

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

YUSUKE ABRAHAM CERNA ROMERO ¹
JARLIN YONEL DELGADO TANTALEÁN ²
HUGO JESÚS SALAS CANALES ³

RECIBIDO: 04/01/2022 ACEPTADO: 21/02/2022 PUBLICADO: 31/07/2022

RESUMEN

Los cambios tecnológicos que se siguen experimentando durante el presente siglo XXI han provocado transformaciones radicales en las organizaciones, las cuales han tenido que implementar herramientas tecnológicas para poder seguir compitiendo en el mercado. Es a raíz de estos cambios que el *cloud computing* surge como un instrumento para optimizar la gestión empresarial. El propósito principal de esta investigación fue determinar la relación entre el *cloud computing* y la gestión documental en una empresa de servicios BPO. Cada una de las variables del estudio fue subdividida en tres dimensiones para una mejor comprensión. Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y utilizó el diseño no experimental transeccional correlacional-causal; la muestra estuvo conformada por 45 colaboradores de la empresa que laboran en las áreas de recursos humanos, gerencia de innovación y gestión de 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 constató la existencia de una asociación directa y significativa entre el *cloud computing* y la gestión documental ($p < .05$), debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de .596.

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

INTRODUCCIÓN

En el contexto pospandemia, la situación actual de las empresas sigue siendo muy precaria, puesto que muchas de ellas enfrentan severas crisis económicas, organizacionales, tecnológicas y corporativas, además de otras situaciones que sacuden seriamente la economía peruana y mundial. En el contexto del COVID-19, la mayoría de ellas se han visto afectadas, desde las grandes corporaciones hasta las pequeñas empresas. Se ha observado cómo muchas de ellas han sido reinventadas y otras han sido reestructuradas técnicamente; los cambios han sido profundos en todos los sentidos, muchos de los cuales han acelerado la digitalización, por cuanto esta trae consigo beneficios para el desarrollo, la competitividad, la productividad y la conservación de los recursos. Reyes (2020) argumenta que la crisis que atraviesan las organizaciones en el Perú puede ser considerada como un momento de reconstrucción; es decir, un punto de partida para que un negocio se pueda volver a forjar, pero con integridad, ética y total transparencia.

En ese contexto, Rincón (2021) enfatiza que la situación actual obliga a las compañías a evaluar nuevas estrategias de venta y formas más creativas para seguir operando. El futuro del Perú y el comercio mundial se ha transformado, lo que ha llevado 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 diversos negocios privados,

1 Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad Científica del Sur (Lima, Perú). Actualmente, es especialista en Contrataciones Públicas en la Biblioteca Nacional del Perú (Lima, Perú).

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7968-3964>
E-mail: 100070986@cientifica.edu.pe

2 Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad Científica del Sur (Lima, Perú). Actualmente, es coordinador de Administración en la empresa Servicios Externos S.A.C. (Servex) (Lima, Perú).

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2325-9464>
E-mail: 100070882@cientifica.edu.pe

3 Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial. Actualmente, es docente de la Universidad Científica del Sur (Lima, Perú).

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2754-9514>

Autor de correspondencia: hsalas@cientifica.edu.pe

empresas como estas no son inmunes a las condiciones actuales, por lo que sus índices financieros han caído significativamente, 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 de la empresa reaccionó rápidamente ante esta situación y se inclinó por la reestructuración tecnológica, con un 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 a la vez que trae muchos beneficios del cero uso de papel, de este modo 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 de diversas formas por los usuarios, debido a su 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, con lo que se consigue un análisis más fluido y versátil teniendo en cuenta la necesidad de los usuarios. Por su parte, Vilchez y Villegas (2020) concluyeron en su investigación que el *cloud computing* es una técnica tecnológica que ocupa un lugar muy importante en el Perú y que su implementación está en pleno auge, convirtiéndose en un elemento táctico para optimizar la gestión documental en las empresas del futuro.

Frente a todo lo anteriormente expuesto, la pesquisa tuvo como objetivo determinar la relación entre el *cloud computing* y la 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; en tanto que la variable 2 (gestión documental) también fue 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 presente investigación se justifica a nivel teórico, porque busca contribuir con el acervo científico en las Ciencias Empresariales; a nivel práctico, porque pretende ser de utilidad para empresas de rubros similares, las cuales pueden adoptar y aplicar la metodología *cloud computing* y la optimización de un buen sistema de gestión documental, y porque pretende ser útil para la comunidad académica como precedente para futuras investigaciones; y a nivel metodológico, porque 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, dado que les ofrece una variedad de posibilidades para acceder a nuevos mercados, no solo a nivel local, sino también a nivel global. Por esta razón, Delgado (2016) argumentó que hay una aceleración de negocios digitales debido a la demanda de información y a que los clientes necesitan tener a su disposición mayor capacidad de información, en vista del alto nivel competitivo digital. De acuerdo con Ouda y Yas (2021), el *cloud computing* se encuentra en auge desde el año 2000, debido a que permite el almacenamiento de datos y requiere una óptima infraestructura tecnológica (fomentando el uso compartido de hardware, software y demás recursos) que permite 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 con tan solo una conexión segura y estable a Internet (Alhomdy et al., 2021).

Cabe destacar que, según Rodríguez y Reverté (2020), la digitalización de procesos en el interior de una empresa tiene como finalidad principal aumentar la eficiencia, reducir los tiempos de entrada 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 solo constituyen un poderoso activo en la actualidad, sino también un factor crítico que debe ser atendido para garantizar la continuidad de la organización. No obstante, es preciso tomar en consideración la seguridad informática antes de idear cómo proceder con la transformación digital, ya que es necesario aclarar obje-

tivos y suspender el establecimiento de estándares para implementar este proceso disruptivo.

Gestión documental

La gestión documental debe dirigirse a los beneficiarios que la utilizarán. Cabe señalar que, por décadas, las compañías han manejado grandes volúmenes de información y documentos. Russo (2013) precisa que los procesos documentarios engloban 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 destacar que la digitalización ha permitido que las organizaciones expresen una mayor preocupación por el cuidado del ambiente y el 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 (ISO, 2019; ISO, 2020), las normas internacionales ISO 30300 y 30301 tienen un campo de acción amplio con respecto a los sistemas convencionales de gestión documental. El objetivo principal al implementar estas normas en una empresa es conseguir el mayor grado de transparencia y mejora en la optimización de los recursos; cabe mencionar que estos dos factores son fundamentales para un buen desempeño 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 enmarca 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 centra en los aspectos que permiten implementar un buen sistema de gestión documental de forma más eficiente y eficaz, define los criterios a utilizar, los métodos de medición, e incluso sugiere métodos para la apropiada estimación y realización de los procesos documentarios. Ante tal situación, surge la interrogante de por qué se deben ejecutar las normas ISO 30300 e ISO 30301, y la respuesta es porque de alguna manera obliga a las empresas a realizar mejores análisis, a mejorar continuamente sus procesos de gestión documental en respuesta a las necesidades de las empresas y usuarios, optimizando la toma de decisiones, el tiempo y su eficiencia. Asimismo, las normas ISO 30300 y 30301 exigen a las empresas contar con personal calificado para crear, registrar y almacenar la información a ejecutar, lo que supone 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 suponen una mayor rapidez en las transacciones digitales y una mejor relación con los clientes, proveedores y accionistas. Implementarlas puede ser un gran reto para las empresas, pero las ventajas inmediatas permiten determinar que se trata de una inversión muy rentable a corto y mediano plazo.

Según Moreno-Rodríguez (2018), la óptima implementación de un sistema de gestión documental puede constituir 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 los estándares y líneas de acción, que serán utilizadas para implementar los mecanismos que promuevan las estrategias organizacionales y la consecución de metas; además, comprender el concepto de dichas políticas resulta fundamental para identificar adecuadamente las 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 al buscar y sostener la alineación entre su política, diseño organizacional y ambiente operativo. El enfoque del diseño organizacional plantea el desarrollo de una estrategia y busca que una organización la ponga en práctica en un contexto específico.

METODOLOGÍA

Con base en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo (utiliza datos numéricos), un rango de correlación (pretende determinar el nivel de asociación entre las variables estudiadas) y un diseño correlacional de causalidad transversal no experimental (no se manipulan las variables, se estudian en un único momento en el tiempo y se pretende establecer la asociación entre las variables abordadas).

Los sujetos de investigación fueron 45 colaboradores de la empresa en estudio, especialmente de las áreas de recursos humanos, gerencia de innovación y gestión de TI. Debido al reducido tamaño de la población, se decidió utilizar todos los elementos de la población (muestra censal). Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, por ser la más utilizada en las ciencias sociales; 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»).

Respecto a la evaluación psicométrica del instrumento, se recurrió al juicio de expertos, tres docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur con grado de magíster y amplia experiencia en el tema, los cuales determinaron que el instrumento era óptimo para ser aplicado. La confiabilidad del instrumento se calculó por medio del coeficiente alfa de Cronbach, con el que se obtuvo .729 para los ítems de la variable *cloud computing* y .769 para los de la variable gestión documental.

Para el análisis de la información, se utilizó 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. Posteriormente, 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 de ellos.
- 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 tener cinco años o menos de experiencia; mientras que el 28.9%, entre 6 a 10 años.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Debido a que se consideró una muestra censal de 45 participantes, se optó por utilizar 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), de este modo fue posible observar que los datos recabados no correspondían a una distribución normal (véase Figura 1).

De lo anterior, se evidencia que los datos no son normales y, por ende, se debe emplear una prueba no paramétrica para contrastar las hipótesis. Para ello, se eligió la técnica del coeficiente de correlación (ρ) de Spearman, dado que permite conocer el nivel de asociación entre las variables. Más aún, lo anterior 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. Respecto a la comprensión de los coeficientes de correlación obtenidos, se utilizó la escala presentada por Schober, Boer y Schwarte (2018), la misma que permite calificar dichos coeficientes en cinco niveles (insignificante, débil, moderada, fuerte y muy fuerte).

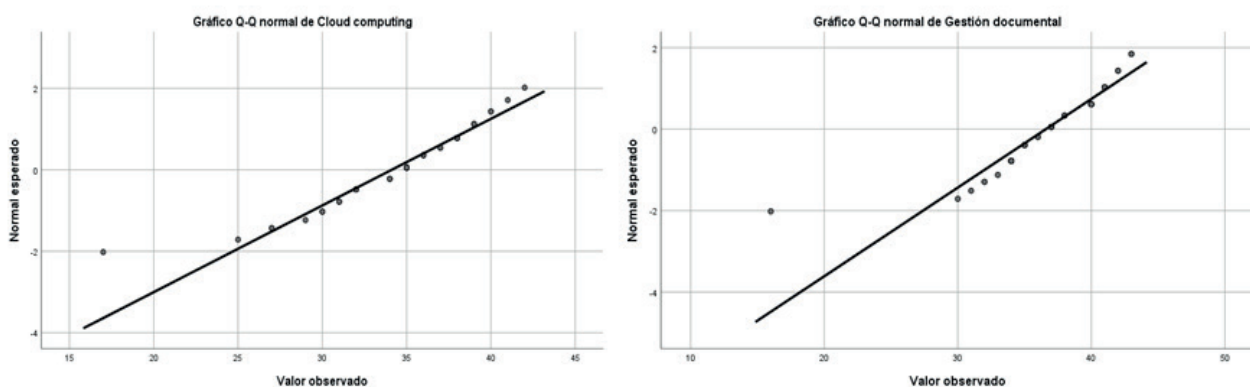


Figura 1. Distribución no normal de las variables de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

Contraste de hipótesis

En la Tabla 1, se presentan las hipótesis planteadas para la investigación.

Tal como se indicó previamente, se utilizó la Rho de Spearman para el contraste de las hipótesis, lo que permitió determinar los diferentes coeficientes positivos obtenidos para esta investigación (véase Tabla 2).

DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la computación en la nube y la gestión documental en una empresa de servicios BPO. 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, que reportó 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 la gestión documental. Esto significa

que la percepción de los colaboradores de la empresa objeto de estudio respecto a las mejoras de su sistema de gestión documental tras la implementación del *cloud computing* se relaciona directa y favorablemente con la productividad y la optimización de sus funciones gracias a la accesibilidad y el buen flujo de un mejor sistema documental.

Este hallazgo es respaldado por un estudio similar ejecutado por Vilchez y Villegas (2020), quienes también obtuvieron relaciones favorables entre el uso de la computación en la nube y la gestión de la cadena de suministro en el Perú. En el estudio se obtuvo una asociación moderada entre el *cloud computing* y la gestión documental. Cabe señalar que el *cloud computing* y la política organizacional obtuvieron el coeficiente de correlación más bajo, lo que puede deberse a que la organización ignoró el hecho de que es fundamental proporcionar a los empleados una hoja de ruta para las operaciones diarias, garantizar el acatamiento de las normas y reglamentos, optimizar la toma de decisiones y los procesos internos. Todo lo anterior es sustentado por Russo (2013), quien sostiene que este conocimiento es clave para el buen uso de la información

Tabla 1. Hipótesis de la investigación.

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Contraste de hipótesis de la investigación.

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Interpretación
Hipótesis general	<i>Cloud computing</i>	Gestión documental	.596	Correlación moderada
	Variable 1	Dimensiones	Rho de Spearman	Interpretación
Hipótesis específicas	<i>Cloud computing</i>	Procesos documentarios	.469	Correlación moderada
		Políticas organizacionales	.384	Correlación débil
		Objetivos organizacionales	.604	Correlación moderada

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

Fuente: Elaboración propia.

ya que permitirá el desarrollo de un buen sistema de gestión documental (SGD).

Los resultados derivados del estudio beneficiarán a 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 a las organizaciones nacionales e internacionales adoptar e implementar 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 documental.
- *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 papel.
- *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

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

Asimismo, existe una correlación moderada entre el *cloud computing* y los aspectos documentales y objetivos organizacionales; no obstante, su relación con las políticas organizacionales es débil. Por todo lo anterior, se puede concluir que es imperativo que

las organizaciones consideren el aspecto tecnológico dentro de su planeación estratégica (acorde a su propia realidad), pues resulta en una reducción considerable en costos, en procesos operativos flexibles y en respuestas inmediatas frente a los requerimientos de información internos y externos.

Finalmente, la gestión documental se fortalece y adquiere nuevos matices con esta herramienta tecnológica que es el *cloud computing*, pues gracias a ella 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Aguedo, R., y Astrada, E. (2019). *El impacto financiero del cloud computing en una empresa global de telecomunicaciones.* (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- [2] 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>
- [3] Bayona, J., y Meneses, M. (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 grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- [4] Delgado, A. (2016). *Digitalízate: cómo digitalizar tu empresa.* Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- [5] Gavilán, I. (2019). *La carrera digital.* Antequera, España: ExLibric.
- [6] Goyes, J. (2020). *Estudio de impacto del modelo cloud computing en la gestión de servicios de información gerencial en la banca privada. Caso: Banco Internacional.* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- [7] Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.

- [8] International Organization for Standardization (2019). *Information and documentation - Management systems for records - Requirements* (ISO 30301:2019). <https://www.iso.org/standard/74292.html>
- [9] International Organization for Standardization (2020). *Information and documentation - Records management - Core concepts and vocabulary* (ISO 30300:2020). <https://www.iso.org/standard/74291.html>
- [10] Khayer, A., Jahan, N., Hossain, N., y 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>
- [11] 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, Lima. <http://hdl.handle.net/10757/623029>
- [12] 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.
- [13] 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>
- [14] 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, 1-7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012119>
- [15] 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 - Sede Medellín, Medellín. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77064>
- [16] Reyes, D. (Ed.) (2020). *Empresari@s vs. COVID-19: Estrategias de liderazgo para rediseñar tu empresa con éxito*. Barcelona, España: Conecta.
- [17] Rincón, F. (2021). Más allá del efectivo. Gestión. <https://gestion.pe/blog/mas-alla-del-efectivo/2021/06/la-omnicanalidad-una-herramienta-para-las-pymes-frente-a-la-pandemia-de-la-covid-19.html>
- [18] Roberts, J. (2006). *La empresa moderna. Organización, estrategia y resultados*. Barcelona, España: Antoni Bosch Editor.
- [19] Rodríguez, A. & Reverté, R. (Eds.) (2020). *Inteligencia Emocional. Resiliencia*. Boston, MA, EE. UU.: Harvard Business School Publishing Corporation.
- [20] Russo, P. (2013). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona, España: UOC.
- [21] 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>
- [22] Sánchez, S. (2021). *Cloud Computing: fundamentos y despliegue de un servicio en la nube*. (Trabajo de fin de grado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/697844>
- [23] Schober, P., Boer, C., y Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- [24] 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 para optar por el grado de bachiller). Universidad Católica San Pablo, Arequipa. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16214>