

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA AUTOMATIZACIÓN  
EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE CUENTAS POR  
PAGAR EN LAS EMPRESAS DE OUTSOURCING, EN  
LA AV. PRIMAVERA, MONTEERRICO - EN EL  
DISTRITO DE SURCO - LIMA - PERÚ 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**Autores:**

Cliver Asencios Garcia  
Carmen Tatiana Robledo Inga

**Asesor:**

Mg. María Cristina Ramos Toledo  
<https://orcid.org/0000-0003-1499-9487>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MARIO EDISON NINAQUISPE SOTO</b>	<b>41887115</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ROSSMERY ALBARRAN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

A mi hija Naomi por ser mi mayor motivación, ella represento gran esfuerzo en mis momentos de decline y cansancio y a mis padres por ser mi inspiración e inculcarme esfuerzo, valentía y sobre todo por haberme formado con valores y principios morales.

(Robledo Inga, Carmen Tatiana)

A mi familia, en especial a mi madre que gracias a su valentía y esfuerzo supo guiarme por el buen camino, y por demostrarme su apoyo incondicional para seguir adelante, para hacer de mí una mejor persona diciéndome lo orgullosa que se siente por tener excelente hijo.

(Asencios García, Cliver)

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por permitir mantenernos en pie y lograr continuar este camino profesional con éxito, a nuestros padres y hermanos, por su apoyo y tolerancia incondicional.*

*A nuestra asesora María Cristina Ramos por la confianza brindada y su gran apoyo, destacando siempre su disponibilidad y paciencia, durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.*

*Carmen & Cliver*

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes de la investigación	11
1.2.1 Antecedentes internacionales	11
1.2.2 Antecedentes nacionales	14
1.3. Marco Teórico	17
1.3.1. Gestión Documental	17
1.3.2. Automatización	18
1.4. Definición de las Dimensiones	19
1.4.1. Almacenamiento de documentos.	19
1.4.2. Control documental.	19
1.4.3. Clasificación de archivos.	19
1.4.4. Eficiencia.	20
1.4.5. Procesos.	20
1.4.6. Diseño.	20
1.5. Definición de indicadores	21
1.5.1. Nivel de información.	21
1.5.2. Procesos.	21
1.5.3. Transferencias.	21
1.5.4. Numero de documentos.	22
1.5.5. Clasificados.	22
1.5.6. Tiempo.	22
1.5.7. Archivos.	23
1.5.8. Atendidos.	23
1.5.9. Resultados.	23
1.5.10. Ejecución.	24
1.5.11. Capacidad tecnológica.	24
1.5.12. Evaluación.	24
1.5.13. Información.	25
1.5.14. Diseño.	25
1.5.15. Tecnología.	25
1.6. Formulación del problema	26

1.6.1. Problema General.	26
1.6.2. Problemas Específicos.	26
1.7. Objetivos	26
1.7.1. Objetivo General.	27
1.7.2. Objetivos específicos.	27
1.8. Hipótesis	28
1.7.1 Hipótesis General.	28
1.7.1 Hipótesis Específicos.	28
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	29
2.1. Tipo de Investigación	29
2.2. Diseño de la investigación	30
2.3. Variable de Estudio	32
2.4. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	33
2.4.1. Población.	33
2.4.2. Muestra.	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	34
2.5.1. Técnicas.	34
2.5.2. Instrumentos.	35
2.5.3. Validación del instrumento.	39
2.5.4. Método de análisis de datos.	40
2.5.5. Aspectos éticos.	40
2.6. Procedimiento.	40
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	42
3.1. Estadísticos Descriptivos	43
3.1.1. Variable: Gestión Documental.	43
3.1.2. Variable: La Automatización	47
3.2. Contrastación de hipótesis general	51
3.2.1 Análisis de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar.	51
3.2.2. Contrastación de hipótesis general.	52
3.2.3. Contrastación de hipótesis específicas.	53
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	57
4.1. Discusión	57
4.2. Implicancias	60
4.3. Limitaciones	61
4.4. Conclusiones	62
<b>REFERENCIAS</b>	64
<b>ANEXOS</b>	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Variable N°1 Independiente: Gestión documental .....	32
<b>Tabla 2:</b> Variable N°2 Dependiente: la automatización .....	32
<b>Tabla 3:</b> Resultado de fiabilidad .....	37
<b>Tabla 4:</b> Variable gestión documental por categorías .....	43
<b>Tabla 5:</b> Dimensión almacenamiento de documentos por categorías .....	44
<b>Tabla 6:</b> Dimensión control documental por categorías .....	45
<b>Tabla 7:</b> Dimensión clasificación de archivos por categorías.....	46
<b>Tabla 8:</b> Variable la automatización .....	47
<b>Tabla 9:</b> Dimensión eficiencia .....	48
<b>Tabla 10:</b> Dimensión proceso .....	49
<b>Tabla 11:</b> Dimensión diseño .....	50
<b>Tabla 12:</b> Prueba de Shapiro - Wilk de las variables .....	51
<b>Tabla 13:</b> Selección del estadístico de correlación de acuerdo con la normalidad de las variables y demisiones a correlacionar .....	51
<b>Tabla 14:</b> Correlación entre la gestión documental y la automatización .....	52
<b>Tabla 15:</b> Correlación que existe entre la gestión documental y la eficiencia.....	54
<b>Tabla 16:</b> Correlación que existe entre gestión documental y el diseño.....	55
<b>Tabla 17:</b> Correlación que existe entre la gestión documental y el proceso.....	56
<b>Tabla 18:</b> Matriz de consistencia .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Porcentaje de la variable gestión documental por categorías.....	43
<b>Figura 2:</b> Porcentaje de la dimensión almacenamiento documental por categorías .	44
<b>Figura 3:</b> Porcentaje de la dimensión control documental por categorías. ....	45
<b>Figura 4:</b> Porcentaje de la dimensión clasificación de archivos por categorías. ....	46
<b>Figura 5:</b> Porcentaje de la variable la automatización por categorías. ....	47
<b>Figura 6:</b> Porcentaje de la dimensión eficiencia por categorías. ....	48
<b>Figura 7:</b> Porcentaje de la dimensión procesos por categorías. ....	49
<b>Figura 8:</b> Porcentaje de la dimensión diseño por categorías.....	50

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en una empresa de outsourcing. La investigación desarrollo dos variables, la independiente: Gestión documental, y la dependiente: La automatización cada una de ellas con tres dimensiones.

Para su elaboración, la metodología de investigación que se utilizó un método de estudio cuantitativo de nivel descriptiva, esto nos ayudó a recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico. El tipo de muestreo fue censal, donde se consideró a los integrantes de una población de estudio, constituidas por 24 trabajadores de las empresas de outsourcing; se empleó como técnica la encuesta de elaboración propia para las dos variables y el instrumento fue el cuestionario conformado por 41 preguntas, que se han elaborado en relación con las dimensiones del modelo escala de Likert, con 05 alternativas de respuesta Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5), y que el mismo ha sido validado por criterio de jueces.

En base a los resultados obtenidos mediante el programa SPSS, se concluyó el nivel de correlación entre la gestión documental y la automatización es ( $r = 0.935$ ); lo que significa que existe una correlación muy alta entre las variables.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión, automatizada, optimización, documentos, empresas, procesos.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

En la actualidad únicamente el 21% de organizaciones y empresas formales en Perú posee herramientas digitales que sirven y ayudan a iniciar el cambio digital en cada área. La tecnología ha facilitado que los procesos de automatización tomen mayor fuerza en las organizaciones, es importante que las empresas consideren dentro de sus gastos un presupuesto para el desarrollo e implementación de herramientas digitales, siempre y cuando estos productos les ayuden a mejorar su gestión documentaria. Esto ayudaría a las empresas a alcanzar una aproximación y mejor relación con los clientes, proveedores y empleados, ofrecerían muchos beneficios al optimizar tiempos y procesos (Orbezo, 2021). Además, la gestión documental agrupa acciones importantes dentro las compañías y /o empresas logrando así optimizar los tiempos y procesos desde su inicio hasta el final, para favorecer la manipulación, la clasificación y el registro de información que contiene cada documento (Michaud et al. 2014).

Actualmente todas las empresas de mediano, regular y gran tamaño almacenan un gran volumen de documentos físicos, con diferentes formatos que se generan a través del desarrollo de las distintas áreas, para lo cual es necesario organizar de forma adecuada toda la información de acuerdo con el proceso establecido en cada área (Rueda, 2019).

El archivamiento y gestión documentaria de manera ambigua, con sistemas de almacenamiento de forma física no brinda resultados óptimos ni eficientes, pese a que

ya vivimos en una era más digitalizada aún existen muchas empresas y organizaciones que les cuesta mucho adaptarse a las nuevas tecnologías (Velaides, 2018).

Arias y Contreras (2021) señalaron que dentro de una empresa es muy importante la correcta clasificación de documentos e información de gestión documentaria, por ello es necesario depurar archivos que ya no son útiles y eliminarlos solo cuando ya se haya validado y que se ha logrado rescatar la información que resulte más importante, para evitar reprocesos e inconvenientes con otras áreas de la empresa.

La empresa sobre a cuál aborda esta investigación maneja una amplia cartera de proveedores, lo cual genera una carga documentaria excesiva ocasionando una gran deficiencia en el control del volumen documentario generando reprocesos, extravíos documentarios y morosidad, por ello el presente trabajo de investigación pretende describir la gestión documental y automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

## **1.2. Antecedentes de la investigación**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Sánchez (2021) en Argentina, en su tesis “Un procedimiento de gestión documental diseñado para la gestión administrativa universitaria”, cuyo objetivo fue diseñar un proceso de gestión documental para automatizar, la digitalización de documentos y poner en marcha un software para mejorar el control y la organización

administrativa. Esta investigación fue cuantitativa y cualitativa, cuyo instrumento fue el cuestionario, el volumen de datos físicos e información archivística origina que su capacidad de almacenamiento sea muy deficiente para ello es necesario innovar y desarrollar nuevas herramientas digitales que sostengan un buen control del almacenamiento de la información. Se concluye que a través de la transformación de las tecnologías optar un mecanismo operativo para la gestión documental generada en diferentes áreas y así mejorar la captura, almacenamiento y procesamiento de dicha información para la toma de decisiones organizacionales.

Maldonado y Ronquillo (2020) en Ecuador, en su tesis “los sistemas de archivo y el entorno organizacional para almacenar documentos e instructivos para seleccionar material funcional”, cuyo objetivo fue diseñar sistemas de archivo y el entorno organizacional para almacenar los documentos. Esta investigación fue de tipo bibliográfica y de método deductivo, cuyo instrumento fue la encuesta, la entrevista y la observación. El diseño e implementación de los procedimientos que automaticen la de selección de documentos tiene como objetivo mejorar la organización y clasificación de los documentos para lograr resultados favorables y eficientes. Se concluyó que la correcta organización de archivos mejora la gestión documental optimizando recursos.

García (2020) en Ecuador, en su tesis para optar el título de ingeniero en computación y redes “estudio de factibilidad de un software libre para la administración y gestión documental en la carrera de ingeniería en computación y redes” cuyo objetivo fue estudiar la factibilidad de un software libre de gestión y administración documental, La metodología que se empleo fue cualitativa y cuantitativa mediante el cual se obtuvo

información necesaria para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Para lograr una gestión y control documental eficaz en una organización actual, es fundamental contar con un sistema de información que permita la gestión, almacenamiento y conservación de todos los documentos. Se concluyó que el uso adecuado del software pueda ser aplicado para la optimización del control documental y de fácil uso para poder generar la gestión y administración documental y llevar un control adecuado a los documentos institucionales.

Cataño (2019) Colombia, en su tesis para obtener el título de administrador de empresas, “Propuesta para la implementación documental para los proyectos del banco de programas y proyectos de la secretaria de la planeación distrital” cuyo objetivo fue proponer un sistema de gestión documental, el tipo de investigación fue descriptivo con diseño no experimental y transaccional o transversal, para desarrollar un programa de gestión documental es necesario determinar los pasos y procesos que ayudan a mejorar para lograr optimizar la recepción de documentos teniendo como resultado una mejor productividad, con una óptima gestión de almacenamiento de la información. Se concluyó que el uso de las nuevas tecnologías es muy importante para el desarrollo de los procesos archivísticos.

Cisneros (2019) en Ecuador en su tesis para obtener su título profesional “Modelo de gestión documental de la universidad técnica del norte” cuyo objetivo fue diseñar un modelo de la gestión documental alineados a los requerimientos de la universidad” Esta investigación fue cuantitativa y cualitativa, más exploratoria. El resultado de la gestión documental depende de los procesos implementados en el área

archivística y administrativa e incentivar con nuevas técnicas que garanticen la calidad del trabajo, un óptimo y correcto almacenamiento y, recopilación de datos de la información, para obtener mejores resultados que beneficien a toda la empresa. El autor concluyó que la gestión documental es un conjunto de técnicas y prácticas que logran grandes resultados cuando son desarrolladas eficientemente.

Suárez y García (2021) en Ecuador, en su revista científica “El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental”, cuyo objetivo fue llevar el almacenamiento físico de documentos al nivel digital, lo que implica una mejora significativa en las organizaciones. Esta investigación fue cuali-cuantitativa, Es de gran importancia conocer e identificar de manera oportuna cada fase de la gestión documental para lograr grandes estándares de calidad que sumen considerable y positivamente al almacenamiento de los documentos dentro de la organización. Se concluyó que la gestión documental es un proceso necesario para que las empresas logren un correcto funcionamiento con grandes estándares de calidad que permitan resaltar el nivel de eficacia y eficiencia de los documentos automatizados.

## **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Chirinos (2017) en Lima, en su tesis para optar título profesional “Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD”, cuyo objetivo fue identificar procesos dentro del área productivo que sean fáciles de mejorar, también se busca medir, cuantificar y comparar los resultados obtenidos luego de aplicar mejoras en el proceso productivo de automatización documental. El

diseño de la investigación es cuantitativo se pudo evaluar las principales técnicas utilizadas en la medición de puestos, que es el estudio de tiempos. Se concluyó que este estudio permitió conocer y definir procesos de negocio e identificar mejoras, así como esta técnica, existen otras técnicas que se pueden aplicar para fortalecer y mejorar el nivel de producción de la empresa y aumentar la productividad en la gestión documental, por lo que también se recomienda adoptar estas herramientas y métodos como lean manufacturing o las 5s.

Amao (2018) en su tesis “Diseño y automatización del proceso de ventas y facturación en las Pymes” cuyo objetivo fue el análisis, diseño e implementación de un sistema de información para mejorar en sus procesos de negocio. Esta investigación fue de tipo cuantitativa cuyo instrumento fue la encuesta, utilizando el enfoque mixto, estudio de tipo de proyectiva y diseño no experimental. A través de la ingeniería de software podemos agilizar los procesos, haciéndolos más fáciles de utilizar al automatizar el proceso, ya que nos permite ayudar en el desarrollo de las tareas que se dan en una empresa y además es un factor fundamental, para optimizar tiempo. Se concluyó que realizar un diseño de procesos que ordene la obtención de información con datos cuantitativos, con lo cual se logrará reducir la duplicidad de información.

Cepeda (2017) en la ciudad de Lima en su tesis “Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, cuyo objetivo de la investigación fue determinar el efecto de una aplicación de software para la automatización del procesamiento de registros sobre la capacidad de satisfacer la calidad de atención al

usuario. El tipo de investigación fue aplicada y experimental, durante el estudio se utilizó un diseño de tipo experimental en su categoría de cuasiexperimental, mediante el cual se evaluaron los conocimientos de automatización de procesos de gestión documental. Se concluyó que la aplicación de un programa de automatización del procesamiento de documentos mejora la calidad de servicio para los usuarios es importante porque se eliminan las tareas repetitivas, esto permite la localización rápida de documentos durante el procesamiento, aumentando la productividad de la gestión de documentos con mayor eficiencia de los procesos administrativos, ya que reduce las operaciones manuales que constantemente generan errores facilitando el registro, recepción, digitalización.

Betancur y Bustamante (2017) en su tesis para optar título de Licenciado “Estrategia para mejorar el proceso de conservación de los documentos administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC”, El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer una estrategia para mejorar la conservación de los documentos administrativos. La investigación realizada tiene un enfoque cualitativo, se utilizó la técnica de la entrevista abierta. En los resultados se concluyó la incorporación de nuevas series documentales a los sistemas de producción de microformas, a través de la automatización, estos sistemas permitirían entregar información de forma segura a través del sistema de gestión documental, también lograr un óptimo almacenamiento con mayor capacidad de espacios físicos y conservar de manera eficiente los documentos administrativos, resultados oportunos para la gestión documental.

## 1.3. Marco Teórico

### 1.3.1. Gestión Documental

Hidalgo et al. (2012) la gestión de documentos es parte de un sistema de información para las empresas, con el fin de almacenar y recuperar documentos. Un sistema diseñado para coordinar y controlar todas las funciones y actividades específicas que impactan sobre la creación, recepción, almacenamiento, acceso y conservación de los documentos, preservando las características estructurales y lingüísticas de su contexto, asegurando su autenticidad e integridad.

Para Mercado (2017) la gestión documental es el conjunto de estrategias, habilidades, mecanismos aplicados para llevar a cabo un óptimo control de la reserva y acumulación de información, de esta manera lograr conservar y difundir de manera eficiente los datos vinculados a la evolución de los procesos de la empresa.

Según ATS Gestión Documental (2018) la gestión de documental agrupa procesos que se centran en revisar, almacenar y recuperar documentos e información importantes que se utilizan dentro de una organización. Esto se logra mediante la utilización y manejo de reglamentos que se determinan por su eficiencia y eficacia en lo que respecta al manejo de archivos físicos y virtuales.

Sánchez (2014) se unifica la gestión documental como método de gestión empresarial, es decir, se centra no solo en la organización de los documentos en un archivo, sino en un modelo orientado a mejorar prácticas de las organizaciones que

promueven los principios de la calidad a través de la eficiencia, administrar los procesos de una empresa para aprovechar y maximizar los beneficios que brinda una organización a través de la creación de documentos auténticos, confiables, completos y disponibles para la toma de decisiones o estudio histórico.

### **1.3.2. Automatización**

Najarro (2020) la automatización consiste en diseñar procesos con la finalidad de usar la capacidad de sistemas que determinan procedimientos, normalmente son ejecutados por usuarios soportado con diferentes metodologías y tecnologías.

Cañazas y Parra (2017) la automatización en la empresa es un conjunto de procesos operativos, estratégicos y de gran soporte; mejorarlos es crucial para el éxito de una organización. El interés por la mejora de procesos ha llevado a la adopción de tecnologías informáticas y de comunicación para gestionar de forma automática el flujo de información a lo largo de sus procesos.

Congo y Roldan (2012) la automatización de procesos reduce errores, al proporcionar elementos que permiten visualizar su estado. La gestión de procesos ayuda a garantizar que se implementen de manera efectiva y con la información obtenida por la implementación de los procesos, es posible identificar ineficiencias en los mismos y tomar las acciones adecuadas para optimizarlos.

## **1.4. Definición de las Dimensiones**

### **1.4.1. Almacenamiento de documentos.**

Según Zapata (2005) el almacenamiento de documentos engloba actividades y operaciones de las empresas a través del manejo y clasificación de documentos, por ello es necesario llevar a cabo el desarrollo óptimo de la conservación y forma de almacenamiento, permitiendo mantener un sistema organizado dentro de las empresas.

### **1.4.2. Control documental.**

Según Solo y Rozo (2018) control documental son procedimientos de administración y organización de documentos dentro de una organización con el fin de facilitar todos los procesos.

Según Dios et al. (2015) el control documental con una clasificación correcta mejora la eficiencia en las empresas, el uso, mantenimiento, operación y almacenamiento de los documentos dentro de un sistema, ofreciendo mejores soluciones y beneficios que les permite administrar dentro de las áreas a los usuarios.

### **1.4.3. Clasificación de archivos.**

Según Aparasi (2020) la clasificación de archivos es un conjunto de acciones técnicas y administrativas donde se utilizan para proteger todos aquellos documentos de gran valor dentro de una empresa. Los archivos se clasifican en un solo lugar ya sea físico o digital brindando un mayor control y manejo de información en la empresa.

Según García (2015) la clasificación de archivos es necesario que se realice un análisis de tipos y formas documentales, agrupándolos mediante un sistema de clasificación desarrollado a tal efecto. Se agrupan jerárquicamente siguiendo las distintas estructuras administrativas facilitando su rápida localización.

#### **1.4.4. Eficiencia.**

Según Hidalgo et al. (2012) la eficiencia operativa mejora y reduce los costos, la automatización brinda un monitoreo en las empresas, además integra cada rincón del negocio, lo que permite a las organizaciones identificar rápidamente dónde fallan los procesos con mayor frecuencia o dónde hay errores humanos, en actividades como ingresar datos en un sistema informático.

#### **1.4.5. Procesos.**

Según Hidalgo et al. (2012) la gestión de procesos se puede describir como una forma de administrar toda una organización, los procesos son una secuencia, una serie de actividades destinadas a crear valor agregado para la gestión documental, obteniendo resultados que cumplan con los requisitos del cliente o proveedor.

#### **1.4.6. Diseño.**

Según Maldonado y Ronquillo (2020) el diseño de procesos establece el modo de creación y desarrollo de las actividades productivas de acuerdo con el tipo de producto a diseñar y condicionado por las tecnologías asignadas para realizar dichas

actividades, debiendo enfocarse en la elección de características, actividades, flujos y métodos de desarrollo y obtención de bienes y servicios, de acuerdo con los resultados esperados.

## **1.5. Definición de indicadores**

### **1.5.1. Nivel de información.**

Para Andreu et al. (1991) la información es un sistema formal de procesos que opera sobre un conjunto de datos estructurados de acuerdo con las necesidades de las organizaciones, recopila, procesa y distribuye selectivamente lo necesario para el funcionamiento de gestión y control, para la toma de decisiones de la empresa de acuerdo con su estrategia.

### **1.5.2. Procesos.**

Según Solo y Rozo (2018) los procesos es una secuencia de pasos lógicos que conduce al logro de los resultados dentro de una organización, para mejorar la productividad y el cumplimiento de algo.

### **1.5.3. Transferencias.**

Según Solo y Rozo (2018) la transferencia es un procedimiento de paso de varios elementos de un recurso a otra, conservando sus propias características esenciales.

#### **1.5.4. Numero de documentos.**

Bolaños et al. (2012) para conservar la autenticidad del número de documentos en físico debe clasificarse para luego digitalizarse y almacenarse en la base de datos con el número de secuencia único y el identificador de documento de la organización, se debe considerar la segmentación de acuerdo con las necesidades de la empresa, por ejemplo: documentos autorizar, por pagar, documentos por cobrar, según lo requiera cada área para la optimización de procesos.

#### **1.5.5. Clasificados.**

Según Figueroa (2013) la clasificación de documentos de forma física genera una carga laboral y puede ser poco inusual con una gran número de documentos. Sin embargo, si el documento es digital, es más práctico aplicar técnicas de clasificación automática, esta gestión permitirá identificar la clase o categoría apropiada para un documento en particular, el sistema aprende la capacidad de definir diferentes categorías.

#### **1.5.6. Tiempo.**

Según Archivo General de la Nación (1999) como se citó en Betancur y Bustamante (2017) los tiempos en que las organizaciones tienden a alcanzar niveles de modernización, los archivos no permanecen insensibles a esta evolución y uno de los cambios que más se ha producido ha correspondido al uso de tecnologías, a fin de conservar y perseverar la actualización en torno a los archivos.

### **1.5.7. Archivos.**

Según Heredia (1991) como se citó en Carvache (2020) un archivo es un conjunto de documentos propiedad de una persona u organizaciones dentro de su actividad, pero se relaciona a una institución o servicio, dentro de edificios donde se ubican todos los documentos respaldados y seguros en base a un sistema de clasificación.

### **1.5.8. Atendidos.**

Según Chugá (2014) los tiempos de respuesta de cada tramite respondido es un tema que se da con mucha frecuencia y amerita una discusión sobre todo en el tratamiento de documentos y archivos físicos y digitales, están ganando cada vez más atención por parte de las organizaciones a medida que los servicios compiten globalmente por más de clientes y atención de calidad.

### **1.5.9. Resultados.**

Según Amao (2018) para lograr los resultados esperados se debe optar por procesos automatizados y la implementación de un modelo de gestión orientado a procesos considerando la participación de todos los involucrados en el área, teniendo en cuenta que se debe medir los resultados por áreas, cualquier proceso requiere una "retroalimentación" o una respuesta, para mantenerse al día y mantenerse resistente a los diversos cambios que enfrentan las organizaciones.

### **1.5.10. Ejecución.**

Según Cataño (2019) para lograr una correcta y eficiente ejecución el sistema de información para el programa de gestión de documentos debe diseñarse desde el principio como un sistema holístico que encaje conceptualmente con los principios y objetivos de la organización, sin modificar la esencia del archivo del programa anterior, conservando así su originalidad y optimizando la ejecución de la gestión documental, para asegurar que los resultados de su trabajo cumplan con los criterios de aceptación establecidos en la misma.

### **1.5.11. Capacidad tecnológica.**

Según García et al. (2015) las capacidades tecnológicas son habilidades esenciales para la innovación de las empresas de manufactura en las economías. Estos, en la actualidad, son consideradas un recurso importante para la competitividad de manera afectiva en los mercados.

### **1.5.12. Evaluación.**

Según Fenoglio (2013) la evaluación documental es una de las especialidades más complejas de la archivística contemporánea, ya que se ocupa de dar forma definitiva al patrimonio documental en las organizaciones. De manera que estos son procedimientos de identificación, evaluación, selección, de los documentos que conllevan una enorme responsabilidad pues las medidas que se tomen en cada una de las etapas conducirán a un resultado final.

### **1.5.13. Información.**

Según Silvia (2006) como se citó en Amao (2018) la información es un conjunto de componentes que trabajan dentro de un sistema en recopilar datos, procesar, organizar, y generan el procesamiento de información que tendrá como finalidad lograr los diferentes niveles estructurales de la organización.

### **1.5.14. Diseño.**

Según Amao (2018) en mención al diseño y tecnología, se puede describir que es un conjunto de procedimientos, procesos que ayudan en el diseño y en el desarrollo de aplicaciones, productos y otros para satisfacer los requerimientos de los usuarios. Todo esto se logra a través del avance tecnológico y actualmente podemos ver el desarrollo tecnológico en diferentes áreas de organización.

### **1.5.15. Tecnología.**

Según Betancur y Bustamante (2017) la tecnología digital ha alcanzado una gran madurez en cuanto al procesamiento de documentos digitales, así como su almacenamiento, con altos estándares de calidad conservando su duración en el tiempo.

Según Torres (2014) la tecnología son herramientas que están al alcance de todos y que nos permiten guardar, almacenar y compartir la información que tenemos sobre cualquier tema de interés, el uso de los avances tecnológicos facilita el acceso de la información a todos los usuarios.

## **1.6. Formulación del problema**

### **1.6.1. Problema General.**

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?

### **1.6.2. Problemas Específicos.**

- ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?
- ¿Qué relación existe entre la gestión documental y el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?
- ¿Qué relación existe entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- Determinar la relación entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.
- Determinar la relación entre la gestión documental y el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.
- Determinar la relación entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis General.**

Si existe relación entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

### **1.7.1 Hipótesis Específicos.**

- La gestión documental se relaciona con la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.
- La gestión documental se relaciona con el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.
- La gestión documental se relaciona con el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

Según Hernández et al. (2006) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, para lo cual el autor considera que probar una hipótesis es indispensable realizar una medición numérica, llámese así toda información que podamos medir y contar para establecer mejores resultados.

Según Gonzales y Chinchilla (2018) una investigación con un enfoque cuantitativo recaba datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Los datos se recopilan por medio de: encuestas con preguntas cerradas, matrices, software, bases de datos, modelos estadísticos y más. Se debe tener en cuenta que toda recopilación de información medible y que nos represente numéricamente.

Según Hernández et al. (2014) un estudio descriptivo tiene como objetivo especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, grupos, comunidades o de cualquier otro fenómeno sometido bajo análisis. Es decir, tienen por objeto únicamente medir o recopilar información de forma independiente o conjunta sobre las variables a los que se refieren, su objetivo es indicar cómo se relacionan estos.

En el presente trabajo de investigación se ha desarrollado en un método de estudio cuantitativo de nivel descriptiva, este estudio nos lleva de una forma estructurada de recopilar datos cuantificables mediante el cuestionario para la obtención de análisis de datos estadísticos para la “gestión documental y automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019”

## **2.2. Diseño de la investigación**

Según Hernández et al. (2014) un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

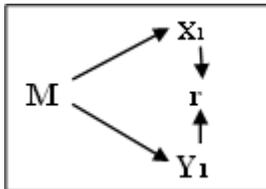
Según Hernández et al. (2014) los estudios de alcance correlacional tienen como propósito medir la relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Es así, corresponde una investigación de tipo no experimental descriptiva, se caracteriza por qué no realizaremos la manipulación deliberada de la variable. En otros términos, no hacemos alterar de forma intencional la variable independiente a fin de

observar su efecto, con la finalidad de recolectar información en una muestra con respecto a un mismo fenómeno para después describir y analizar los datos obtenidos.

El diseño de esta investigación de tipo correlacional puesto que determina la relación de la variable independiente y dependiente.

La investigación que se desarrolla presenta el esquema descriptivo correlacional.



**Donde:**

**M** = Muestra

**X1** = Observación de la Variable (V1)

**Y1** = Observación de la Variable (V2)

**r** = Correlación entre variables

## 2.3. Variable de Estudio

**Tabla 1**

*Variable N°1 Independiente: Gestión documental*

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable N°1 Independiente: Gestión documental</b>	Perciche, D y Asencios, E, (2016), Señalan que: La Gestión documental son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos[...]. (citado en : Cruz, 2011).	Las presentes variables están organizadas por 3 dimensiones y 6 indicadores, los cuales serán medidos con una encuesta	Almacenamiento de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de información</li> <li>Procesos</li> </ul>
			Control documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencias</li> <li>Numero de documentos</li> </ul>
			Clasificación de archivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenar</li> <li>Tiempo</li> </ul>

**Tabla 2**

*Variable N°2 Dependiente: la automatización*

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable N°2 Dependiente: La automatización</b>	Según: Téllez., Vallejos, L y Gutiérrez: La Automatización: Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores	Las presentes variables están organizadas por 3 dimensiones y 9 indicadores, los cuales serán medidos con una encuesta	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivos</li> <li>Atendidos</li> <li>Resultados</li> </ul>
			Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución</li> <li>Capacidad tecnológica</li> <li>Evaluación</li> </ul>
			Diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Diseño</li> <li>Tecnología</li> </ul>

## **2.4. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **2.4.1. Población.**

Según Arias et al. (2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones. Se considera el texto citado debido a la importancia para nuestro trabajo de investigación, que debemos de seleccionar la población de estudio sobre lo que se investiga dentro de la empresa, para obtener resultados.

Por lo tanto, nuestra población es de 24 trabajadores, entre personal administrativo y personal del área de cuentas por pagar, los mismo que se encuentran laborando en distintas empresas del mismo rubro y están involucrados directamente con las variables de gestión documental y la automatización.

### **2.4.2. Muestra.**

Según Otzen y Manterola (2017) la representatividad de una muestra permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible (conjunto de sujetos que pertenecen a la población blanco, que están disponibles para la investigación); y a partir de ésta, a la población blanco. Por ende,

una muestra será representativa o no; sólo si fue seleccionada al azar, es decir, que todos los sujetos de la población.

Yauris (2017), la muestra censal, es aquella donde todas las unidades de la población se consideran como muestra, con el mismo valor del universo poblacional. De esta forma se entiende que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. La muestra es considerada censal ya que se selecciona el 100% de la población

López y Fachelli (2015) define que la cantidad de la muestra censal es toda la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población.

Para la presente investigación se ha determinado una muestra censal, que está conformada por 24 trabajadores que laboran dentro de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019 y que son un total de 24 trabajadores.

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

### **2.5.1. Técnicas.**

#### **Encuesta.**

Según Quiroz (2003) menciono que diferencia de los métodos, las técnicas constituyen elementos de investigación más precisos, específicos y concretos en la ejecución de la investigación, a través de las técnicas operacionalizamos los diversos

indicadores en la práctica: Técnica documental o bibliográfica, técnica de la encuesta, técnica de la entrevista, técnica de la observación, técnica de la estadística.

Según Hernández et al. (2006) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir para el proceso de investigación. Las técnicas constituyen métodos de investigación es más concreto en la realización de diversos indicadores como, técnicas de encuestas, documental, entrevista.

Para el presente estudio se ha considerado como técnica de recolección de datos la encuesta, en cual basa en un formulario, este mecanismo permitirá determinar la relación que existe entre la gestión documental y automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

### **2.5.2. Instrumentos.**

#### **Cuestionario.**

Según Hernández et al. (2006) los cuestionarios consisten en una serie de preguntas abiertas y/o cerradas respecto de una o más variables a medir y son probablemente el instrumento más utilizado para recolectar datos.

Nocedo et al. (2015) define al cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta. Aquí se podría objetar que lo identifican con todo el

instrumento, y no con el componente estructural del mismo, en el que se despliegan las preguntas.

El cuestionario consta de 41 preguntas, divididas en 2 variables las cuales son la gestión documental, que consta de 3 dimensiones: Almacenamiento de documentos, control documental, clasificación de archivos; y la variable automatización que consta de 3 dimensiones: Eficiencia, procesos, diseños. Los resultados serán presentados en tablas dinámicas, gráficos de barras.

### **Escala Likert.**

Bertram (2008) define que las llamadas ,escalas Likert son instrumentos de medición que es muy utilizada en investigaciones y que requiere que los individuos considerados en una encuesta indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Para esta investigación se aplicó este instrumento, puesto que nos permite tener resultados cuantitativos, con 05 alternativas de respuesta Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5), con el objetivo de recolectar datos y medir las variables de gestión documental y la automatización.

### **Confiabilidad del instrumento.**

Según Virla (2010) define que la confiabilidad del Alfa de Cronbach es una medición o de un instrumento, que tiene como propósito medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento que están correlacionados.

Kerlinger y Lee (2002) define la confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Una definición técnica de confiabilidad que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición.

Se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento para el cual se usó el Alfa de Cronbach. Para su mayor consistencia de la escala se realizó una prueba piloto con 10 encuestados.

**Tabla 3**

*Resultado de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	41

*Fuente: Obtenido del programa estadístico SPSS*

Según la prueba de análisis de fiabilidad realizado, se observa que en el índice de Alfa de Cronbach arroja un resultado 0.824. Se determina que tenemos una excelente consistencia y un instrumento fiable, es decir que tenemos una alta consistencia interna de las preguntas, y un instrumento que hace mediciones estables. Se concluye que se tiene un buen grado de confiabilidad, con lo que se valida su uso para la recolección de datos.

## Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

Se utilizó estadística descriptiva para el análisis de datos de esta investigación. Además, se consultó a toda la población de estudio, se utilizó muestreo del censo; para el análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS 25.

Primero, para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico de Shapiro Wilk, esto es aplicable cuando se analizan muestras pequeñas. Este test se usa para contrastar si un conjunto de datos sigue una distribución normal o no. Es decir, evaluar si los datos de nuestra población son paramétricos o no paramétricos, por lo cual, si los resultados arrojan un nivel de significación (p) mayor a 0.05 indicará que la distribución es normal; caso contrario, de arrojar resultados (p) menor a 0.05 indicará que la distribución no es normal. Para la contrastación de las hipótesis correlacionales, en base a que si los datos son paramétricos o no se aplicaron las siguientes pruebas estadísticas:

$$W = \frac{\left( \sum_{i=1}^n a_i x_{(i)} \right)^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

Se utilizó el estadístico coeficiente de correlación de Spearman, el cual es una prueba que permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Esta prueba estadística está representada por la siguiente fórmula:

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

Según Maldonado (2014) los análisis de correlación se utilizan para determinar la intensidad en la relación entre dos variables. El análisis de Correlación Rho de Spearman es una técnica no paramétrica, que se aplica a aquellos estudios en los que no se cumple con los supuestos de normalidad en los datos y es muy útil en las muestras pequeñas, a través de la comparación de rangos en grupos de sujetos.

### **2.5.3. Validación del instrumento.**

Según Almenara y Cejudo (2013) la evaluación mediante el juicio de experto consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto.

Según Martínez (2013) como instrumento de medición el cuestionario debe cumplir con dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales. La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.

Para el presente trabajo se realizó la validez del cuestionario mediante la opinión de “Juicio de Expertos” por tres profesionales, bajo los mecanismos de criterios de calificación como: relevancia, coherencia y claridad.

#### **2.5.4. Método de análisis de datos.**

Para procesar y analizar los datos se utilizó los siguientes programas:

- Microsoft Word: para transcribir la información.
- Microsoft Excel: para procesar cálculos y generar los gráficos de barras.
- Encuesta virtual de Google.
- En el análisis inferencial también se utilizó el SPSS.
- Programa estadístico SPSS.

#### **2.5.5. Aspectos éticos.**

La presente investigación fue elaborada desde el punto de vista ético tomando en cuenta las normas valores y principios que han hecho posible el desarrollo de la investigación manifestando la no existencia de plagio de información, contando con los recursos necesarios para la recolección de datos y nuestros conocimientos como investigadores para realizar este tipo de estudio.

#### **2.6. Procedimiento.**

Se determinó las problemáticas de las empresas del rubro de outsourcing. Dentro de la investigación se definió las variables “gestión documental y automatización”. Se procedió a la revisión y consulta de las varias fuentes bibliográficas y de investigación para nuestro desarrollo de trabajo.

Antes de la aplicación del instrumento, este fue sometido mediante un método de validación de juicio de expertos, docentes de la Universidad Privada del Norte, quienes, desde el punto de vista técnico, constructivo y metodológico revisaron objetivamente la

coherencia entre ambas variables. Para tener la seguridad de la fiabilidad del desarrollo del instrumento de principio sometimos una encuesta piloto solo con 10 encuestados al Cronbach, el cual nos dio un resultado fiable para poder continuar con nuestra encuesta y el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Dada la coyuntura mundial del Covid-19 nos tomó un poco de tiempo lograr obtener el registro de los números telefónicos de las personas a encuestar, pues estos fueron de gran utilidad para poder enviar el enlace de nuestra encuesta virtual, con un cuestionario de 41 preguntas por medio de la herramienta digital "Google forms", en su mayoría nos respondieron muy rápido, sin embargo, encontramos algunos empleados que cuestionaban nuestro instrumento e incluso nos señalaron que no tenían tiempo para responder la encuesta, luego de insistir y explicarles los motivos de nuestra encuesta accedieron a responder.

Los resultados numéricos se obtuvieron mediante el cuestionario, se procedió a clasificar y codificar la aplicación del análisis cuantitativo a través de un programa. Para establecer la correlación que existe entre las variables indicadas en la investigación, el coeficiente fue hallado mediante el programa estadístico SPSS versión 2.5, y también se colocaron las tablas dinámicas, gráficos y barras del resultado de nuestra encuesta. Por lo tanto, los resultados se procesaron de manera objetiva y de estos se desglosó una interpretación confiable y fehaciente de los hallazgos.

El tiempo que nos tomó el proceso de respuesta al cuestionado fue casi de una semana. Además, debido a que se accedió a toda la población de estudio.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

Después de haber exportado los resultados de nuestro cuestionario de google forms en un archivo excel, se tabulo para que las respuestas se conviertan a números del 1 al 5, según la escala de Likert de la encuesta aplicada.

La prueba estadística, la interpretación y el análisis de tablas y gráficos se realizaron por dimensiones para las variables independientes y dependientes según los resultados de la encuesta tomada a los 24 trabajadores tomadas como muestra de las empresas de outsourcing en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019, entre personal administrativo y personal del área de cuentas por pagar.

Para el tratamiento de dato se utilizó estadística descriptiva correlacional, dado que nos permite describir las variables y establecer la relación entre sí, para el tratamiento de la hipótesis se empleó el programa estadístico SPSS, con los datos procesados se importó la información numérica para el analizar cada variable y cada dimensión, seguido de ello se presentó el tratamiento estadístico y a la interpretación de las tablas y gráficos y la correlación de hipótesis para la muestra de la población.

Finalmente, después de todos los estudios y análisis estadísticos podemos observar que si existe relación con un nivel alto y considerable para las variables y dimensiones estudiadas en este trabajo de investigación.

### 3.1. Estadísticos Descriptivos

#### 3.1.1. Variable: Gestión Documental.

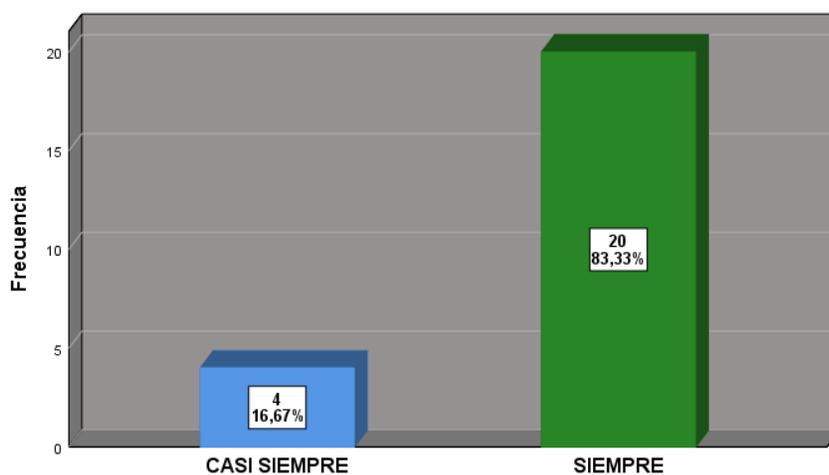
**Tabla 4**

*Variable gestión documental por categorías, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

Variable N°1: Contenido por Categorías					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	16,7	16,7	16,7
	Siempre	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*

Variable N°1: Contenido por Categorías



Variable N°1: Contenido por Categorías

**Figura 1:** Porcentaje de la variable gestión documental por categorías  
*Fuente:* Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

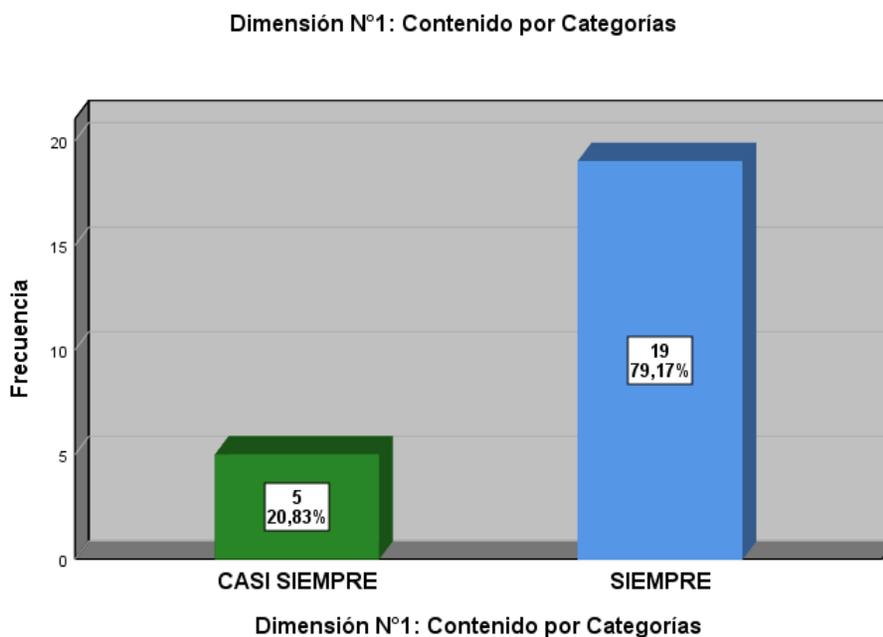
**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la variable de gestión documental el mayor puntaje se da en la categoría siempre (83.33%) y un puntaje mínimo para la categoría casi siempre (16.67%), dejando en (0%) a las categorías de nunca, casi nunca y a veces. Se observa que siempre es la variable gestión documental.

**Tabla 5**

*Dimensión almacenamiento de documentos por categorías, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Dimensión N°1: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	20,8	20,8	20,8
	Siempre	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



**Figura 2:** Porcentaje de la dimensión almacenamiento documental por categorías  
Fuente: Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

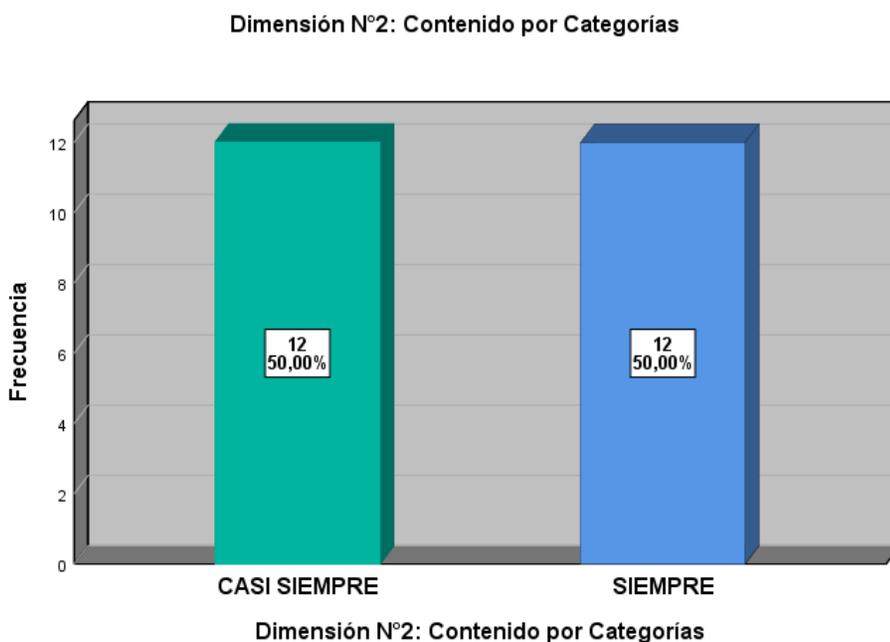
**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la dimensión almacenamiento de documentos el mayor puntaje se da en la categoría siempre (79.17%) y un puntaje menor para la categoría casi siempre (20.83%), dejando otra vez en (0%) a las categorías de nunca, casi nunca y a veces.

**Tabla 6**

*Dimensión control documental por categorías, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Dimensión N°2: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	50,0	50,0	50,0
	Siempre	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



**Figura 3:** Porcentaje de la dimensión control documental por categorías.

Fuente: Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

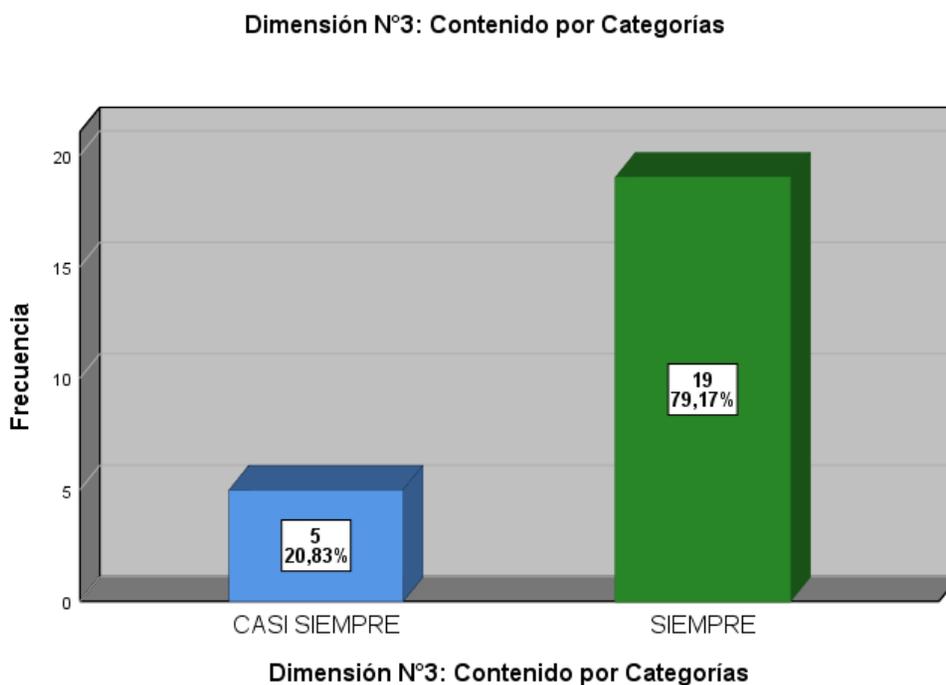
**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la dimensión control documental tenemos el mismo porcentaje para las categorías siempre y casi siempre (50% cada una), dejando otra vez en (0%) a las categorías de nunca, casi nunca y a veces.

**Tabla 7**

*Dimensión clasificación de archivos por categorías, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Dimensión N°3: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	20,8	20,8	20,8
	Siempre	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



**Figura 4:** Porcentaje de la dimensión clasificación de archivos por categorías.

Fuente: Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la dimensión clasificación de archivos tenemos el mayor puntaje, se da en la categoría siempre (79.17%) y un puntaje menor para la categoría casi siempre (20.83%), dejando otra vez en (0%) a las categorías de nunca, casi nunca y a veces.

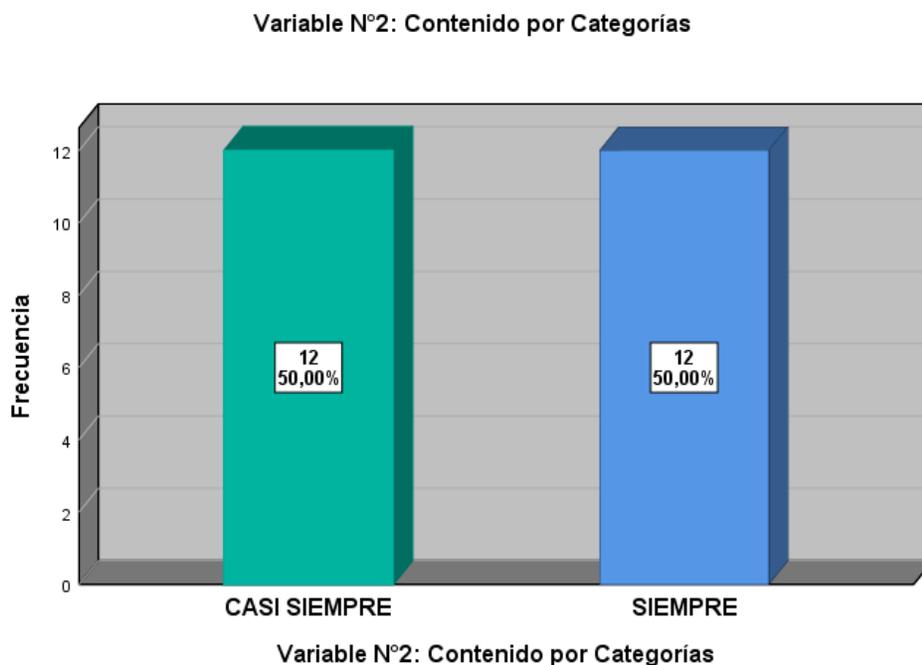
### 3.1.2. Variable: La Automatización

**Tabla 8**

*Variable la automatización, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Variable N°2: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	50,0	50,0	50,0
	Siempre	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



*Figura 5: Porcentaje de la variable la automatización por categorías.*

Fuente: Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

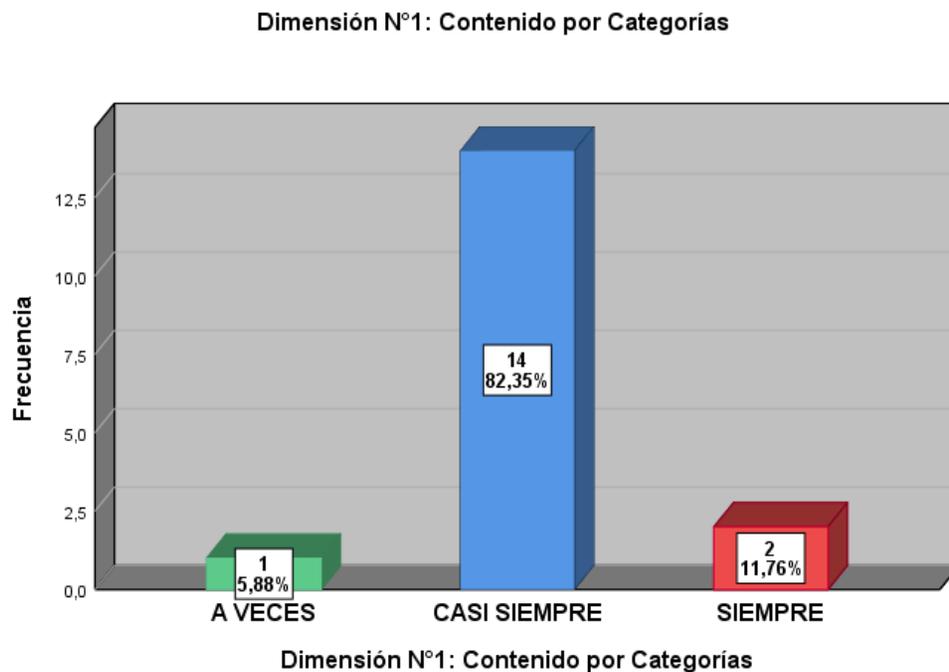
**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la variable la automatización, el mismo porcentaje para las categorías siempre y casi siempre (50% cada una), dejando otra vez en 0% a las categorías de nunca, casi nunca y a veces.

**Tabla 9**

*Dimensión eficiencia, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Dimensión N°1: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	4,2	5,9	5,9
	Casi Siempre	14	58,3	82,4	88,2
	Siempre	2	8,3	11,8	100,0
	Total	17	70,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	29,2		

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



*Figura 6: Porcentaje de la dimensión eficiencia por categorías.*

**Fuente:** Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

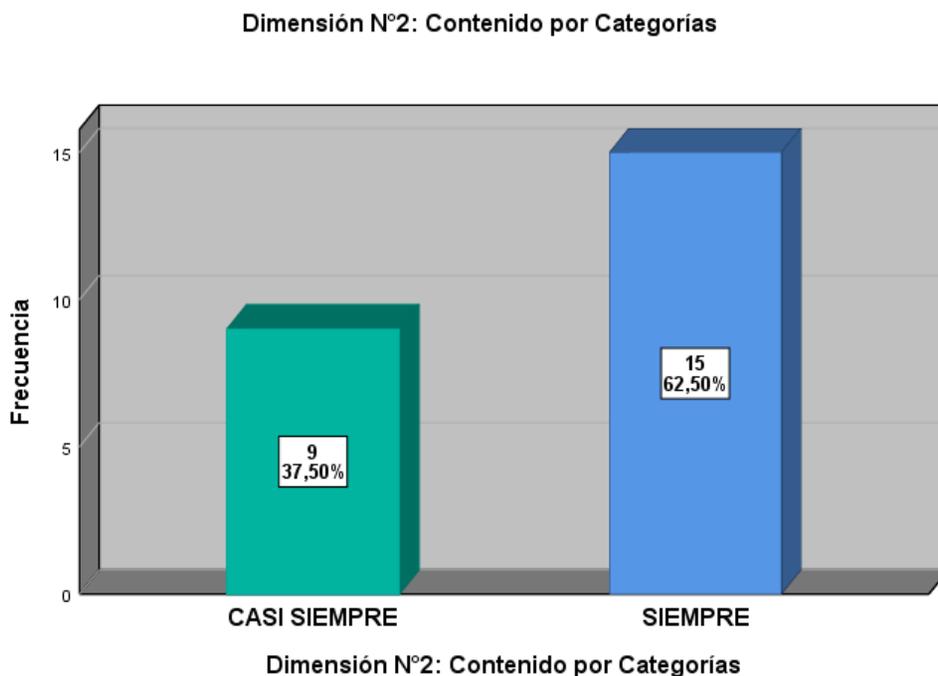
**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la dimensión eficiencia el mayor puntaje se da en la categoría casi siempre (82.35%) y siempre (11.76%) y un puntaje mínimo para la categoría a veces (5.88 %).

**Tabla 10**

*Dimensión proceso, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Dimensión N°2: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	37,5	37,5	37,5
	Siempre	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



**Figura 7:** Porcentaje de la dimensión procesos por categorías.

Fuente: Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

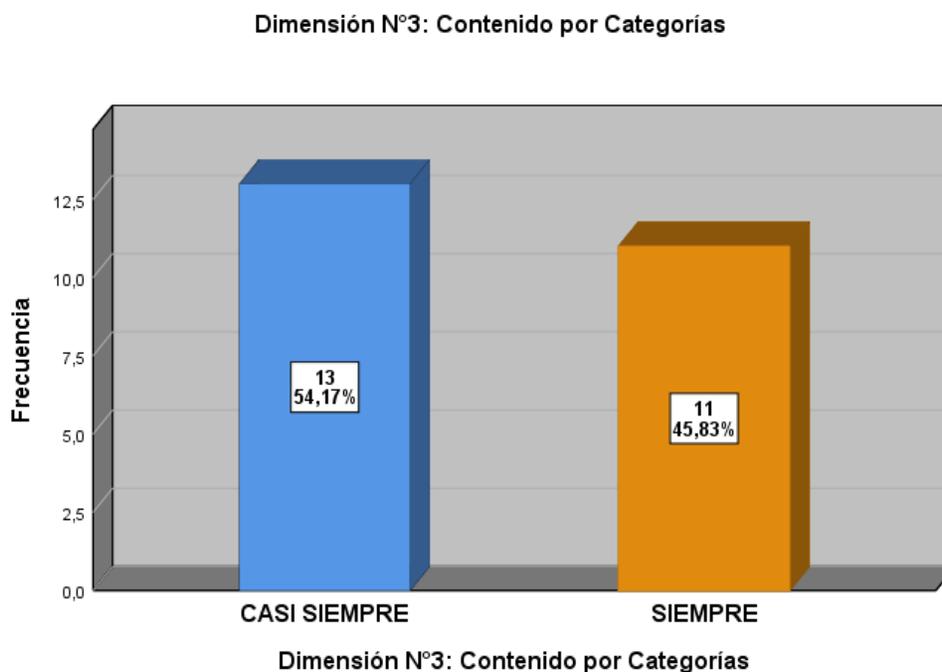
**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la dimensión procesos el mayor puntaje se da en la categoría siempre (62.50%) y un puntaje mínimo para la categoría casi siempre (37.50 %), dejando otra vez en 0% a las categorías de nunca, casi nunca y a veces.

**Tabla 11**

*Dimensión diseño, en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

<b>Dimensión N°3: Contenido por Categorías</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	13	54,2	54,2	54,2
	Siempre	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados de encuesta procesada en IBM SPSS*



*Figura 8: Porcentaje de la dimensión diseños por categorías.*

Fuente: Información obtenida de la encuesta en SPSS, elaboración propia

**Interpretación:** Como se puede observar con respecto a la dimensión diseños el mayor puntaje se da en la categoría casi siempre (54.17%) y un puntaje menor para la categoría siempre (45.83 %), dejando otra vez en (0%) a las categorías de nunca, casi nunca y a veces.

## 3.2. Contrastación de hipótesis general

### 3.2.1 Análisis de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar.

Esta prueba tiene la finalidad de analizar cuánto difiere la distribución de los datos observados respecto a lo esperado si procedieran de una distribución normal con la misma media y desviación típica.

**Tabla 12**

*Prueba de Shapiro - Wilk de las variables y dimensiones a correlacionar.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable N°1: Gestión documental	0.964	24	0.516
Dimensión 1: Eficiencia	0.919	24	0.055
Dimensión 2: Proceso	0.926	24	0.078
Dimensión 3: Diseño	0.901	24	0.022
Variable N°2: La automatización	0.900	24	0.022

*Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS*

**Interpretación:** Tras observar los datos y dado que la muestra es menor se tendrá en consideración la prueba de Shapiro – Wilk. Asimismo, se observa que las variables no siguen una distribución normal (No paramétrica), ya que el p-valor (nivel de sig.) es menor que 0.05, a partir de ello se empleara la prueba de Rho. de Spearman para medir la correlación de las variables.

**Tabla 13**

*Selección del estadístico de correlación de acuerdo con la normalidad de las variables y demisiones a correlacionar.*

Variables	Variables	Estadísticos de correlación
Gestión Documental	La Automatización	Rho de Spearman

<i>Paramétrico</i>	<i>No Paramétrico</i>	
Dimensión Eficiencia <i>Paramétrico</i>	Gestión Documental <i>Paramétrico</i>	Rho de Spearman
Dimensión Proceso <i>Paramétrico</i>	Gestión Documental <i>Paramétrico</i>	Rho de Spearman
Dimensión Diseño <i>No Paramétrico</i>	Gestión Documental <i>Paramétrico</i>	Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

Debido a que una de las dimensiones y variables a correlacionar es (No Paramétrica), corresponde utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman.

### 3.2.2. Contrastación de hipótesis general.

Correlación entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

**Tabla 14**

*Correlación entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

			Variable N°1: Gestión documental	Variable N°2: La automatización
Rho de Spearman	Variable N°1: Gestión documental	Coefficiente de correlación	1.000	.935**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	24	24
	Variable N°2: La automatización	Coefficiente de correlación	.935**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	24	24

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

**Decisión estadística:** El nivel de correlación entre la gestión documental y la automatización es ( $r = 0.935$ ); lo que significa que existe una correlación muy alta entre las variables.

Dado que el valor ( $p = 0.000$ ) se encuentra por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido ( $0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula; se acepta la hipótesis de trabajo de que existe correlación muy altamente significativa entre la gestión documental y automatización.

**Conclusión estadística:** En conclusión, existe evidencia estadística lo cual demuestra la relación significativa muy alta entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

### **3.2.3. Contrastación de hipótesis específicas.**

#### **Prueba de hipótesis específica 1.**

Correlación que existe entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

**Tabla 15**

*Correlación que existe entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

		Variable N°1: Gestión documental	Dimensión N°1: Eficiencia
Rho de Spearman	Variable N°1: Gestión documental	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.880**
		N	24
	Dimensión N°1: Eficiencia	Coeficiente de correlación	.880**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	24

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

**Decisión estadística:** El nivel de correlación entre la gestión documental y la eficiencia es ( $r = 0.880$ ); lo que significa que existe una correlación muy alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de ( $p = 0.000$ ) es menor al valor de significancia ( $0.05$ ); es decir se encuentra por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, se acepta la hipótesis de trabajo, de que existe correlación altamente significativa entre la gestión documental y la eficiencia.

**Conclusión estadística:** En conclusión, existe evidencia estadística lo cual demuestra la relación significativa muy alta entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

## Prueba de hipótesis específica 2.

Correlación que existe entre gestión documental y el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

**Tabla 16**

*Correlación que existe entre gestión documental y el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

			Variable n°1: Gestión documental	Dimensión N°3: Diseño
Rho de Spearman	Variable N°1: Gestión documental	Coeficiente de correlación	1.000	.864**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	24	24
	dimensión N°3: Diseño	Coeficiente de correlación	.864**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	24	24

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

**Decisión estadística:** Se observa que el nivel de correlación entre gestión documental y el diseño es ( $r = 0.864$ ); lo que significa que existe una correlación muy alta entre la variable y dimensión.

Dado que el valor de ( $p = 0.000$ ) es menor al valor de significancia (0.05); es decir se encuentra por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, se acepta la hipótesis de trabajo, de que existe correlación altamente significativa entre la gestión documental y el diseño.

**Conclusión estadística:** En conclusión, existe evidencia estadística lo cual demuestra la relación significativa muy alta entre la gestión documental y el diseño en

los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

### Prueba de hipótesis específica 3.

Correlación que existe entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.

**Tabla 17**

*Correlación que existe entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.*

			Variable N°1: Gestión documental	Dimensión 2: Proceso
Rho de Spearman	Variable N°1: Gestión documental	Coefficiente de correlación	1.000	.840**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	24	24
	Dimensión N°2: Proceso	Coefficiente de correlación	.840**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	24	24

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

**Decisión estadística:** Se observa que el nivel de correlación entre la gestión documental y proceso es ( $r = 0.840$ ); lo que significa que existe una correlación muy alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de ( $p = 0.000$ ) es menor al valor de significancia ( $0.05$ ); es decir se encuentra por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, se acepta la hipótesis de trabajo, de que existe correlación altamente significativa entre la gestión documental y el diseño.

**Conclusión estadística:** En conclusión, existe evidencia estadística lo cual demuestra la relación significativa muy alta entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Respecto al objetivo principal que fue determinar la relación que existe entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019, se obtuvo como resultado la relación que existe entre la gestión documental y la automatización mejoraría la eficiencia de la gestión documental optimizando tiempos y recursos para las empresas. Los resultados obtenidos han sido avalados y reforzados con las encuestas realizadas a 24 trabajadores involucrados en las variables de gestión documental de la presente investigación. En comparación con los resultados obtenidos (Maldonado y Ronquillo 2020) mencionó que el 95%, estuvo totalmente de acuerdo con la necesidad implementar un sistema de gestión documental y automatización para el tratamiento de la información, lo que llevaría a desarrollar un sistema de almacenamiento de documentos para que se logre acceder a ella de una forma ágil y eficaz, obteniendo así un resultado exitoso para las empresas.

Respecto al primer objetivo específico el propósito fue determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión eficiencia, en los resultados obtenidos se abordó la importancia de la capacidad de la eficiencia en los procesos de la gestión documental, así que en la tabla 9 (p.48), se encontró que el 82.35% de encuestados estaban de acuerdo, el 11.76% afirmaron y solo a veces el 5.88 % aceptaron que es necesario la innovación de los procesos para lograr optimizar eficientemente la gestión documental. La eficiencia se ve reforzada con la a implementación de nuevos procesos en la gestión documental, en la comparación de resultados se hallaron coincidencias con el estudio de (Cepeda, 2017) quien determinó en sus resultados que el 77.6% “siempre” y el 22.4% “casi siempre” consideraron implementar un programa eficiente en los procedimientos de la gestión documental como parte de la calidad del servicio a los usuarios en el “Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. Todos los resultados líneas arriba generan un respaldo por (García, 2020), quien consideró que desarrollar un óptimo nivel de eficacia y eficiencia es primordial para el éxito de la gestión documental en las empresas con gran volumen documentario, de igual forma (Cisneros, 2019) consideró que para la eficiencia de la gestión documental es importante desarrollar un conjunto de técnicas y prácticas, implementando herramientas de automatización.

Respecto al segundo objetivo específico, el propósito fue determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión diseño, los resultados obtenidos en la presente investigación, para implementar un diseño de gestión documental se debe crear una plataforma que permita utilizar las herramientas informáticas con la información necesaria de manera fácil y amigable para los colaboradores de la empresa, así que en la tabla 11(p.50) se encontró que el 54.17% “siempre” y el 45.83% “casi siempre”

estuvieron de acuerdo en la innovación de un diseño que optimice la gestión documental, se hallaron coincidencias con el estudio de (Amao, 2018) quien considero en sus resultados un 40% de los encuestados indican que “siempre” los procesos no contaban con procesos que automaticen la gestión documental en su totalidad , y un 53.33% tampoco permitía desarrollar funciones para una eficiente gestión documental y un 6.67% respondieron que a veces los procesos no estaban automatizados en su totalidad por tanto no desarrollaban todas las funcionalidades disponibles para una eficiente gestión documental, estos resultados generan un respaldo por (Sánchez, 2021) quien considero que diseñar una plataforma con procesos de gestión documental para automatizar la digitalización de documentos y poner en marcha un software o plataforma para mejorar el control y la organización administrativa de la empresa, de igual forma para (Betancur y Bustamante, 2017) quienes mencionaron que implementar un diseño de digitalización para el registro de los documentos en el sistema de gestión documental, cumplen un rol importante debido a que permitirá mejorar los procesos internos y agilizar la atención y recepción documental.

Respecto al tercer objetivo específico, el propósito fue determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión proceso, los resultados conseguidos en el trabajo de investigación permitieron conocer las necesidades de la organización donde los procesos se realizaban de forma tradicional, demostrando ineficiencias en los mismos, así que en la tabla 10(p.49) el 62.50% se obtuvo como resultados que “siempre” y el otro 37.50% “casi siempre” estuvieron de acuerdo con implementar procesos y un sistema que ordene y clasifique a tiempo los archivos para lograr una óptima gestión documentario, se hallaron indecencias con los resultados obtenidos por

(García, 2020) del total de encuestados, los resultados obtenidos fueron que el 91% si cree que el uso de un software mejora el proceso de la gestión documental y el 9% cree que no mejoraría, de lo que se deduce que un gran porcentaje estuvo de acuerdo con la implementación de procesos digitales para la optimización de la clasificación y gestión documental, los resultados obtenidos anteriormente líneas arriba generan un respaldo por (Betancur y Bustamante, 2017) determino que es necesario implementar un proceso digital para mejorar la conservación, clasificación y control de los documentos administrativos, incorporándolos al sistema que permite digitalizar de papel a digital, con el fin de optimizar recursos, mediante el uso de tecnología para la gestión documental, de igual forma (Cataño, 2019) mencionó que la importancia de procurar la un proceso de clasificación y control en la producción documental en atención a los procedimientos , trámites administrativos y flujos documentales para optimizar tiempos y recursos en la gestión documental.

## 4.2. Implicancias

### Teórica.

La presente investigación y los resultados obtenidos son de suma importancia que beneficia a las empresas del rubro de outsourcing y a todas las empresas que estén buscando soluciones a través de la automatización, para así poder brindar soluciones en optimizar tiempos, funciones, mejorara la calidad y flujo de trabajo, con respecto a la gestión documental. Con el único fin de contribuir a las empresas que la automatización brinda grandes beneficios dentro de la organización.

### **Metodológica.**

El cuestionario utilizado en esta investigación es un instrumento que puede ser aplicado en empresas que requieran determinar el tipo de relación que existe dentro de la gestión documental que tiene su organización a fin de poder obtener resultados. El tipo de la investigación fue de diseño no experimental de estudio descriptiva correlacional con un método cuantitativo. Los datos empleados en la presente investigación se recopilieron mediante el uso de instrumentos de medición que fueron evaluados por expertos en la materia. Dicho instrumento se puede aplicar por otras investigaciones del mismo tema.

### **Practica.**

Los resultados obtenidos de esta investigación pueden ser utilizados por las áreas de las empresas con el único fin de solucionar, optimizar tiempo, clasificar y mejorar los procesos para lograr una óptima eficiencia en la automatización de documentos.

## **4.3. Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron en el presente trabajo de investigación y por la coyuntura del estado de emergencia del Covid-19 dispuesto mediante un decreto supremo por el gobierno, en concreto todo el proceso de termino de estudios, las reuniones, los trabajos se realizaron a través de plataformas digitales fueron desafíos de nuevas modalidades. Se presentaron demoras para la realización de la encuesta, recopilación de datos y obtención de resultados, que se realizó de manera virtual. Otra

limitación para la investigación fue la dificultad y la inexperiencia de uso del programa estadístico SPSS. Resultó complejo encontrar antecedentes internacionales y nacionales, ya que la mayoría se centran diseño de Software.

#### 4.4. Conclusiones

- Para el objetivo general se comprobó la hipótesis y podemos concluir que según la investigación realizada nos permitió identificar que existe evidencia estadística lo cual demuestra la relación significativa muy alta entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ). La existencia estadística nos permitió desarrollar nuestro trabajo de investigación con más confianza para poderlo aplicar a las empresas en investigación, con lo que respecta a la gestión documental y automatización lo cual, valida nuestro objetivo general, dándonos como resultado que, si existe relación entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.
- En conclusión, existe evidencia estadística que hay relación altamente significativa, pues mediante la correlación de Rho. Spearman se obtuvo un resultado de ( $r = 0.880$ ), entre la variable gestión documental y la dimensión eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. Se alcanzo el primer objetivo específico, en

base a los resultados obtenidos se ha podido identificar, que mediante un sistema de gestión documental las empresas desarrollan una actividad eficiente.

- En conclusión, existe evidencia estadística que hay relación altamente significativa, pues mediante la correlación de Rho. Spearman se obtuvo un resultado ( $r = 0.864$ ) entre la variable gestión documental y la dimensión diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ). Se alcanzó el segundo objetivo específico, en base a los resultados obtenidos se ha podido identificar, que mediante la ejecución de un diseño de gestión documental hace que sea fácil para las empresas controlar y organizar los documentos de toda la organización, incorporando capturas (automatización).
- En conclusión, existe evidencia estadística que hay relación altamente significativa, pues mediante la correlación de Rho. Spearman se obtuvo un resultado ( $r = 0.840$ ) entre la variable gestión documental y dimensión proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019. ( $0.000 \leq 0.05$ ). Por tanto, se alcanzó el tercer objetivo específico, en base a los resultados obtenidos podemos identificar que mediante la gestión documental el proceso de capturar, almacenar, organizar la gestión de los documentos de las empresas buscan alcanzar la máxima eficiencia en la administración.

## REFERENCIAS

- Almenara, J., & Cejudo, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista Eduweb*, 7(2), 11-22. Obtenido de:  
[http://www.academia.edu/download/53334617/Cabero\\_\\_J.\\_y\\_Llorente\\_\\_M.\\_2013..pdf](http://www.academia.edu/download/53334617/Cabero__J._y_Llorente__M._2013..pdf)
- Amao , F. (2018). *Diseño y automatización del proceso de ventas y facturación en las Pymes, Lima 2018*. Lima – Perú: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2498>
- Aparasi, M. (06 de agosto 2020). *Definición del concepto clasificación documental*. Documenta. Obtenido de: <https://www.docunecta.com/blog/definicion-del-concepto-clasificacion-documental>
- Arias, C., & Contreras, A. (2021). *Propuesta de mejora en la gestión de la información documentada para la empresa Construcción y Obras Civiles Pinzón S.A.S*. Bogota – Colombia: Universidad Antonio Nariño-Uan. Obtenido de:  
<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5071>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- ATS. (2018). *Gestión Documental, la importancia de la gestión documental*. ATS Gestión Documental. Recuperado de: <https://atsgestion.net/gestion-documental/>
- Barrera, M. A. M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
- Betancur, M., & Bustamante, J. (2017). *Estrategia para mejorar el proceso de conservación de los documentos administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC*. Lima- Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622676>
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales are the meaning of life. Topic report*: Recuperado de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Bolaños, E., J., Hidalgo, D., López, C. J., & Riera, N. (2012). *Automatización de los procesos del Departamento Administrativo Financiero de la Facultad de Ingeniería, Ciencias*

- Físicas y Matemática de la Universidad Central del Ecuador para la mejora del flujo documental.* Quito – Ecuador: Universidad Central Del Ecuador. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/145>
- Cañazas, A., & Parra, M. (2017). El impacto de la automatización en el mejoramiento de procesos. *SATHIRI*, 12(2), 249-266. Obtenido de: <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/128>
- Carvache, I.(2021). *Archivo general y gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Eloy Alfaro, provincia de Esmeraldas, periodo 2019-2023.* Ibarra – Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11030>
- Cataño, K. (2019). *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental para los proyectos del banco de programas y proyectos de la secretaria de planeación distrital.* Santa Marta – Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16710?mode=full>
- Cepeda, P. (2017). *Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima, 2016.* Lima – Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4404/Cepeda\\_GPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4404/Cepeda_GPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chirinos, D. (2017). *Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD.* Lima – Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11372>
- Chugá, V. (2014). *Estudio de la organización del archivo de documentos del Registro Civil de Ibarra y su incidencia en la atención a los usuarios, año 2014. Propuesta alternativa.* Ibarra – Ecuador: Universidad Técnica Del Norte. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4024>
- Cisneros, R. (2019). *Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte.* Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel. Obtenido de: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2360>
- Congo, G., & Roldán, C. (2012). *Perfeccionamiento y automatización de los procesos de trámites estudiantiles y docentes en la Escuela de Ciencias.* Quito – Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/248>

de Dios, R., Cano, A., García, O., & Raposo, R. (2015). Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26(3), 260-272. Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf>

Ernst & Young. (27 de abril 2021). *Solamente el 21% de empresas en el Perú cuenta con las capacidades digitales necesarias para emprender una transformación digital en su sector*. Obtenido de: [https://www.ey.com/es\\_pe/news/2021/04/empresas-peru-capacidades-digitales-transformacion-digital](https://www.ey.com/es_pe/news/2021/04/empresas-peru-capacidades-digitales-transformacion-digital)

Fenoglio, N. (2013). *Evaluación de documentos en Iberoamérica*. (1a ed.) Córdoba: Encuentro Grupo Editor. Obtenido de: <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/18702>

Figuerola, C. (2013). *Clasificación automática de documentos. Un caso práctico*. Salamanca: Universidad de Salamanca, Instituto Universitario de estudios en Ciencia y Tecnología. Obtenido de: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/133305/figuerola2013clasificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, Á. (2015). *La documentación administrativa. Una aproximación a las técnicas de archivo. Jaen – España*: Universidad en Jaén. Obtenido de: <https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/4496/1/TFG-Garcia-Alcantara%2CAngeles.pdf>

García, A., Pineda, D., & Andrade M. (2015). *Las capacidades tecnológicas para la innovación en empresas de manufactura*. *Universidad & Empresa*, 17(29), 257-278. Obtenido de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4570/3257>

García, Y. (2020). *Estudio de factibilidad de un software libre para la administración y gestión documental en la carrera de ingeniería en computación y redes*. Manabí - Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí Facultad de Ciencias Técnicas Carreraingeniería En Computación y Redes. Obtenido de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2679/1/GARCIA%20CHOEZ%20YANDRY%20ROLANDO.pdf>

González, M., Chinchilla, A., Guerra, G., & Jara, A. (2018). *Guía Cuantitativa para Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales*. Obtenido de: <http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/2656/DOC-0173.pdf?sequence=1>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Principios de la Metodología de la Investigación*. México. DF Editorial. Limusa.

- Hernández R., Fernández, C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill*. México. Recuperado de: <http://observatorio.epa.cartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigación-sexta-edición.compressed.pdf>.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Análisis de los datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-499.
- Kerlinger, Fred y Lee, Howard. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. McGraw Hill. México.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2](https://ddd.uab.cat/metinvsocua_a2016_cap1-2)
- Maldonado, K., & Ronquillo, R. (2020). *Los sistemas de archivo y el entorno organizacional para almacenar documentos*. Guayaquil – Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49959>
- Martínez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajo de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica*, 8. Obtenido de: [http://www.academia.edu/download/33109969/Metodos\\_\\_tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_investigacion.pdf](http://www.academia.edu/download/33109969/Metodos__tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion.pdf)
- Mercado, B. (2016). Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. *Gestión y Tendencias*, 1(4), 10-15. Obtenido de: <https://www.gestionytendencias.cl/index.php/GT/article/view/27/pdf>
- Meza, E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018*. Huacho – Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Obtenido de: <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/>
- Michaud, A., Escudero, F., Paredes, A. & Quinteros, P. (23 de Marzo 2022) *EY Perú presenta las cinco tendencias digitales que están generando una transformación digital y cultural en las empresas peruanas*. Obtenido de: [https://www.ey.com/es\\_pe/consulting/tendencias-digitales-2022](https://www.ey.com/es_pe/consulting/tendencias-digitales-2022)
- Najarro, S. (2020). *Gestión de archivos y control de optimización de procesos en el área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú SA, Callao–2020*. Lima – Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61174>

- Nocedo, I., Castellanos, B., García, G., Addine, F., González, C., Gort, M. et al. (2015). Metodología de la investigación educacional. Segunda parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación
- Orbezo, M.(12 de abril 2021). *El e-commerce se ha convertido en una suerte de salvavidas para que las empresas puedan mantenerse a flote durante el vendaval*. Obtenido de: [https://www.ey.com/es\\_pe/revista-execution/informes/nuevas-tendencias-ecommerce-peru-2021](https://www.ey.com/es_pe/revista-execution/informes/nuevas-tendencias-ecommerce-peru-2021)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Perciche, D., & Asencios, E. (2016) *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima*. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Obtenido de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5734>
- Pérez, M. (2015). “*Procedimientos para el control de la gestión documental y su incidencia en la atención a los usuarios de la coordinación zonal 1 - salud de la provincia de Imbabura – Ibarra periodo 2014 y propuesta alternativa*”. Ibarra – Ecuador: Universidad Técnica Del Norte. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6690>
- Pérez, M. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de documentos en una empresa constructora*. Sevilla- España: Universidad de Sevilla. Obtenido de: <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/5781/>
- Quiroz, R. (2003). La Infracción al derecho de autor y el rol de Indecopi en su prevención. Obtenido de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3185>
- Rueda, L.(2019). *Gestion documental, un valor subestimado*. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEWijqgnopur3AhWeBLkGHbOGAicQFnoECBIQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.pwc.com%2Fia%2Fes%2Fpublicaciones%2F analisis-pwc%2FPublicaci%25C3%25B3n-Gestion%2520Documental.pdf&usq=AOvVaw32eECBTGHxe6NeJJ99HT3U>
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332625003>

- Sánchez, M. (2021). *Un procedimiento de gestión documental diseñado para la gestión administrativa universitaria*: Argentina: Universidad Nacional del Nordeste. Obtenido de: <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/28761>
- Solo, J., & Rozo, L. (2018). *Modelo de gestión en TI para la transferencia documental al cierre del proceso de contratación de los docentes de la Universidad Nacional Abierta ya Distancia CEAD Acacias*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y A Distancia. Obtenido de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/23199>
- Suárez, C., & García. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 87-101. Obtenido de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2550-65872021000100087](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872021000100087)
- Téllez, V., Vallejos I. & Gutiérrez K. (2015). *Automatización de inventario y facturación de la farmacia "El Socorro" de la ciudad de Chinandega* (Doctoral dissertation). Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua Unan-León. Obtenido de: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/3992/1/229305.pdf>
- Torres, J. (2014). *Uso de las TIC en el crecimiento y desarrollo de las empresas*. España: Universidad Politécnica de Cartagena Facultad de Ciencias de la Empresa. Obtenido de: <https://repositorio.upct.es/handle/10317/4053>
- Vázquez, L. (2011). *Incidencia de los instrumentos de evaluación en el desarrollo de las competencias metacognitivas de los estudiantes del primer año de la facultad de pedagogía, psicología y educación de la universidad católica de Cuenca en el tercer trimestre del año lectivo 2009 - 2010*. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de: [https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2493/1/t\\_ma\\_dyc\\_822.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2493/1/t_ma_dyc_822.pdf)
- Velaides N. (2018). *Propuesta de política pública para la elaboración del diagnóstico integral de gestión documental en la administración pública colombiana en el posconflicto*. Bogotá – Colombia: Universidad de La Salle. Obtenido de: [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1045&context=maest\\_gestion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1045&context=maest_gestion_documental)
- Virla, M. Q. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. *Telos*, 12(2), 248-252.
- Zapata Cárdenas, C. A. (2005). *Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones*. *Revista Códice*, 1(2), 97-111. Obtenido de: [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)

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Validación del instrumento por juicio de expertos

#### FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: GESTION DOCUMENTAL Y LA AUTOMATIZACION

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir La Gestión documental y La Automatización. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 41 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos Generales

Nombre Apellido	Luis Alberto Ortega Palacios		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	14 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Comunicación	
Áreas de experiencia profesional	Publicidad		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas <input checked="" type="checkbox"/>

#### II. Breve explicación Del constructo:

La Gestión documental: son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.

La Automatización: Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.

#### III. Criterios de Calificación

##### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar La Gestión documental y La Automatización se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar Gestión documental y La Automatización” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar La Gestión documental y La Automatización” (puntaje 1), “relevante para evaluar La Gestión documental y La Automatización” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar Gestión documental y La Automatización” (puntaje 3).

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar “Gestión documental y La Automatización” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar La Gestión documental y La Automatización(puntaje 1), “coherente para evaluar “Gestión documental y La Automatización” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar Gestión documental y La Automatización(puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS														
Variable N°1: GESTION DOCUMENTAL														
Son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.		Relevancia				Coherente			Claridad					Sugerencias
N°	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>DIMENSION 1 : ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS</b>														
1	¿Los documentos se almacenan de acuerdo al grado de importancia?			X				X					X	
2	¿La seguridad de los documentos almacenados es confiable?			X				X					X	
3	¿La empresa cuenta con un espacio establecido para el control de almacenamiento de los documentos permitiendo así su adecuado manejo?			X				X					X	
4	¿Los procesos de almacenamiento actuales ayudan reducir los errores?			X										
5	¿Cuentan con un sistema de seguimiento documental o gestión de actividades?			X										
6	¿El control documental facilita el acceso a la información almacenada?			X										
7	¿La base de datos permite acceder a la documentación con facilidad en el área de cuentas por pagar?			X									X	
8	¿La empresa tiene herramientas informáticas (scanner) para la conversión y el control físico a digital en área de recepción de facturas?			X				X					X	

DIMENSION 2 : CONTROL DOCUMENTAL		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿En la empresa resulta sencillo realizar transferencia de la documentación a la unidad?				X								
10	¿En la empresa la captura de documentos es eficiente y fiable para el área de cuentas por pagar?			X									
11	¿En la empresa el nivel de error en la captura de documentos ocurre a menudo?			X									
12	¿La tecnología es una herramienta útil para el área de cuentas por pagar?			X				X				X	
13	¿Utilizan programa de transferencia de información para garantizar la preservación del documento?			X				X				X	
14	¿Tienen control de registro de toda la documentación antes de la transferencia?			X				X				X	
DIMENSION 3: CLASIFICACION DE ARCHIVOS		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	¿Los criterios utilizados para la clasificación de archivos es el adecuado?			X									X
16	¿Existe un sistema para optimizar recursos dentro de la clasificación de documentos?			X				X					X
17	¿A los documentos archivados se les asigna algún número de registro o rotulo?		X				X					X	
18	¿La clasificación de archivos es fácil de entender y facilita la búsqueda y recuperación de los documentos ?			X				X					X
19	¿Existe algún archivo central, para archivar documentos antiguos?.			X				X					X
20	¿Los documentos se clasifican por fechas, productos, valor otros ítems que nos faciliten la búsqueda?			X				X					X
21	¿El uso de herramientas informáticos (scanner) permite optimizar los procesos de control documental?			X				X					X
22	¿El archivo de documentos en el área de cuentas por pagar es de forma digital y nos ayuda a optimizar el tiempo?			X				X					X
VARIABLE N°2 : LA AUTOMATIZACION													
Es un sistema donde se transfieren tareas de producción realizadas, habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.													
DIMENSION 1 : EFICIENCIA		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
23	¿El medio que emplea la empresa para la clasificación de documentos es eficiente?				X				X				X
24	¿Se plantean estrategias para reducir el tiempo empleado para el orden de los archivos?												
25	¿Se cumple con el número de documentos en el tiempo establecido?			X				X					X
26	¿El número de documentos No atendidos es mayor al número de documentos atendidos eficientemente?			X				X					X
27	¿La velocidad de búsqueda de los documentos es óptima?			X				X					X
28	¿Existe un sistema que brinde soporte inmediato al sistema de búsqueda de documentos?		X				X				X		
29	¿El proceso actual permite atender los requerimientos de búsqueda eficientemente?			X				X					X
DIMENSION 2 : PROCESOS		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
30	¿El tiempo para cada proceso es óptimo?			X				X					X
31	¿Existe un plan para reducir los tiempos empleados para cada proceso?			X				X					X
32	¿Los procesos se efectúan con éxito?			X				X					X



**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO:  
GESTION DOCUMENTAL Y LA AUTOMATIZACION**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir La Gestión documental y La Automatización. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 41 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

<b>Nombre Apellido</b>	Olga Paola Aguirre Pérez		
<b>Sexo:</b>	Varón	<b>Mujer</b>	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	20 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	<b>Magister</b>	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	<b>Organizacional</b>	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	RRHH		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	<b>10 años a mas</b>

**II. Breve explicación del constructo:**

La Gestión documental: son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.

La Automatización: Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.

**III. Criterios de Calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar La Gestión documental y La Automatización se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar Gestión documental y La Automatización” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar La Gestión documental y La Automatización” (puntaje 1), “relevante para evaluar La Gestión documental y La Automatización” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar Gestión documental y La Automatización” (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar “Gestión documental y La Automatización” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar La Gestión documental y La Automatización (puntaje 1), “coherente para evaluar “Gestión documental y La Automatización” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar Gestión documental y La Automatización (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS														
Variable N°1: GESTION DOCUMENTAL														
Son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
N°	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>DIMENSION 1 : ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS</b>														
1	¿Los documentos se almacenan de acuerdo al grado de importancia?		X						X				X	
2	¿La seguridad de los documentos almacenados es confiable?			X					X				X	
3	¿La empresa cuenta con un espacio establecido para el control de almacenamiento de los documentos permitiendo así su adecuado manejo?			X					X				X	
4	¿Los procesos de almacenamiento actuales ayudan reducir los errores?		X						X				X	
5	¿Cuentan con un sistema de seguimiento documental o gestión de actividades?			X					X				X	
6	¿El control documental facilita el acceso a la información almacenada?			X					X				X	
7	¿La base de datos permite acceder a la documentación con facilidad en el área de cuentas por pagar?			X					X				X	
8	¿La empresa tiene herramientas informáticas (scanner) para la conversión y el control físico a digital en área de recepción de facturas?			X					X				X	
<b>DIMENSION 2 : CONTROL DOCUMENTAL</b>														
9	¿En la empresa resulta sencillo realizar transferencia de la documentación a la unidad?		X						X				X	
10	¿En la empresa la captura de documentos es eficiente y fiable para el área de cuentas por pagar?			X					X				X	

11	¿En la empresa el nivel de error en la captura de documentos ocurre a menudo?			X				X				X	
12	¿La tecnología es una herramienta útil para el área de cuentas por pagar?			X				X				X	
13	¿Utilizan programa de transferencia de información para garantizar la preservación del documento?			X				X				X	
14	¿Tienen control de registro de toda la documentación antes de la transferencia?			X				X				X	
<b>DIMENSION 3: CLASIFICACION DE ARCHIVOS</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
15	¿Los criterios utilizados para la clasificación de archivos es el adecuado?			X				X				X	
16	¿Existe un sistema para optimizar recursos dentro de la clasificación de documentos?			X				X				X	
17	¿A los documentos archivados se les asigna algún número de registro o rotulo?		X				X					X	
18	¿La clasificación de archivos es fácil de entender y facilita la búsqueda y recuperación de los documentos ?			X				X				X	
19	¿Existe algún archivo central, para archivar documentos antiguos?			X				X				X	
20	¿Los documentos se clasifican por fechas, productos, valor otros ítems que nos faciliten la búsqueda?			X				X				X	
21	¿El uso de herramientas informáticos (scanner) permite optimizar los procesos de control documental?			X				X				X	
22	¿El archivo de documentos en el área de cuentas por pagar es de forma digital y nos ayuda a optimizar el tiempo?			X				X				X	
<b>VARIABLE N°2 : LA AUTOMATIZACION</b>													
Es un sistema donde se transfieren tareas de producción realizadas, habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.													
<b>DIMENSION 1 : EFICIENCIA</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23	¿El medio que emplea la empresa para la clasificación de documentos es eficiente?			X				X				X	
24	¿Se plantean estrategias para reducir el tiempo empleado para el orden de los archivos?		X				X				X		
25	¿Se cumple con el número de documentos en el tiempo establecido?		X				X				X		
26	¿El número de documentos No atendidos es mayor al número de documentos atendidos eficientemente?			X				X				X	
27	¿La velocidad de búsqueda de los documentos es óptima?			X				X				X	
28	¿Existe un sistema que brinde soporte inmediato al sistema de búsqueda de documentos?		X				X				X		
29	¿El proceso actual permite atender los requerimientos de búsqueda eficientemente?			X				X				X	
<b>DIMENSION 2 : PROCESOS</b>				X				X				X	
30	¿El tiempo para cada proceso es óptimo?		X				X				X		
31	¿Existe un plan para reducir los tiempos empleados para cada proceso?			X				X				X	
32	¿Los procesos se efectúan con éxito?			X				X				X	
33	¿Se realiza permanentemente los controles y evaluación del proceso actual.			X				X				X	
34	¿Los procesos establecidos son los necesarios para cada gestión?			X				X				X	
35	¿Los controles y evaluaciones aportan para la mejora continua en los procesos?		X					X				X	
<b>DIMENSION 3: DISEÑOS</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
36	¿La información de la plataforma es suficiente?		X				X				X		

37	¿La información está debidamente clasificada?			X			X			X
38	¿Los diseños empleados en la plataforma son amigables y fácil de acceder?		X		X					X
39	¿El diseño de la plataforma contribuye con la búsqueda de documentos?			X			X			X
40	¿La empresa actualiza permanentemente las herramientas y plataformas utilizadas?			X			X			X
41	¿La empresa está a la vanguardia de la tecnología?		X			X			X	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

## FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: GESTION DOCUMENTAL Y LA AUTOMATIZACION

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir La Gestión documental y La Automatización. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 41 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

### I. Datos Generales

Nombre Apellido	JUAN ANTONIO LEON MUÑOZ		
Sexo:	Varón (X)	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	35 años		
Gradoacadémico:	Bachiller	Magister (x)	Doctor
Área de Formaciónacadémica	Clínica	Educativa (x)	Social
	Organizacional (x)	Otro:	
Áreas de experienciaprofesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas (x)

### II. Breve explicación del constructo

La Gestión documental: son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.

La Automatización: Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.

### III. Criterios de Calificación

#### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar La Gestión documental y La Automatización se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar Gestión documental y La Automatización” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar La Gestión documental y La Automatización” (puntaje 1), “relevante para evaluar La Gestión documental y La Automatización” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar Gestión documental y La Automatización” (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar “Gestión documental y La Automatización” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar La Gestión documental y La Automatización”(puntaje 1), “coherente para evaluar “Gestión documental y La Automatización” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar Gestión documental y La Automatización”(puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS																	
Variable N°1: GESTION DOCUMENTAL																	
Son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias						
Nº	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
<b>DIMENSION 1 : ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS</b>																	
1	¿Los documentos se almacenan de acuerdo al grado de importancia?				x								x				x
2	¿La seguridad de los documentos almacenados es confiable?				x								x				x
3	¿La empresa cuenta con un espacio establecido para el control de almacenamiento de los documentos permitiendo así su adecuado manejo?				x								x				x
4	¿Los procesos de almacenamiento actuales ayudan reducir los errores?				x								x				x
5	¿Cuentan con un sistema de seguimiento documental o gestión de actividades?				x								x				x
6	¿El control documental facilita el acceso a la información almacenada?				x								x				x
7	¿La base de datos permite acceder a la documentación con facilidad en el área de cuentas por pagar?				x								x				x
8	¿La empresa tiene herramientas informáticas (scanner) para la conversión y el control físico a digital en área de recepción de facturas?				x								x				x

DIMENSION 2 : CONTROL DOCUMENTAL		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿En la empresa resulta sencillo realizar transferencia de la documentación a la unidad?				X				X				X
10	¿En la empresa la captura de documentos es eficiente y fiable para el área de cuentas por pagar?				X				X				X
11	¿En la empresa el nivel de error en la captura de documentos ocurre a menudo?				X				X				X
12	¿La tecnología es una herramienta útil para el área de cuentas por pagar?				X				X				X
13	¿Utilizan programa de transferencia de información para garantizar la preservación del documento?				X				X				X
14	¿Tienen control de registro de toda la documentación antes de la transferencia?				X				X				X
DIMENSION 3: CLASIFICACION DE ARCHIVOS		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	¿Los criterios utilizados para la clasificación de archivos es el adecuado?				X				X				X
16	¿Existe un sistema para optimizar recursos dentro de la clasificación de documentos?				X				X				X
17	¿A los documentos archivados se les asigna algún número de registro o rotulo?				X				X				X
18	¿La clasificación de archivos es fácil de entender y facilita la búsqueda y recuperación de los documentos ?				X				X				X
19	¿Existe algún archivo central, para archivar documentos antiguos?.				X				X				X
20	¿Los documentos se clasifican por fechas, productos, valor otros ítems que nos faciliten la búsqueda?				X				X				X
21	¿El uso de herramientas informáticas (scanner) permite optimizar los procesos de control documental?				X				X				X
22	¿El archivo de documentos en el área de cuentas por pagar es de forma digital y nos ayuda a optimizar el tiempo?				X				X				X
VARIABLE N°2 : LA AUTOMATIZACION													
Es un sistema donde se transfieren tareas de producción realizadas, habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.													
DIMENSION 1 : EFICIENCIA		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
23	¿El medio que emplea la empresa para la clasificación de documentos es eficiente?				X				X				X
24	¿Se plantean estrategias para reducir el tiempo empleado para el orden de los archivos?				X				X				X
25	¿Se cumple con el número de documentos en el tiempo establecido?				X				X				X
26	¿El número de documentos No atendidos es mayor al número de documentos atendidos eficientemente?				X				X				X
27	¿La velocidad de búsqueda de los documentos es óptima?				X				X				X
28	¿Existe un sistema que brinde soporte inmediato al sistema de búsqueda de documentos?				X				X				X
29	¿El proceso actual permite atender los requerimientos de búsqueda eficientemente?				X				X				X
DIMENSION 2 : PROCESOS									X				X
30	¿El tiempo para cada proceso es óptimo?				X				X				X
31	¿Existe un plan para reducir los tiempos empleados para cada proceso?				X				X				X

3 2	¿Los procesos se efectúan con éxito?				X					X					X
3 3	¿Se realiza permanentemente los controles y evaluación del proceso actual.				X					X					X
3 4	¿Los procesos establecidos son los necesarios para cada gestión?				X					X					X
3 5	¿Los controles y evaluaciones aportan para la mejora continua en los procesos?				X					X					X
<b>DIMENSION 3: DISEÑOS</b>															
3 6	¿La información de la plataforma es suficiente?				X					X					X
3 7	¿La información está debidamente clasificada?				X					X					X
3 8	¿Los diseños empleados en la plataforma son amigables y fácil de acceder?				X					X					X
3 9	¿El diseño de la plataforma contribuye con la búsqueda de documentos?				X					X					X
4 0	¿La empresa actualiza permanentemente las herramientas y plataformas utilizadas?				X					X					X
4 1	¿La empresa está a la vanguardia de la tecnología?				X					X					X

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

## Anexo N° 2: Cuestionario

### ANEXO N°1: INSTRUMENTO

“GESTION DOCUMENTAL Y LA AUTOMATIZACION EN LOS PROCESOS DEL AREA DE CUENTAS POR PAGAR EN LAS EMPRESAS DE OUTSOURCING, EN LA AV. PRIMAVERA, MONTERRICO - EN EL DISTRITO DE SURCO - LIMA - PERU 2019”

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito **“Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la automatización en los procesos del área de cuentas por pagar en las empresas de Outsourcing, en la Av. Primavera, Monterrico - en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019”**. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de tal forma que la respuesta sea confiable.

El presente cuestionario no hace falta su identificación personal es de carácter anónimo y confidencial. Por ello se le solicita que responda todo las siguientes preguntas con veracidad y sinceridad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Instrucciones:

- ✓ Lee determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco respuestas.
- ✓ Marca con una X es un casillero por pregunta, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE



ITEMS						
Variable N°1: GESTION DOCUMENTAL						
Son los procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos.						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1 : ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS</b>						
1	¿Los documentos se almacenan de acuerdo al grado de importancia?					
2	¿La seguridad de los documentos almacenados es confiable?					
3	¿La empresa cuenta con un espacio establecido para el control de almacenamiento de los documentos permitiendo así su adecuado manejo?					
4	¿Los procesos de almacenamiento actuales ayudan reducir los errores?					
5	¿Cuentan con un sistema de seguimiento documental o gestión de actividades?					
6	¿El control documental facilita el acceso a la información almacenada?					
7	¿La base de datos permite acceder a la documentación con facilidad en el área de cuentas por pagar?					

8	¿La empresa tiene herramientas informáticas (scanner) para la conversión y el control físico a digital en área de recepción de facturas?					
<b>DIMENSION 2 : CONTROL DOCUMENTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿En la empresa resulta sencillo realizar transferencia de la documentación a la unidad?					
10	¿En la empresa la captura de documentos es eficiente y fiable para el área de cuentas por pagar?					
11	¿En la empresa el nivel de error en la captura de documentos ocurre a menudo?					
12	¿La tecnología es una herramienta útil para el área de cuentas por pagar?					
13	¿Utilizan programa de transferencia de información para garantizar la preservación del documento?					
14	¿Tienen control de registro de toda la documentación antes de la transferencia?					
<b>DIMENSION 3: CLASIFICACION DE ARCHIVOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Los criterios utilizados para la clasificación de archivos es el adecuado?					
16	¿Existe un sistema para optimizar recursos dentro de la clasificación de documentos?					
17	¿A los documentos archivados se les asigna algún número de registro o rotulo?.					
18	¿La clasificación de archivos es fácil de entender y facilita la búsqueda y recuperación de los documentos?					
19	¿Existe algún archivo central, para archivar documentos antiguos?					
20	¿Los documentos se clasifican por fechas, productos, valor otros ítems que nos faciliten la búsqueda?					
21	¿El uso de herramientas informáticos (scanner) permite optimizar los procesos de control documental?					
22	¿El archivo de documentos en el área de cuentas por pagar es de forma digital y nos ayuda a optimizar el tiempo?					
<b>VARIABLE N°2 : LA AUTOMATIZACION</b>						
Es un sistema donde se transfieren tareas de producción realizadas, habitualmente por operadores a un conjunto de elementos tecnológicos.						
<b>DIMENSION 1 : EFICIENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	¿El medio que emplea la empresa para la clasificación de documentos es eficiente?					
24	¿Se plantean estrategias para reducir el tiempo empleado para el orden de los archivos?					
25	¿Se cumple con el número de documentos en el tiempo establecido?					
26	¿El número de documentos No atendidos es mayor al número de documentos atendidos eficientemente?					
27	¿La velocidad de búsqueda de los documentos es óptima?					
28	¿Existe un sistema que brinde soporte inmediato al sistema de búsqueda de documentos?					
29	¿El proceso actual permite atender los requerimientos de búsqueda eficientemente?					
<b>DIMENSION 2 : PROCESOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

30	¿El tiempo para cada proceso es óptimo?					
31	¿Existe un plan para reducir los tiempos empleados para cada proceso?					
32	¿Los procesos se efectúan con éxito?					
33	¿Se realiza permanentemente los controles y evaluación del proceso actual.					
34	¿Los procesos establecidos son los necesarios para cada gestión?					
35	¿Los controles y evaluaciones aportan para la mejora continua en los procesos?					
	<b>DIMENSION 3: DISEÑOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
36	¿La información de la plataforma es suficiente?					
37	¿La información está debidamente clasificada?					
38	¿Los diseños empleados en la plataforma son amigables y fácil de acceder?					
39	¿El diseño de la plataforma contribuye con la búsqueda de documentos?					
40	¿La empresa actualiza permanentemente las herramientas y plataformas utilizadas?					
41	¿La empresa está a la vanguardia de la tecnología?					

### Anexo N° 3

<b>Estadísticas de fiabilidad (SPSS)</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	41

### Anexo N° 4:

#### Link de cuestionario Google Forms:

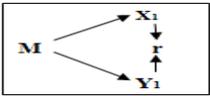
[https://docs.google.com/forms/d/16ubSZ6S0rx3ia2s1qAmN7XSq-Zi-SQ1Qk\\_njKo7PTFQ/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/16ubSZ6S0rx3ia2s1qAmN7XSq-Zi-SQ1Qk_njKo7PTFQ/viewform?edit_requested=true)

Anexo N° 5

Tabla 18

Matriz de consistencia

**“GESTION DOCUMENTAL Y LA AUTOMATIZACION EN LOS PROCESOS DE CUENTAS POR PAGAR EN LAS EMPRESAS DE OUTSOURCING, EN LA AV. PRIMAVERA, MONTEERRICO EN EL DISTRITO DE SURCO - LIMA - PERÚ 2019”.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METEDO	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Si existe relación entre la gestión documental y la automatización en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión documental</b></p>	<p>Almacenamiento de documentos.</p> <p>Control documental.</p> <p>Clasificación de archivos.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>	<p><b>Población:</b> 24 trabajadores de entre personal administrativo y personal del área de cuentas por pagar.</p> <p><b>Muestra:</b> 24 trabajadores, los mismos que se encuentran laborando y se encuentran involucrados con las variables de gestión documental.</p>
<p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?</p>	<p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>La gestión documental se relaciona con la eficiencia en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p><b>Variable 2:</b> <b>Automatización</b></p>	<p>Eficiencia.</p>	<p><b>Dónde:</b></p>  <p>M = Muestra</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta con escala de tipo Likert.</p>

<p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión documental y el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p>La gestión documental se relaciona con el diseño en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p>X1 = Observación de la Variable (V1)</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de 41 preguntas.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión documental y el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p>La gestión documental se relaciona con el proceso en los procesos de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la av. Primavera, Monterrico en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019.</p>	<p>Y1 = Observación de la Variable (V2)</p>	
			<p>Proceso.</p>	<p>r = Correlación entre variables</p>
			<p>Diseño.</p>	

### ANEXO N° 4: TABLA DE BASE DE DATOS

N°	GESTIÓN DOCUMENTAL																						LA AUTOMATIZACIÓN																										
	MACENAMIENTO DE DOCUMENTO								CONTROL DOCUMENTAL						CLASIFICACIÓN DE ARCHIVOS								EFICIENCIA						PROCESOS						DISEÑOS														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33		P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41							
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	3	5	25	5	5	5	5	3	5	5	5	1	34	4	5	5	5	5	4	5	33	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	4	4	27	188
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	201
3	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4	5	2	5	5	5	26	5	5	5	4	5	5	5	3	37	4	3	5	1	5	5	5	28	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	3	26	182	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	1	4	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	1	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	194	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	201	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	205	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	200	
8	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4	5	2	5	5	5	26	5	4	5	5	5	5	5	4	38	4	4	4	1	5	5	5	28	4	3	5	3	5	5	25	4	5	5	5	5	4	28	182	
9	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	3	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	4	5	34	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	198	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	27	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	2	5	4	5	30	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	193	
11	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4	4	1	4	5	4	22	3	5	4	4	4	5	5	5	35	5	3	4	2	4	2	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	5	4	4	2	2	21	161	
12	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	1	5	4	3	21	5	4	3	3	4	3	5	4	31	4	3	3	1	3	3	4	21	5	4	4	3	3	4	23	4	4	4	4	3	4	23	153	
13	4	3	4	4	4	4	4	5	32	4	4	2	4	5	4	23	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4	2	3	2	3	3	5	22	4	3	4	4	4	5	24	5	4	4	4	3	4	24	159	
14	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	5	1	5	5	4	24	5	4	5	4	3	4	5	5	35	5	5	3	1	3	2	4	23	4	4	4	2	3	4	21	5	4	4	4	4	5	26	164	
15	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4	5	1	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4	4	3	1	4	4	5	25	5	5	5	3	5	3	26	4	5	4	5	3	3	24	175	
16	4	3	4	4	4	4	4	5	32	5	4	2	5	4	4	24	5	4	5	5	3	4	5	4	35	5	3	4	1	4	4	4	25	4	4	5	3	4	4	24	4	5	4	4	2	3	22	162	
17	3	4	4	4	3	4	5	5	32	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	3	3	3	5	4	29	4	3	3	2	4	3	4	23	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	3	3	4	21	149	
18	5	4	5	5	4	4	4	5	36	4	5	1	5	5	4	24	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	1	5	4	5	29	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	2	4	22	177	
19	5	5	5	5	4	5	4	5	38	4	4	4	5	3	4	24	3	3	5	4	5	3	5	5	33	5	5	4	2	3	3	4	26	4	4	5	5	4	3	25	3	5	4	4	3	4	23	169	
20	3	3	4	4	4	5	5	5	33	4	5	2	4	4	5	24	4	4	5	4	4	5	5	4	35	4	3	3	2	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	3	2	5	23	164	
21	3	4	4	4	4	4	4	5	32	5	4	1	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	4	4	30	5	5	4	1	3	4	4	26	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	3	4	23	155	
22	5	5	5	5	4	4	4	5	37	5	5	1	5	5	4	25	4	5	5	4	5	3	5	4	35	4	4	4	5	3	3	5	28	5	4	5	3	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	174	
23	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4	4	2	4	2	4	20	4	3	3	4	2	3	4	4	27	4	4	4	1	3	3	4	23	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	3	2	3	19	141	
24	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	4	1	5	5	4	23	4	4	5	3	3	4	5	4	32	4	4	5	1	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	4	20	162	