



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):	Catorce		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	JARLIN YONEL DELGADO TANTALEÁN		
Nota (en letras):	Catorce		
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

T // (51) 610 6738
informes@cientifica.edu.pe
cientifica.edu.pe

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.

Introducción

En el contexto pospandemia, la situación actual de las empresas sigue siendo muy precaria, ya que muchas de ellas enfrentan severas crisis económicas, organizacionales, tecnológicas y corporativas, así como otros aspectos que sacuden seriamente la economía peruana y mundial. En el contexto del Covid-19, la mayoría de ellos se han visto afectados, desde grandes corporaciones hasta pequeñas empresas. Se ha observado como muchos de estos han sido reinventados y otros reestructurados técnicamente, los cambios son profundos en todos los sentidos, muchos de los cuales han acelerado la digitalización; ya que trae beneficios para el desarrollo, la competitividad, la productividad y la conservación de los recursos. Con base en Rodríguez (2020), “la crisis que vivimos puede convertirse en un momento refundacional: el punto de partida de la construcción de empresas con propósito que actúen con integridad, ética y total transparencia” (p. 24).

En ese contexto, Rincón (2021), enfatiza que la situación actual obliga a evaluar nuevas estrategias de venta y formas más creativas para seguir operando. El futuro del Perú y el comercio mundial se ha hecho transformado, impulsando a miles de pequeñas y medianas empresas a incursionar en el mundo de los servicios digitales para mantenerse en el mercado y seguir siendo económicamente viables durante la pandemia.

La empresa de servicios BPO objeto de investigación se dedica a brindar servicios de cobranza a una variedad de negocios privados, empresas como estas no son inmunes a las condiciones que existen hoy en día, y como resultado, sus índices financieros han caído significativamente, especialmente desde el inicio de la pandemia del Covid-19, ya que muchas entidades retiraron sus carteras externalizadas. Como resultado, muchos contratos no se renovaron y varios colaboradores perdieron sus trabajos, dado que la fuerza laboral se redujo a casi el 30% de los niveles previos a la pandemia. La Alta Dirección reaccionó rápidamente ante esta situación y se inclinó por la reestructuración tecnológica, con gran énfasis en la digitalización y automatización de procesos, conceptos que les permiten mantenerse en el mercado y reinventarse con nuevas estrategias según la coyuntura.

A nivel internacional, estudios como el de Ramírez (2019) y Goyes (2020) han demostrado que la optimización de procesos se justifica por la aplicación de métodos de computación en la nube y trae muchos beneficios del cero uso de papel, que permite la incorporación de nuevos sistemas electrónicos en la organización y contribuye al cuidado y protección ambiental. Asimismo, Sánchez (2021) concluye que la aplicación del cloud computing o computación en la nube es un estilo disruptivo que puede ser utilizado por los usuarios de diversas formas, debido a su amplia accesibilidad y eficiente infraestructura tecnológica.

A nivel nacional, Bayona y Meneses (2020) sostuvieron que un sistema de gestión documental permite la automatización de los procesos documentarios, logrando un análisis más fluido y versátil teniendo en cuenta la necesidad de los usuarios. Asimismo, Vilchez y Villegas (2020) concluyeron en su investigación que el cloud computing es una técnica tecnológica que ocupa un puesto muy importante en Perú y que la implementación de la misma está en pleno auge, convirtiéndose en un elemento táctico si se quiere optimizar la gestión documental en las empresas del futuro.

Frente a todo lo anteriormente expuesto, la pesquisa tuvo como propósito: determinar la relación entre el cloud computing y gestión documental en la empresa objeto de estudio. Para efectuar un análisis adecuado, la variable 1 (cloud computing) fue subdividida en tres dimensiones: productividad, sistemas de información y seguridad informática; mientras que la variable 2 (gestión documental) fue también desglosada en tres dimensiones: procesos documentarios, políticas y objetivos organizacionales. Como objetivos específicos, se pretendió analizar la relación entre la variable 1 y cada una de las dimensiones de la variable 2.

La realización de la presente investigación se justificó a nivel teórico (porque busca contribuir con el acervo científico en las Ciencias Empresariales), práctico (pretende ser de utilidad para empresas similares al rubro, las cuales pueden adoptar y aplicar la metodología cloud computing y la optimización de un buen sistema de gestión documental; asimismo pretende ser útil para la comunidad académica, ya que servirá como precedente para futuras investigaciones) y metodológico (dado que se elaboró un cuestionario diseñado bajo la escala de Likert, el cual fue sometido a las evaluaciones psicométricas de validez y confiabilidad). La principal limitación que tuvo el estudio fue que, para la recopilación de datos, solo se encuestó a personas que laboraban en la sede principal de Lima.

Cloud computing

En los últimos años, la digitalización ha sido fundamental para el desarrollo de las corporaciones; ya que les ofrece variedad de posibilidades para acceder a nuevos mercados, no solo local sino globalmente. Es por ello que, Delgado (2016) argumentó que hay una aceleración de negocios digitales por la demanda de información y los clientes necesitan tener a su disposición mayor capacidad de información, ya que existe un alto nivel competitivo digital. De acuerdo con Ouda y Yas (2021), el cloud computing ha tenido su apogeo desde el año 2000, debido a que permite el almacenamiento de datos y requiere de una óptima infraestructura tecnológica (fomentando el uso compartido de hardware, software y demás recursos), permitiendo su operatividad de una manera sencilla, práctica y sin tener que poseer conocimientos técnicos sofisticados (Khayer et al., 2021); además, permite acceder y procesar grandes volúmenes de información desde cualquier lugar del mundo tan solo con una conexión segura y estable a internet (Alhomdy et al., 2021).

Cabe destacar que, según Reverté y Merino (2018), la digitalización de procesos en el interior de una empresa tiene como finalidad principal aumentar la eficiencia, menguar los tiempos de acceso y salida de datos, aminorar costos, actualizar data y automatizar procesos. Lo anteriormente expuesto repercutirá directamente en los sistemas de información, tal como expresa Gavilán (2019), quien asevera que los datos no solamente constituyen un poderoso activo hoy en día, sino un factor crítico el cual debe ser atendido para garantizar la continuidad de la organización. Sin embargo, la seguridad informática debe ser considerada antes de intentar idear cómo proceder con la transformación digital, ya que es necesario suspender el establecimiento de estándares y aclarar objetivos para implementar este proceso disruptivo.

Gestión documental

La administración documental debe direccionarse a los beneficiarios que la utilizarán. Cabe señalar que, por décadas, las compañías han llegado a operar grandes volúmenes de información y documentos. Russo (2013) precisa sobre los procesos documentarios como las diversas labores que se pretenden llevar a cabo en la organización para la instauración, renovación, logística, consulta y clasificación de documentación, ya sean en formato físico o digital; además, es necesario recalcar que la digitalización ha permitido que las organizaciones expresen una mayor preocupación por el cuidado del ambiente y uso eficiente de los recursos, dado que se busca fomentar el ahorro de papel (López, 2019; Salas-Canales, 2020).

De acuerdo con la International Organization for Standardization (2019; 2020) las normas internacionales ISO 30300 y 30301 tienen un campo de acción amplio con respecto a los sistemas de gestión documental convencional. El objetivo primario en la implantación de estas normas en una empresa es el de conseguir el mayor grado de transparencia y mejora en la optimización de los recursos; cabe mencionar que estos dos factores son vitales para un buen funcionamiento y un alto grado de confianza de la empresa. Por otra parte, es fundamental comprender la diferencia entre ellas; mientras

que la norma ISO 30300 encuadra los términos utilizados para definir los principios y procesos de un sistema de gestión de documentos, la norma ISO 30301 es más precisa, ya que se focaliza en los aspectos en que se implementa un buen sistema de gestión de documentos, de una forma más eficiente y eficaz, definir los criterios a utilizar, los métodos de medición, e incluso sugerir métodos para su estimación y realización. Ante la situación anterior, surge la interrogante de por qué se deben ejecutar las normas ISO 30300 e ISO 30301, ya que de alguna manera obliga a las empresas a realizar mejores análisis; además, a mejorar continuamente sus procesos de gestión documental en respuesta a las necesidades de las empresas y usuarios, optimizar la decisión. tiempo y su eficacia. Asimismo, las normas ISO 30300 y 30301 exigen a las empresas contar con personal calificado para crear, registrar y almacenar la información a ejecutar, esto representa una mejora en su gestión documental para evitar el riesgo de pérdida de información relevante y errores frecuentes en el procesamiento. En definitiva, las mejoras no son solo a nivel documental, sino que también significan transacciones digitales más rápidas y mejores relaciones con clientes, proveedores y accionistas. Para las empresas puede ser un gran reto implementarlas, pero las ventajas inmediatas permiten determinar que se trata de una inversión muy rentable a corto y mediano plazo.

Según Moreno-Rodríguez (2018), la implementación óptima de un sistema de gestión documental puede ser una fuente de ventaja competitiva porque incide directamente en el correcto procesamiento de la información y agiliza la toma de decisiones. Igualmente, es importante considerar las políticas organizacionales, tales como aquellos estándares y líneas de acción, que se utilizarán para implementar los mecanismos que avancen en las metas y estrategias organizacionales, comprender el concepto es identificar organizaciones, analizar el uso de información y documentos, estableciendo líneas de actuación. Al respecto de las metas organizacionales, Roberts (2006) considera que las empresas logran un buen efecto rebuscando y sosteniendo la alineación entre su política, diseño organizacional y ambiente operativo. El enfoque del diseño organizacional considera que se ha desarrollado una estrategia y busca producir una organización para situar en praxis el sistema en un contexto específico.

Metodología

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo (porque utiliza datos numéricos), un alcance correlacional (porque pretendió determinar el nivel de asociación entre las variables estudiadas) y un diseño no experimental transeccional correlacional (no se manipularon las variables, se estudiaron en un único momento en el tiempo y se buscó establecer la asociación entre las variables abordadas).

Los sujetos de investigación fueron 45 colaboradores de la empresa estudiada, especialmente de las Áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Innovación y TI. Debido al pequeño tamaño de la población, se decidió utilizar todos los elementos de la población (llamada muestra censal). Para la recolección de datos se trabajó con la

técnica de la encuesta, por ser la más utilizada en las Ciencias Sociales; asimismo, se elaboró un cuestionario estructurado de 18 ítems, construido en forma de escala tipo Likert, con cinco opciones de evaluación (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

En relación con la evaluación psicométrica del instrumento, para la validez se recurrió al juicio de expertos, los cuales fueron tres docentes (con grado de magíster y amplia experiencia en el tema) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur, los cuales determinaron que el instrumento era óptimo para su aplicación. Sobre la confiabilidad del instrumento, esta se calculó por medio del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo 0.729 para los ítems de la variable cloud computing y 0.769 para los de la variable gestión documental.

Para el análisis de la información se ha utilizado la estadística descriptiva e inferencial. Para esta última, previamente se desarrolló la prueba de normalidad para establecer la técnica estadística para el contraste de hipótesis. Sucesivamente, los datos se procesaron utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 26.

Resultados

Resultados descriptivos

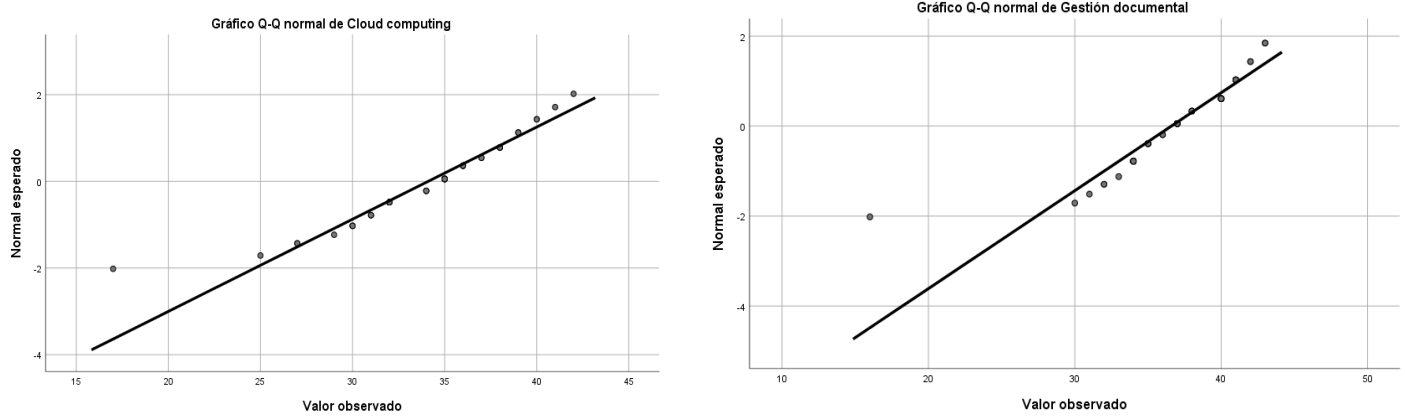
- *Edad*: El 68.9% de los encuestados se ubicó en un rango de edad de 30 años a menos; mientras que el 24.4% entre 31 a 40 años.
- *Género*: El 60% de encuestados fue de género masculino y el restante fue femenino. Cabe resaltar que en el instrumento se consideró una tercera opción (“no deseo responder”), la cual no fue elegida por ninguno.
- *Nivel de formación*: El 37.8% de los participantes indicó contar con el grado de bachiller; por otra parte, el 28.9% manifestó poseer solamente una formación técnica.
- *Años de experiencia laboral*: Del total de participantes, el 48.9% indicó poseer una experiencia de cinco años a menos; mientras que el 28.9% de entre 6 a 10 años.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Debido a que se consideró una muestra censal de 45 participantes, se optó por trabajar con la prueba de Shapiro-Wilk para cada una de las variables de estudio. Para una mejor visualización, dicho análisis se presenta empleando las gráficas de probabilidad normal (conocidos como Q-Q plots), posibilitando visualizar que los datos recabados no correspondían a una distribución normal (véase figura 1).

Figura 1
Distribución no normal de las variables de estudio



Luego de lo anteriormente expuesto, se evidencia que los datos no son normales y, por ende, se debe emplear una prueba no paramétrica para el contraste de las hipótesis. La técnica escogida fue el coeficiente de correlación (ρ) de Spearman, dado que permitió conocer el nivel de asociación entre las variables. Además, esto es reforzado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes sostienen que la escala de Likert corresponde a una medición ordinal y recomiendan el uso de una prueba no paramétrica. Para la comprensión de los coeficientes de correlación que se obtuvieron, se utilizó la escala presentada por Schober et al. (2018), la misma que permite calificar dichos coeficientes según cinco niveles (insignificante, débil, moderada, fuerte y muy fuerte).

Contraste de hipótesis

En la siguiente tabla 1, se presentan las hipótesis planteadas para la investigación:

Tabla 1
Hipótesis de la investigación

Hipótesis general:
Existe una relación directa y significativa entre el cloud computing y la gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021.
Hipótesis específicas:
1. Existe una relación directa entre el cloud computing y los procesos documentarios en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021.
2. Existe una relación positiva entre el cloud computing y las políticas organizacionales en una empresa de servicio BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021.
3. Existe una relación favorable entre el cloud computing y los objetivos organizacionales en una empresa de servicio BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021.

Tal como se indicó previamente, para el contraste de hipótesis se ha utilizado la Rho de Spearman, la cual ha permitido conocer los diferentes coeficientes positivos que se obtuvieron para esta investigación (véase tabla 2).

Tabla 2
Contraste de hipótesis de la investigación

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
Hipótesis general	Cloud computing	Gestión documental	0.596	0.000	Correlación moderada
	Variable 1	Dimensiones	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
		Procesos documentarios	0.469	0.001	Correlación moderada
Hipótesis específicas	Cloud computing	Políticas organizacionales	0.384	0.009	Correlación débil
		Objetivos organizacionales	0.604	0.000	Correlación moderada

Nota. Interpretación de coeficientes de correlación con base en la escala presentada por Schober et al. (2018).

Discusión

El objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre la computación en la nube y la gestión documental en una empresa de servicios BPO. Además, el análisis de datos permite fundamentar el grado de relación entre las variables mencionadas. Para la pesquisa se consideró el enfoque de la computación en la nube, el cual trajo muchos beneficios a las empresas peruanas, ya que este enfoque fue reconocido por el trabajo realizado por Lizárraga y Pachas (2018) y Aguedo y Omar (2019).

En los resultados obtenidos se pudo determinar que existe una correlación significativa entre el cloud computing y los procesos documentarios. Eso quiere decir que para la manera en cómo los colaboradores de la empresa objeto de estudio perciben las mejoras en la implementación del cloud computing en su sistema de gestión documental se evidencia una relación moderada con la productividad y la optimización de sus funciones gracias a la accesibilidad y el buen flujo de un mejor sistema documental.

El coeficiente obtenido entre el cloud computing y la política organizacional evidenció una correlación débil, dado que la organización restó importancia o ignoró el hecho que es fundamental proporcionar a los empleados una hoja de ruta para las operaciones diarias, garantizando el cumplimiento de las normas, optimizar la toma de decisiones y los procesos internos. Todo lo anterior es sustentado por Russo (2013), quien sostuvo que este conocimiento es clave para el buen uso de la información ya que permitirá el desarrollo de un buen sistema de gestión documental (SGD).

Finalmente, el análisis de resultados permitió aseverar que existe una asociación moderada entre el cloud computing y los objetivos organizacionales, ya que permiten potenciar el crecimiento tecnológico de una empresa u organización. De tal manera que, la empresa tenga una perspectiva más amplia a corto y mediano plazo, aprovechando así las herramientas tecnológicas para alcanzar los objetivos organizacionales planteados. Cabe resaltar que estos deben apostar por innovaciones disruptivas que generen una mejora continua, competitividad y sostenibilidad empresarial.

Los resultados derivados del estudio serán en beneficio de los siguientes grupos:

- *Instancias educativas:* Es muy importante que estén al tanto de los grandes cambios que trae consigo la globalización y que los educandos y otros miembros de las instancias educativas muestren interés por los métodos de computación en la nube para mejorar su gestión documental; además, contribuye a la sustentabilidad ambiental.
- *Campo empresarial:* Los resultados descritos en el estudio permitirán que las organizaciones nacionales e internacionales adopten e implementen este enfoque para que puedan experimentar los beneficios de la computación en la nube por sí mismos, además, aprenderán sobre los enormes beneficios de un buen sistema de gestión de documentos.
- *Docentes:* La investigación permitirá a los docentes educar a sus estudiantes sobre las ventajas de implementar un sistema de gestión documental que

potenciará el buen flujo de información e impactará en el ambiente a través de una política de cero papeles.

- *Estudiantes de nivel superior:* Este artículo busca ser un referente para que los educandos de una universidad o instituto puedan realizar sus planes implementando innovaciones tecnológicas que permitan el desarrollo de diversas organizaciones, sin importar su tamaño.

Conclusiones y recomendaciones

Luego de haber analizado los resultados de la investigación se determinó que existe una correlación moderada entre las variables principales que son el cloud computing y la gestión documental, de tal manera que es posible la aplicación de estas herramientas en diferentes campos, sobre todo en el campo educativo y empresarial, pues se demuestra la existencia de muchos beneficios que al ser aprovechados permiten alcanzar óptimos resultados.

La relación que el cloud computing tiene con los aspectos documentales y objetivos organizacionales también es de correlación moderada; no obstante, la asociación con las políticas organizacionales es débil. Todo lo anteriormente expuesto, permite concluir que es imperativo para las organizaciones considerar el aspecto tecnológico dentro de su planeación estratégica (acorde a su propia realidad), pues determina una reducción considerable en costos, en procesos operativos flexibles y en respuestas inmediatas frente a los requerimientos internos y externos de información.

La gestión documental se fortalece y adquiere nuevos matices con esta herramienta tecnológica que es el cloud computing, y esto debido a que, gracias a ésta, logra su eficiencia, rompiendo esquemas y barreras de espacio-tiempo entre un archivo documentado físicamente y un archivo digital almacenado sin riesgos, encriptado y disponible las 24 horas del día como fuente de consulta para los clientes internos de la organización.

Se recomienda que se siga desarrollando funcionalidades en el sistema que permitan medir el tiempo de atención de tal manera que se permita evaluar posteriormente la eficiencia del trabajador mediante el uso de un sistema de gestión documental más accesible y fluido.

Además, se sugiere al Área de Recursos Humanos realizar un cronograma de capacitaciones para los colaboradores de la empresa, el cual será de vital ayuda para un mayor conocimiento y óptima comprensión del funcionamiento del nuevo sistema de gestión documental mediante el aprovechamiento de los servicios en la nube.

Finalmente, se recomienda al Área de TI que siga realizando mejoras en el sistema de seguridad, específicamente durante el proceso documentario, dado que los ataques cibernéticos se han vuelto más frecuentes durante los últimos tiempos, siendo necesario seguir implementando planes que refuercen la ciberseguridad y mejoren el nivel de encriptación en documentación relevante para la organización.

Referencias bibliográficas

- Aguedo, R. y Omar, E. (2019). El impacto financiero del cloud computing en una empresa global de telecomunicaciones [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1/browse?type=title>
- Alhomdy, S., Thabit, F., Abdulrazzak, F. H., Haldorai, A. y Jagtap, S. (2021). The role of cloud computing technology: A savior to fight the lockdown in COVID 19 crisis, the benefits, characteristics and applications. *International Journal of Intelligent Networks*, 2, 166-174. <https://doi.org/10.1016/j.ijin.2021.08.001>
- Bayona, J. y Meneses, A. (2020). *Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Delgado, A. (2016). *Digitalízate: cómo digitalizar tu empresa*. Ecoe Ediciones.
- Gavilán, I. (2019). *La carrera digital*. ExLibric.
- Goyes, J. (2020). *Estudio de impacto del modelo cloud computing en la gestión de servicios de información gerencial en la banca privada* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores
- Khayer, A., Jahan, N., Hossain, N., & Hossain, Y. (2021). The adoption of cloud computing in small and medium enterprises: a developing country perspective. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(1), 64-91. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2019-0064>
- International Organization for Standardization (2020). ISO 30300:2020. Information and documentation - Records management - Core concepts and vocabulary. <https://www.iso.org/standard/74291.html>
- International Organization for Standardization (2019). ISO 30301:2019. Information and documentation - Management systems for records - Requirements. <https://www.iso.org/standard/74292.html>
- Lizárraga, R. y Pachas, A. (2018). Implementación de una arquitectura tecnológica basada en cloud computing como soporte al portafolio de proyectos profesionales de la EISC [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias

- Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/623029>
- López, S. E. (2019). Gestión documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 7(1), 78-92.
- Moreno-Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS*, 10(1), 113-125. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>
- Ouda, G. K. y Yas, Q. M. (2021). Design of cloud computing for educational centers using private cloud computing: A case study. *Journal of Physics: Conference Series*, 1804(1), 1-7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012119>
- Ramírez, R. (2019). *Camino a la Gestión Documental Electrónica de Archivo (GDEA). El caso la Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín, 2015-2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77064>
- Reverté, E. y Merino, B. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Reverté. <https://elibro.net/es/ereader/utiec/105550?page=5>
- Rincón, F. (2021). Más allá del efectivo. Gestión. <https://gestion.pe/blog/mas-alla-del-efectivo/>
- Roberts, J. (2006). *La empresa moderna. Organización, estrategia y resultados*. Antoni Bosch Editor
- Rodriguez, M. (2020). Revista Semana Económica: Edición N° 1743.
- Russo, P. (2013). *Gestión documental en las organizaciones*. UOC.
- Salas-Canales, H. J. (2020). Tecnologías limpias como fuente de ventaja competitiva empresarial. *ACADEMO*, 7(1), 97-104. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.ene-jun.10>
- Sánchez, S. (2021). *Cloud computing: fundamentos y despliegue de un servicio en la nube* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/697844>
- Schober, P., Boer, C. y Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. [mod](#)

Vilchez, L. y Villegas, P. (2020). *Revisión sobre el uso del Cloud Computing en la Gestión de la Cadena de Suministro en el Perú* [Trabajo de investigación, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio de la Universidad Católica San Pablo. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16214>