



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“CLOUD COMPUTING Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS BPO, DISTRITO DE MAGDALENA  
DEL MAR (LIMA-PERÚ), 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presentado por:  
Yusuke Abraham Cerna Romero (0000-0001-7968-3964)  
Jarlin Yonel Delgado Tantaleán (0000-0003-2325-9464)

Asesor:  
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú  
2022

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 03 de marzo de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

|            |                                 |
|------------|---------------------------------|
| Presidente | ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL       |
| Miembro 1  | JULIO CÉSAR POBLETE BENITES     |
| Miembro 2  | ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA |

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“CLOUD COMPUTING Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS BPO, DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR (LIMA-PERÚ), 2021”**

Presentado por el(la) bachiller.

**YUSUKE ABRAHAM CERNA ROMERO  
JARLIN YONEL DELGADO TANTALEÁN**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:


**HUGO JESÚS SALAS CANALES**


Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( ) calificar a:

|                   |                             |                              |                 |
|-------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista:          | YUSUKE ABRAHAM CERNA ROMERO |                              |                 |
| Nota (en letras): | <b>Catorce</b>              |                              |                 |
| Aprobado ( )      | Aprobado - Muy buena ( )    | Aprobado - Sobresaliente ( ) | Desaprobado ( ) |

|                   |                                |                              |                 |
|-------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista:          | JARLIN YONEL DELGADO TANTALEÁN |                              |                 |
| Nota (en letras): | <b>Catorce</b>                 |                              |                 |
| Aprobado ( )      | Aprobado - Muy buena ( )       | Aprobado - Sobresaliente ( ) | Desaprobado ( ) |

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

  
ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL  
*Presidente(a) del Jurado*

  
HUGO JESÚS SALAS CANALES  
*Asesor(a)*

  
JULIO CÉSAR POBLETE BENITES  
*Miembro 1*

  
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA  
*Miembro 2*

## Dedicatoria

A Jehová Dios, quien ha sido mi fortaleza y guía, que me da vida y salud, y está conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Raquel y Guillermo, por inculcarme buenos principios y darme el ejemplo de perseverancia y valentía para afrontar todos los retos y adversidades a lo largo de mi vida, logrando así mi crecimiento profesional y personal.

Yusuke Cerna

A Dios, a mi esposa Janet y a mis hijos Johan y Luna, por ser parte de mi vida. A la empresa Servex por apoyarme en mi crecimiento personal y profesional.

Yonel Delgado

## **Agradecimientos**

Nuestra gratitud a Dios por las bendiciones de cada día, por darnos salud y vida a nosotros y a nuestras familias, y mantenernos en el bien.

Agradecemos a la Universidad Científica del Sur, principalmente a la Facultad de Ciencias Empresariales, y a los docentes por su dedicación y su apoyo incondicional en el crecimiento profesional de cada uno de nosotros.

Finalmente, expresamos nuestro sincero agradecimiento al Mg. Hugo Salas Canales, quien ha sido nuestro asesor durante este proceso, quien con su experiencia, conocimiento y enseñanza permitió el buen desarrollo de este trabajo de investigación.

**Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021**

**Cloud computing and document management in a BPO services company, district of Magdalena del Mar (Lima-Peru), 2021**

Yusuke Abraham Cerna-Romero  
Jarlin Yonel Delgado-Tantaleán  
Hugo Jesús Salas-Canales

**Resumen**

Los cambios tecnológicos que se siguen experimentando durante el presente siglo XXI han ocasionado transformaciones radicales en las organizaciones, las cuales han tenido que implementar herramientas tecnológicas con la finalidad de poder seguir compitiendo en el mercado; es a raíz de dichos cambios que el rol del cloud computing ha ido emergiendo como un instrumento para optimizar la gestión empresarial. El propósito principal de la investigación fue determinar la relación entre el cloud computing y la gestión documental en una empresa de servicios BPO; y para una mejor comprensión, cada una de las variables del estudio fue subdividida en tres dimensiones. Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y utilizó el diseño no experimental transeccional correlacional-causal; la muestra fue de 45 colaboradores de la empresa, pertenecientes a las Áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Innovación y TI, a los cuales se les administró un cuestionario de 18 ítems estructurados bajo la forma de la escala de Likert. Luego del procesamiento y análisis de la información, se pudo concluir la existencia de una asociación directa y significativa entre el cloud computing y la gestión documental ( $p < 0.05$ ), debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.596.

*Palabras clave:* cloud computing, gestión documental, procesos documentarios, políticas organizacionales, objetivos organizacionales.

### Abstract

The technological changes that continue to be experienced during the present XXI century have caused radical transformations in businesses, which have had to implement technological tools in order to continue competing in the market; it is as a result of these changes that the role of cloud computing has been emerging as an instrument to optimize business management. The main purpose of the research was to determine the relationship between cloud computing and document management in a BPO services company; and for a better understanding, each of the variables of the study was subdivided into three dimensions. Methodologically, the research was developed under the quantitative approach, correlational scope and used the non-experimental correlational-causal cross-sectional design; the sample was 45 employees of the company, belonging to the Human Resources and Innovation and IT Management Areas, to which an 18-item questionnaire constructed in the form of the Likert scale was applied. After the processing and analysis of information, it was possible to conclude the existence of a direct and significant association between cloud computing and document management ( $p < 0.05$ ), due to the fact that a Spearman correlation coefficient of 0.596 was found.

*Keywords:* cloud computing, document management, documentary processes, organizational policies, organizational objectives.