

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2024**

TESIS

PRESENTADA POR:

LUIS FERNANDO VILCA CALDERÓN

Para optar el Grado Académico de:


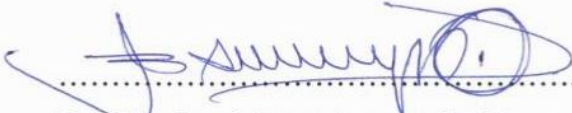


**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2 024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**Escuela de Posgrado****MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA****LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE
TACNA, 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 04 de octubre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	 Dra. Doris Isabel Goicochea Parks
SECRETARIO	:	 Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez
MIEMBRO	:	 Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua
ASESOR	:	 Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 13761-2024-ESPG/UNJBG del 01 de abril de 2024, del trabajo de tesis titulado: "*La gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024*", presentado por el Sr. Luis Fernando Vilca Calderón, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 9%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Tacna, 12 de setiembre de 2024

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua
DNI N° 70082745



FIRMA TESISISTA
Nombres y apellidos


.....
Sr. Luis Fernando Vilca Calderón
DNI N° 48018546



DEDICATORIA

A mi familia, por su apoyo incondicional en el cumplimiento de cada objetivo que me planteo.

Luis Fernando

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por brindarme nuevos conocimientos vinculados con la gerencia pública para seguir creciendo profesionalmente.

A los docentes de la maestría, por su dedicación y tiempo brindado, para que nosotros como estudiantes podamos seguir aprendiendo más respecto a la gerencia pública y el valor que se genera en la ciudadanía.

A mi asesor, por su apoyo constante en el desarrollo de mi investigación, respecto a la parte metodológica y técnica sobre la gerencia pública.

Luis Fernando

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Antecedentes del problema	3
1.1.2 Problemática de la investigación.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Justificación de la investigación	6
1.3.2. Importancia de la investigación	7
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.5. OBJETIVOS	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos	8
1.6. HIPÓTESIS.....	9
1.6.1. Hipótesis general.....	9
1.6.2. Hipótesis específicas	9

CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales	12
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.2.1. Bases teóricas “Gestión del trámite documentario”	13
2.2.1.1. Definición de la gestión del trámite documentario	13
2.2.1.2. La gestión del trámite documentario y la gestión electrónica de documentos... 14	
2.2.1.3. Los sistemas de trámite documentario en la gestión pública.....	15
2.2.1.4. La gestión del trámite documentario en el Gobierno Regional de Tacna.....	16
2.2.1.5. Dimensiones de la gestión del trámite documentario	16
2.2.2. Bases teóricas “Satisfacción laboral”	17
2.2.2.1. Definición de la satisfacción laboral.....	17
2.2.2.2. La satisfacción laboral respecto al trabajo que se realiza	18
2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral	19
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	20
CAPÍTULO III.....	22
MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1.1 Tipo de investigación	22
3.1.2. Diseño de investigación	22
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.2.1. Población	23
3.2.2. Muestra	23

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	24
3.3.1. Identificación de las variables.....	24
3.3.2. Caracterización de las variables	24
3.3.3. Definición operacional de las variables	26
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	28
CAPÍTULO IV	30
MARCO FILOSÓFICO.....	30
4.1 Sobre gestión del trámite documentario	30
4.2 Sobre satisfacción laboral	30
CAPÍTULO V.....	32
RESULTADOS	32
5.1 RESULTADOS.....	32
5.1.1 Resultados descriptivos en tablas cruzadas.....	32
5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	38
5.2.1. Contraste de las hipótesis específicas	38
5.2.2. Contraste de la hipótesis general	41
DISCUSIONES	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	<i>Gestión del trámite documentario – relación de ítems y dimensiones</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 2</i>	<i>Satisfacción laboral – relación de ítems y dimensiones</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 3</i>	<i>Frecuencia de la recepción y satisfacción laboral.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 4</i>	<i>Frecuencia de la emisión y satisfacción laboral</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 5</i>	<i>Frecuencia del archivo y satisfacción laboral.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 6</i>	<i>Tabla de frecuencia del despacho y satisfacción laboral.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7</i>	<i>Frecuencia de la gestión del trámite documentario y satisfacción laboral.</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8</i>	<i>Significancia y dependencia entre la recepción y la satisfacción laboral...</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9</i>	<i>Significancia y dependencia entre la emisión y la satisfacción laboral.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10</i>	<i>Significancia y dependencia entre el archivo y la satisfacción laboral</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 11</i>	<i>Significancia y dependencia entre el despacho y la satisfacción laboral ...</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 12</i>	<i>Significancia y dependencia entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción laboral.....</i>	<i>42</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Información y documentación en una organización	14
----------	---	----

RESUMEN

El estudio consideró como objetivo principal determinar, cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, para lo cual consideró dentro del aspecto metodológico el tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, con enfoque cuantitativa y de corte transversal, asimismo una población de 905 trabajadores y una muestra de estudio de 270. Obteniendo como resultado que el proceso de gestión del trámite documentario según la opinión de los encuestados se realiza de manera regular en un 67,8 %, por su parte respecto a la satisfacción laboral se tiene que el 80,4 % percibe como inadecuado dicha variable; asimismo un valor de Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,568 con una significancia de 0,000. Lo que permite concluir que, la gestión del trámite documentario influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 56,8 % de la gestión del trámite documentario.

Palabras clave: Gestión del trámite documentario, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the influence of the management of the documentary process on the job satisfaction of the workers of the Regional Government of Tacna, in the year 2024, for which it considered within the methodological aspect the type of basic research, with a non-experimental design, with a quantitative and cross-sectional approach, also a population of 905 workers and a study sample of 270. Obtaining as a result that the management process of the documentary procedure according to the opinion of the respondents is carried out regularly in 67,8 %, on the other hand, regarding job satisfaction, 80,4 % perceive this variable as inadequate; also a Nagalkerke Pseudo R square value of 0,568 with a significance of 0,000. Which allows us to conclude that the management of the documentary process significantly influences the job satisfaction of the workers of the Regional Government of Tacna, in the year 2024, likewise, job satisfaction depends 56,8 % on the management of the documentary process.

Keywords: Document processing management, job satisfaction, workers.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024, puesto que dentro de campo de la modernización de la gestión pública alineado al gobierno electrónico y gobierno abierto, se busca insertar herramientas tecnológicas que permitan mejorar los procesos, en este caso vinculados con la atención y tramitación de requerimientos de información, ya sea de usuarios internos como externos, sobre ese contexto el Gobierno Regional de Tacna implementó un sistema denominado QAMAQI, el cual busca mejorar el proceso de gestión del trámite documentario, sin embargo, no existen suficientes estudios que evidencien si realmente viene cumpliendo dicha finalidad, sobre todo en lo relacionado a la satisfacción laboral de los trabajadores que lo emplean como parte del proceso administrativo que desarrolla la entidad.

En tal sentido, se genera la necesidad de realizar la presente investigación, específicamente a nivel explicativo, ya que al evidenciar el porcentaje de influencia que existe, esto evidencia realmente la necesidad de mejorar algunos procesos para aumentar el nivel de eficiencia en la gestión del trámite documentario y colateralmente mejorar la satisfacción laboral y por ende la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna.

Para tal fin, esta investigación se desarrolló en capítulos, iniciando con el capítulo I, donde se efectuó la descripción de la problemática, destacando la relevancia del estudio, así como los argumentos que sustentan la justificación, precisando los objetivos que se busca alcanzar, así como las hipótesis que sustentan la parte estadística.

En el capítulo II, se han precisado la relación de antecedentes internacionales, así como nacionales vinculados con la presente investigación, de igual forma las bases teóricas asociadas a las variables, y la relación de términos que permiten un mejor entendimiento del contenido de dicho estudio.

De igual forma, en el capítulo III se ha precisado los aspectos vinculados con el tipo y diseño de investigación, así como la descripción operacional de las variables de

estudio, seguido de la población y muestra de investigación, para finalmente concluir con la validación y confiabilidad de los instrumentos. Por otra parte, el capítulo IV considera el desarrollo del marco filosófico de cada una de las variables.

Por otra parte, el capítulo V desarrolla los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación, los cuales fueron expresados mediante tablas cruzadas concordantes con los objetivos de estudio, y el contraste concordante con las hipótesis planteadas, y en el capítulo VI se efectuó la discusión de los resultados, culminando con detallar las conclusiones y recomendaciones para mejorar la realidad problemática estudiada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

En los últimos años, el mundo ha estado en crisis debido a una epidemia denominada COVID-19, la misma que afectó la gestión administrativa de instituciones estatales y particulares, obligándolos a aplicar medidas para la gestión del trabajo remoto, lo cual repercute no solo para los trabajadores de las entidades, sino para los usuarios de los servicios, mermando el desarrollo de las actividades administrativas, que les exigió adoptar nuevas formas y métodos de trabajo (Alania, 2022).

Por lo tanto, se generó la necesidad de creación de un sistema de trámite documental, como parte de la gestión administrativa, ya que juega un papel muy importante al inicio del proceso de gestión en una institución pública. Al respecto, Llanes et al (2019), precisa que automatizar el proceso de trámite documentario, resultado a una necesidad latente, concordante con el proceso de modernización del estado, ya que genera beneficios respecto al ahorro económico y de tiempo, evitando trasladarse a las finales, y mejorar los procedimientos administrativos para brindar un óptimo servicio público.

A nivel nacional, dentro del estado peruano, el 9 de agosto de 2017, la Secretaría de Gobierno Digital adoptó la decisión de aprobar un modelo de gestión documental, con la finalidad de facilitar la gestión y seguimiento de la documentación, tanto la que es emitida como recibida (Secretaría del Gobierno Digital, 2017), concordante con las políticas públicas de cero papel, minimizando los costos de almacenamiento físico y distribución, más aún considerando que las firmas digitales pueden garantizar su autenticidad.

Sobre este aspecto, cabe precisar que el Perú tiene considerado como un eje transversal del proceso de modernización del estado al gobierno electrónico, sobre el cual

Jaramillo (2019) menciona que conjuntamente con otros países, el estado peruano impulsa acciones de transformación digital en sus diversas entidades públicas, que tiene como prioridad el servicio público para lo cual se viene implementando soluciones y servicios que satisfagan sus necesidades y consecuentemente generar valor público.

En dicho contexto, la citada pandemia, demostró la necesidad de agilizar sus procesos de transformación digital; Alarcón (2020) menciona que las instituciones públicas promovieron de forma urgente la implementación de políticas de gobierno digital para hacer frente al deficiente servicio público que se estaba generando por las restricciones sociales, tal es así que, mediante la Ley N° 31170 dispuso la generación de una mesa de partes digital (El Peruano, 2021), y seguidamente otras políticas como son los sistemas de gestión administrativa para modernización la gestión documental de las entidades estatales.

1.1.2 Problemática de la investigación

En el caso específico del Gobierno Regional de Tacna, dicha entidad generó y cuenta a la fecha, con el Sistema de Trámite Documentario, denominado QAMAQI (Gobierno Regional de Tacna, 2022) el mismo que es un aplicativo web, que permite realizar el seguimiento de la documentación generada por la institución, asimismo, aquella que es recepcionada mediante la mesa de partes, tanto presencial como virtual. Su finalidad es dinamizar el proceso de gestión documental de dicha entidad, permitiendo dar movimiento al envío, recepción y archivo, ahora bien, por su forma de diseño es de fácil manipulación y de uso amigable, permitiendo acceder desde cualquier herramienta digital con acceso a internet.

Sin embargo, si bien dicho aplicativo busca que en la gestión documental de la entidad se tenga un adecuado control en tiempo real del estado de la documentación para hacer que la administración pública sea más eficiente en cuanto a trámites administrativos, lo cierto es que no es del todo cierto, ya que se ha observado casuísticas, en las cuales pese a contar con dicho sistema, la documentación administrativa no fue tramitada de forma oportuna, como el caso de lo observado en el informe de hito de

control N° 11398-2023-CG/GRTA-SCC, donde se alertó que una consulta formulada en la ejecución de la obra Centro de Convenciones Jorge Basadre Grohmann con expediente 20220012455424, pese haber transcurrido cinco meses desde su presentación, la entidad no efectuó ningún pronunciamiento, cuando contaba como máximo para dicho fin con doce días hábiles desde su presentación (Contraloría General de la República [CGR], 2023).

Similar caso, respeto al pronunciamiento del adicional de dicha obra, presentado con expediente 20230011254938 que no fue contestado dentro del plazo de doce días hábiles y tiene como último actuado el oficio N° 5905-2023-GRI/GOB.REG.TACNA que no es de acceso público, generando posibles ampliaciones de plazo, y perjuicio económico a la entidad (CGR, 2023).

Lo antes descrito, denota que si bien a la fecha es factible realizar seguimiento y control sobre el estado de los documentos presentados y emitidos, los documentos de dichos actos administrativos no son transparentados, evidenciando una necesidad por mejorar para la entidad, asimismo pese a este proceso de transformación digital implementado por la entidad, a la fecha no cumplen del todo con los plazos administrativos para la emisión de respuesta, lo cual a las finales se puede traducir en actos que ocasionen perjuicio a la gestión administrativa así como económicos al estado.

Bajo dicho contexto, surge la necesidad de realizar el presente estudio y. en una primera instancia. conocer cómo es la influencia de la gestión del trámite documentario a través del sistema QAMAQI en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2024.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la influencia de la recepción y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?
- b) ¿Cuál es la influencia de la emisión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?
- c) ¿Cuál es la influencia del archivo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?
- d) ¿Cuál es la influencia del despacho y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación

El presente estudio tiene como justificación teórica, que según Baena (2017) se relaciona con un enfoque teórico que intenta explicar el problema con el objetivo de continuar la línea de investigación que realiza revisando los aspectos más relevantes de las variables de estudio, asimismo servirá de base para futuras investigaciones asociadas a dicha temática.

De igual forma, concordante con la justificación práctica, dicha investigación intenta determinar la relación de las variables de estudio, y en base a esto analizar y plantear aspectos de mejora para brindar servicios sistemáticos de mejor calidad a la población usuaria de este servicio y reducir la gran cantidad de documentos físicos y administrarlos de manera más eficiente y simplificar su flujo de trabajo, al respecto Arias (2006) menciona que pueden brindar insumos prácticos relacionados con el problema en estudio.

Finalmente, acorde a la justificación social, el uso eficiente de dicho sistema traerá resultados visibles en la satisfacción de los trabajadores, ya que la institución brindará

servicios sistemáticos eficientes, de esta manera, los administrados pueden conocer y/o procesar las solicitudes de manera oportuna y con la seguridad del caso para un efectivo seguimiento y oportuna respuesta.

1.3.2. Importancia de la investigación

El presente trabajo resulta de vital importancia, puesto que busca analizar un sistema que a la fecha viene siendo usado por el Gobierno Regional de Tacna, como lo es el sistema QAMAQI, y ver cómo este influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad, por consiguiente, ayudar a mejorar la gestión de trámite documental de la entidad, así como plantear las recomendaciones del caso para que dicho proceso puede ser materia de una mejora continua. Concordante con lo estado, se sustenta la importancia de esta investigación bajo los siguientes aspectos:

- Relevancia científico - social, puesto que permite analizar el comportamiento de dichas variables dentro de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna, asimismo conocer la percepción de quienes forman parte del proceso.
- Relevancia académica, puesto que los resultados obtenidos serán de base para futuras investigaciones y ayudarán a una mejora continua de dichos procesos en la gestión administrativa de la entidad.
- Relevancia práctico - institucional, dado que permitirá a los funcionarios de la entidad adoptar las acciones necesarias para mejorar la implementación del sistema QAMAQI como parte de la gestión documental de la entidad y generar valor público en la ciudadanía.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

Respecto al alcance y la delimitación de esta investigación se precisa lo siguiente:

- a) Delimitación espacial: La investigación se ha centrado en estudiar al Gobierno Regional de Tacna.
- b) Delimitación temporal: Se ha tomado como periodo de tiempo, el año 2023, específicamente el último trimestre de dicho año.
- c) Delimitación temática: Se analizaron antecedentes y bases teóricas vinculadas con las variables, gestión del trámite documentario y satisfacción laboral.

La principal limitación de la investigación es que, considerando que de la revisión a los antecedentes de estudios previos no se ha encontrado ninguna investigación que aporte conocimiento sobre la gestión del trámite documentario en la gestión pública, en una primera instancia se trabajará bajo la influencia entre las citadas variables con la finalidad de aportar significativamente al campo de la gestión de trámite documentario y conocer cómo este influye en la satisfacción laboral, para que sirva de base a futuros estudios de alcance explicativos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cuál es la influencia de la recepción y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.
- b) Determinar cuál es la influencia de la emisión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.
- c) Determinar cuál es la influencia del archivo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

- d) Determinar cuál es la influencia del despacho y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Ho: No existe influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H1: Existe influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Ho: No existe influencia de la recepción en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H1: Existe influencia de la recepción en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

- b) Ho: No existe influencia de la emisión en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H1: Existe relación influencia de la emisión en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

- c) Ho: No existe influencia del archivo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H1: Existe relación influencia del archivo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

- d) Ho: No existe influencia del despacho en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H1: Existe relación influencia del despacho en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En base a la revisión documental efectuada, se ha considerado precisar aquellos antecedentes de índole internacional, así como aquellos nacionales que sustentan la investigación:

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a) Chillagana (2019) en su estudio apoyó el desarrollo de un SGD para que sea implementado en el área de archivos de la Facultad de Ciencias Administrativas que pertenece a la Universidad Central del Ecuador, este estudio tuvo el objetivo de facilitar la recepción, inventario, búsqueda, publicación, seguimiento y automatización del archivo de documentos utilizando procesos efectivos; diseñaron un estudio para este propósito utilizando un enfoque cuantitativo, fundamental y no experimental, para lo cual contó con una encuesta, asimismo contó con una población y muestra que estuvo compuesta por usuarios tanto internos como externos, concluyendo que la inclusión de Athento SGD puede ahorrar recursos físicos, así como los recursos humanos y de igual forma los recursos materiales, ya que permiten a todo los departamentos con los que cuenta la citada universidad, puedan involucrarse en el procedimiento e integren el desarrollo de la gestión de usuarios para el sistema SGD, así como controlar y seguir los documentos.

- b) Gómez (2019) Este proyecto utiliza personal de la Universidad de Colombia, cuya problemática es el control administrativo de documentos en la Universidad de Columbia, lo que llevó a la implementación de un sistema de gestión para el procesamiento de documentos, enfocado en trámites, servicios y electrónica, así como el procesamiento de documentos con el apoyo y aceptación de los cambios

en los procedimientos documentales por parte del personal administrativo, el objetivo de este estudio, fue implementar sistemas electrónicos para lograr una buena gestión documental y una gestión administrativa eficiente. Producto de la encuesta, se obtuvo como resultado que el 88,5 % de las personas percibió cero papel sobre este tema, el 11,5 % de las personas no conocía este tema, el 56,6 % conocía las reglas relativas a la gestión de documentos y el 43,4 % no conocía varias reglas.

- c) Velázquez et al. (2018), este estudio diagnosticó el sistema de gestión documental y la administración de las instituciones públicas en la provincia de Pina del Río, estableciendo un vínculo directo respecto de la falta de procesos y procedimientos organizativos y el establecimiento de procedimientos normativos de documentación (ya sea en formato papel o electrónico). procedimientos documentales generados y el problema de la carencia de profesional capacitado, de igual forma, dificultades en la gestión de comunicación con los empleados, utilizando el método hipótesis-deductivo se encontró que el 21 % no contaba con procedimientos documentarios estandarizados, y el 19 % carecía de documentos en papel y electrónicos. gestión, el 18 % no había recibido capacitación, el 8 % tenía dificultades para entender la organización y el 7 % reportó falta de comunicación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Salas (2022) mencionó en su estudio que en la época de pandemia, varias entidades estatales han implementado procesos digitales para incidir en la mejora de sus procedimientos de gestión documental, lo que permitió en primer lugar el trabajo remoto y en segundo lugar su aplicación reduce el procesamiento general de documentos. tiempo y también reduce los costos financieros para las entidades públicas que implementan sistemas digitales.
- b) Chang (2020), cuyo objetivo general del trabajo de investigación es determinar el grado de influencia en el que el modelo propuesto para la gestión documental en una UGEL genera una mejora en el procedimiento administrativo. Este estudio

consideró el tipo de investigación básico-cuantitativo, causal, su diseño no experimental es transversal y el enfoque es hipotético-deductivo. La significancia se encuentra en 0,02, la cual está por debajo del nivel de significancia de 0,05, por lo que tiene un impacto significativo en los trámites administrativos, mientras que su significancia en la gestión documental es de 0,156, la cual no es significativa por ser mayor, superior al nivel de significancia de 0,05.

- c) Dongo (2019) en su investigación que tuvo como finalidad introducir un modelo de gestión documental en las instituciones públicas, el método es cuantitativo, descriptivo, correlativo, con un diseño transversal no experimental, y el instrumento utilizado es una encuesta usada, empleando para ello un cuestionario, llegó a la conclusión que existe una correlación entre las variables gestión documental con respecto a la variable de simplificación administrativa. Esto se debe al haber obtenido al momento de emplear el estadístico inferencial de Rho de Spearman un resultado de 0,893, con una respectiva significancia de 0,000; lo que permite concluir una correlación positiva alta.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Bases teóricas “Gestión del trámite documentario”

2.2.1.1. Definición de la gestión del trámite documentario

En primer lugar, Barrán et al. (2003) que los documentos procesales son documentos que suelen utilizarse para resolver los asuntos de actualidad de una institución o de un individuo, como Koontz et al. (2012) afirmaron que el uso de tecnología en el procesamiento de documentos puede lograr un proceso fluido y ágil. Sin embargo, una gestión eficaz requiere personal capacitado y equipo técnico para generar beneficios para la unidad y la empresa. Usuario público.

Por su parte, Cámara (2022) define un proceso como una secuencia o pasos encaminados a lograr un resultado que contribuya a la satisfacción de necesidades. La Universidad de San Martín de Porres (2022) afirmó que los sistemas de gestión

documental permiten a las instituciones controlar la ubicación de los documentos entrantes, circulantes y salientes, logrando así el objetivo de mejorar la calidad y atención del servicio ciudadano.

2.2.1.2. La gestión del trámite documentario y la gestión electrónica de documentos

Dentro de la gestión del conocimiento sobre la información que se debe almacenar de manera documental, se precisa que debe existir una cadena que pueda interconectar los proceso de gestión de la información con la gestión documental a través de la gestión electrónica de documentos, con el fin de lograr una eficiente organización, en dicho contexto es de vital importancia contar con una gestión electrónica de documentos con la finalidad de gestionar de manera eficiente la documentación (Chillagana, 2019), tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1 *Información y documentación en una organización*



Nota. Obtenido de Chillagana (2019)

El autor Gómez (2019), precisa que la incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión documental, permite aportar al adecuado almacenamiento, regulación y agilidad en la respuesta a requerimientos y consultas, asimismo, tener un eficiente control documental y de manera colateral reducir el uso de papel mejorando la eficiencia institucional.

2.2.1.3. Los sistemas de trámite documentario en la gestión pública

Respecto a este proceso, Paniagua et al. (2007) definen los sistemas de trámite documental como sistemas necesarios para gestionar y procesar información almacenada en medios digitales para facilitar su creación, operación, seguimiento y distribución. Sus características son que los archivos se pueden usar simultáneamente, la información se puede recuperar rápidamente, se pueden admitir múltiples formatos de archivo y los archivos se pueden almacenar indefinidamente.

Por otro lado, Periche (2016) enfatizó que los sistemas de procesamiento de documentos aportan valor para interactuar con documentos digitales utilizando herramientas tecnológicas que pueden ahorrar tiempo y recursos en diversas etapas del proceso de procesamiento de documentos.

Ahora bien, Rosas (2020) afirma que la gestión de archivos en la administración pública proporciona un control efectivo y sistemático de los archivos en organismos públicos y privados, ya que los archivos existen desde su preparación hasta su disposición final. Asimismo, Bedoja (2020) considera que la gestión documental por parte de las instituciones públicas requiere del manejo de documentos digitales o físicos en alguna etapa o fase del procedimiento administrativo, tratando de mantener la calidad de los documentos ya sea antes, durante o en su defecto después del procedimiento, para el cual se están haciendo preparativos; por consiguiente, se define como un conjunto de normas y procesos administrativos encaminados al logro de un orden que sistematice el adecuado

funcionamiento y la conservación del legajo archivístico a lo largo de su ciclo de vida.

2.2.1.4. La gestión del trámite documentario en el Gobierno Regional de Tacna

El Gobierno Regional de Tacna implementó el sistema QAMAQI como parte de la gestión del trámite documentario, el mismo que se define como un sistema de trámite documentario, desarrollado bajo una aplicación web, el cual permite realizar el seguimiento a la documentación dentro de la entidad, asimismo a la que fue recepcionada por mesa de partes, dicho sistema se encuentra elaborada en un entorno web de fácil manejo y uso amigable, accesible desde cualquier ordenador (Gobierno Regional de Tacna, 2022).

Sumado a ello, es preciso indicar que, en concordancia con lo precisado por Soria y Díaz (2020), los sistemas de trámite documentario tienen la finalidad de administrar, custodiar y conservar de forma eficiente la documentación en las diversas áreas de las instituciones.

Asimismo, González (2016), denota que, al emplear sistemas computacionales en el proceso de gestión documental, se mejora la transparencia administrativa, ya que se cuenta con evidencias, y trazabilidad de decisiones y reconocimiento de responsabilidad, recomendando que debe estar sujeto a cuatro etapas dentro de su implementación, partiendo de un diagnóstico, diseño, implementación y posterior evaluación para concluir en generar un proceso de mejora.

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión del trámite documentario

Las dimensiones para la citada variable han sido recabadas del Manual de usuario del sistema de gestión documentaria QAMAQI (Gobierno Regional de Tacna, 2022), respecto al proceso para realizar el trámite documental, en el cual se han identificado las siguientes dimensiones:

- a) **Recepción:** Conlleva el conjunto de acciones que se desarrolla desde el momento de recibir la documentación, que proviene tanto de personas naturales como jurídicas, internas y externas, las mismas que deben de tener un adecuado registro para dar inicio a las acciones administrativas correspondientes, este proceso conlleva la realización de comprobaciones, así como de observaciones al ingreso de documentación y que estos cumplan con los requisitos mínimos para ser atendidos y cumplir con la aceptación o negación de la petición.
- b) **Emisión:** Dicho proceso conlleva la recepción, así como la creación o la elaboración del documento mediante el cual se realizarán las comunicaciones internas o externas, dando lugar a la atención de las solicitudes o acciones que hay que adoptar.
- c) **Archivo:** Son las acciones que se realizan con la finalidad de cautelar la documentación al momento de culminar el proceso de trámite administrativo, usando para ello medios de conservación digital que permitan a futuro atender solicitudes de acceso de información para los fines que se puedan estipular.
- d) **Despacho:** Se define como la acción de trasladar de manera virtual un documento por medio informativo, realizado por las unidades funcionales de una entidad, en caso sea un documento interno derivando al área que tiene la función de responder, en caso sea un usuario externo precisando a la persona natural o jurídica a la que hay que notificar.

2.2.2. Bases teóricas “Satisfacción laboral”

2.2.2.1. Definición de la satisfacción laboral

Según Castro y Martins (2020), la satisfacción laboral se refiere al estado psicológico de una persona denominada usuario en relación con los bienes o servicios prestados, comprobando si han sido obtenidos.

Por otro lado, Romero (2017) señala que la satisfacción del usuario siempre está relacionada con una perspectiva fuertemente influenciada por la utilidad del servicio y la influencia de grupos que tienen la misma situación, por lo que está directamente relacionado con tu forma de pensar.

La definición de esta variable es importante en este estudio porque determina cómo se relaciona con el nivel deseado de servicio brindado por la empresa y de manera similar predice el éxito o el fracaso en función del impacto colectivo (Soria y Díaz, 2020). La conceptualización es siempre según el diagnóstico de la situación, la información brindada, la caracterización de determinados aspectos del problema o lo que se debe mejorar significativamente, todo lo cual remite al concepto de percepción social (Cabalé y Rodríguez, 2020).

En esta línea de investigación, López (2019) planteó que la satisfacción del usuario basada en los servicios prestados a través de sistemas de información está relacionada con las características, expectativas, uso de herramientas o resultados de la organización o de la unidad organizacional, por lo que es un tema de profundidad, de gran significado.

Considerando lo descrito, también se puede decir que la satisfacción se complementa con la funcionalidad que se ofrece en la comunidad, la cual debe tener claramente definido hacia dónde se quiere llegar o llegar y si es capaz de dar una respuesta efectiva cuando el servicio sea acorde, solicitado (Rodríguez, 2020).

2.2.2.2. La satisfacción laboral respecto al trabajo que se realiza

Para comenzar, Bravo et al. (2002) afirmaron que la satisfacción laboral se puede definir como los sentimientos favorables o desfavorables de los empleados hacia su trabajo. Tales actitudes pueden referirse a un nivel general dentro de un empleado o de un grupo, que a su vez puede analizarse en relación con el trabajo de una persona en su conjunto o aplicarse a un campo de trabajo específico.

Seguidamente, Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Fritzsche y Parrish (2005) sugirieron que es el grado en que los empleados disfrutan de su trabajo.

Aunado a ello, Li y Chen (2020) sugirieron que la satisfacción laboral es un factor a nivel individual que refleja los sentimientos y emociones de los empleados hacia el trabajo.

En general, los autores coinciden en que la satisfacción laboral es un conjunto de emociones que los empleados experimentan en situaciones personales y organizacionales, resultando en un sentimiento de satisfacción placentero o negativo.

2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones para la citada variable han sido recabadas de los autores Castro y Martins (2020), y son conceptualizadas de la siguiente manera:

a) **Ámbito laboral:** Según Castro y Martins (2020), se refiere a un lugar donde compartimos valores, creencias, funciones, materiales acordados institucionalmente, y también debe entenderse como una forma de conectar colegas, asegurar el logro de las metas y tareas de planificación en consecuencia con las normas legales e institucionales.

El ambiente laboral en condiciones virtuales, también es necesario comprender la percepción del usuario al evaluar los servicios relacionados con la atención brindada por el personal, porque de ello depende la calidad de la atención recibida y la experiencia adquirida después del trabajo. Estos indicadores tienen efectos positivos o negativos, respectivamente (Bodes y Ruiz, 2020).

b) **Expectativa:** Según Castro y Martins (2020), se conceptualiza como un consuelo, una situación positiva o una solución a alguna carencia, deseo o

necesidad que le falta al usuario, en relación con lo que experimenta, relacionado con el mismo. Se puede vivir en una empresa o institución, por lo que variará en cuanto a calidad, atención y servicio.

Sumado a esto, Aliaga (2020) afirma que las expectativas son parte del proceso de evaluación de la satisfacción con un servicio o compra, por lo que es una situación resuelta que se calcula entre lo percibido y la situación antes de recibir el servicio o producto que esperabas.

- c) Capacidad de respuesta: Los autores Castro y Martins (2020) lo entienden como la evaluación que hace un usuario de una entidad o la respuesta efectiva de un individuo a los bienes o servicios que espera. La capacidad de respuesta también se refleja cuando el problema se resuelve en poco tiempo. Por lo tanto, una persona que es evaluada positivamente por los gerentes y percibida como oportuna o eficaz en el desempeño de las tareas que le asignan es considerada un diferenciador a nivel organizacional (Henríquez, 2022).

De manera similar, según Carmon (2014), la capacidad de respuesta de un producto ofrecido virtualmente se evalúa en términos de tiempo y soluciones efectivas que logren abordar las necesidades de las personas y la capacidad de respuesta ante los problemas. Sobre el portal, sigue dudas y responde a necesidades urgentes.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A continuación, se precisan algunas definiciones concordantes con lo precisado por Quispe y Vílchez (2017), que por su relevancia es imprescindible definir las:

- a) Administrado: Cualquier ciudadano permanente puede presentar una solicitud de acción administrativa a la administración estatal. En la mayoría de los casos, el administrador será el sujeto pasivo en las relaciones jurídicas y administrativas, siendo la parte activa el departamento administrativo.

- b) Documento: Un archivo puede describirse como cualquier material que contenga un mensaje sin importar forma, naturaleza o medio, se crea como prueba confiable de cualquier actividad, comportamiento y/o evento.
- c) Documento electrónico: Se define así al conjunto de datos elaborados, generados que se transmiten y/o comunican por medios electrónicos o de forma similar.
- d) Expediente administrativo: Se define a la solicitud presentada mediante mesa de partes, y que es recepcionada por el área de trámite documentario, asumiendo la denominación de expediente administrativo, permitiendo su accionar y flujo dentro de la gestión de la entidad.
- e) Gobierno local: La autoridad pública responsable de la administración de la jurisdicción (provincia, distrito, centro de población) es responsable de la gobernanza, así como de recaudar impuestos y prestar servicios a los ciudadanos.
- f) Hoja de ruta: Conlleva una secuencia concatenada de pasos lógicos que siguen los expedientes para finalizar en la emisión del documento para el cual fue presentado y que lo ha motivado.
- g) Mesa de partes: Es aquella plataforma mediante la cual se reciben las solicitudes para generar el respectivo proceso administrativo necesario para dar respuesta a la necesidad de su presentación, ya sea de forma física o de manera virtual.
- h) Sistema: Es la composición integrada que consiste en un conjunto de procesos, software y personas que ayuda a mejorar la capacidad de satisfacer las necesidades de un determinado objetivo.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

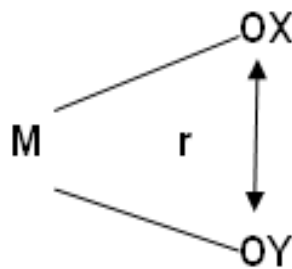
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación se encuentra enmarcada dentro del tipo básico, ya que busca generar mayor conocimiento sobre la relación que podría haber entre las variables de estudio, según el comportamiento de dichas en el presente estudio (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación considera un diseño caracterizado por ser no experimental, esto se debe a que no se ha realizado ningún tipo de manipulación de variables, asimismo, cabe precisar que se ha considerado un corte transversal, toda vez, que la información será recopilada en un momento determinado en el tiempo (Hernández et al., 2014), para el caso específico el segundo trimestre del año 2024, considerando el siguiente esquema:



M = Muestra

OX = Variable independiente “Gestión del trámite documentario”.

OY = Variable dependiente “Satisfacción laboral”.

r = Influencia entre las variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de estudio para la investigación está enmarcada por la cantidad de 905 trabajadores que laboran en la sede central del edificio del Gobierno Regional de Tacna (CGR, 2023), con corte al mes de agosto de 2023.

3.2.2. Muestra

Para obtener la muestra de estudio, se ha considerado emplear la fórmula de población finita, para la cual se precisan los valores necesarios y la respectiva formulada desarrollada:

- Nivel de confiabilidad correspondiente al 95 %, que es igual a $Z = 1,96$
- Margen de error considerado en $\pm 5 \%$. (e)
- Probabilidad de ocurrencia para que suscite el fenómeno 50 %. (P)
- Tamaño poblacional que será abordado en la investigación es 905. (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$905 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

$$(905 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

$$n = 270$$

Una vez reemplazada dicha fórmula, se ha obtenido como muestra la cantidad de 270 trabajadores, a los cuales se procederá a tomar la encuesta y obtener su percepción, asimismo, es de precisar, que el proceso de recolección será al azar, con una distribución muestral aleatoria.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Identificación de las variables

Variable independiente: Gestión del trámite documentario

Dimensiones:

- Recepción
- Emisión
- Archivo
- Despacho

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Ambiente laboral
- Expectativas
- Capacidad de respuesta

3.3.2. Caracterización de las variables

- **Variable Independiente:** Gestión del trámite documentario: Se define como el conjunto de procesos técnicos que se llevan a cabo para gestionar el flujo documental desde la entrega del documento hasta su salida (Ayllón, 2017).

Asimismo, cabe precisar que, respecto a la definición operacional, se tiene que la citada variable será estudiada mediante un cuestionario con respuestas de tipo Likert, considerando las dimensiones de recepción, emisión, archivamiento y despacho.

Dimensiones

- a) $X_1 =$ Recepción: Conlleva el desarrollo de los indicadores de interfaz, procedimiento, cero papel, atención oportuna y visualización de la documentación.
 - b) $X_2 =$ Emisión: Conlleva el desarrollo de los indicadores de creación de documentos y la derivación de los documentos.
 - c) $X_3 =$ Archivo: Conlleva el desarrollo de los indicadores de almacenamiento y digitalización de documentos.
 - d) $X_4 =$ Despacho: Conlleva el desarrollo de los indicadores de interfaz, tiempo, visualización y desplazamiento.
- **Variable dependiente:** Satisfacción laboral: El autor Martins (2020), refiere que es un estado de la mente, respecto a un bien o servicio, verificando si se ha cumplido con la necesidad que en su momento se generó.

Asimismo, cabe precisar que, respecto a la definición operacional, se tiene que la citada variable será estudiada mediante un cuestionario con respuestas de tipo Likert, considerando las dimensiones de ambiente laboral, expectativas y capacidad de respuesta.

Dimensiones

- a) $Y_1 =$ Ambiente laboral: Conlleva el desarrollo de los indicadores de percepción, nivel de trabajo y trabajo realizado
- b) $Y_2 =$ Expectativas: Conlleva el desarrollo de los indicadores de resolución de necesidades, rapidez de atención y solución de problemas.
- c) $Y_3 =$ Capacidad de respuesta: Conlleva el desarrollo de los indicadores de amabilidad, conformidad, empatía y trabajo en equipo.

3.3.3. Definición operacional de las variables

En la tabla que continúa, se muestra la operacionalización que se ha realizado a cada una de las variables de investigación, precisando sus respectivas dimensiones e indicadores:

Operalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Gestión del trámite documentario	Se define como el conjunto de procesos técnicos que se llevan a cabo para gestionar el flujo documental desde la entrega del documento hasta su salida (Ayllón, 2017).	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz • Procedimiento • Cero papel • Atención oportuna • Visualización de documentos
		Emisión	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de documentos • Derivación de documentos
		Archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de documentos • Digitalización de documentos
		Despacho	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz • Tiempo • Visualización • desplazamiento
Satisfacción laboral	El autor Martins (2020), refiere que es un estado de la mente, respecto a un bien o servicio, verificando si se ha cumplido con la necesidad que en su momento se generó	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción • Nivel de trabajo • Trabajo realizado
		Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Rapidez de atención • Solución de problemas
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Conformidad • Empatía • Trabajo en equipo

Nota. Elaboración propia

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar este estudio se consideró apropiado utilizar la técnica de la encuesta, sobre esta técnica, es pertinente mencionar que, Hernández y Mendoza (2018) señalan que la técnica es altamente generalizable debido a la sistematización de preguntas y su alineamiento con indicadores y dimensiones. y aspectos prácticos de la recopilación de información de los sujetos de investigación.

Por su parte, en relación al instrumento de investigación, se ha considerado el cuestionario, sobre el cual, según Carrasco (2008) lo considera como una herramienta que indica que puede recolectar información de una manera sencilla y además tiene la ventaja de ser una herramienta flexible para su uso en la generación de preguntas y la investigación social.

Cabe señalar que la relevancia del cuestionario se sustenta en la objetividad de sus resultados según las dimensiones seleccionadas de cada variable de investigación (Hernández et al., 2014), para el presente estudio se han generado dos cuestionarios, los cuales se detallan a continuación:

- Un cuestionario para analizar la gestión del trámite documentario
- Un cuestionario para analizar la satisfacción laboral

En las tablas que continúan, se precisa el contenido de los dos cuestionarios elaborados para el proceso de recopilación de información, el mismo que se divide en dimensiones y consecuentemente ítems de las preguntas consideradas para cada una de ellas, que es como sigue:

Tabla 1

Gestión del trámite documentario – relación de ítems y dimensiones

Variable	Dimensión	Ítems
Gestión del trámite documentario	Recepción	01, 02, 03, 04, 05
	Emisión	07, 08, 09, 10
	Archivo	11, 12, 13
	Despacho	14, 15, 16, 17

Nota. Cuestionario de gestión del trámite documentario

Tabla 2*Satisfacción laboral – relación de ítems y dimensiones*

Variable	Dimensión	Ítems
Satisfacción laboral	Ambiente laboral	01, 02, 03, 04, 05
	Expectativas	06, 07, 08, 09
	Capacidad de respuesta	10, 11, 12, 13, 14, 15

Nota. Cuestionario de satisfacción laboral

Respecto a los citados cuestionarios es preciso mencionar que fueron sometidos a la prueba de validez, con la participación de tres expertos, quienes producto de su validación se obtuvo un resultado favorable, el reporte del juicio de expertos realizado se encuentra debidamente evidenciado en el anexo 3 de la investigación.

De igual forma, respecto a la prueba de confiabilidad, esta fue realizada mediante una prueba piloto a una cantidad de 27 sujetos de estudio, de los cuales se obtuvo para la primera variable gestión del trámite documentario un valor de alfa de Cronbach de 0,858 y para la segunda variable satisfacción laboral, un valor de alfa de Cronbach de 0,800; lo cual concordante con George y Mallery (2003), se interpreta como bueno, por consiguiente supera dicha prueba, y es factible aplicar los instrumentos a la totalidad de la muestra de estudio, cabe precisar que el detalle del reporte de fiabilidad se encuentra debidamente adjuntado en el anexo 4.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Lo relaciona, al procesamiento de los datos recopilados para seguidamente hacer el análisis de los datos que se obtiene como resultado, se ha considerado emplear el software estadístico SPSS versión 28,0 en español; mediante dicho programa se aplicarán las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas de análisis de frecuencias, mediante las cuales se podrá conocer el comportamiento de las variables y dimensiones.

- Diagrama de barras, mediante las cuales gráficamente se podrá observar la tendencia de la percepción de los encuestados.
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman, mediante el cual se podrá observar estadísticamente, cómo se comporta la percepción de los encuestados y validar las hipótesis.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

4.1 Sobre gestión del trámite documentario

Para iniciar, Chirito (2021) en concordancia con las normas ISO 15489-1 precisa que la gestión documental consiste en un proceso mediante el cual se efectúa el control de manera eficiente y sistemática, respecto a la creación, recepción, mantenimiento y la posterior utilización y disposición de documentos, cuyos objetivos son los siguientes:

- a) Realizar el control y las coordinaciones necesarias para acceder y dinamizar el proceso de gestión documental y almacenamiento de la información.
- b) Contar con una protección de datos eficiente respecto a los documentos generados.
- c) Velar por la adecuada agrupación y derivación de la documentación, así como la aplicación eficiente de las normativas aplicables.

Por su parte, Torres (2019), refiere que conlleva el proceso de pasos para realizar la implementación de las funciones administrativas desde la organización hasta la recepción de la documentación, en la cual se insertan nuevas tecnológicas concordantes con la modernización y gestión de mejora de procesos.

4.2 Sobre satisfacción laboral

- a) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow: Refiere que resulta más satisfactorio para los empleados aquellos puestos que les permitan cubrir sus necesidades, denotando que la jerarquía está en función de los requerimientos que tiene cada individuo (Locke, 1976).
- b) Teoría de los factores de Herzberg: Conlleva que la satisfacción y la insatisfacción que se genera en el trabajo son dos fenómenos distintos, y que se encuentra vinculado con la necesidad que tiene el trabajador de poseer condiciones de

ambiente físico y psicológico adecuadas, asimismo determinar si sus necesidades se encuentran satisfechas (Herzberg, 1967).

- c) Modelo de Locke o teoría de la discrepancia: Consiste en que la satisfacción resulta de la existencia de valores que generan la necesidad del individuo que permiten alcanzar mejores rendimientos en su desempeño, en relación a la prioridad del interés o gusto sobre un determinado evento o situación. Dicho modelo precisa dos necesidades que mueven al hombre para alcanzar dicha satisfacción, por un lado, el contenido y por otro lado la entidad.

- d) Modelo dinámico de la satisfacción laboral: En este modelo, la satisfacción es el producto del proceso de interacción entre la persona y el entorno de trabajo, donde el control juega un papel importante para generar satisfacción. Asimismo, precisa que existen seis formas de satisfacción laboral, las cuales son: 1) La satisfacción laboral progresiva, 2) La satisfacción laboral resignada, 3) La insatisfacción laboral constructiva, 4) La insatisfacción laboral fija y 5) La pseudo-satisfacción laboral (Fuentes, 2012).

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

5.1.1 Resultados descriptivos en tablas cruzadas

Respecto al primer objetivo específico

En relación al primer objetivo específico que precisó: Determinar cuál es la influencia de la recepción y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024, se han obtenido los siguientes resultados expuestos mediante la tabla cruzada:

Tabla 3

Frecuencia de la recepción y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		Inadecuada	Regular	Adecuada	Total	
Recepción	Ineficiente	Recuento	9	0	5	14
		% del total	3,3 %	0,0 %	1,9 %	5,2 %
	Regular	Recuento	185	1	4	190
		% del total	68,5 %	0,4 %	1,5 %	70,4 %
	Eficiente	Recuento	23	0	43	66
		% del total	8,5 %	0,0 %	15,9 %	24,4 %
	Total	Recuento	217	1	52	270
		% del total	80,4 %	0,4 %	19,3 %	100,0 %

Nota. Elaboración propia

La citada tabla, evidencia que el 68,5 % de los encuestados considera que el proceso de recepción del trámite documentario se efectúa de forma regular, por consiguiente, la satisfacción laboral del personal es inadecuado; de otra parte, el 15,9 % considera que la recepción se efectúa de manera eficiente, por consiguiente, se tiene una adecuada satisfacción laboral. Finalmente, el 8,5 % considera que, pese a que se cuenta

con una eficiente recepción del trámite documentario, se tiene una inadecuada satisfacción laboral.

Adicional a ello, respecto a la dimensión recepción de forma global, se tiene que el 70,4 % considera que la recepción se efectúa de manera regular, el 24,4 % considera que se realiza de forma eficiente y únicamente el 5,2 % percibe que es realizado de manera ineficiente.

Por su parte, respecto a la variable satisfacción laboral de forma global, se tiene que el 80,4 % tiene una inadecuada satisfacción laboral, seguido de un 19,3 % que considera que se cuenta con una adecuada satisfacción laboral, y únicamente el 0,4 % percibe como regular la satisfacción laboral.

Respecto al segundo objetivo específico

En relación al segundo objetivo específico que precisó: Determinar cuál es la influencia de la emisión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024, se han obtenido los siguientes resultados expuestos mediante la tabla cruzada:

Tabla 4

Frecuencia de la emisión y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		Inadecuada	Regular	Adecuada	Total	
Emisión	Ineficiente	Recuento	1	0	3	4
		% del total	0,4 %	0,0 %	1,1 %	1,5 %
	Regular	Recuento	179	1	5	185
		% del total	66,3 %	0,4 %	1,9 %	68,5 %
	Eficiente	Recuento	37	0	44	81
		% del total	13,7 %	0,0 %	16,3 %	30,0 %
	Total	Recuento	217	1	52	270
		% del total	80,4 %	0,4 %	19,3 %	100,0 %

Nota. Elaboración propia

La citada tabla, evidencia que el 66,3 % de los encuestados considera que el proceso de emisión del trámite documentario se efectúa de forma regular, por

consiguiente, la satisfacción laboral del personal es inadecuado; de otra parte, el 16,3 % considera que la emisión se efectúa de manera eficiente, por consiguiente, se tiene una adecuada satisfacción laboral. Finalmente, el 13,7 % considera que, pese a que se cuenta con una eficiente recepción del trámite documentario, se tiene una inadecuada satisfacción laboral.

Adicional a ello, respecto a la dimensión emisión de forma global, se tiene que el 68,5 % considera que la emisión se efectúa de manera regular, el 30,0 % considera que se realiza de forma eficiente y únicamente el 1,5 % percibe que es realizado de manera ineficiente.

Por su parte, respecto a la variable satisfacción laboral de forma global, se tiene que el 80,4 % tiene una inadecuada satisfacción laboral, seguido de un 19,3 % que considera que se cuenta con una adecuada satisfacción laboral, y únicamente el 0,4 % percibe como regular la satisfacción laboral.

Respecto al tercer objetivo específico

En relación al tercer objetivo específico que precisó: Determinar cuál es la influencia del archivo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024, se han obtenido los siguientes resultados expuestos mediante la tabla cruzada:

Tabla 5

Frecuencia del archivo y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		Inadecuada	Regular	Adecuada	Total	
Archivo	Ineficiente	Recuento	2	0	3	5
		% del total	0,7 %	0,0 %	1,1 %	1,9 %
	Regular	Recuento	118	1	2	121
		% del total	43,7 %	0,4 %	0,7 %	44,8 %
	Eficiente	Recuento	97	0	47	144
		% del total	35,9 %	0,0 %	17,4 %	53,3 %
	Total	Recuento	217	1	52	270
		% del total	80,4 %	0,4 %	19,3 %	100,0 %

Nota. Elaboración propia

La citada tabla, evidencia que el 43,7 % de los encuestados considera que el proceso de archivo del trámite documentario se efectúa de forma regular, por consiguiente, la satisfacción laboral del personal es inadecuado; de otra parte, el 35,9 % considera que el archivo se efectúa de manera eficiente, sin embargo, se tiene una inadecuada satisfacción laboral. Finalmente, el 17,4 % considera que se cuenta con un eficiente proceso de archivo del trámite documentario, por consiguiente, se tiene una adecuada satisfacción laboral.

Adicional a ello, respecto a la dimensión archivo de forma global, se tiene que el 53,3 % considera que el archivo se efectúa de manera eficiente, el 44,8 % considera que se realiza de forma regular y únicamente el 1,9 % percibe que es realizado de manera ineficiente.

Por su parte, respecto a la variable satisfacción laboral de forma global, se tiene que el 80,4 % tiene una inadecuada satisfacción laboral, seguido de un 19,3 % que considera que se cuenta con una adecuada satisfacción laboral, y únicamente el 0,4 % percibe como regular la satisfacción laboral.

Respecto al cuarto objetivo específico

En relación al cuarto objetivo específico que precisó: Determinar cuál es la influencia del despacho y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024, se han obtenido los siguientes resultados expuestos mediante la tabla cruzada:

Tabla 6*Tabla de frecuencia del despacho y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral				
		Inadecuada	Regular	Adecuada	Total	
Despacho	Ineficiente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,7 %	0,7 %
	Regular	Recuento	60	1	6	67
		% del total	22,2 %	0,4 %	2,2 %	24,8 %
	Eficiente	Recuento	157	0	44	201
		% del total	58,1 %	0,0 %	16,3 %	74,4 %
	Total	Recuento	217	1	52	270
		% del total	80,4 %	0,4 %	19,3 %	100,0 %

Nota. Elaboración propia

La citada tabla, evidencia que el 58,1 % de los encuestados considera que el proceso de despacho del trámite documentario se efectúa de forma eficiente, sin embargo, se tiene una inadecuada satisfacción laboral, por otra parte, el 22,2 % considera que el despacho es realizado de manera regular en consecuencia se tiene una inadecuada satisfacción laboral, y finalmente el 16,3 % percibe que el despacho es realizado de manera eficiente, en consecuencia se denota una adecuada satisfacción laboral de los encuestados.

Adicional a ello, respecto a la dimensión despacho de forma global, se tiene que el 74,4 % considera que el despacho se efectúa de manera eficiente, el 24,8 % considera que se realiza de forma regular y únicamente el 0,7 % percibe que es realizado de manera ineficiente.

Por su parte, respecto a la variable satisfacción laboral de forma global, se tiene que el 80,4 % tiene una inadecuada satisfacción laboral, seguido de un 19,3 % que considera que se cuenta con una adecuada satisfacción laboral, y únicamente el 0,4 % percibe como regular la satisfacción laboral.

Respecto al objetivo general

En relación al tercer objetivo específico que precisó: Determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario y la satisfacción laboral de los

trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024, se han obtenido los siguientes resultados expuestos mediante la tabla cruzada:

Tabla 7

Frecuencia de la gestión del trámite documentario y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		Inadecuada	Regular	Adecuada	Total	
Gestión del trámite documentario	Ineficiente	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0 %	0,0 %	1,1 %	1,1 %
	Regular	Recuento	177	1	5	183
		% del total	65,6 %	0,4 %	1,9 %	67,8 %
	Eficiente	Recuento	40	0	44	84
		% del total	14,8 %	0,0 %	16,3 %	31,1 %
	Total	Recuento	217	1	52	270
		% del total	80,4 %	0,4 %	19,3 %	100,0 %

Nota. Elaboración propia

La citada tabla, evidencia que el 65,6 % de los encuestados considera que la gestión del trámite documentario se efectúa de manera regular, en consecuencia se tiene una inadecuada satisfacción laboral de los encuestados, por otra parte, el 16,3 % percibe que la gestión del trámite documentario es realizada de manera adecuada, en consecuencia se tiene una adecuada satisfacción laboral, de otra parte, el 14,8 % percibe que si bien la gestión del trámite documentario es realizado de manera eficiente se denota una inadecuada satisfacción laboral.

Adicional a ello, respecto a la variable gestión del trámite documentario de forma global, se tiene que el 67,8 % considera que se efectúa de manera regular, el 31,1 % considera que se realiza de manera eficiente y únicamente el 1,1 % considera que se desarrolla de manera ineficiente.

Por su parte, respecto a la variable satisfacción laboral de forma global, se tiene que el 80,4 % tiene una inadecuada satisfacción laboral, seguido de un 19,3 % que considera que se cuenta con una adecuada satisfacción laboral, y únicamente el 0,4 % percibe como regular la satisfacción laboral.

5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Con la finalidad de realizar el proceso de contrastación de hipótesis, en una primera instancia se realizó la prueba de normalidad mediante el método de Kolmogorov Smirnov por contar con una muestra superior a las 50 personas; de donde, para la variable gestión del trámite documentario se obtuvo una significancia de 0,000 (estadístico de 0,422), asimismo para la variable satisfacción laboral se obtuvo una significancia de 0,000 (estadístico de 0,492). Dichos resultados evidencian que las citadas variables no cuentan con un comportamiento normal, en consecuencia, la contrastación de hipótesis se efectuó considerando la aplicación de una regresión logística ordinal, que es como sigue:

5.2.1. Contraste de las hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica es:

H_0 : No existe influencia significativa de la recepción en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H_1 : Existe influencia significativa de la recepción en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

Se utilizó la regresión logística ordinal para obtener los valores de significancia e interpretar el Pseudo R cuadrado de Nagalkerke, cuyo reporte es:

Tabla 8

Significancia y dependencia entre la recepción y la satisfacción laboral

Modelo	Logaritmo de verosimilitud-2	Chi - Cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo	135,346	122,508	0,000	Cox y Snell	0,365
interceptación				Nagalkerke	0,568
Final	12,838			McFadden	0,442

Nota. Elaboración propia

La tabla antes descrita, evidencia haber obtenido un valor de significancia de 0,000 menor al 5 % del margen de error, en consecuencia denota que entre la recepción

y la satisfacción laboral existe influencia significativa, por consiguiente se procede aceptar la hipótesis H_1 , asimismo considerando el valor obtenido del Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,568; es factible precisar que la satisfacción laboral depende en un 56,8 % del proceso de recepción realizado en el Gobierno Regional de Tacna.

b) La segunda hipótesis específica es:

H_0 : No existe influencia significativa de la emisión en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H_1 : Existe influencia significativa de la emisión en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

Se utilizó la regresión logística ordinal para obtener los valores de significancia e interpretar el Pseudo R cuadrado de Nagalkerke, cuyo reporte es:

Tabla 9

Significancia y dependencia entre la emisión y la satisfacción laboral

Modelo	Logaritmo de verosimilitud-2	Chi – Cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo interceptación	114,826	102,807	0,000	Cox y Snell	0,317
Final	12,019			Nagalkerke	0,493
				McFadden	0,371

Nota. Elaboración propia

La tabla antes descrita, evidencia haber obtenido un valor de significancia de 0,000 menor al 5 % del margen de error, en consecuencia, denota que entre la emisión y la satisfacción laboral existe influencia significativa, por consiguiente, se procede aceptar la hipótesis H_1 , asimismo considerando el valor obtenido del Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,493; es factible precisar que la satisfacción laboral depende en un 56,8 % del proceso de emisión realizado en el Gobierno Regional de Tacna.

c) La tercera hipótesis específica es:

H₀: No existe influencia significativa del archivo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H₁: Existe influencia significativa del archivo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

Se utilizó la regresión logística ordinal para obtener los valores de significancia e interpretar el Pseudo R cuadrado de Nagalkerke, cuyo reporte es:

Tabla 10

Significancia y dependencia entre el archivo y la satisfacción laboral

Modelo	Logaritmo de verosimilitud-2	Chi – Cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo interceptación Final	68,798	56,787	0,000	Cox y Snell	0,190
				Nagalkerke	0,295
				McFadden	0,205

Nota. Elaboración propia

La tabla antes descrita, evidencia haber obtenido un valor de significancia de 0,000 menor al 5 % del margen de error, en consecuencia, denota que entre el archivo y la satisfacción laboral existe influencia significativa, por consiguiente, se procede aceptar la hipótesis H₁, asimismo, considerando el valor obtenido del Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,4295; es factible precisar que la satisfacción laboral depende en un 29,5 % del proceso de archivo realizado en el Gobierno Regional de Tacna.

d) La cuarta hipótesis específica es:

H₀: No existe influencia significativa del despacho en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H₁: Existe influencia significativa del despacho en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

Se utilizó la regresión logística ordinal para obtener los valores de significancia e interpretar el Pseudo R cuadrado de Nagalkerke, cuyo reporte es:

Tabla 11*Significancia y dependencia entre el despacho y la satisfacción laboral*

Modelo	Logaritmo de verosimilitud-2	Chi - Cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo interceptación	26,404	15,478	0,004	Cox y Snell	0,056
Final	10,926			Nagalkerke	0,087
				McFadden	0,056

Nota. Elaboración propia

La tabla antes descrita, evidencia haber obtenido un valor de significancia de 0,000 menor al 5 % del margen de error, en consecuencia, denota que entre el despacho y la satisfacción laboral existe influencia significativa, por consiguiente, se procede aceptar la hipótesis H₁, asimismo, considerando el valor obtenido del Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,087; es factible precisar que la satisfacción laboral depende en un 8,7 % del proceso de archivo realizado en el Gobierno Regional de Tacna.

5.2.2. Contraste de la hipótesis general

a) La hipótesis general es:

H₀: No existe influencia significativa la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

H₁: Existe influencia significativa la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

Se utilizó la regresión logística ordinal para obtener los valores de significancia e interpretar el Pseudo R cuadrado de Nagalkerke, cuyo reporte es:

Tabla 12

Significancia y dependencia entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción laboral

Modelo	Logaritmo de verosimilitud-2	Chi - Cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo interceptación	135,346	122,508	0,000	Cox y Snell	0,365
Final	12,838			Nagalkerke	0,568
				McFadden	0,442

Nota. Elaboración propia

La tabla antes descrita, evidencia haber obtenido un valor de significancia de 0,000 menor al 5 % del margen de error, en consecuencia denota que entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción laboral existe influencia significativa, por consiguiente, se procede aceptar la hipótesis H_1 , asimismo, considerando el valor obtenido del Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,568; es factible precisar que la satisfacción laboral depende en un 56,8 % de la gestión del trámite documentario realizado en el Gobierno Regional de Tacna.

DISCUSIONES

En base a los resultados obtenidos, se ha determinado que la gestión del trámite documentario influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, esto debido haber obtenido un valor de significancia de 0,000. Asimismo, al haber obtenido un valor de Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,568 se evidencia que la satisfacción laboral tiene una dependencia de 56,8 % respecto a la gestión del trámite documentario.

Adicional a ello, se observó que tanto la recepción, la emisión, el archivo y el despacho presentan una influencia significativa con respecto a la satisfacción laboral, de donde se destaca por orden de prelación respecto a la dependencia según el Pseudo R cuadrado que la satisfacción laboral depende en un 56,8 con respecto al proceso de recepción, seguido de un 49,3 % con respecto al proceso de emisión, asimismo un 29,5 % respecto al proceso de archivo y finalmente un 8,7 % respecto al proceso de despacho.

De igual forma en líneas general, concordante con los resultados descriptivos, se tiene que el proceso de gestión del trámite documentario según la opinión de los encuestados se realiza de manera regular en un 67,8 %, por su parte respecto a la satisfacción laboral se tiene que el 80,4 % percibe como inadecuado dicha variable, evidenciando la necesidad de generar procesos de mejora para aumentar la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna, más aún considerando el porcentaje de dependencias entre las citadas variables.

Lo descrito, es concordante con Chang (2020) quien evidenció que existe un impacto significativo de los trámites documentarios respecto a la gestión documental, asimismo con lo evidenciando por Dongo (2019), quien evidenció que la gestión documental se relaciona de manera positiva alta con respecto a la simplificación administrativa (Rho de Spearman de 0,893 y significancia de 0,000).

Ahora bien considerando que dicha entidad cuenta con un proceso digital para efectuar el trámite documentario, esto fue concordante con lo descrito por Salas (2022), quien evidencia que la implementación de procesos digitales permite reducir los

procedimientos generales de documentos respecto a tiempos y costos para las entidades públicas, de igual forma, con Chillagana (2019), que sustenta que la implementación de un sistema SGD, permite ahorrar recursos físicos, humanos y materiales mejorando el procedimiento e integración de la gestión documental con los usuarios y poder así controlar y seguir la trazabilidad de los documentos.

Por otra parte, es concordante con el postulado teórico de Gómez (2019), quien precisó que la incorporación de tecnologías en la gestión documental aporta al adecuado almacenamiento, regulación y agilidad en la respuesta a requerimientos y consultas, asimismo tener un eficiente control documental y de manera colateral reducir el uso de papel mejorando la eficiencia institucional. Así como con lo precisado por el Gobierno Regional de Tacna (2022), que precisa que la implementación de un sistema en este caso denominado QAMAQI, permite realizar de manera eficiente, el seguimiento a la documentación dentro de la entidad, asimismo a la que fue recepcionada por mesa de partes; sin embargo, es discordante, respecto a la facilidad de su uso y amigabilidad para el acceso, debido a que según la percepción de los encuestados denotan una inadecuada satisfacción laboral al momento de ser empleado.

CONCLUSIONES

1. La gestión del trámite documentario, influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 56,8 % de la gestión del trámite documentario, lo cual implica que en la medida que se mejore los procesos de gestión del trámite documentario, se podrá incidir en la satisfacción de los trabajadores y por ende aumentar la eficiencia en la gestión administrativa de la entidad, sobre todo en los procesos de recepción y emisión.
2. El proceso de recepción, influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 56,8 % del proceso de recepción, lo que implica que en la medida que la recepción sea realizada con la mayor celeridad y calidad, esto permitirá que la gestión documentaria tenga mayor eficiencia al inicio del proceso y las áreas usuarias puedan atender los requerimientos de manera eficiente, ayudando de esta forma a la satisfacción laboral de los trabajadores.
3. El proceso de emisión, influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 49,3 % del proceso de emisión, lo que implica que en la que el área de gestión documental pueda derivar la documentación a las áreas competentes para ser atendidas, esto permitirá mejorar la satisfacción de los usuarios, ya que tendrán la oportunidad de atender dichas solicitudes dentro de los plazos previstos por la normativa interna de la entidad.
4. El proceso de archivo, influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 29,5 % del proceso de archivo, lo que implica que en la medida que se cuenta con la información digitalizada y archivada, esto permitirá cumplir de manera eficiente con los requerimientos de información tanto internos como externos efectuado a las diversas áreas para contar con un acervo documentario y trazabilidad

de la información, permitiendo de esta forma mejorar la satisfacción laboral que presenta el personal.

5. El proceso de despacho, influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 8,7 % del proceso de despacho, lo que implica en la medida que se logre realizar la atención oportuna de la información, la entidad podrá dar atención y despachar la información generada para dar atención a las entidades y usuarios que así lo requieren con lo cual no se vulneraría ni caería en alguna responsabilidad administrativa, que se materializaría en mejorar la satisfacción de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General Regional conjuntamente con la Oficina de Tecnología de la Información, mejorar los procesos internos para evitar problemas tecnológicos respecto a la gestión administrativa del sistema QAMAQI a fin de tener una eficiente gestión del trámite documentario, asimismo realizar capacitaciones de manera constante sobre su adecuada utilización, a fin de mejorar la satisfacción de los trabajadores al momento de cumplir sus labores dentro de la entidad.
2. Se recomienda respecto al proceso de recepción de documentos que los encargados del área de trámite documentario de la Entidad, tengan a bien realizar el proceso de digitalización de documentos de manera eficiente a fin de que la información recepcionada pueda ser visualizada sin la necesidad de emplear impresiones a papel, de tal forma, sea posible su atención de manera digital empleando el sistema QAMAQI, ayudando a mejorar la satisfacción de los trabajadores al momento de realizar sus labores.
3. Se recomienda respecto al proceso de emisión que la Gerencia Regional de Administración, realice los filtros necesarios para contar con documentos digital debidamente escaneados y fáciles de acceder, a fin de realizar la atención oportuna de las solicitudes realizadas por las áreas y público usuario, asimismo que la Oficina de Tecnología de la Información realice un manual para el adecuado uso y registro de información al momento de la emisión de respuestas y que esta información quede almacenada.
4. Se recomienda respecto al proceso de archivo que la Oficina de Secretaría y Archivo Institucional, pueda ser capacitada para efectuar el internamiento de documentos digital provenientes del sistema de gestión documentaria, asimismo se cuente con un fedatario digital, y se incorpore la firma digital para emisión de documentos, de tal forma se pueda custodiar de manera más eficiente la documentación generada dentro de la entidad y en consecuencia, se tenga una

adecuada satisfacción laboral al no encontrar limitaciones en sus funciones por falta de documentación.

5. Se recomienda respecto al proceso de despacho, que las áreas encargadas de dar atención a los documentos administrativos de la entidad cumplan dentro del plazo la emisión de su respuesta, a fin de despachar y generar la trazabilidad de la información, que a futuro no pueda generar algún perjuicio potencial o económico a la entidad, así como responsables a los cuales se les tenga que iniciar algún profesional administrativo disciplinario o de otra índole, repercutiendo negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alania, A. (2022). *Sistema de gestión documental y proceso de trámite documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117401>
- Alarcón, R. (2020). Perspectivas éticas en el manejo de la pandemia COVID-19 y de su impacto en la salud mental. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(2), 97-103. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i2.3757>
- Aliaga, R. (2020). *Influencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora*. (Tesis de Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3088046>.
- Arias, G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª edición. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigacion%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Ayllón Velarde, A. (2017). *Análisis, diseño y desarrollo en un sistema de gestión de trámites mediante la metodología SCRUM para la oficina de trámite documentario de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Huancayo. [Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/219/ANTHONI%20BOD%20AYLLON%20VELARDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. 3ª edición. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barran, A., Griffin, A., Millar, L., Roper, M. (2003). *Organización y control de documentos Administrativos*.

http://www.irmt.org/documents/educ_training/spanish/IRMT_Perspectiva_Archivistica_II.pdf

- Bodes, A., y Ruiz, M. (2020). Combining Quality and Internal Control Procedures at Cuban Universities: A View Based on Document Management. *Economía y Desarrollo. no.1*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100004.
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo (pp. 343-394). Vol. I: La actividad laboral en su contexto*. Síntesis.
- Cabalé, E., y Rodríguez, G. (2020). Importance of Integrating Management Systems and its Connection with Development. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina.no.1*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000100018.
- Cámara, A. (2022). *Sistema de gestión documental con firma digital e impacto en el trámite documentario de una universidad nacional, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Repositorio Institucional Universidad Nacional Federico Villarreal. UNFV_EUPG_Camara_Adegundo_Maestria_2022.pdf
- Carmona A. (2014). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 4(1), 53- 80*.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, M. y Martins, N. 2010. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados en una organización de tecnología e información de Sudáfrica. *SA Revista de Psicología Industrial, 26 (1), 1-9*. <https://doi.org/10.4102/sajip.v36i1.800>

- Chang, L. K. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04-Comas*. 2020. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47324/Chang_RLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chillagana, J. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>
- Contraloría General de la República (2023). *Informe de hito de control N° 15847-2023-CG/GRTA-SCC “Ejecución y supervisión del contrato de la obra: Mejoramiento del Centro de Convenciones Jorge Basadre Grohmann – distrito de Tacna, provincia de Tacna, departamento de Tacna”*. https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CSIL47500094&TIPOARCHIVO=ADJUNTO
- Contraloría General de la República (2023). *Informe de hito de control N° 23322-2023-CG/GRTA-SCC “Ejecución y supervisión del contrato de la obra: Mejoramiento del Centro de Convenciones Jorge Basadre Grohmann – distrito de Tacna, provincia de Tacna, departamento de Tacna”*. https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CSIL47500120&TIPOARCHIVO=ADJUNTO
- Contraloría General de la República (2023). *Informe de orientación de oficio N° 16210-2023-CG/GRTA-SOO “Verificación del estado situacional de los ascensores en el edificio central de la sede del Gobierno Regional de Tacna”*. https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CSIL47500097&TIPOARCHIVO=ADJUNTO
- Dongo, M. (2019). *Implementación del modelo de gestión documental y la simplificación administrativa en las entidades del poder ejecutivo de Lima*, 2019. Lima, Perú.

- El Peruano (2021). *Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.*
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1945737-1>
- Fritzsche, B. y Parrish, T. (2005). Teorías e investigaciones sobre la satisfacción laboral. En Brown, R. a Lent, R. (Eds.), *Asesoramiento y desarrollo profesional: poner en práctica la teoría y la investigación* (pp. 180-202). Wiley.
- Gobierno Regional de Tacna (2022). *Manuel de usuario de sistema de gestión documentaria.* https://qamaqi.regiontacna.gob.pe/tools/docs/manual_qamaqi.pdf
- Gómez. (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.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77064>
- González, M. (2016). Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano. *4(Iss 2, Pp 52-68 (2016).*
<https://doaj.org/article/6e5a32be5eb7468ba74e8006435e2fd3>
- Henríquez, S. (2022). Public Municipal Innovation in Chile. Comparative analysis of the strategies of Puente Alto, Peñalolén, and Renca. *Revista iberoamericana de estudios municipales. n.25, 00102.* https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-17902022000100102&script=sci_abstract&tlng=en
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6° edición.
- Jaramillo, José Luis (2019). *Transformación digital permite acercar instituciones al ciudadano.* *Revista el peruano.* <https://elperuano.pe/noticia/77840-transformacion-digital-permite-acercar-instituciones-al-ciudadano>
- Koontz H., Weihrich H. y Mark Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial.* México, 14va Edición.

https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Li, Y., Huang, H. y Chen, Y (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y rotación de trabajadores voluntarios de bienestar infantil. *Revisión de servicios para niños y jóvenes*, 119, <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640> .

Llanes, Salvador, Aguilera y Escalona (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna. *Revista Reflexiones*, vol. 98, núm. 2, 2019, Julio-diciembre, pp. 95-112 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72961558006>

López, S. (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. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057L>

Paniagua, E., Campos, M., Cárceles, A., Rodríguez, A., Palma, J. (2007). La Gestión Documental en la Gestión de Proyectos. *Revista researchgate* https://www.researchgate.net/publication/28307980_La_gestion_documental_en_la_gestion_de_proyectos

Periche, D. (2016). Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5734/Periche_vd.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Quispe, J. y Vílchez, J. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac*. [Tesis pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola - Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72b52794-983d-4ba3-9ae6-2d76b3c3fe35/content>

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson Education.

- Rodríguez, J. (2020). From management systems to the integrated model of planning and managing in the public sector: a review of the Colombian case. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*.
<https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?format=html>.
- Romero, G. (2017). *Uso de los sistemas informáticos y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidades de Gestión Educativa de Lima y Callao, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Callao, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7098/Romero_ZWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas, L., Ramos, L., Hernández, F., Infante, E. y Orcesi, T. (2020) *Guías técnico metodológicas de Gestión Documental y Administración de Archivo*.
<https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/04/Gu%C3%ADa-tecnicagestion-documental-uaip.pdf>
- Salas, C., (2022) Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de Sistemas e Informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Secretaría del Gobierno Digital (2017). *Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, aprueba modelo de gestión documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*.
- Soria, K. y Díaz, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157-164. *Epub 02 de abril de 2020*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157&lng=es&tlng=es.
- Universidad de San Martín de Porres. (2022). Sistema de Trámite Documentario *FIA DATA*. https://www.usmp.edu.pe/pdf/TRAMITE_DOCUMENTARIO.pdf
- Velázquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Scientific electronic library online*, 39(1).

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADOR	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿Cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?	Determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.	H0: No existe influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024. H1: Existe influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.	X = Gestión del trámite documentario	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Emisión - Archivo - Despacho 	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El tipo de investigación es básico, y el diseño es no experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>La población es de 905 trabajadores y la muestra está constituida por 270 trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de la gestión del trámite documentario - Cuestionario de satisfacción laboral
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Y = Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Expectativas - Capacidad de respuesta 		
¿Cuál es la influencia de la recepción y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?	Determinar cuál es la influencia de la recepción y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.	H0: No existe influencia de la recepción en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024. H1: Existe influencia de la recepción en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.				
¿Cuál es la influencia de la emisión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?	Determinar cuál es la influencia de la emisión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.	H0: No existe influencia de la emisión en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024. H1: Existe influencia de la emisión en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.				
¿Cuál es la influencia del archivo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?	Determinar cuál es la influencia del archivo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.	H0: No existe influencia del archivo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024. H1: Existe influencia del archivo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.				
¿Cuál es la influencia del despacho y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024?	Determinar cuál es la influencia del despacho y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.	H0: No existe influencia del despacho en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024. H1: Existe influencia del despacho en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.				

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO “GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO”

INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador, a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Gestión del trámite documentario”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión sobre cómo percibe la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) Menos de 25 b) Entre 25 y 40 c) Más de 40

Dependencia/ Área donde labora:.....

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Recepción					
1	Considera que la interfaz en la que se recepciona los documentos del sistema Qamaqi es amigable.					
2	Considera que el proceso de recepción de documentos a través del sistema Qamaqi es sencillo y no consume demasiado tiempo.					
3	Considera que con la recepción digital del sistema Qamaqi, se ha reducido considerablemente la utilización de papel e impresiones.					
4	Considera que el proceso de recepción de documentos del sistema Qamaqi, permite que la documentación sea atendida de forma oportuna.					

5	Considera que, al momento de recepcionar, se puede visualizar la documentación con la totalidad de anexos en el sistema Qamaqi.					
Emisión						
6	Considera que para la emisión de documentos en el sistema Qamaqi, se cuenta con una interfaz amigable y procedimiento sencillo.					
7	Considera que cuando se emite un documento, el procedimiento para este insume poco tiempo en el sistema Qamaqi.					
8	Considera que la emisión de documentos en el sistema Qamaqi, permite obtener información rápida para atender las solicitudes de los usuarios y otras áreas.					
9	Considera que la emisión de documentos mediante el sistema Qamaqi, ha disminuido la utilización de papel y traslado entre las áreas para dejar documentación.					
Archivo						
10	Considera que el proceso de archivamiento de documentos en el sistema Qamaqi, cuenta con una interfaz amigable y proceso sencillo.					
11	Considera que el sistema Qamaqi, ayuda a reducir tiempos para el archivamiento de la información.					
12	Considera que el archivamiento con el sistema Qamaqi, reduce costos de materiales en la oficina que labora.					
Despacho						
13	Considera que el sistema Qamaqi, permite despachar la documentación de manera sencilla y amigable.					
14	Considera que el sistema Qamaqi, ayuda a reducir los tiempos para despachar la documentación entre las áreas de la entidad.					
15	Considera que el sistema Qamaqi, permite observar los documentos que fueron despachados entre las áreas.					
16	Considera que al despachar documentos mediante el sistema Qamaqi, se evitan pérdidas de tiempo innecesarias para desplazarse entre las áreas y dejar físicamente la documentación.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”

INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador, a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Satisfacción laboral”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión sobre cómo percibe la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) Menos de 25 b) Entre 25 y 40 c) Más de 40

Dependencia/ Área donde labora:.....

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Ambiente laboral					
1	Considera que en la entidad se percibe una eficiente organización, selección y conservación de la documentación.					
2	Considera que la entidad cuenta con una actitud positiva para implementar tecnologías de información dentro de la administración de documentos internos y externos.					
3	Considera que en la entidad existe trabajo colaborativo para la tramitación, organización y conservación del acervo documentario.					
4	Considera que los trabajadores cuentan con el suficiente conocimiento para emplear tecnologías de información en la gestión de documentos digitales					

5	Considera que los trabajadores se sienten satisfechos empleando el sistema Qamaqi para la gestión del trámite documentario					
Expectativa						
6	Considera que la entidad cuenta con un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver los problemas al momento de organizar, seleccionar y conservar la documentación interna y externa.					
7	Considera que la entidad soluciona de manera eficiente los problemas de visualización de seguimiento de solicitudes presentadas por los usuarios externos.					
8	Considera que las herramientas digitales permiten dotar de mayor rapidez a los procesos de gestión documentaria.					
9	Considera que las herramientas digitales permiten dar soluciones rápidas a problemas vinculados a la administración de documentos digital y seguimiento de estos.					
Capacidad de respuesta						
10	Considera que el área encargada de dar soporte a las herramientas digitales de gestión documental brinda soluciones con amabilidad y sin complicaciones.					
11	Considera que existe conformidad de parte de los trabajadores al momento de resolver los inconvenientes que presentan las herramientas digitales de gestión documental.					
12	Considera que el área encargada de dar soporte a las herramientas digitales de gestión documentaria, demuestra empatía para dar soluciones rápidas a problemas que presenta el seguimiento de documentos.					
13	Considera que la utilización de herramientas digitales para el proceso de trámite documentario y derivación a las áreas competentes, y la respuesta de las mismas, demuestra un trabajo en equipo eficiente.					
14	Considera que la entidad demuestra tener voluntad en seguir mejorando las herramientas digitales empleadas para el trámite documentario, interno y externo.					
15	Considera que el sistema Qamaqi puede mejorar su funcionalidad para aumentar el trabajo en equipo entre las áreas que intervienen al momento de dar atención a un trámite documentario.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Calderón Paniagua, Dennys Geovanni
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre G.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Gestión del trámite documentario”.
 1.4. Autor del Instrumento: Luis Fernando Vilca Calderón

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA				X	
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 10/06/2023



Firma del Experto Informante

Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Calderón Paniagua, Dennys Geovanni
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre G.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Satisfacción laboral”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Luis Fernando Vilca Calderón

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD				X	X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 10/06/2023



Firma del Experto Informante

Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Chuquimia Romero, Carlos Daniel
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Apoyo administrativo en la Contraloría General de la República
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Gestión del trámite documentario”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Luis Fernando Vilca Calderón

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA				X	X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 11/06/2023



Firma del Experto Informante

Mtro. Carlos Daniel Chuquimia Romero

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Chuquimia Romero, Carlos Daniel
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Apoyo administrativo en la Contraloría General de la República
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Satisfacción laboral”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Luis Fernando Vilca Calderón

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD				X	X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 11/06/2023



Firma del Experto Informante

Mtro. Carlos Daniel Chuquimia Romero

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ancco Choquecondo, Ruth
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad César Vallejo
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Gestión del trámite documentario”.
 1.4. Autor del Instrumento: Luis Fernando Vilca Calderón

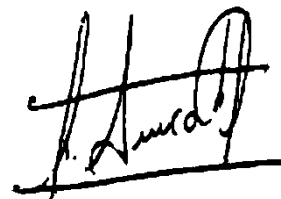
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					x
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA				X	X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 12/06/2023



Firma del Experto Informante

Mtro. Ruth Ancco Choquecondo

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ancco Choquecondo, Ruth
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad César Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de “Satisfacción laboral”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Luis Fernando Vilca Calderón

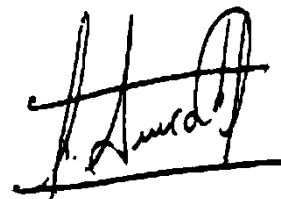
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD				X	X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 12/06/2023



Firma del Experto Informante

Mtro. Ruth Ancco Choquecondo

ANEXO 4: REPORTE DE FIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH

VARIABLE

“GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	16

Estadísticas de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que la interfaz en la que se recepciona los documentos del sistema Qamaqi es amigable.	40,6296	92,627	0,470	0,851
2. Considera que el proceso de recepción de documentos a través del sistema Qamaqi es sencillo y no consume demasiado tiempo.	40,9630	98,037	0,274	0,859
3. Considera que con la recepción digital del sistema Qamaqi se ha reducido considerablemente la utilización de papel e impresiones.	41,0000	92,692	0,460	0,851
4. Considera que el proceso de recepción de documentos del sistema Qamaqi permite que la documentación sea atendida de forma oportuna.	41,0370	97,960	0,311	0,857
5. Considera que al momento de recepcionar se puede visualizar la documentación con la totalidad de anexos en el sistema Qamaqi	40,9259	93,764	0,398	0,855

6.	Considera que para la emisión de documentos en el sistema Qamaqi se cuenta con una interfaz amigable y procedimiento sencillo.	40,6667	86,154	0,692	0,839
7.	Considera que cuando se emite un documento, el procedimiento para este insume poco tiempo en el sistema Qamaqi	40,7778	92,256	0,464	0,851
8.	Considera que la emisión de documentos en el sistema Qamaqi permite obtener información rápida para atender las solicitudes de los usuarios y otras áreas	40,5185	95,336	0,335	0,858
9.	Considera que la emisión de documentos mediante el sistema Qamaqi ha disminuido la utilización de papel y traslado entre las áreas para dejar documentación.	41,0000	90,462	0,567	0,846
10.	Considera que el proceso de archivamiento de documentos en el sistema Qamaqi cuenta con una interfaz amigable y proceso sencillo.	40,8148	89,618	0,603	0,844
11.	Considera que el sistema Qamaqi ayuda a reducir tiempos para el archivamiento de la información.	40,8889	96,564	0,296	0,859
12.	Considera que el archivamiento con el sistema Qamaqi reduce costos de materiales en la oficina que labora.	40,8519	90,516	0,646	0,843

13. Considera que el sistema Qamaqi permite despachar la documentación de manera sencilla y amigable	40,9630	89,114	0,683	0,841
14. Considera que el sistema Qamaqi ayuda a reducir los tiempos para despachar la documentación entre las áreas de la entidad.	40,8148	92,080	0,567	0,847
15. Considera que el sistema Qamaqi permite observar los documentos que fueron despachados entre las áreas.	40,8148	89,234	0,565	0,846
16. Considera que al despachar documentos mediante el sistema Qamaqi se evitará pérdidas de tiempo innecesarias para desplazarse entre las áreas y dejar físicamente la documentación.	40,6667	93,538	0,405	0,854

VARIABLE
“SATISFACCIÓN LABORAL”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,800	15

Estadísticas de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que en la entidad se percibe una eficiente organización, selección y conservación de la documentación.	37,5185	52,644	0,538	0,780
2. Considera que la entidad cuenta con una actitud positiva para implementar tecnologías de información dentro de la administración de documentos internos y externos.	37,9259	53,610	0,456	0,786
3. Considera que en la entidad existe trabajo colaborativo para la tramitación, organización y conservación del acervo documentario.	37,4074	53,481	0,370	0,792
4. Considera que los trabajadores cuentan con el suficiente conocimiento para emplear tecnologías de información en la gestión de documentos digitales	37,5556	57,026	0,134	0,812

5.	Considera que los trabajadores se sienten satisfechos empleando el sistema Qamaqi para la gestión del trámite documentario	37,7407	49,969	0,623	0,771
6.	Considera que la entidad cuenta con un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver los problemas al momento de organizar, seleccionar y conservar la documentación interna y externa.	37,7778	55,949	0,277	0,798
7.	Considera que la entidad soluciona de manera eficiente los problemas de visualización de seguimiento de solicitudes presentado por los usuarios externos.	37,4074	56,097	0,256	0,799
8.	Considera que las herramientas digitales permiten dotar de mayor rapidez a los procesos de gestión documentaria.	37,7778	55,333	0,304	0,796
9.	Considera que las herramientas digitales permiten dar soluciones rápidas a problemas vinculados a la administración de documentos digital y seguimiento de estos.	37,7778	53,103	0,494	0,783

10. Considera que el área encargada de dar soporte a las herramientas digitales de gestión documentaria brinda soluciones con amabilidad y sin complicaciones.	37,7778	52,026	0,499	0,782
11. Considera que existe conformidad de parte de los trabajadores al momento de resolver los inconvenientes que presentan las herramientas digitales de gestión documentaria.	37,5926	52,097	0,537	0,779
12. Considera que el área encargada de dar soporte a las herramientas digital de gestión documentaria, demuestra empatía para dar soluciones rápidas a problemas que presenta el seguimiento de documentos.	37,5926	55,097	0,258	0,801
13. Considera que la utilización de herramientas digitales para el proceso de trámite documentario y derivación a las áreas competentes, y la respuesta de las mismas, demuestra un trabajo en equipo eficiente.	37,7407	51,353	0,549	0,778
14. Considera que la entidad demuestra tener voluntad en seguir mejoramiento las herramientas digitales empleadas para el trámite documentario, interno y externo.	37,4815	51,952	0,545	0,779

15. Considera que el sistema Qamaqi puede mejorar su funcionabilidad para aumentar el trabajo en equipo entre las áreas que intervienen al momento de dar atención a un trámite documentario.	37,5926	54,635	0,370	0,792
---	---------	--------	-------	-------

ANEXO 5: APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS



ESCUELA DE
POSGRADO

UNJBG

Av. Bolognesi Cuadra 15 1º Piso / Teléfonos: (0051) (052) 241192 - (0051) (052) 583000 Anexos 3051 y 3052
Web: <http://espos.unjbg.edu.pe> / E-mail: esposunibg@hotmail.com / Tacna - Perú

RESOLUCION ESCUELA DE POSGRADO N° 14052-2024-ESPG/UNJBG

Tacna, 31 de mayo del 2024

VISTO:

El Oficio N° 123-2024-UNJBG/FCJE/DUPG del Director de la Unidad de Posgrado FCJE, Dr. Ruperto Layme Uchochoque y el Informe del Jurado Calificador integrado por el Presidente, Dra. Doris Isabel Goicochea Parks; Secretario, Dr. Bartolome Jorge Anyosa Gutiérrez; Miembro, Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua; en el cual dan su aprobación para la Ejecución del Proyecto de Tesis titulado: **"LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2024"**, presentado por el Sr. Luis Fernando Vilca Calderón, egresado de la maestría en Gerencia Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el recurrente ha cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna y los dispositivos vigentes.

Que, el Estatuto de la UNJBG, en su Art. 89º La UNJBG otorga a nombre de la Nación, los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los títulos profesionales de sus Escuelas Profesionales correspondientes, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220.

Que, en el Reglamento General para Elaboración y Sustentación de Tesis de Maestría y Doctorado en el Artículo 17°. Emitida la Resolución de aprobación del proyecto de tesis el maestrando tendrá doce (12) meses para su ejecución. A solicitud del interesado puede ampliarse por única vez por seis (06) meses, previo informe del Asesor; y.

De conformidad al Estatuto de la UNJBG Art. 98 sobre las atribuciones conferidas al Señor Director de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO ÚNICO.- Aprobar la Ejecución del Proyecto de Tesis titulado: **"LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2024"**, presentado por el Sr. Luis Fernando Vilca Calderón, egresado de la maestría en Gerencia Pública..

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Eleocadio Dionisio Tirado Paz
DIRECTOR



Dr. Marcial Alfredo Castillo Cohaila
SECRETARIO ACAD. ADM.

/zcht.

C.c.: Inf., Arch.

ANEXO 6: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTAR A TRABAJADORES DE LA ENTIDAD

CARGO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tacna, 11 de junio de 2024

SR.
LUIS RAMÓN TORRES ROBLEDO
Gobernador Regional de Tacna
Presente



De mi consideración:

Tengo el agrado de presentarme yo, Luis Fernando Vilca Calderón con DNI N° 48018546 y egresado de la Maestría de Gerencia Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, quien me encuentro desarrollando la tesis titulada "LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2024", por lo que solicito permiso para realizar encuestas al personal administrativo de cada unidad orgánica del Gobierno Regional de Tacna.

Agradezco de antemano su colaboración

Atentamente,

LUIS FERNANDO VILCA CALDERÓN
DNI N° 48018546

ANEXO 7: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN



