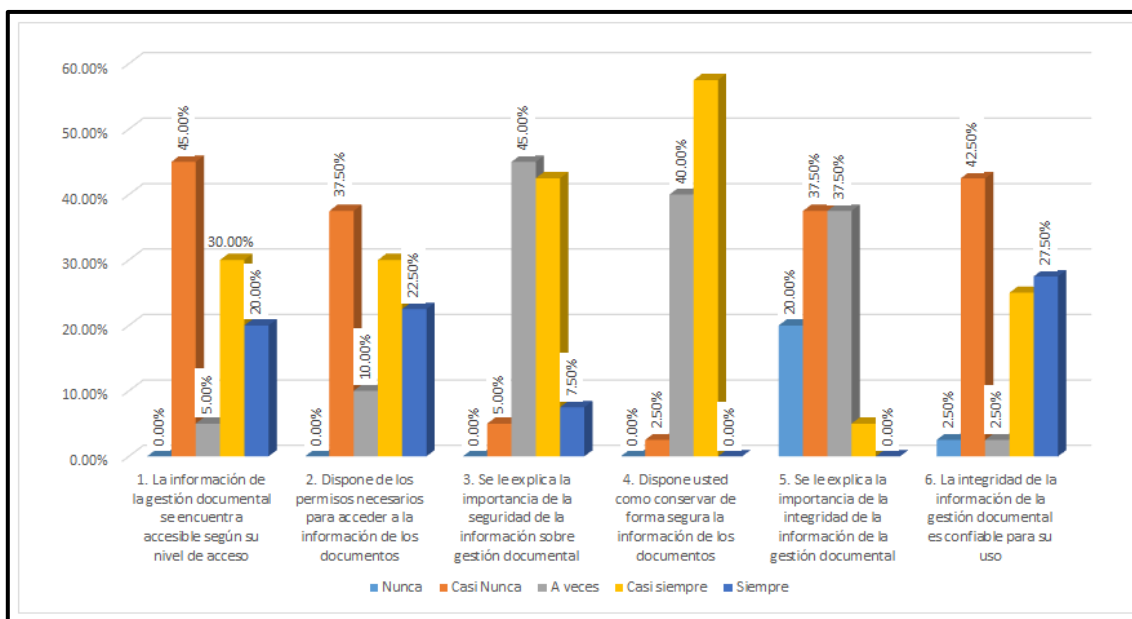


Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Información.

Fuente: Elaboración propia (2018).

## Interpretación

En la tabla 1 y figura 1 se observa que predomina el valor casi nunca en las preguntas 1, 2, 5 y 6, en una segunda instancia predomina la escala a veces en la pregunta 3 y por último en la pregunta 4 predomina la escala casi siempre en el mismo grupo de preguntas de la subcategoría información. Estos datos permiten determinar que la información que se maneja de la gestión documental no es segura, no es confiable y no existen los medios apropiados para acceder a ellos o compartirla.

**Tabla 2***Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Recursos*

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. Los equipos de cómputo cuentan con un sistema operativo actualizado	4	10.00%	15	37.50%	1	2.50%	13	32.50%	7	17.50%
8. El uso de la intranet le ayuda en sus procesos diarios	4	10.00%	30	75.00%	4	10.00%	2	5.00%	0	0.00%
9. Dispone de un equipo móvil en su centro de trabajo	0	0.00%	0	0.00%	3	7.50%	1	2.50%	36	90.00%
10. Dispone siempre de internet en su equipo móvil	0	0.00%	5	12.50%	8	20.00%	23	57.50%	4	10.00%
11. Dejan de usar algunos sistemas informáticos por implementación de nuevos sistemas	5	12.50%	15	37.50%	9	22.50%	10	25.00%	1	2.50%
12. Usted publica la información en las unidades compartidas de toda la documentación que genere en el día	10	25.00%	17	42.50%	5	12.50%	8	20.00%	0	0.00%

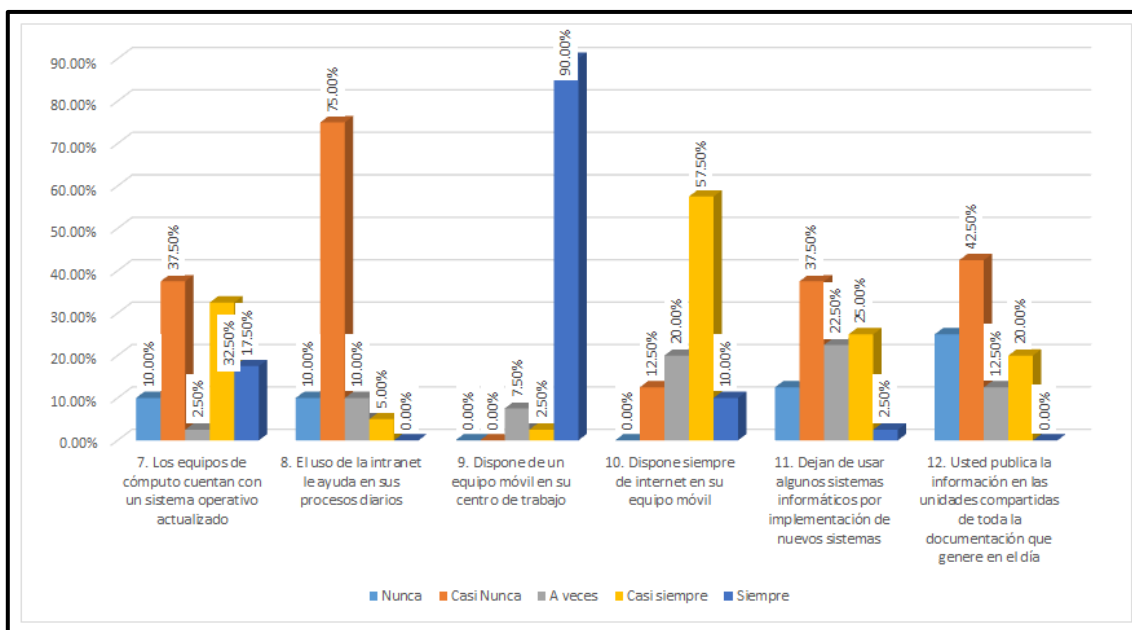


Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Recursos.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En la tabla 2 y figura 2 se observa que predomina el valor casi nunca en las preguntas 7, 8, 11 y 12, en una segunda instancia predomina la escala casi siempre en la pregunta 10 y por último en la pregunta 9 predomina la escala siempre en el mismo grupo de preguntas de la sub categoría recursos. Esta información permite determinar que no existen los recursos necesarios para poder manejar de una mejor manera la gestión documental para la empresa, que casi nunca logran compartir su información para los demás y cuando se requiere obtener información de las otras áreas no se sabe si es la correcta o está desfasada.



**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Procesos.*

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Conoce usted como se realiza el proceso de gestión documental en la empresa	1	2.50%	2	5.00%	17	42.50%	13	32.50%	7	17.50%
14. Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental	37	92.50%	3	7.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
15. Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental	37	92.50%	3	7.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
16. La documentación del proceso de la gestión documental es entendible	0	0.00%	2	5.00%	28	70.00%	10	25.00%	0	0.00%
17. Se utilizan los controles establecidos sobre la gestión documental	1	2.50%	2	5.00%	17	42.50%	15	37.50%	5	12.50%
18. Informa usted de inmediato sobre el proceso de gestión documental cuando ocurre un error	0	0.00%	0	0.00%	3	7.50%	0	0.00%	37	92.50%

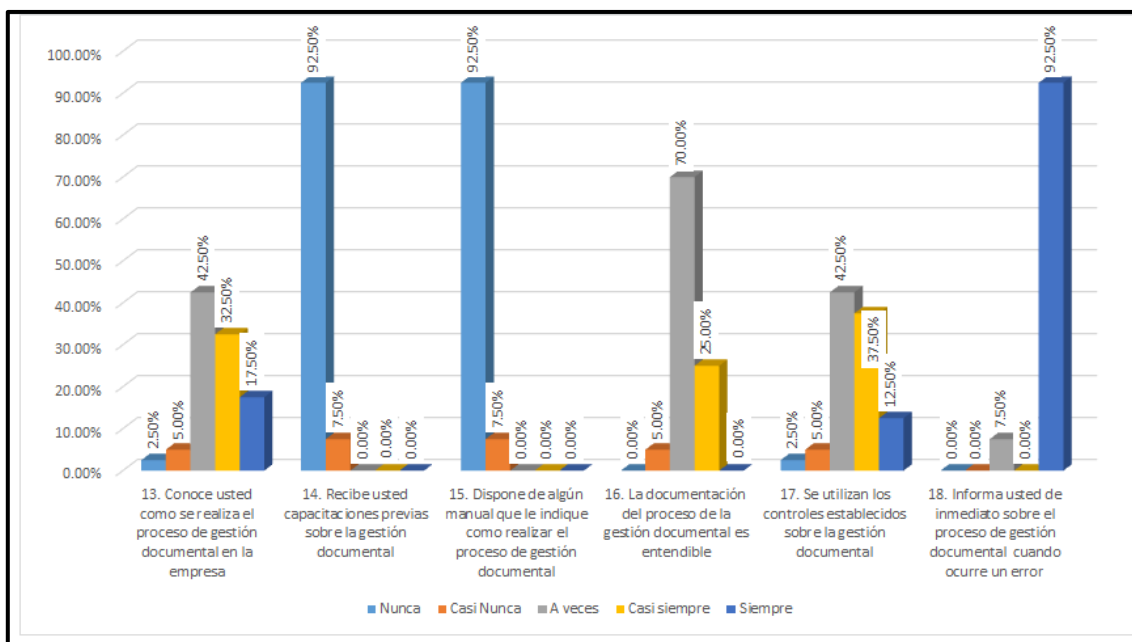


Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la subcategoría Procesos.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En la tabla 3 y figura 3 se observa que predomina el valor a veces en las preguntas 13, 16 y 17, en una segunda instancia predomina la escala nunca en las preguntas 14 y 15, por último en la pregunta 18 predomina la escala siempre en el mismo grupo de preguntas de la sub categoría procesos. Esta información permite determinar que no existe el conocimiento por parte de los usuarios de los procesos establecidos por la empresa y que también no hay un control que se realice sobre ello para dar un mejor manejo sobre la gestión documental, así mismo no existe ningún documento que se pueda revisar para poder corregir los errores que comete en el proceso.

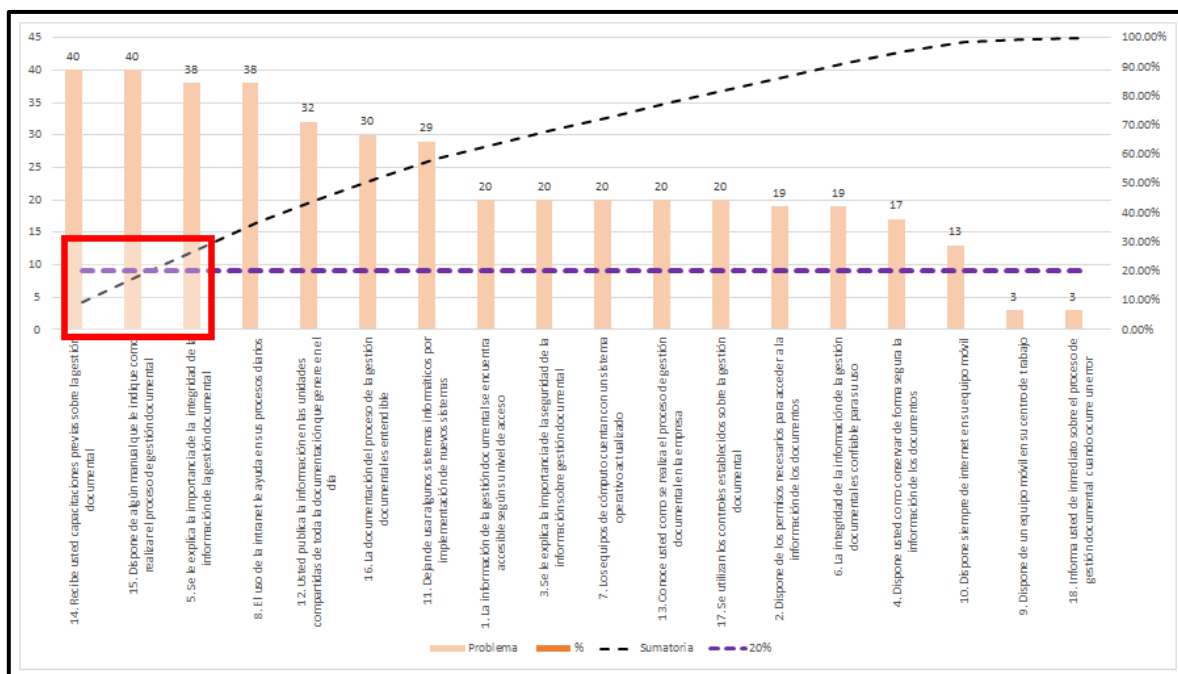


Figura 4. Pareto de la categoría Gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza.

Fuente: Elaboración propia (2018).

En el análisis de Pareto, se determinó a través de la tabla 7 y figura 5 que la pregunta 14. *Recibe usted capacitaciones previas sobre la gestión documental*, perteneciente a la subcategoría procesos, es uno de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja el poco conocimiento que existe sobre los procesos que deberían dar sobre la gestión documental que se da en la empresa en estudio. Con respecto al otro punto crítico, se consolidó la pregunta 15. *Dispone de algún manual que le indique como realizar el proceso de gestión documental*, de la subcategoría procesos, esto permite analizar la documentación que se maneja si es entendible para las personas que lo deben usar, que sea entendible y práctico para su uso. Finalmente, el último aspecto crítico se refleja en la pregunta 5. *Se explica la*

*importancia de la integridad de la información de la gestión documental*, de la subcategoría información, siendo el problema la integridad e importancia de la información que maneja cada área en sí, ya que la información que se comparte no es la misma que se tiene en su poder.

### **Análisis cualitativo**

#### **Análisis de la subcategoría información**

Según el entrevistado referente al tiempo en la información nos da a conocer que no se dan las capacitaciones necesarias sobre la gestión documental; así mismo sobre la integridad de la información comenta que depende mucho de cada área el manejo de su propia información y también lo manejan con mucha cautela y delicadeza los datos que logran dar a las demás áreas para que no se logre dar ninguna información falsa; por otro la seguridad de la información lo manejan los propios usuarios ya que son celosos con los datos que manejas y depende de cada uno que tan seguro puede ser; por otro lado la accesibilidad de la información nos indica que todo acceso a

los datos está bloqueado y necesariamente le solicita permisos y no existe información sobre gestión documental y lo poco que logra compartir está desfasada y no sabemos en qué versión esta si es la actual o una antigua.

#### **Análisis de la subcategoría recursos**

Según el entrevistado referente a la disponibilidad de los recursos cuentan con unidades de red y el servicio de Google drive pero esta última opción el personal no lo llega a usar por falta de conocimiento y no querer también exponer sus archivos a otras personas; por otro lado sobre la actualización y tecnología referido si existe o no un sistemas de gestión documental, hay pero está hecho en un lenguaje antiguo y

desfasado no se ha logrado actualizar o mejorar ese sistema por eso mismo se deja de usarlo y es por eso que ocurren los problemas para los documentos que se generan; también se sabe que existe tecnologías no tan complicadas que se puede utilizar para llevar un mejor control sobre la gestión documental y no usar ya sistemas obsoletos que no sirven y más bien retrasan el trabajo de los usuarios.

#### **Análisis de la subcategoría procesos**

Según el entrevistado referente a la documentación de los procesos existe documentación pero no se logra seguir los pasos del proceso referente a la gestión documental; así mismo sobre si conocen o no el proceso comentan que por ser antiguos se han acostumbrado a los que ellos siempre hacen y hasta el momento no ha pasado nada un, pero sobre esta tema se dice que han encontrado errores comunes que hacen perder el tiempo

estando revisando una y otra vez el documento generado para que no se genere inconveniente ante un cualquier eventualidad; por otro lado referente al control siempre ha existido pero no se logra hacerlo de la mejor manera si existe u ocurren un pequeños problema tratan de minimizarlo y poder pasar el documento lo más rápido posible así tenga o no errores simples, así mismo cada área debería cuidar y trabajar mejor el control de sus documento para que facilite a cada una de las áreas el trabajo.

#### **IV. Discusión**

Para el presente trabajo el objetivo principal fue la creación de un software basado en el lenguaje de programación Java Web que permita la firma digital de documentos electrónicos para la mejora del proceso de gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza, se optó por realizar encuesta a los

empleados, con autorización de los altos mandos de la empresa para que esta investigación se pueda realizar sin ningún inconveniente, así mismo gracias a estas encuestas se pudo adquirir toda la información necesaria para poder detectar los problemas que se vienen dando en la empresa y poder sacar las conclusiones correspondientes de los problemas.

La empresa servicios integrados de limpieza desea contar con un software que logra mejorar el proceso de gestión documental, ya que gracias a este sistema se pueda lograr el proceso y la calidad de la información de los documentos, también la seguridad y la confiabilidad de cada uno para que los usuarios se sientan seguros de poder usar y garantizar el mejor trato a los documentos.

Para esto se propone un software que está basado en el lenguaje de programación

Java Web, con base de datos SQL server 2008 R2 que permita la firma digital de documentos electrónicos para que se agilice y optimice los tiempos de respuesta, de productividad del proceso y poder tener seguros los documentos, así mismo poder visualizarlos en línea y saber en qué estado se encuentran.

El software SistWebDigit, está basado en un lenguaje muy potente y seguro, y es adaptable para cualquier tipo de pantallas y exploradores, es un sistema hecho a medida para el proceso de gestión documental con un valor agregado que es la firma digital de documentos electrónicos que gracias a esta opción los usuarios (Gerente) podrán tener acceso desde donde estén para poder firmar cualquier documento que se necesite en el momento, también este sistema será muy intuitivo en su manejo para que sea amigable para los usuarios que lo utilicen, cada documento será escaneado y subido

a un repositorio el cual permitirá conocer el estado que encuentra el documento y que área lo tiene por revisar; así mismo tener la información de diferentes documentos a la mano para cualquier uso posterior que se dé, por otro lado la

información está segura, se podrá observar que personas has editado, reemplazado o han actualizado cualquier documento, tiene un reporte de total de los documentos en espera y cancelados.

## V. Referencias

Adriazola A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile*.

(Tesis para optar al Grado de Magíster en Procesamiento y Gestión de la Información). Pontifica Universidad Católica de Chile, Chile.

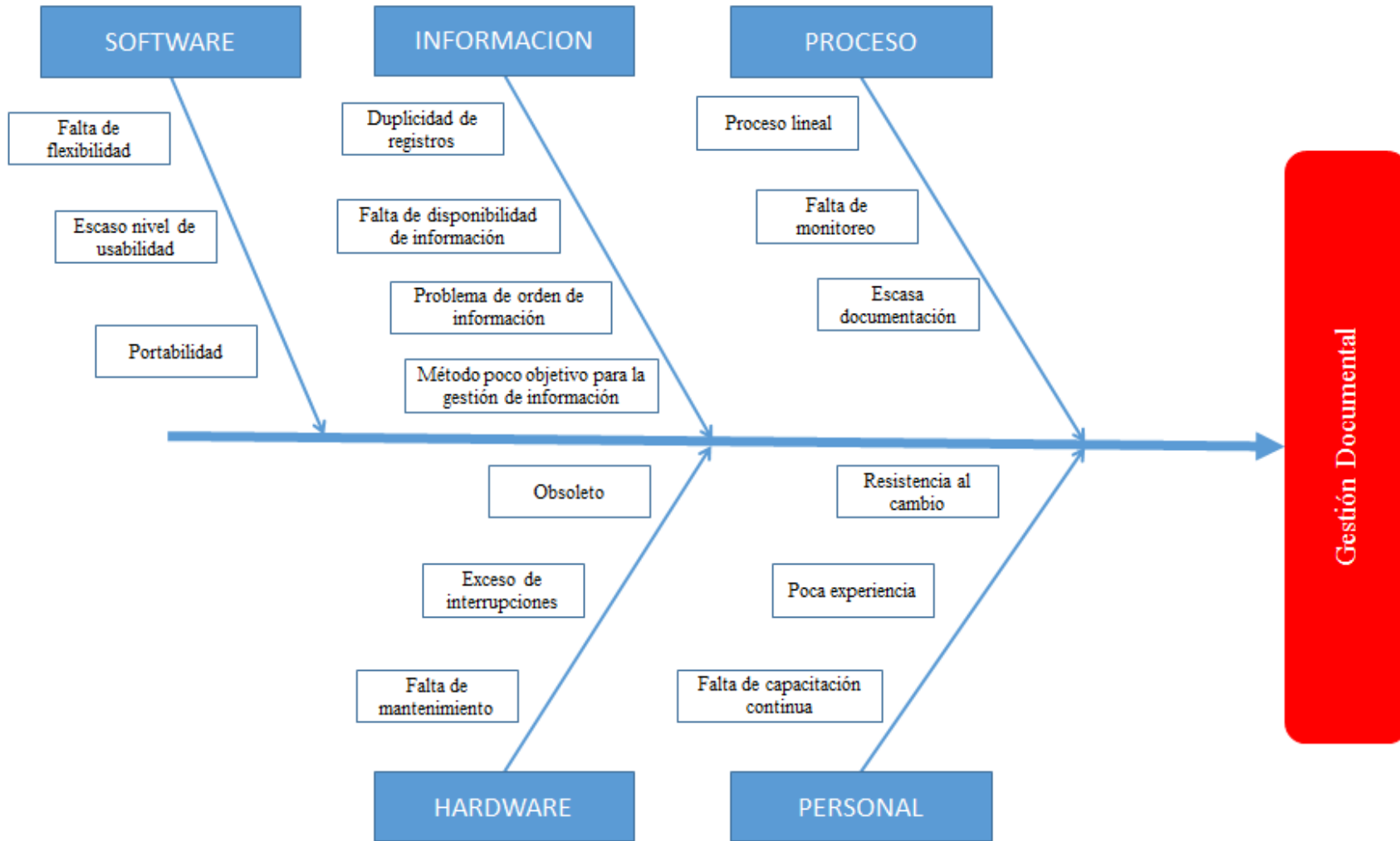
Ángeles M. (2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano.

*Revista Internacional del Conocimiento y la tecnología*; 2(1).  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794>.

Bastidas J. (2016). *Sobre Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en ingeniería de sistemas con mención en gerencia de tecnología de información y comunicación). Universidad Nacional del Centro del Perú.

**Anexo 11: Matrices de trabajo**

**Matriz de causa efecto para definir el problema**





## Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría General de Sistemas	Bertoglio O.	<p>Bertoglio (1993) Indica que la Teoría General de Sistemas se basa en dos enfoques:</p> <p>El primer enfoque es observar al universo empírico y escoger ciertos fenómenos generales que se encuentran en las diferentes disciplinas y tratar de construir un modelo teórico que sea relevante para esos fenómenos. Este método, en vez de estudiar sistema tras sistema, considera un conjunto de todos los sistemas concebibles y busca reducirlo a un conjunto de un tamaño más razonable (p.25).</p> <p>Un segundo enfoque posible para la teoría general de sistemas es ordenar los campos empíricos en una jerarquía de acuerdo con la complejidad de la organización de sus individuos básicos o unidades de conducta y tratar de desarrollar un nivel de abstracción apropiado a cada uno de ellos. Este es un enfoque más sistemático que el anterior y conduce a lo que se ha denominado un sistema de sistemas (p. 27).</p>	<p>La teoría general de sistemas se basa en dos enfoques:</p> <p>Uno de los enfoques es estudiar al espacio empírico y seleccionar aquellos fenómenos comunes que están en las distintas especialidades y preferir crear un guía hipotética que sea notable a aquellos prodigios, y no aplicar sistema tras sistema, hace referencia a un grupo del total de los software racionales e investiga disminuirlo a un grupo de un capacidad más justo y el otro enfoque viable para la teoría general de sistemas es organizar los campos empíricos en un rango según la dificultad de la empresa de sus personas básicas o unidades de comportamiento y acordar implementar un nivel de abstracción adecuado a cada uno de ellos (Bertoglio, 1993).</p>	<p>Para esta investigación es fundamental aplicar esta teoría ya que guarda relación con el área de investigación de estudio y nos muestra como nuestra vida se relaciona con pequeños sistemas que nos ayudan y facilitan mucho nuestra labor diaria.</p>	<p>Bertoglio O. (1993) Introducción a la teoría general de sistemas. Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile. Chile. Recuperado de: <a href="http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion_Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf">http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion_Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf</a>. Extraído el 7 de Setiembre del 2018.</p>	<p><a href="http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion_Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf">http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion_Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf</a></p>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Teoría de Recuperación de Información	Codina L.	Codina (1995) Indica que la Teoría de Recuperación de Información estudia el desarrollo de modelos conceptuales, tales como identificar y representar necesidades de información, identificar y representar el conocimiento de contenido del documento, seleccionar los documentos más relevantes y mostrarlos al usuario; con el objetivo de facilitar no solo su adecuada comprensión, sino también para facilitar su automatización mediante el uso de ordenadores, desde que los ordenadores se utilizan en documentación las operaciones de recuperación de información forman el núcleo de la cadena documental, siendo además aquí donde adquieren sentido (en gestión de información cognitiva, es decir, de información cultural, científica o técnica), y no, en cambio, en la gestión de datos o de documentos administrativos. Por este motivo, aunque la recuperación de información es un campo interdisciplinar en el que intervienen matemáticos, informáticos, psicólogos, documentalistas, etc., su identificación con la Documentación y la Biblioteconomía es mayor que con otras ciencias o profesiones (párr.5).	La Teoría de Recuperación de Información estudia el progreso de modelos conceptuales, con la finalidad de proporcionar no únicamente su apropiado juicio, así mismo para permitir su sistematización sobre el uso de computadoras, por otro lado las maquinas se utilizan en expediente las acciones de recuperación de información constituyen el foco del enlace documental, asimismo aquí donde adquieren sentido, y no en cambio en el servicio de datos o de legajos administrativos, no obstante la recuperación de información es un campo interdisciplinario en el cual intervienen informáticos, matemáticos, psicólogos, documentalistas (Codina, 1995).	En la presente investigación es necesario aplicar esta teoría ya que es fundamental para la investigación para poder desarrollar de una buena manera la problemática que se presenta, esta teoría es usada para seleccionar los documentos más relevantes y mostrarlos al usuario y también poder automatizarlo para su mejor uso.	Codina L. (1995) Teoría de recuperación de información: modelos fundamentales y aplicaciones a la gestión documental. Universidad Pompeu Fabra. España. Recuperado de: <a href="http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/teora_de_recuperacin_de_informacion_modelos_fundamentales_y_aplicaciones_a_la_gestin_documental.html">http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/teora_de_recuperacin_de_informacion_modelos_fundamentales_y_aplicaciones_a_la_gestin_documental.html</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/teora_de_recuperacin_de_informacion_modelos_fundamentales_y_aplicaciones_a_la_gestin_documental.html">http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/teora_de_recuperacin_de_informacion_modelos_fundamentales_y_aplicaciones_a_la_gestin_documental.html</a>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Teoría del ciclo vital de los documentos	Gutiérrez N.	Gutiérrez (2004) Indica que la Teoría del ciclo vital de los documentos concluye que ha sido aceptada de forma generalizada no solo porque analiza el proceso completo del flujo documental de una manera integral sino también por su importancia práctica para el funcionamiento de todos los sistemas de gestión y tratamiento de los documentos (p. 65).	Indica que el ciclo vital de los documentos concluye que ha sido aceptada de manera generalizada no solo porque analiza la causa completa del flujo documental de una manera completa asimismo por su importancia práctica de su actividad de todos los software de gestión y tratamiento de los documentos (Gutiérrez, 2004).	La presente investigación será necesario utilizar esta teoría ya que es importante porque ayudara a dar un mejor funcionamiento a la gestión de documentos.	Gutiérrez N. (2004) Teoría y práctica archivista IV. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=ciHVZAzaGeToC&amp;pg=PA61&amp;lpg=PA61&amp;dq=teor%C3%ADa+de+las+tres+edades+de+los+documentos+Wyffels&amp;source=bl&amp;ots=-LdZCIuscG&amp;sig=XDDsItfL1upqKGOSEtNRl_agWqc&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=2ahUKewjQvqq4x5_dAhVLtIMKHdkoAwIQ6AEwA3oEAcQAQ#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ciHVZAzaGeToC&amp;pg=PA61&amp;lpg=PA61&amp;dq=teor%C3%ADa+de+las+tres+edades+de+los+documentos+Wyffels&amp;source=bl&amp;ots=-LdZCIuscG&amp;sig=XDDsItfL1upqKGOSEtNRl_agWqc&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=2ahUKewjQvqq4x5_dAhVLtIMKHdkoAwIQ6AEwA3oEAcQAQ#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ciHVZAzaGeToC&amp;pg=PA61&amp;lpg=PA61&amp;dq=teor%C3%ADa+de+las+tres+edades+de+los+documentos+Wyffels&amp;source=bl&amp;ots=-LdZCIuscG&amp;sig=XDDsItfL1upqKGOSEtNRl_agWqc&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=2ahUKewjQvqq4x5_dAhVLtIMKHdkoAwIQ6AEwA3oEAcQAQ#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ciHVZAzaGeToC&amp;pg=PA61&amp;lpg=PA61&amp;dq=teor%C3%ADa+de+las+tres+edades+de+los+documentos+Wyffels&amp;source=bl&amp;ots=-LdZCIuscG&amp;sig=XDDsItfL1upqKGOSEtNRl_agWqc&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=2ahUKewjQvqq4x5_dAhVLtIMKHdkoAwIQ6AEwA3oEAcQAQ#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Teoría de la información	Correa M.	Correa (2008) Indica que la teoría de la información es la ciencia que trata la información como un recurso que puede ser medido, convertido a símbolos y transmitido de un lugar a otro por medio de un canal. En general, la teoría de la información considera los soportes y los símbolos que permiten la transmisión. No considera la información misma en su significado ni su verdad (pág. 27).	Esta teoría hace referencia a la información como una ciencia que es tomado como un recurso que se puede medir, transformándolos a símbolos y enviados de un lugar a otro con la ayuda de un canal, así mismo dicha teoría plantea la reseña matemática, apreciación de la transmisión de los métodos y medida de dicha información (Correa, 2008).	Esta teoría ayudará al procesamiento de la información que nos muestra la trasmisión, el proceso de dicha información que pasa por diferentes canales el cual llega a su destino que es el receptor este mismo lo lee y transforma en mensaje.	Correa M. (2008) Fundamentos de la teoría de la información. Medellín: ITM.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=z_JzhNy-mesC&amp;printsec=frontcover&amp;source=gbg_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=z_JzhNy-mesC&amp;printsec=frontcover&amp;source=gbg_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Ingeniería de software	Sommerville, I	Sommerville (2011) La ingeniería de software es una disciplina de ingeniería que se interesa por todos los aspectos de la producción de software, desde las primeras etapas de la especificación del sistema hasta el mantenimiento del sistema después de que se pone en operación (pág. 7).	El software es muy utilizado de tal forma que siempre evoluciona para poder satisfacer las necesidades y cambios constantes de los usuarios, siempre es una solución a cualquier mejora que se requiera realizar y poder ayudar a agilizar procesos de cada negocio y darles una respuesta rápida y confiable, el software debe ser manejable para cualquier tipo de usuario que exista (Sommerville, 2011).	Esta investigación planteará una solución empleando un sistema tecnológico aplicado por la ingeniería de software de tal forma se empleará métodos, técnicas y la arquitectura necesaria para la aplicación de un software.	Sommerville I. (2011) Ingeniería de software (9na. edición). México. Pearson.	<a href="http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Libro_Sommerville_9.pdf">http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Libro_Sommerville_9.pdf</a>

## Matriz de antecedentes

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Font, Ruiz, Mena	2012	Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas	<a href="http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846">http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846</a>	Método: Método teóricos, método empírico y método nivel matemático y estadístico Población: Los archivos de gestión de la UCLV. Muestra: No probabilística. Técnica/s: Entrevistas, encuestas y observaciones.	El resultado del diagnóstico se corresponde con la etapa D, una vez de realizada las búsqueda de información en fuentes documentales se tendrán argumentos para la evaluación de lo existente; como manifiesta la Norma ISO, un producto derivado de este Etapa D será un informe en el que se indique en qué medida estos sistemas cumplen con los requisitos acordados para la organización de los documentos, lo cual sirve de base para el diseño y la implementación de un Sistema de Gestión documental que corresponde a las etapas que continúan.	A través del diagnóstico se detectaron fortalezas y debilidades que afronta la gestión documental y de archivos en la institución, las cuales ayudarán a implementar un sistema de gestión documental que proporcione la evidencia de las diversas dimensiones de la vida universitaria, la facilidad para la toma de decisiones, la preservación de la memoria institucional entre muchos otros.
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Mena, Ruiz y Font (2012) en su indagación sobre <i>Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas</i> ; cuyo objetivo fue realizar un software que regule los procedimientos y permita un controlar la documentación. La metodología utilizada fue del DIRKS; que es dócil y puede usarse en distintos niveles, a cargo de obligaciones específicas de una entidad, en un definido método de gestión de documentos, según el ambiente del plan. La investigación le permitió concluir que sobre el dictamen se detectaron debilidades y fortalezas que afronta la gestión documental en el organismo, así mismo ayudarán a realizar un sistema de gestión documental que entrega la certeza de las distintas dimensiones de la vida universitaria, la destreza para tomar decisiones, la defensa de la presencia organizacional entre otros.							
<b>Referencia</b>							
Font O., Ruiz A. y Mena M. (2012). <i>Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas</i> . Revista Española de Documentación Científica; 34: 573-598. <a href="http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846">http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846</a>							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	De Dios, Cano, García, Raposo	2015	Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas	<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf</a>	Población:42 empresas del territorio de camagüeyano. Técnica de muestreo: Muestra: 64 directorios de la entidad Técnica/s: Encuesta	Con este análisis se mostró que, en algunas empresas, a pesar de tener un conocimiento general de la importancia de estos recursos, no existe suficiente conocimiento y cultura sobre las legislaciones, normas y decretos necesarios para desarrollar la gestión documental en el país en relación con la utilización de los sistemas de gestión de documentos; muestran una moderada tendencia a su empleo producto del desconocimiento de los beneficios que estos reportan para llevar a efecto su actividad.	El sistema de gestión documental diseñado cumple con las normas Internacionales y con los requisitos establecidos en el decreto ley 265, que establece las disposiciones generales para la protección del patrimonio documental de la nación.
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio De Dios, Cano, García y Raposo (2015) en su estudio sobre <i>Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas</i> ; cuyo objetivo fue sugerir la creación de un software de trámite documental para empresas cubanas, en Camagüey, y poseer el grado de la protección de la propiedad de documentos en las empresas. La metodología utilizada fue del DIRKS que se rige en la reconstrucción de ejercicios de negocio más responsable y eficiente a través del diseño y del empuje de una muy buena preservación de archivos o registros en una institución. La investigación le permitió concluir que el software de gestión documental creado cumple con los obligaciones establecidas en el mandato ley 265 y con las leyes internacionales, que impone las disposiciones generales para la defensa de la propiedad documental de la nación.							
<b>Referencia</b>							
De Dios R., Cano A., García O. y Raposo M. (2015). <i>Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas</i> . Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud; 23(3): 260-272. <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf</a>							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Martelo, Madera, Betín	2014	Software para la gestión documental, un componente modular del sistema de gestión de la información	<a href="https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf">https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf</a>	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Con el fin de dar cumplimiento al objetivo principal de este artículo, se desarrolló un módulo de gestión documental para control de documentos generados durante el proceso de implantación de un SGSI.	Permite identificar el estado de los documentos; previene la utilización de documentos obsoletos; compromiso bajo la gestión de roles y asignación de actividades; garantiza la disponibilidad, accesibilidad y seguimiento a documentos asignados; permite trabajar bajo procedimientos estrictamente del estándar ISO 27001; modelo de trabajo cíclico
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Madera, Martelo y Betín (2014) en su estudio sobre <i>Software para la gestión documental, un componente modular del sistema de gestión de la información</i> ; cuyo objetivo fue crear un aplicativo para aportar a la revisión a partir de los procesos generados sobre lo documentos de la creación de un software de servicio de seguridad de la información. Utilizó una metodología que permitió la rebaja de tiempo y costos de mejora de un módulo de gestión para estas empresas en el medio del plazo, en aprobación con la ISO 27001 dando acatamiento de las buenas prácticas de acuerdo a lo determinado en la ISO 27002. La investigación le permitió concluir que permite reconocer el estado de los documentos, previene la utilización de documentos obsoletos, trabajo bajo la gestión de roles y asignación de actividades, garantiza la disponibilidad, accesibilidad y rastreo a documentos asignados, permite laborar bajo procedimientos estrictamente del estándar ISO 27001, modelo de trabajo cíclico.							
<b>Referencia</b>							
Martelo R., Madera J. y Betín A. (2014). <i>Software para la gestión documental, un componente modular del sistema de gestión de la información</i> . Información Tecnológica; 26(2): 129-134. <a href="https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf">https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf</a>							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Font	2013	Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas	<a href="https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf">https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf</a>	Enfoque: cualitativo Método: No experimental, exploratoria – descriptiva Población: Las unidades organizativas de la UCLV Muestra: No probabilística Técnica/s: Entrevistas	Se está logrando una inclusión en el tema de los archivos universitarios cubanos, pero a pesar que hay material humano dedicado a ello aún debe existir una mayor sensibilidad por parte de los directivos y personal general; de hecho la realización del primer seminario de archivos universitarios donde se intercambió y expusieron los acontecimientos de los especialistas y profesionales de los archivos universitarios es una muestra del interés que existe y precisamente su continuación exigirá un mayor esfuerzo por todas las instituciones universitarias del país.	Con los sistemas de gestión documental se asegura la conservación de los documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conllevara a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Font (2013) en su investigación sobre <i>Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas</i> ; cuyo objetivo fue efectuar un software de trámite documental en la escuela de ciencias de la información y de la formación de la UCLV. La metodología utilizada fue del DIRKS que se diagnosticó el contexto de los registros, adquiriendo las debilidades y fortalezas que apoyaron a conocer científicamente, las obligaciones del establecimiento en este componente. La investigación le permitió concluir que con los sistemas de trámite documental se afirmara la subsistencia de los documentos, las pruebas, un trabajo más competente, la organización y el control de los documentos que conllevaron a lograr el progreso continuo de la empresa.							
<b>Referencia</b>							
Font O. (2013). <i>Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas</i> . (Tesis para optar el título de Doctor). Universidad de Granada, España.							



Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Adriazola	2017	Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile	<a href="https://repositorio.ucl.cl/bitstream/handle/11534/21380/Tesis%20MPGI%20Ana%20Maria%20Adriazola%202017.pdf?sequence=1">https://repositorio.ucl.cl/bitstream/handle/11534/21380/Tesis%20MPGI%20Ana%20Maria%20Adriazola%202017.pdf?sequence=1</a>	Enfoque: Cualitativo Técnica/s: Encuestas	En el Manual de Convivencia se indican más bien las funciones de las diferentes unidades y específicamente de las jefaturas más que del personal administrativo. También se mencionan algunos documentos que se espera, deben ser creados por la jefatura de la unidad, pero en ningún caso, es exhaustivo al respecto. Es por esta razón que es necesario el contraste con la realidad.	El uso del Cuadro de Clasificación y la Tabla de retención documental, son una parte primordial para la Gestión documental del Instituto Nacional, que trae consigo numerosos beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos de esta organización. Sin embargo, no es posible considerar la implementación de ambas herramientas o de cambios radicales en la gestión documental, sin cambios en la cultura organizacional, la aplicación de tecnologías para toda la institución y el uso de normas archivísticas para la toma de decisiones
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Adriazola (2017) en su investigación sobre <i>Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile</i> ; cuyo objetivo fue crear una propuesta metodológica hacia el procedimiento de archivos de liceos públicos en Chile, fundado en el caso del Instituto Nacional. La metodología utilizada fue del DIRKS aquella metodología propone 8 etapas correlativas, con algunos pasos principales y otros que son de retroalimentación. La investigación le permitió concluir que el uso de la tabla de clasificación y la de retención documental, son una pieza esencial para la gestión documental del Instituto Nacional, que trae consigo considerables beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos de esta organización							
<b>Referencia</b>							
Adriazola A. (2017). <i>Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile</i> . (Tesis para optar al Grado de Magíster en Procesamiento y Gestión de la Información). Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Liberato, Marcial	2014	Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Proser	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5718/LIBERATO_ALBERT_SISTEMA_GESTION_DOCUMENTAL_PROYECTO_LOCAL_PROSER.pdf?sequence=1">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5718/LIBERATO_ALBERT_SISTEMA_GESTION_DOCUMENTAL_PROYECTO_LOCAL_PROSER.pdf?sequence=1</a>	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Documento con el modelado de procesos para la gestión documental en el Grupo de Investigación GIDIS.  Módulo de administración de usuarios y grupos de trabajo para la gestión de documentos en el Proyecto ProCal-ProSer.  Módulo de gestión de publicaciones, fichas de resumen y asignación de listas de publicaciones en el Proyecto ProCal-ProSer.  Módulo de búsqueda básica, avanzada y basada en etiquetas (asistida).  Piloto del Sistema de Gestión Documental integrado en el Proyecto ProCal-ProSer.	Se logró la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los procesos) y en base a ello se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema. Luego de la implementación de los módulos, se procedió a desplegar la aplicación en un servidor de la universidad de tal forma que permita el acceso a los miembros del Proyecto ProCal-ProSer, con ello se completó el piloto. Además se identificaron falencias en el sistema que no habían sido detectadas y también se obtuvo retroalimentación por parte de los miembros del Proyecto. Se logró realizar el análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCalProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP, a partir de la culminación de cada uno de los resultados esperados.
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Marcial y Liberato (2014) en su investigación sobre <i>Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Proser</i> ; cuyo objetivo fue estudiar, proyectar un Software de Gestión Documental, nóminas de publicaciones y notas de resumen para la propuesta ProCal-ProSer, adaptable a la comunidad de desarrollo e investigación en Ingeniería de Software. La metodología utilizada fue de la agenda de los fundamentos para la trayectoria de los proyectos, y se seleccionó porque es una de las más aceptadas para para los proyectos de gestión. La investigación le permitió concluir que se realizó ejecutar el estudio, implementación y diseño del Software de Tramite Documental, listas y fichas de síntesis de difusión para el plan ProCalProSer, adaptable al Conjunto de Desarrollo e Investigación en Ingeniería de Software GIDIS - PUCP, desde la terminación de cada uno de los conclusiones esperadas.							
<b>Referencia</b>							
Liberato A. y Marcial N. (2014). <i>Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Proser</i> (Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático). Pontificia Universidad Católica de Perú, Perú.							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Higa	2017	Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6391/Higa_ct.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6391/Higa_ct.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Técnica/s: Encuesta	El estado de resultados se rige por el principio del devengado, donde la utilidad neta resultante incluye el efecto de la depreciación y la amortización de los activos del proyecto. Para el desarrollo del proyecto se utilizará un Impuesto a la Renta del 30%.	El proyecto garantiza la autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y disponibilidad de la información durante todo el tiempo de vida de la obra y muchos años después, lo que nos permite cumplir con la normativa. El sistema basado en firmas electrónicas cumple con el objetivo de mejorar el proceso de trámite documentario, y contribuye a la optimización del flujo documental
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Higa (2017) en su investigación sobre <i>Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción</i> ; cuyo objetivo fue crear un software de trámite documental en el campo de salud, medio y seguridad ambiente de una compañía de edificación, se usó firmas electrónicas y plataforma de registros. La metodología utilizada fue la del M.EF empleando las medidas nacionales para realizar la transformación de bienes a precios sociales, la investigación le permitió concluir que el plan avala la legitimidad, disponibilidad, inalterabilidad, fiabilidad y de la información mientras todo el periodo de existencia de la obra y varios años más, el cual permite ser puntuales con las reglas así mismo el software inclinado a firmas electrónicas, se realiza con la finalidad de optimar el proceso de gestión de documentos, y contribuyen a la reducción del flujo de documentos.							
<b>Referencia</b>							
Higa T. (2017). <i>Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción</i> . (Tesina para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
8	Cabanaconza	2016	Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016.	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: cuantitativo Método: experimental Oficina general de administración de recursos del Seguro Integral de Salud – SIS.	De la tabla 8 figura 1: Se aprecia que la mayor cantidad 77,5% consideran que los procesos técnicos archivísticos es de un nivel moderado y el 22,5% consideran que los procesos técnicos archivísticos es de un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que los Procesos Técnicos archivísticos en la Oficina de Gestión de Administración de Recursos del seguro Integral de Salud – SIS, Lima, 2016 es de un nivel moderado.	Se ha podido determinar el grado de relación entre las variables procesos técnicos archivísticos y la variable gestión documental debido a que se obtuvo rho de Spearman = 0,723 señalando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 19.
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Cabanaconza (2016) en su indagación <i>sobre Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016</i> ; cuyo objetivo fue decretar el nivel de concordancia entre la gestión documental y los métodos competentes archivísticos. La metodología utilizada fue el hipotético- deductivo tiene hechos en el progreso del actual trabajo de exploración, también a que los bosquejos teóricos mostrados en esta investigación fueron lo necesario para efectuar la exploración facilitando datos sobre el problema en estudio, la investigación le permitió concluir que se ha logrado establecer el valor de correspondencia entre las variable gestión documental y las variables procesos técnicos archivísticos según a que se logró obtener rho de Spearman = 0,723 marcando que hay una concordancia auténtica, con un nivel de similitud alta, además se logró un nivel de significancia de $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$ ; lo cual aprueba recatar que la proporción es específica.							
<b>Referencia</b>							
Cabanaconza P. (2016). <i>Sobre Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos -Seguro Integral de Salud, Lima 2016</i> . (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
9	Bastidas	2016	Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3889/Bastidas%20Parraga.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3889/Bastidas%20Parraga.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Diseño: Método: No experimental transaccional descriptivo Población: El total de expedientes es de 110 correspondientes a los periodos 2006 y 2015 Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Directas e indirectas Instrumento/s:	Se determinó que el tiempo de respuesta en la atención de expedientes del 2006 con respecto al 2015 se disminuyó en 20.56 días y/o 31.83% Se determinó que la satisfacción del usuario en el 2015 es mayor que en el 2006	Con respecto a los indicadores antes mencionados, se puede afirmar que mejoró en gran medida la atención de expedientes, esto debido a que una de las consecuencias del uso del nuevo sistema implica que los trabajadores de la Unidad de Trámite Documentario procesen la información más rápido y organizadamente, ya que ahora los usuarios estarán informados del movimiento de sus documentos una vez ya ingresados al sistema interno.
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Bastidas (2016) en su trabajo sobre <i>Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes</i> ; cuyo objetivo fue elaborar o realizar el Software de tramite documental en el municipio de la provincia de la ciudad de Huancayo para que se realice la cuidado de legajos. La metodología utilizada fue el diagrama UML y para la solución se utilizó la norma 12207:2006. La investigación le permitió concluir que con relación a los hitos antes señalados, se puede alegar que se optimizó en una mayor medida la aplicación de los expedientes, esto se debió a que una gracias al uso del nuevo software que implica que los usuarios de la del trámite documental desarrollen la información con mayor velocidad de lo antes trabajado y en un mejor orden, así mismo los usuarios podrán estar informados de cada movimiento de sus documentos cada vez que hayan ingresado en el nuevo programa de la empresa.							
<b>Referencia</b>							
Bastidas J. (2016). Sobre <i>Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes</i> . (Tesis para optar el grado académico de Magister en ingeniería de sistemas con mención en gerencia de tecnología de información y comunicación). Universidad Nacional del Centro del Perú.							

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
10	Moscoso	2018	Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2020/TESIS_Jack%20Henry%20Moscoso%20Castro.pdf?sequence=2">http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2020/TESIS_Jack%20Henry%20Moscoso%20Castro.pdf?sequence=2</a>	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: encuesta Muestra: Técnicas: Instrumentos:	Quiero iniciar mencionado que el aplicativo no se encuentra en producción y se aplicó estándares de calidad de software ISO 9126 como parte del control de calidad del software, el aplicativo de gestión de trámite documentario muestra los resultados según las encuestas realizadas a 10 usuarios administrativos y 5 usuarios externos, desde sus teléfonos móviles (Android y Windows), laptops y computadoras de escritorio (Windows 7 y superiores) utilizando los siguientes navegadores para ingresar a la dirección <a href="http://www.dramdd.gob.pe/agt">www.dramdd.gob.pe/agt</a> por: Chrome, Opera, Firefox, Safari y Internet Explorer 11. Por lo que 1000 puntos es la suma total de los indicadores es decir 1000 = 100%, podemos decir que el sistema cumplió los con los indicadores de calidad del software obteniendo una aceptación del 95.6%, durante la evaluación hechas a 10 usuario administrativos, y a usuario externos acortando el tiempo de atención y respuesta en un 50%.	La confiabilidad del aplicativo influye satisfactoriamente en el proceso de gestión de trámite documentario en cuanto a la satisfacción de los usuarios al tener un sistema sin errores, características que definen a este indicador de calidad.  La eficiencia de la aplicación web influye satisfactoriamente en la gestión de trámite documentario ya que a través de la velocidad y un rápido tiempo de respuesta la información, y sobre todo la importancia que está siempre disponible para los usuarios de manera fácil, una característica que describe este indicador de calidad.
<b>Redacción final</b>							
Según el estudio de Moscoso J. (2018). En su trabajo sobre el <i>Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios</i> ; cuyo objetivo fue establecer la atribución de la creación de una modulo web para la mejora de la G.D. La metodología utilizada fue RUP es una metodología que posee como principal idea estructurar y arreglar el progreso de sistemas, con el cual se posee un conjunto de acciones necesarias para innovar las obligaciones de las personas en un Software. El trabajo le permitió concluir que la confidencialidad del sistema interviene complacidamente en el proceso de G.D en cuanto a gusto de las personas al tener un software sin ninguna falencia.							
<b>Referencia</b>							
Moscoso J. (2018). Sobre el <i>Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios</i> . (Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.							

### Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gestión Documental	Fernández L.	Fernández (2001) Indica que la Gestión Documental se define como el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, y por supuesto respetando el principio de orden original y el principio de procedencia (p. 1).	La Gestión Documental se define como el método y preservación que se les procura dar a los legajos, desde el inicio de los tiempo de creación, quiere decir, la exclusión del propio, incluso hasta su continuidad o eliminación definitiva, así mismo continuando con las distintas etapas que forman el período de existencia de los legajos, y por consiguiente respetando el comienzo del disposición original y el comienzo de procedencia, por otro lado para cualquier empresa la gestión documental es un enorme desafío, que si o si tendrán que plantarse, o por lo menos que quieran ser empresas sin valor y poco actualizadas. Es un desafío difícil, ya que es obligatorio efectuar trabajos como gestión electrónica y auditoria de información y de documentos, entre otras cosas, para lo cual muy pocas personas están capacitadas (Fernández, 2001).	Para la presente investigación este concepto se aplicará para la gestión documental a mejorar el ciclo de vida que tiene el documento desde su creación hasta ya sea su eliminación o conservación.	Fernández L. (2001) Gestión Documental. IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Venezuela. Recuperado de: <a href="http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf">http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf">http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf</a>

Nro .	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Gestión Documental	Rodríguez Y., Castellanos A. y Ramírez Z.	Rodríguez, Castellanos y Ramírez (2016) Indica que La Gestión Documental constituye un proceso que garantiza que se pueda disponer y usar documentos archivísticos que son evidencia para una organización. Con el desarrollo de este proceso a través de sistemas de gestión documental y de especialistas encargados de llevarlo a efecto, dígase los gestores documentales, se podría disponer de información confiable, veraz, auténtica, única e irrepitible que refleja los actos, procesos, transacciones y funciones que se desarrollan en una organización, y que puede contribuir a la realización de procesos de decisión más efectivos y seguros por las cualidades de la información que se utiliza. (p. 221)	La Gestión Documental se constituye una técnica que avala que se pueda encontrar y usar legajos históricos que sirven de evidencia para una empresa, así mismo el progreso de este procedimiento a través de software de trámite documental y de expertos que se encarguen de llevarlo a acabo, a lo que exprese los gestores documentales, así mismo se podría habilitar información verdadera, cierta, única, autentica e irrepitible que refleja los procesos, actos, intercambio y funciones que se realizan en una empresa, y que logra ayudar a la ejecución de técnicas de toma de decisión más prácticos y confiables por las condiciones de la información que se llega a utilizar, por otro lado este causa gerencial ayudaría señaladamente a corroborar y validar la investigación que intercede en los técnicas de decisión antes de ser analizada y usada, así como poder y disponer, apoyarse en la mención institucional que se protege en este ejemplo de documentos. Así mismo, la gestión de investigación constituye uno de los procesos más importantes que genera gran impacto para el manejo y uso de este recurso en los técnicas de decisión. Lo más importante de este técnica gerencial se dada por su propia importancia, el que abarca: calidad de las mismas, fuentes de información, también necesidades de información por cada nivel de decreto, procesos de información que interceden en la toma de medidas, recursos de información y software de apoyo, flujos explicativos, así como productos y servicios informacionales, presentaciones de alfabetización informacional, todos bajo una estrategia de información y adecuada política, que avalen el progreso e ejecución de una ajustada colocación de información que apoye la toma de decretos organizacionales (Rodríguez, Castellanos y Ramírez , 2016).	Para la actual investigación este concepto se aplicará para la gestión documental la importancia de tener archivados los documentos para cualquier evidencia a través de un sistema y poder tener una información confiable y autentica.	Rodríguez Y., Castellanos A. y Ramírez 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. Cuba. Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf</a>



Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Gestión Documental	Ley 594	Ley 594 (2000) Indica que la Gestión Documental se define como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (párr. 10).	La Gestión Documental se detalla como el grupo de acciones administrativas y sistemáticas tendientes a la dirección y organización del legajo recibida y originada por las entidades, a partir de su inicio hasta su dirección concluyente, con el objetivo de proporcionar su utilización y protección (Ley 594, 2000).	En la presente investigación este concepto se aplicará para que la gestión documental tenga un mejor manejo organizacional de la documentación producida por cada una de las empresas con el fin de poder facilitar su utilización posteriormente.	Ley 594 (2000) Por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Colombia. Recuperado de: <a href="http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_ley_594_04_07_2000_spa_orof.pdf">http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_ley_594_04_07_2000_spa_orof.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_ley_594_04_07_2000_spa_orof.pdf">http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_ley_594_04_07_2000_spa_orof.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Gestión Documental	Norma Internacional ISO 15489-1:2001 (E)	Norma Internacional ISO 15489-1:2001 (E) (2001) Indica que la Gestión Documental se define como el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (p. 4).	La Gestión Documental es el campo de gestión causante de una revisión segura y constante sobre la producción, el recibimiento, el sustento, el manejo y la habilitación de escritos de archivo, también incorporados los procedimientos para unir y conservar en modelo de documentos el ensayo de las actividades y la información y acciones de la empresa (La Norma Internacional ISO 15489-1:2001 (E), 2001).	Para esta investigación este concepto aplicará para poder tener en cuenta llegar a realizar un control sistemático para la creación y mantenimiento de los documentos dados por la empresa.	Norma Internacional ISO 15489-1:2001 (E) (2001) Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: Generalidades. Recuperado de: <a href="http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf">http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf</a>	<a href="http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf">http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Gestión Documental	Fernández M. y Ponjuán G.	Fernández y Ponjuán (2008) Indica que la Gestión Documental se define como un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene y utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También, se considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello requiere tareas y procedimientos para cada fase y la explotación de esta información registrada, que es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y que les permite lograr una mayor eficacia (párr. 14).	La Gestión Documental se define como un evolución administrativa que permite estudiar e inspeccionar metódicamente, a lo extenso de su período de vida, la información ingresada que se crea, mantiene, recibe y maneja una empresa en correspondencia con lo que realiza, operaciones y objetivos (Fernández y Ponjuán, 2008).	Para la actual investigación este concepto se aplicará para la gestión documental en permitir analizar y controlar la información de una manera oportuna y en un formato que permita su acceso rápido de una manera muy fácil.	Fernández M. y Ponjuán G. (2008) Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Universidad de La Habana. Cuba. Recuperado de: <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
6	Gestión Documental	Ruiz M.	Ruiz (2014) Indica que la gestión documental y de la información aparece como un recurso estratégico de primer orden, ofreciendo una repercusión muy notable en el mundo económico, social, político, tecnológico y empresarial; es considerada de vital importancia para el progreso social y de las organizaciones. Se ha convertido en los últimos años en objetivo de importantes desarrollos tecnológicos, ya que permite manejar de forma integrada todos los documentos que entran, salen y circulan por las organizaciones. Puesto que la nueva concepción de los sistemas documentales es más corporativa que departamental, los aspectos organizativos constituyen la parte crítica, sobre todo, en las primeras fases de implantación de los sistemas de gestión documental (pág. 62).	La Gestión Documental surge como una técnica estratégica de primer orden, brindando un efecto muy importante en el mundo político, financiero, tecnológico, social e institucional; es considerada de vital valor para el avance social y de las instituciones. Se ha transformado en los posteriores años en un objetivo de significativos progresos especializados, ya que aprueba operar de manera completada a todos los legajos que salen, entran y circulan por las empresas. Puesto que el nuevo plan de los sistemas archivistas es más corporativo que departamental, los aspectos organizativos forman la parte más crítica, sobre todo, en las iniciales de las fases de ajustes del software de gestión documental por otro lado la gestionar la documental referentemente exige de la estudio de las más recientes tecnologías de la comunicación e información y por el cuerpo de los archivos que hoy se maneja en cualquier empresa, derivado tanto de su ambiente externo como interno; es por ello que resulta forzoso concretar los elementos claves y precisar la información significativa que se precisa, para obtenerla, seleccionarla y comunicarla a través de los conductos serios de comunicación. En tal sentido, gestionar los documentos como un sistema, tiene como objetivo principal el inspección sistemática de los legajos archivísticos, desde su afiliación al software de gestión de archivos hasta su destreza final; a través del establecimiento de los ordenamientos que regulen su empresa, sostenimiento, acopio, uso, acceso, descarte o transferencia. Por lo que resulta preciso lo necesario de poder gestionar todas las síntesis que entran en este proceso en las empresas. Con la uso y empleo de los software de información y de gestión documental las empresas, pueden gestionar sus procesos de organización, planeación, control y dirección, lo que repercute en un principal proceso de toma de medidas y eleva la seguridad de la misma en el obediencia de sus objetivos. De tal motivo que la gestión de los expediente se ha convertido en una necesidad para las empresas de hoy. Hoy en día demasiadas entidades están afrontando un gran dificultad, debido al excesiva calidad, volumen y el conjunto de archivos que se genera diariamente, procesando un difícil acceso a las mismas. Se transforman en islas de información por lo que se hallan dispersas y se hace casi improbable gestionarla. Nace a su vez la inseguridad de su aparición en desiguales formatos, envejecimiento rápido, no llega a las personas que necesitan en el momento oportuno, falta de trabajo colaborativo en la producción de legajos, demasiados procesos de información y administrativos, además de carecer de herramientas, estrategias e herramientas metodológicos para su conservación y ejecución, por lo que se evidencia debilidades en la administración de los documentos (Ruiz, 2014).	Para la investigación este concepto será muy importante y ya que nos enseña que es de vital importancia la gestión de los documentos y de cómo operar cada archivo creado por la empresa.	Ruiz M (2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. Universidad de la Habana. Cuba. Recuperado de: <a href="https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794">https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794">https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
7	Gestión Documental	Escobedo S.	Escobedo (2003) Menciona que la Gestión Documental es la acción que comienza a realizarse en el nivel primario de la generación documental, entendiendo esta acción como la relación que se debe producir en las áreas y actividades de trabajo de la organización, que comprometa de alguna forma la generación de documentos y la participación sistemática del profesional archivero (párr. 7).	La Gestión Documental se explica que es la acción que empieza a desarrollarse en el nivel principal de la creación documental, creyendo esta acción como la concordancia que se debe causar en las actividades y áreas de trabajo de la organización, que obligue de alguna manera la generación de legajos y la colaboración sistemática del experto archivero, así mismo el aumento de la aglomeración documental causada por la dirección pública es uno de los dificultades que afrontan los archiveros en los países con tradición documentaría como por ejemplo Francia, España o Italia. De tal forma es fruto de un múltiple tratamiento de contenidos así como la complicación en las diligencias para dar una solución a las necesidades de cada ciudadano, creando que el estado entre cada vez más en los propósitos de las personas (Escobedo, 2003).	Este concepto nos da una idea de cómo es la gestión documental se debe realizar por cada área de la empresa y el compromiso del mismo para el buen manejo de los legajos.	Escobedo S (2003) Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. Universidad San Pedro de Montes de Ocas. Costa Rica. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
8	Gestión Documental	Escobedo S.	Escobedo (2003) define que la Gestión Documental se debe establecer como una relación entre la organización y el valor que representa la documentación al interior de ella, como factor de aprendizaje y conocimiento. Para desarrollar esta actividad con propiedad es indispensable que quede en manos de un profesional con capacidad en el manejo documental (Archivero) y que además intervenga en la organización, principalmente en los puntos de trabajo de los empleados (párr. 18).	La Gestión Documental se debe constituir como una correlación entre el valor que constituye la documentación al interior y la empresa, como elemento de conocimiento e ilustración. Para elaborar esta acción con posesión es preciso que quede en manos de un experto con capacidad en el trato documental y que también interceda en la organización, necesariamente en los sitios de trabajo de los empleados (Escobedo, 2003).	Este concepto nos ayudara a saber la relación que tiene que poseer los documentos con la organización y su valor que representa que es bien importante y que debe ser manejado por un experto.	Escobedo S (2003) Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. Universidad San Pedro de Montes de Ocas. Costa Rica. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
9	Gestión Documental	Moyano J.	Moyano (2015), Hoy en día, la gestión documental, la transparencia, el gobierno abierto o la reutilización de la información son los marcos que están propiciando un rápido cambio de las administraciones o empresas para adaptarse a un entorno tecnológicamente más conectado, relacionado y socialmente más responsable. Hoy la información y la tecnología son el valor para la toma de decisiones, competitividad y Las normas de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) explican que un sistema de gestión documental es el sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.	La gestión documental, se debe a la nitidez, el gobierno abierto o la reutilización de los archivos que son los marcos que están calmando un veloz canje de los gobiernos o instituciones para acomodar a una naturaleza tecnológicamente más pertinente, relacionado y socialmente más solidario. Así mismo la tecnología y la información y lo son el valor para poder tomar las decisiones también las reglas de la empresas mundiales de estandarización, también exponen que un software de gestión documental es el sistema de indagación que une, facilita y gestiona el acceso a los legajos a lo largo del tiempo de una definición completamente sujeta al uso de redes de comunicaciones y de tecnología de las redes comunicativas, donde el término manuscrito va más allá de la identificación de un expediente como texto agrupado, acompañado de resúmenes de validación. Por otro lado un concepto amplio que da margen a cualquier activo de archivos que sea documento, recurso, conjunto de datos, contenido web o cualquier otro activo analógico bajo un formato determinado, así también el método legal más cercano también colabora esa visión de instrumento como ente mezclado de información y lo idéntica como información o parte de ella, ya sea cualquiera que sea su sustento o forma de enunciado, sea esta textual, gráfica, audiovisual sonora o incluyendo los metadatos relacionados y las fichas que contienen con los niveles más exaltados de exactitud y disociación. También en una nueva regla se habla como la esencia de la claridad de la información pública, que aglutina tanto legajos como sus contenidos, sin dejar de lado aquellas reglas que sí diferencian de esta amplia mayoría el documento oficial administrativo como aquel documento válido emitido o armado (Moyano, 2016).	Este concepto ayudara a la investigación a mejorar la el proceso de gestión documental para su mejora y realización de este proceso.	Moyano J. (2015) Gestión documental en un marco de transparencia y reutilización de la información .revista catalana d'arxivista. Recuperado de: <a href="https://arxiv.org/abs/1512.02222">https://arxiv.org/abs/1512.02222</a>	<a href="https://arxiv.org/abs/1512.02222">https://arxiv.org/abs/1512.02222</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
10	Gestión Documental	Rodríguez Y., Castellanos A. y Ramírez Z.	Rodríguez , Castellanos y Ramírez (2016) definen que la gestión documental debe proveer un control sistemático sobre los documentos archivísticos para documentar los procesos de negocios, la toma de decisiones y las transacciones, este proceso gerencial, que se ocupa del tratamiento de los documentos administrativos o archivísticos, adquiere gran utilidad para el desempeño organizacional, ya que como bien plantean el Consejo Internacional de Archivos (CIA) y la Norma ISO 15 489 (2001), estos son evidencia y prueba de los actos y transacciones organizacionales, y constituyen fuentes de información confiables que sirven de apoyo como testimonio de los procesos y las funciones que ha desarrollado y desarrolla una organización (pág. 209).	La gestión documental es aquel que debe administrar una inspección metodológica sobre los legajos archivísticos para poder documentar los técnicas de servicios, la toma de las transacciones y las decisiones, este asunto gerencial, que se encarga del procedimiento de los archivos archivísticos o administrativos, adquiere gran ventaja para la ocupación empresarial, ya que como bien plantean la Norma ISO 15 489 (2001) y el Consejo Internacional de Archivos, estos son demostraciones y pruebas de las transacciones y actos empresariales, que forman fuentes de información confiable que valen de soporte como demostración de las funciones y los procesos que ha desarrollado y desarrolla una organización (Rodríguez, Castellanos y Ramírez 2016).	Este concepto ayudara a tener en cuenta lo importante que es poder realizar una inspección metodológica sobre los documentos y así obtener una venta empresarial.	Rodríguez Y., Castellanos A. y Ramírez 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. Cuba. Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf</a>

Nro.	Categoría solución	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Software de gestión documental	Contreras F. y Forero F.	Contreras y Forero (2005), Señala que el software de gestión documental es un agrupación de herramientas y metodologías que permite controlar y realizar una gestión sobre el ciclo de vida y operaciones que recaen habitual o esporádicamente sobre los documentos generados y almacenados en una organización (pág. 22).	El software de gestión documental esta agrupado por metodologías y herramientas que consiente en dar un control y de poder realizar una gestión sobre el periodo de duración y procedimientos que reiteran esporádicamente o habitual sobre los legajos generados y recopilados en una empresa o institución (Contreras y Forero, 2005)	El software se está convirtiendo en una pieza muy fundamental para cualquier empresa que desee automatizar sus proceso ya que siempre las empresas van en aumento con sus información, van careciendo de almacenamiento y seguridad de los documentos.	Contreras F. y Forero F. (2005). Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas. Pontifica Universidad Javeriana. Colombia. Recuperado de: <a href="https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis185.pdf">https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis185.pdf</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis185.pdf">https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis185.pdf</a>

Nro.	Categoría emergente	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Versión de documento	Borrell G.	Borrell (2006), dice que la versión de documentos se refiera a que difícilmente un archivo de código o un documento de texto está terminado con la primera escritura; necesita cambios o reescrituras para corregir errores, modificar su contenido a medida que el documento cambia existiendo dos opciones, mantener un historial de cambios o dejar que evolucione sin memoria. El control de versiones es un método estándar para mantener esta memoria haciendo además que sea útil para el desarrollo futuro (pág.1).	La versión del documento se refiere a que cualquier archivo redactado por primera vez y guardado no necesariamente seria con que culmine el documento para siempre, ya que puede tener correcciones o modificaciones en el futuro, por eso viene hacer bien importante saber cuál es el archivo final y guardar un historial que permita saber qué cambios ha tenido el documento para tener un mejor control de cada documento (Borrell, 2006).	Este concepto se aplicará en todo el desarrollo de la propuesta ya que enseña que tan importante es guardar el historial de cada documento y poder saber cuál es el documento final de todas las modificaciones que haya tenido en el tiempo.	Borrell G. (2006). Control de versiones. <i>Revista guillen Borrell nogueras</i> . España. Recuperado de <a href="https://torroja.dmt.upm.es/media/files/cversiones.pdf">https://torroja.dmt.upm.es/media/files/cversiones.pdf</a> extraído el 7 de setiembre del 2018.	<a href="https://torroja.dmt.upm.es/media/files/cversiones.pdf">https://torroja.dmt.upm.es/media/files/cversiones.pdf</a>



Nro.	Concepto	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Firma digital	García W	García (2008) dice que la firma digital es un método criptográfico que permite garantizar la identidad del firmante así como la integridad de la información, la confidencialidad de los datos y el no repudio de la información (pág. 12).	La firma digital es aquella técnica criptográfica que ayuda a avalar la identidad de la persona que firma como la información y la confidencialidad de cada uno de los datos (García, 2008).		García W. (2008). <i>Implementación de firma digital en una plataforma de comercio electrónico</i> . (Tesis para optar el título de Ingeniero Informático) Pontifica Universidad Católica del Perú. Perú.	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/352/GARC%C3%8DA_WALTER_IMPLEMENTACION_DE_FIRMA_DIGITAL_EN_UNA_PLATAFORMA_DE_COMERCIO_ELECTRONICO.pd">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/352/GARC%C3%8DA_WALTER_IMPLEMENTACION_DE_FIRMA_DIGITAL_EN_UNA_PLATAFORMA_DE_COMERCIO_ELECTRONICO.pd</a> f?sequence=1&isAllowed=y

Nro.	Concepto	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Firma electrónica	García W	García (2008) Se entiende por firma electrónica, a cualquier símbolo basado en medios electrónicos, utilizados o adoptados por una parte (firmante) con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento, cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita (pág. 32)	La firma electrónica es aquel símbolo que está basado en medios electrónicos adoptados por un firmante con el único propósito de autenticar un documento, como cumpliendo todas las características de cualquier firma manuscrita. (García, 2008).		García W. (2008). <i>Implementación de firma digital en una plataforma de comercio electrónico</i> . (Tesis para optar el título de Ingeniero Informático) Pontifica Universidad Católica del Perú. Perú.	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/352/GARC%C3%8DA_WALTER_IMPLEMENTACION_DE_FIRMA_DIGITAL_EN_UNA_PLATAFORMA_DE_COMERCIO_ELECTRONICO.pd">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/352/GARC%C3%8DA_WALTER_IMPLEMENTACION_DE_FIRMA_DIGITAL_EN_UNA_PLATAFORMA_DE_COMERCIO_ELECTRONICO.pd</a> f?sequence=1&isAllowed=y

Nro.	Concepto	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Certificado digital	García W	García (2008) Dice que el certificado digital es un documento electrónico emitido por una empresa denominada "Autoridad de certificación" que garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública (pág. 10).	El certificado digital viene hacer un documento electrónico que es emitido por una empresa certificadora que relaciona la identidad de la persona con su clave pública (García, 2008).		García W. (2008). <i>Implementación de firma digital en una plataforma de comercio electrónico</i> . (Tesis para optar el título de Ingeniero Informático) Pontifica Universidad Católica del Perú. Perú.	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/352/GARC%C3%8DA_WALTER_IMPLEMENTACION_DE_FIRMA_DIGITAL_EN_UNA_PLATAFORMA_DE_COMERCIO_ELECTRONICO.pd">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/352/GARC%C3%8DA_WALTER_IMPLEMENTACION_DE_FIRMA_DIGITAL_EN_UNA_PLATAFORMA_DE_COMERCIO_ELECTRONICO.pd</a> f?sequence=1&isAllowed=y

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Información	Thompson I.	Thompson (2008) Indica que la información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo (párr.11).	La información es un grupo de datos acerca de algún acontecimiento, hecho, que organizados en un argumento determinado tienen su significado, cuya intención puede ser el de comprimir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo (Thompson, 2008)	El conocimiento de la información sobre la gestión documental es fundamental ya que para esta investigación hablaremos de ello.	Thompson I. (2008). Definición de información Recuperado de : <a href="http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf">http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf">http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Información	Lapiedra R., Devece C. y Guiral J.	Lapiedra, Devece y Guiral (2011) En cualquier empresa, los directivos toman decisiones, preparan planes y controlan las actividades utilizando la información que pueden obtener, ya sea de fuentes formales o por medio de canales informales (pag.5).	En distintas organizaciones, los dirigentes toman medidas, planifican planes y inspeccionan las actividades manejando la información que pueden conseguir, así sea de fuentes serias o por medio de canales no serios (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011).		Lapiedra R., Devece C. y Guiral J. (2011). Introducción a la gestión de información en la empresa. Universidad Jaume. España. Recuperado de: <a href="http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf">http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf">http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Información	Lapiedra R., Devece C. y Guiral J.	La información reviste el carácter de un recurso más para la empresa, como lo es el capital, las materias primas y el trabajo, pues sin información no hay empresa viable. La consideración de la información como un recurso escaso nos obliga a plantearnos el problema de la economía de la información, es decir, cómo establecer la relación necesaria entre el valor de la información y el coste de esta (pag.6).	La información controla el aspecto de una técnica nueva para la organización, como lo que es el patrimonio, pues si no existe información no hay organización factible. La apreciación sobre la información como un proceso escaso nos exige a diseñar la dificultad del ahorro de la información, es decir, cómo instaurar el vínculo necesario entre coste y el precio de la información de esta, es muy necesaria e importante saber manejar la información de buena manera y en beneficio de la organización (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011).		Lapiedra R., Devece C. y Guiral J. (2011). Introducción a la gestión de información en la empresa. Universidad Jaume. España. Recuperado de: <a href="http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/1/193/8/978-84-693-9894-4.pdf">http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/1/193/8/978-84-693-9894-4.pdf">http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/1/193/8/978-84-693-9894-4.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Información	Ponjuán G. y Fernández M.	Ahora bien, en qué consiste entonces la información. En muchas ocasiones se escucha en nuestras organizaciones sobre gestión documental sólo en el sentido de búsqueda de información para la satisfacción de una necesidad determinada de los usuarios, la organización debe poner en función de la información recursos básicos: económicos, físicos, humanos y materiales, con vistas a manejar la información en la organización y para la comunidad de usuarios a los que brinda sus servicios. Para realizar la gestión es necesario conocer con exactitud los flujos de la información dentro de la organización y fuera de ella, el ciclo de vida de los documentos y el carácter de la información que se mueve en la organización (pág. 4).	La información en varias ocasiones se pronuncian en nuestras empresas sobre G.D. en tal sentido de realizar la búsqueda de dicha información para el deleite de una necesidad establecida de las personas, la institución debe colocar en función de la información recursos primordiales: físicos, económicos, materiales y humanos, con vistas a manipular la indagación en la empresa y para la incorporación de trabajadores a los que ofrece sus servicios. Así mismo es obligatorio saber con precisión los flujos de la investigación dentro de la corporación y afuera de ella, el período de vida de los legajos y el carácter de los legajos que son cambiados en la organización (Ponjuán y Fernández, 2008).		Ponjuán G. y Fernández M. (2008) Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Universidad de la Habana. Recuperado de: <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Información	Ponjuán G. y Fernández M.	Una adecuada gestión de la información, en el contexto de una gerencia de la calidad, posibilita reducir los riesgos en la administración de la organización, como son la toma de decisiones apresuradas, tardías o inconsistentes, la entrada al mercado con productos no competitivos, entre otros, que ocasionan pérdidas y reducen su competitividad en el mercado. Obtener la información necesaria, con la calidad requerida, es una premisa indispensable para la supervivencia de las empresas, si se considera que las organizaciones acortan cada vez más sus ciclos estratégicos y que la toma de decisiones, así como el cambio es continuo (pág. 5).	Una apropiada gestión sobre la información, en el argumento de una gerencia buena particularidad, facilita comprimir los conflictos en la gestión de la empresa, como son la toma de disposiciones aceleradas, inconsistentes o tardías, la ingreso al mercado con servicios pocos competitivos, que originan desventajas y bajan su capacidad en el mercado. Lograr la información requerida, con la característica solicitada, es un indicio preciso para la conservación de las organizaciones, si se considera que las empresas disminuyen cada vez más sus ciclos importantes y que la toma de disposiciones, así como el cambio es perenne (Ponjuán y Fernández, 2008).		Ponjuán G. y Fernández M. (2008) Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Universidad de la Habana. Recuperado de: <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Recursos	De Dios R., Cano A. García O. y Raposo M.	De Dios, Cano, García y Raposo (2015) Conjuntamente se tienen que contextualizar de acuerdo con la misión, los objetivos y el contenido de la organización. Para esto se establecen planes, indicadores, guías y metodologías que están orientados a apoyar la implantación de sistemas de gestión de documentos electrónicos (pág. 261).	Colectivamente se requiere contextualizar en conjunto con los objetivos, la misión y de lo que contiene la empresa. Por tal motivo se crean indicadores, metodologías y pautas que están dirigidas a ayudar a la creación de software de trámite de documentos para su óptimo uso (De Dios, Cano, García y Raposo, 2015).	El conocimiento sobre los recursos que se realizan para el mejor manejo de la gestión documental.	De Dios R., Cano A. García O. y Raposo M. (2015). Diseño de un sistema de gestión documental para las organizaciones. Universidad de Camagüe. Cuba. Recuperado de: <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Recursos	Zapata C.	Zapata (2005) Las organizaciones implementen políticas tendientes a facilitar la creación de los documentos necesarios para el desarrollo de sus negocios, a través de herramientas de planificación de los documentos que conduzcan a reducir su volumen y mejoren los procesos de información (pág. 24).	Las empresas implementen políticas tendientes a proporcionar la creación de los documentos necesarios para la mejora de sus negocios, a través de instrumentos de planificación de los documentos que conduzcan a comprimir su volumen y mejoren los procesos de información		Zapata C. (2005). Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones. Universidad de Salle. Colombia. <a href="http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf">http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf">http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Recursos	Escobedo S.	Escobedo (2003) Si la institución ha establecido manejar cierta documentación en papel, no debe cambiarse de estatus; pueden mantenerse provisoriamente dispositivos electrónicos de respaldo como disquete, y ser usados eventualmente cuando se proceda al inventario anual y cierre del archivo de oficina, o cuando se haya perdido o dañado un documento. En este último caso deberá ser reproducido del respaldo para integrarlo a la secuencia de su serie documental en el archivo de oficina, previa firma de quien proceda (pág. 24).	Si la empresa ha determinado operar algún legajo en hoja, no puede alterarse su condición; se mantienen temporalmente los dispositivos tecnológicos de soporte como las memorias extraíbles, y usarlos casualmente cuando se vayan al repositorio y cierre del registro del departamento, también en el momento que se dañe o disipe el documento. Así mismo este posterior caso obligará a ser producido del Backup para incorporarlo a la sucesión de su progresión documental en el registro de la empresa, según posterior firma de quien lo realice (Escobedo, 2003).		Escobedo S. (2003). Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivista. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Recursos	Ángeles M.	Durante siglos los documentos que se generaban en las organizaciones eran dominio de los archiveros, bibliotecarios y administradores documentales, empleando para su gestión herramientas manuales como libros de registro, carpetas, archivadores, estanterías en que se guardan los documentos en papel, más tarde se fueron incorporando los soportes GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN 2255-5684 Ruiz-González, M.A. y Bodes-Bas, A. Vol.2 (1). 2014 62 magnéticos y audiovisuales. Luego aparece el archivo, convirtiéndose en el lugar a través del cual se le otorga confiabilidad y credibilidad a los documentos, lo que marcó el valor y el papel de los archivos como evidencia y memoria continua de la sociedad (pág. 61).	A través de los siglos los folios que se generaban en las empresas eran dominio de los administradores, archiveros, documentales, utilizando para su tarea equipos manuales como carpetas, libros de registro, estanterías, archivadores en que se guardan los documentos en papel, luego fueron agregando revistas internacionales de G.C. así también aparece el archivo, cambiándose y otorgándole credibilidad y confiabilidad a los documentos, lo que resalto el papel y el valor de los archivos como demostración y memoria continua de la sociedad (Ángeles, 2014).		Ángeles M. (2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. Universidad de la Habana. Cuba. Recuperado de <a href="https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794">https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794">https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794</a>



Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Recursos	Ángeles M.	Se ha convertido en los últimos años en objetivo de importantes desarrollos tecnológicos, ya que permite manejar de forma integrada todos los documentos que entran, salen y circulan por las organizaciones. Puesto que la nueva concepción de los sistemas documentales es más corporativa que departamental, los aspectos organizativos constituyen la parte crítica, sobre todo, en las primeras fases de implantación de los sistemas de gestión documental (pág. 62).	Los recursos para la gestión documental se ha trasformado en los posteriores años en objetivos principales de significativas creaciones tecnológicas, ya que permite manipular de manera integrada cualquier documento que entran, circulan y salen por las empresas ya que la nueva idea de los software documentales es más adecuada para corporativa que para la forma departamental, las apariencias organizativas forman la parte más crítica, así mismo sobre todo, en las iniciales fases de imposición de los S.G.D. (Ángeles, 2014).		Ángeles M. (2014) La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. Universidad de la Habana. Cuba. Recuperado de <a href="https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794">https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794">https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/download/973/794</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Procesos	De Dios R., Cano A. García O. y Raposo M.	De Dios, Cano García y Raposo (2015) Los modelos de gestión documental deben responder a los procesos de negocio y de gestión documental que se realicen en las organizaciones, y apoyar el análisis de los procesos o secuencias de las actividades que se llevan a efecto para crear un producto o prestar un servicio. Asimismo, han de valorar los procesos operativos que tienen por objeto asegurar la fiabilidad, la autenticidad, la integridad y la usabilidad de los documentos (pág. 261).	Los tipos de gestión de documentos se deben manifestar a los métodos de gestión documental y negocio sobre lo que se desarrollan en las empresas, ayudar al análisis de cada proceso de sus diligencias que se envían a resultado para la creación de un artículo o dar una prestación. De tal forma tienen que apreciar sus métodos operativos que poseen por esencia afirmar la integridad, la naturalidad, la fiabilidad y el uso de documentos (De Dios, Cano García y Raposo, 2015).	El conocimiento sobre que procesos se dan para la gestión documental en su desarrollo.	Diseño de un sistema de gestión documental para las organizaciones. Universidad de Camagüe. Cuba. Recuperado de: <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Procesos	Zapata C.	Zapata (2005) La producción de documentos en cualquier organización es inevitable; en el desarrollo habitual de sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos, con el fin de proveer un soporte no solo para la toma de las decisiones sino para el desarrollo mismo del negocio (pág. 8).	La elaboración de documentos en cualquier empresa es obligatorio; el proceso usual de sus tareas y el cambio de sus establecimientos las organizaciones tramitan, causan, responden, recogen, archivan y seleccionan archivos, con la determinación de suministrar un apoyo no solo el desarrollo mismo del negocio si no para la toma de las decisiones (Zapata, 2005).		Zapata C. (2005). Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones. Universidad de Salle. Colombia. <a href="http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf">http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf">http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Procesos	Zapata C.	Zapata (2005) Cada vez que se cree un documento cuya tramitación este previamente establecida de acuerdo con los procesos y procedimientos de la organización, el sistema podrá identificar todos los elementos constitutivos del mismo, asociando su creación a un trámite determinado y a su vez manteniendo el vínculo de unión entre todos y cada uno de los documentos que se produjeron durante dicho trámite (pág. 12).	Cuando se crea un documento cuya trámite este anticipadamente establecida de acuerdo con los procesos y procedimientos de la empresa, el sistema podrá reconocer todos los elementos constitutivos del mismo, asociando su creación a una gestión determinada y a su vez manteniendo el vínculo de alianza entre todos y cada uno de los documentos que se produjeron durante dicho trámite		Zapata C. (2005). Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones. Universidad de Salle. Colombia. <a href="http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf">http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf">http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_Las_Organizaciones.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Procesos	Escobedo S.	Los procesos se caracterizan por ser transversales, jerárquicos y en las grandes divisiones, funcionales (recursos humanos, marketing, producción, administración, etc.). Cada proceso tiene una salida global única y tiene un cliente interno o externo del cual deriva natural o sistemáticamente un recurso de información documental, que se expresa en un contexto y un soporte propio a su naturaleza para su lectura y comprensión (pág. 12).	<p>Los procesos se caracterizan por ser jerárquicos en las grandes divisiones, funcionales (recursos humanos, marketing, producción, administración, etc.). Así mismo los procesos tienen una salida completa única y tiene un comprador interno o externo del cual procede natural o sistemáticamente un recurso de información documental, que se expresa en un contexto y un soporte propio a su naturaleza para su interpretación y comprensión.</p> <p>Aquellos procesos se identifican por ser ordenados en las grandes particiones, funcionales (humanos, recursos, producción, marketing, administración). Así mismo los procesos tienen una pretexto único y poseen un comprador externo o interno del cual procede sistemática o naturalmente una técnica de información documental, que se dice en un argumento y un soporte adecuado a su ambiente para su interpretación y comprensión (Escobedo, 2003).</p>		Escobedo S. (2003). Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivista. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Procesos	Cerillo A.	Los sistemas de gestión documental permiten automatizar y sistematizar la publicidad activa, gestionar el acceso a la información, garantizar las limitaciones de la transparencia y la protección de datos personales, facilitar las conversiones a formatos abiertos y reutilizables, y permitir la actualización de información, entre otros. Por tanto, no es necesario desarrollar nuevas metodologías, sino aplicar las ya existentes y aunar esfuerzos a nivel interno para conseguir una mejor organización para la transparencia pública (pág. 14)	El software de gestión documental ayuda a sistematizar y automatizar la propaganda activa, tramitar el tener acceso a la información, avalar las restricciones de la claridad y la salvaguardia de las referencias íntimas, proporcionar las charlas a formas abiertas y reutilizables también poder consentir la reajuste de información. Así mismo no es primordial desarrollar nuevas sistematizaciones, sino aplicar las que ya existen, y bloquear los esfuerzos de nivel interna para lograr una mejor empresa pública (Cerillo, 2018).		Cerillo A. (2018) El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. Universidad Abierta de Cataluña. España .Recuperado de: <a href="https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&amp;page=article&amp;op=download&amp;path%5B%5D=10515&amp;path%5B%5D=11260">https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&amp;page=article&amp;op=download&amp;path%5B%5D=10515&amp;path%5B%5D=11260</a> Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&amp;page=article&amp;op=download&amp;path%5B%5D=10515&amp;path%5B%5D=11260">https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&amp;page=article&amp;op=download&amp;path%5B%5D=10515&amp;path%5B%5D=11260</a>

### Matriz de método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	De Nazaret L., Arrieta B. y Meza R.	De Nazaret, Arrieta y Meza (2010) Es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrado, concatenado y organizado. En ella se trabajan todos los procesos que tienen que ver con: la invención, la formulación de propuestas novedosas, la descripción y la clasificación; considera entre otros aspectos la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, la evaluación de proyectos y programas, así como las acciones sociales, entre otras (p.41).	El sintagma holístico es un plan que presenta la investigación como una causa completa, progresivo, integrado, concatenado y organizado, coloca entre distintos aspectos la creación de modelos y teorías, la búsqueda sobre el futuro, la aplicación fácil de soluciones, la investigación de programas y proyectos, además como las labores benéficas, entre otras (De Nazaret, Arrieta y Meza, 2010).	La presente investigación se da un sintagma holístico, ya que es la misma que se logra en base a la recolección de información.	De Nazaret L., Arrieta B. y Meza R. (2010) La holística y las líneas de investigación en la toma de decisiones ético – transformacionales. Universidad del Zulia Maracaibo. Venezuela. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf</a>

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Enfoque	Mixto	Medina M., Borboa M. y Rodríguez J.	Medina, Borboa y Rodríguez (2013) Indica que el enfoque mixto se entremezclan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla. Esta triangulación aparece como alternativa a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio. Concluyendo, el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento (p.11).	Es un enfoque mixto donde se entremezcla los enfoques cuantitativos y cualitativos en la totalidad de sus fases, por lo que es provechoso mezclarlos para poder lograr la información que pueda triangularla. Aquella triangulación surge como una opción a fin de poseer la eventualidad de hallar distintos caminos para llevarlos a un entendimiento y definición de lo más extensa del fenómeno en estudio. Así mismo, el enfoque mixto se define también como un proceso que vincula, examina, recolecta datos cualitativos y cuantitativos en un igual estudio o una sucesión de indagación para alegar a un planteamiento (Medina, Borboa y Rodríguez, 2013).	En esta investigación se muestra un enfoque mixto puesto que se entremezclan ambas técnica (cuantitativo y cualitativo) Así mismo existe una recolección y análisis de información.	Medina M., Borboa M. y Rodríguez J. (2013) Enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. España. Recuperado de :http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf. Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf">http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf</a>

Nro .	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Tipo	Proyectiva	Hurta do J.	Hurtado (2000) La investigación proyectiva se ocupa de cómo debería ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente (p.325).	Esta investigación es de tipo proyectiva se encarga de cómo debería ser las cosas, para lograr unos fines y que marche adecuadamente (Hurtado, 2000).	La investigación es de tipo proyectiva ya que está orientada a presentar una propuesta para el futuro.	Hurtado J. (2000) Metodología de la Investigación Holística. Venezuela. Recuperado de <a href="https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf">https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf">https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf</a>



Nro.	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Nivel	Comprensivo	Farfán R.	Farfán (2009) el método comprensivo es la forma que adquiere la explicación del sentido de la acción social. Explicar es comprender, mediante la metodología de la imputación causal o de los tipos ideales, las regularidades que determinan uno o varios comportamientos sociales (párr.14).	El método comprensivo es el diseño que adquiere la definición del sentido de la labor social (Farfán, 2009)	La investigación se fundamenta en un método comprensivo ya que se iniciará entendiendo el problema.	Farfán R. (2009) La sociología comprensiva como un capítulo de la historia de la sociología. Universidad Autónoma. Mexico. Recuperado de: <a href="https://www.researchgate.net/publication/262441110_La_sociologia_comprensiva_como_un_capitulo_de_la_historia_de_la_sociologia">https://www.researchgate.net/publication/262441110_La_sociologia_comprensiva_como_un_capitulo_de_la_historia_de_la_sociologia</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://www.researchgate.net/publication/262441110_La_sociologia_comprensiva_como_un_capitulo_de_la_historia_de_la_sociologia">https://www.researchgate.net/publication/262441110_La_sociologia_comprensiva_como_un_capitulo_de_la_historia_de_la_sociologia</a>

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Método	Inductivo-Deductivo	Méndez C.	Méndez (2011) el método deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Esto es que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general (p.240).	El método inductivo-deductivo deja que las certezas particulares contenidas en las certezas universales se vuelvan explícitas. Así mismo a partir de situaciones generales se lleguen a reconocer explicaciones particulares contenidas explícitamente en la contexto general (Méndez, 2011)	La investigación se basa en el método inductivo - deductivo ya que se está iniciando desde el análisis de un problema particular.	Méndez C (2011).Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Recuperado de: <a href="https://es.scribd.com/document/324262554/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CARLOS-MENDEZ-1-pdf">https://es.scribd.com/document/324262554/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CARLOS-MENDEZ-1-pdf</a> . Extraído el 7 de Setiembre del 2018.	<a href="https://es.scribd.com/document/324262554/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CARLOS-MENDEZ-1-pdf">https://es.scribd.com/document/324262554/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CARLOS-MENDEZ-1-pdf</a>



Nro .	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
8	Unidades informantes	Cuantitativo	Colaboradores	Robledo J.	Robledo (2009) Son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios (p.).	Unidades informantes son esas individuos que por sus experiencias, amplitud de tener empatía hacia los que tienen en su campo que logran proteger al experto cambiándose desde un inicio significativo de la información así mismo que va separando camino a otras individuos y actuales ambientes (Robledo, 2009).	Las unidades informantes en la investigación están relacionadas con los colaboradores de la empresa.	Robledo J. (2009) Observación Participante: informantes claves y rol del investigador Recuperado de: <a href="http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450">http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450</a>	<a href="http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450">http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450</a>
Cualitativo		Directivos							

Nro .	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
9	Técnicas	Cuantitativo	Encuesta	Hernández R.	Hernández (2014) Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p.217).	Encuesta es la colección de interrogantes que se plantea en referencia a la variable que se desea medir (Hernández, 2014).	La técnica usada en la investigación para los datos cuantitativos es la encuesta.	Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill	
		Cualitativo	Entrevista	Hernández R.	Hernández (2014) Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).	Es una reunión que busca intercambiar información entre el entrevistado y el entrevistador. (Hernández, 2014).	La técnica usada en la investigación para los datos cualitativos es la entrevista.	Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill	

Nro.	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
10	Instrumento	Cuantitativo	Cuestionario	Hernández R.	Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables (p.1999).	Recurso que emplea el académico para ingresar información sobre las variables (Hernández, 2014).	El instrumento que se usa en la investigación para la recolección de datos cuantitativos es el cuestionario.	Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill	
		Cualitativo	Guía de entrevista				El instrumento que se usa en la investigación para la recolección de datos cualitativos es la guía de entrevista.		<a href="http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/dorado_h_a/capitulo3.pdf">http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/dorado_h_a/capitulo3.pdf</a>

Nro.	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
11	Análisis de datos	Cuantitativo	Análisis descriptivo						
		Cualitativo	Análisis textual						
		Mixto	Triangulación						

### Construcción de categoría problema

Teorías				
Teoría General de Sistemas	Teoría de Recuperación de Información	Teoría del ciclo vital de los documentos	Teoría de la información	Ingeniería de software
Conceptos				
Software de Gestión documental	Información	Recursos	Proceso	Firma digital
El software de gestión documental esta agrupado por metodologías y herramientas que consiste en dar un control y de poder realizar una gestión sobre el periodo de duración y procedimientos que reiteran esporádicamente o habitual sobre los legajos generados y recopilados en una empresa o institución (Contreras y Forero, 2005). El software se está convirtiendo en una pieza muy fundamental para cualquier empresa que desee automatizar sus proceso ya que siempre las empresas van en aumento con sus información, van careciendo de almacenamiento y seguridad de los documentos.	La información es un grupo de datos acerca de algún acontecimiento, hecho , que organizados en un argumento determinado tienen su significado, cuya intención puede ser el de comprimir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo (Thompson, 2008). El conocimiento de la información sobre la gestión documental es fundamental ya que para esta investigación hablaremos de ello.	Colectivamente se requiere contextualizar en conjunto con los objetivos, la misión y de lo que contiene la empresa. Por tal motivo se crean indicadores, metodologías y pautas que están dirigidas a ayudar a la creación de software de trámite de documentos para su óptimo uso (De Dios, Cano, García y Raposo, 2015). El conocimiento sobre los recursos que se realizan para el mejor manejo de la gestión documental.	Los tipos de gestión de documentos se deben manifestar a los métodos de gestión documental y negocio sobre lo que se desarrollan en las empresas, ayudar al análisis de cada proceso de sus diligencias que se envían a resultado para la creación de un artículo o dar una prestación. De tal forma tienen que apreciar sus métodos operativos que poseen por esencia afirmar la integridad, la naturalidad, la fiabilidad y el uso de documentos (De Dios, Cano García y Raposo, 2015). El conocimiento sobre que procesos se dan para la gestión documental en su desarrollo.	La firma digital es una modalidad de firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica y que tiene la finalidad de asegurar la integridad del mensaje de datos a través de un código de verificación, así como la vinculación entre el titular de la firma digital y el mensaje de datos remitido

La Gestión Documental se define como el método y preservación que se les procura dar a los legajos, desde el inicio de los tiempo de creación, quiere decir, la exclusión del propio, incluso hasta su continuidad o eliminación definitiva, así mismo continuando con las distintas etapas que forman el período de existencia de los legajos, y por consiguiente respetando el comienzo del disposición original y el comienzo de procedencia, por otro lado para cualquier empresa la gestión documental es un enorme desafío, que si o si tendrán que plantarse, o por lo menos que quieran ser empresas sin valor y poco actualizadas. Es un desafío difícil, ya que es obligatorio efectuar trabajos como gestión electrónica y auditoria de información y de documentos, entre otras cosas, para lo cual muy pocas personas están capacitadas (Fernández, 2001). Para la presente investigación este concepto se aplicará para la gestión documental a mejorar el ciclo de vida que tiene el documento desde su creación hasta ya sea su eliminación o conservación.