



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Sistema Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos  
del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Reaño Ortiz, Paola ([orcid.org/0000-0002-1421-8866](https://orcid.org/0000-0002-1421-8866))

**ASESORA:**

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad ([orcid.org/0000-0003-3516-1982](https://orcid.org/0000-0003-3516-1982))

**CO-ASESORA:**

Dra Ferrer Chata, Elizabeth Norma ([orcid.org/0000-0002-3409-6237](https://orcid.org/0000-0002-3409-6237))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

**LIMA - PERÚ**  
**2023**

## **Dedicatoria**

A mi madre Emilia, por su empuje y apoyo en todos los aspectos e impulsarme a crecer cada día, a mis hijos Gianluca y José Matías por su paciencia y amor, y a mi esposo Giancarlo por su gran apoyo y amor.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por cuidarme, cuidar a mi familia y bendecirnos cada día.

Agradecer a mi madre, por su tiempo, por ayudarme a cuidar a mis hijos, y por su amor incondicional.

Agradecer a la Dra. Eliana Castañeda por su asesoría y apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

Agradecer a mi amiga y compañera de trabajo Milagros Castillo, quien fue una de las piezas fundamentales en la asesoría de la presente tesis.

Agradecer al PRONABI por permitir realizar mi investigación y brindarme las facilidades para poder desarrollarla.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
IV. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

## Índice de Tablas

Tabla 1: Variable - Sistema de Gestión Documental	18
Tabla 2: Variable - Satisfacción de los usuarios internos	19
Tabla 3: Correlación entre Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados	20
Tabla 4: Correlación entre Capacidad de almacenamiento y Satisfacción de los usuarios internos	20
Tabla 5: Correlación entre Digitalización y Satisfacción de los usuarios internos	21
Tabla 6: Correlación entre el acceso a la información y la satisfacción de los usuarios internos	21

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados. Para ello, se empleó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, correlacional, con el propósito de establecer un análisis de la relación entre las variables. Por tal motivo, se aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta, y como instrumento un cuestionario de 32 preguntas, el cual obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.963 de Alfa de Cronbach, que permitió medir el nivel de relación que existe entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos, estableciéndose dimensiones e indicadores por cada variable. En consiguiente, se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva alta de Rho de Spearman 0.656 entre Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados, concluyendo que si existe un sistema de gestión documental que cumpla con las características necesarias para el trabajo que se realiza en el programa, se tendrá usuarios internos satisfechos, garantizando mejoras en el desarrollo laboral y por ende al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión Documental, Satisfacción de los usuarios, Objetivos institucional.

## Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship between the Document Management System and the satisfaction of the internal users of the National Program of Seized Assets. For this, a basic type methodology was used, with a quantitative approach, descriptive, correlational design, in order to establish an analysis of the relationship between the variables. For this reason, a survey was used as a data collection technique, and a 32-question questionnaire as an instrument, which obtained a reliability level of 0.963 of Cronbach's Alpha, which allowed measuring the level of relationship that exists between the System of Document Management and the satisfaction of internal users, establishing dimensions and indicators for each variable. . Consequently, it was obtained as a result that there is a high positive correlation of Spearman's Rho 0.656 between the Document Management System and the satisfaction of the internal users of the National Seized Assets Program, concluding that if there is a document management system that complies with the necessary characteristics for the work carried out in the program, there will be satisfied internal users, guaranteeing improvements in the development of the tasks and therefore the fulfillment of the institutional objectives.

**Keywords:** Document Management System, User satisfaction, Institutional objectives.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Programa Nacional de Bienes Incautados de ahora en adelante PRONABI, cuenta con un Sistema de Gestión Documental cuya finalidad es mantener el registro de la documentación administrada por la institución, lo cual anteriormente se tramitaba de manera física. Sin embargo, debido a la epidemia generada por la COVID-19, se implementó el sistema 100% digital, desde la recepción de un documento interno o externo, hasta la respuesta del mismo, encontrándose dentro del flujo del sistema toda la documentación de manera virtual recibida o generada por cada unidad del programa. A consecuencia de ello, algunos de los usuarios internos del programa se muestran satisfechos, mientras que otros se muestran insatisfechos con el desarrollo del mismo, debido a que, en lugar de agilizar el trabajo, consideran que es una pérdida de tiempo que genera retrasos.

En el ámbito internacional, respecto a la problemática de los Sistemas de gestión documental, Sánchez & Valdés (2018) indicaron que los sistemas que contienen información documentaria resuelven la problemática de presentación y recuperación de data contribuyendo a satisfacer la necesidad de los usuarios respecto a la información; asimismo, Amoroso & Costales (2016) señalaron que la gestión pública debe aplicar buenas prácticas en la administración de datos documentales, debiendo solucionar eficientemente los trámites del ciudadano, Martelo (2015) indicó que un sistema de información permitirá conocer el estado en tiempo real de la documentación, así como permite garantizar el acceso y flujo de la documentación asignada.

En el ámbito nacional Toro & Gutiérrez (2020) indicó que un gobierno transparente debe publicar datos abiertos a los ciudadanos para dar respuesta a los requerimientos de manera ágil contribuyendo a la eficiencia de la organización, para ello es importante analizar la satisfacción de los clientes internos, es decir de los trabajadores; al respecto Saavedra (2020) menciona la importancia de la gestión administrativa y documental para contribuir a la organización en el cumplimiento de metas, asimismo Velásquez (2022) identifico algunos factores de la motivación laboral, como el ambiente de trabajo, la asignación de recursos necesarios para poder desarrollar el trabajo de manera eficiente su labor.

En el ámbito local, Medina (2022) en su investigación sostuvo que a raíz de la pandemia generada por la COVID-19 a nivel mundial, se ha incrementado el uso de



las tecnologías, lo que ha generado el desarrollo en los servicios de manera digital en todos los sectores, convirtiéndose de esa manera en un aspecto fundamental en las políticas públicas para la comunicación e interoperatividad del Estado, pero también trae limitaciones como la brecha digital, la distribución de manera desigual al acceso, uso de la tecnología de información, la comunicación entre los sectores sociales entre otros, demostrando que si bien es cierto se ha implementado los servicios digitales como parte de la transformación digital, a nivel nacional siguen siguiendo incipientes.

Asimismo, menciona que trasciende con la productividad y satisfacción de los trabajadores, en esa línea Cardozo et al. (2019), menciona que la organización del trabajo en las empresas constituye una de las áreas más trascendentales para tener trabajadores satisfechos, puesto que la persona invierte una determinada cantidad de tiempo buscando generar interacción, compromiso e identidad con la empresa, por tal motivo, resulta importante implementar sistemas que contribuyan a optimizar tiempos y procesos.

De esta forma, si se sigue implementando modelos digitales en la administración pública permitirá innovar y realizar grandes cambios en una institución. Ante ello, se presentó la problemática en el PRONABI, puesto que al implementar el sistema de gestión documental 100% digital, se ha presentado inconsistencias como; documentación que no se pueden visualizar correctamente, fallas en el sistema, el tamaño de la documentación excede la capacidad proporcionada puesto que por la naturaleza del trabajo en la institución los documentos son con alto peso de megabytes, por lo que, no hacer frente a lo señalado genera consecuencias como: la insatisfacción de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, retraso en la respuesta solicitudes y desmotivación de parte de los trabajadores.

Por tal motivo, resultó necesario establecer la relación existente entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción del trabajador, con el propósito de brindar algunas alternativas de solución para ser aplicadas en el futuro tales mejorar el Sistema de gestión Documental, también realizar constantes capacitaciones a los trabajadores con la finalidad que fortifiquen sus conocimientos en el uso del Sistema.

De lo mencionado anteriormente, se formuló como problema general de la

investigación: ¿Qué relación existe relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados? Y los problemas específicos fueron: primero ¿Qué relación existe entre la capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos del PRONABI?, segundo ¿Qué relación existe entre la digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa? y por último ¿Qué relación existe entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa?

La investigación se justificó desde lo teórico, ya que el estudio evaluó la relación entre el Sistema de Gestión documental y la satisfacción de los trabajadores, en base a las teorías ya establecidas tales como: la teoría clásicas de la administración propuesta por Frederick Taylor y Weber, para la variable de Sistema de gestión documental y respecto a la variable de satisfacción de los usuarios internos, se sustentó en la teoría de dos factores de Herzberg.

Lo antes mencionado sirvió para generar a futuro el planteamiento de propuestas con la finalidad de mejorar la problemática descrita; desde lo social, porque beneficia a los trabajadores del programa, debido que el desarrollo social depende de la eficiencia en la respuesta a los trámites de los ciudadanos; desde lo práctico, mediante el análisis que determina la capacidad del Sistema de gestión documental para dar respuesta a las necesidades tanto de la ciudadanía y satisfacer a los trabajadores; y desde lo institucional, porque mejoraría la satisfacción laboral, en consecuencia la eficiencia se reflejaría en la atención de los documentos a los ciudadanos, en el plano metodológico, se justificó como antecedente que sirve para otros trabajos que se realicen a nivel internacional y nacional dentro de la administración pública donde la materia de estudio y las variables se asemejen a los desarrollados en esta investigación.

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la existencia de la relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del PRONABI y los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación entre la capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los trabajadores del Programa Nacional De Bienes Incautados; (2) Determinar la relación entre la digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados y por último (3) Determinar la relación

entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa. Finalmente, la hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En este punto se presenta información teórica respecto a cada variable de estudio. Como primer punto, se desarrolló los antecedentes, posteriormente se presenta bases teóricas, por último, las concepciones de los términos habitualmente usados en la presente investigación. Así como se ha encontrado antecedentes nacionales e internacionales de cada variable estudiada.

A nivel nacional, en su tesis Chancafe (2022) implementó un sistema de cero papel es beneficio para el proceso de gestión de la institución, utilizando un enfoque cuantitativo cuyo método hipotético deductivo y con un diseño no experimental, la cual fue aplicada a cuarenta y seis trabajadores de la organización, desarrollando una encuesta de manera virtual, concluyendo que a través de sistemas tecnológicos se logra mejorar la gestión documental, perfeccionando la gestión operativa, incluyendo la firma digital al proceso de gestión de acuerdo a las nuevas políticas de modernización del estado.

En su tesis Inquilla (2021) presentó como objetivo determinar la relación entre el uso de la firma digital y el trámite documental, aplicó una metodología de investigación cuantitativo, descriptivo y correlacional, tipo básica, con un diseño no experimental y transversal, considerando como muestra setenta y tres administrativos, realizando la encuesta como método de recolección de datos, y dos cuestionarios tipos Likert.

Lo cual proporciona un importante análisis para implementar la firma digitalizada en cada uno de los procesos administrativos a fin de optimizar el trámite documental, es así que Quispe (2021), en su investigación señala la relación que existe entre una gestión digital con la atención al ciudadano, a fin de poder identificar dicha relación utilizó una metodología básica, no experimental descriptivo, correlacional, realizando encuestas, y aplicando el cuestionario, en una muestra de setenta y nueve, el resultado alega que debido a la transformación digital que se vive en la actualidad, resulta necesario implementar plataformas

digitales amigables al ciudadano a fin de brindar una información real y eficiente.

Por otro lado, en su investigación Porras (2020) cuyo objetivo fue establecer la relación del Engagement con la satisfacción laboral, aplica una investigación de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo, tomando una muestra de 295 trabajadores, aplicando un técnica tipo encuesta, establece como resultado que la relación cliente-usuario en una organización influye directamente a la satisfacción y por ende a la producción laboral.

Asimismo, Aliaga (2020) analizó como influye un sistema de gestión en las labores diarias de los profesionales en la organización, la tesis fue de enfoque cualitativo, tipo no experimental, exploratoria descriptiva, con una población de 312 colaboradores, la técnica utilizada fue entrevista, el resultado afirma que un buen sistema de gestión mejora las actividades de la administración ya que permite un resultado fluido en el trabajo que se realiza en la institución, influyendo de manera eficiente en la satisfacción del trabajador.

A nivel internacional, Ramírez & Romo (2019) señalaron que es importante adaptarse a los cambios que surgen a nivel tecnológico, para su investigación considera a doce personas como muestra, aplicando un método de enfoque mixto, con encuestas y entrevistas, concluyendo que es importante implementar un modelo de gestión que proporcione tramitar la información diariamente, de manera ágil, rápida y eficiente mejorando el nivel de organización de la institución, y que permanezca en el tiempo, en su investigación García & Sunta (2018) destacaron como objetivo elaborar un modelo de gestión documental en el sector Educación, que sirvió como almacenamiento el archivo digital, utilizando como metodología la investigación descriptiva con diseño no experimental, enfoque cualitativo y consideraron a sesenta personas como muestra, utilizando la técnica de observación, encuesta y recolección de los datos, teniendo en cuenta los resultados, se concluyó que es imprescindible la creación de un modelo de gestión de documentos digital.

En su artículo científico, Rodríguez & Gutiérrez (2018) con el objetivo de demostrar que los sistemas de notificación de manera informática son altamente beneficios, aplicaron una investigación cualitativa, una muestra no probabilística, realizando entrevistas y encuestas, cuya conclusión afirma que es necesario que se implemente la comunicación electrónica en la institución, que permitirá reducir

los costos, mejorando la comunicación entre el administrador y administrado. Es así que, Arteaga & Salazar (2018) sostuvieron que una buena comunicación en una organización eleva la satisfacción laboral en la institución, realizaron una investigación cualitativa, con entrevistas aplicado a diecinueve personas que pertenecen a la nómina de la Institución, concluyendo que es necesario analizar las necesidades reales que tienen los trabajadores en la institución, el trato, los recursos asignados, la confianza, y el respeto son esenciales para una buen trabajo laboral, la investigación de Rodríguez (2018) tuvo por objetivo crear un sistema que mejore la organización, servicio y conservación del acervo documental archivístico que sé que generan en la institución, aplicando una metodología cualitativa, siendo su muestra cuarenta y tres personas de la dirección, concluyendo que el sistema contribuirá a realizar una mejor gestión documental, dando a conocer la importancia de los archivos en la institución brindando un servicio de calidad.

Entre las teorías relacionadas con el estudio, se pueden priorizar algunas en concordancia con los propósitos y fines de la investigación. Con respecto, a la primera variable de la investigación, Sistema de gestión documental podemos señalar lo siguiente:

El Sistema de Gestión Documental, Cruz (2011) citó a las teorías clásicas de la administración propuesta por Frederick Taylor y Weber, las cuales involucran a la gestión documental, generando un lugar propio denominándose la administración de documentos o gestión de documentos. En merito a ello, se sustentó la presente investigación, puesto que la gestión documental involucra un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos dirigidos a resolver la organización de los documentos para la correcta gestión de las actividades y de los procesos de las organizaciones, con el fin de mantener una correcta conservación documental. Esta actividad fue nombrada como *Records management*, que es la agrupación de normas, técnicas, procedimientos y prácticas usadas para administrar los documentos ya sean recibidos y emitidos en una institución, a fin de recuperar la información de manera adecuada, así como mantener su conservación.

Asimismo, de acuerdo a la Teoría General de Sistemas, de Ludwig Von Bertalanffy, citado por Sesenta (2020) señalo a los sistemas como una herramienta que puede ser usada en diferentes ciencias, también esta teoría contribuyó a la

creación de nuevos paradigmas científicos los cuales se basa en la interrelacionar los diferentes elementos que forman los sistemas, considerando a los sistemas como la suma de sus partes, los cuales deberían ser estudiados a partir del análisis propio de cada uno de sus componentes.

Asimismo, Beynon-Davies (2018) planteo que los sistemas desde el enfoque teórico son un conjunto de elementos debidamente estructurados y organizados que interactúan entre sí con objetivos comunes, el modelo que utilizan los sistemas de entrada es el procesamiento de datos y de salida en un ambiente de trabajo.

En la misma línea, podemos señalar que, el uso adecuado y estratégico de la tecnología digital en la Administración Pública genera valor público. Asimismo, implica un conjunto de procedimientos, políticas principios, normas, técnicas e instrumentos los cuales deberán tener capacidad y acceso a la información para ser utilizados por las instituciones de la Administración Pública para la implementación de sistemas de información (Decreto legislativo N°1412, 2018).

Por otro lado, Patiño et al. (2018) señalaron a los sistemas de gestión documental como sistemas informáticos en la administración pública que busca involucrar a los ciudadanos y las autoridades a fin de tener una comunicación más rápida a sus necesidades para ello es importante tener en cuenta que los sistemas deben contar con la adecuada capacidad de almacenamiento puesto que el involucra la carga y digitalización de documentos para impulsar la transparencia y acceso a la información en las instituciones públicas.

Con la misma perspectiva Martelo et al. (2017) determinaron que implementar un sistema informático para la gestión documental en una institución brinda varios beneficios entre los que se destacan la ubicación, accesibilidad y seguimiento de documentación generada y recibida, identificándolos mediante distintos filtros a sus metadatos con los cuales fueron almacenados, así como conocer su estado y garantizar su disponibilidad. Asimismo, la plataforma informática, también permite una adecuada prevención el uso de documentación obsoleta. Permitiendo gestionar los roles y las actividades designadas en la gestión documental de la institución, así como trabajar mediante los estándares de una normatividad determinada, trabajando la institución con un modelo cíclico.

En Coherencia con lo anterior, la variable Sistema de Gestión Documental presenta las siguientes dimensiones: Capacidad de almacenamiento, Digitalización

y Acceso a la Información.

Con respecto a la dimensión Capacidad de almacenamiento, Domínguez (2014) lo entiende como la capacidad de un sistema para guardar datos y archivos los cuales serán consultados con posterioridad. Indico además que mientras se cuente con más espacio en disco para el sistema, mayor será la capacidad de almacenamiento.

Con respecto la dimensión digitalización, Burdin (2021) afirmo que es un proceso de transformación socio-económica que tiene como característica el acoger de manera masiva las tendencias digitales por parte de las personas y organizaciones privadas o estatales. En esa misma línea para Garcia (2001) la digitalización es la correcta adecuación de un modelo de negocio de una determinada organización a tecnologías digitales. También indico que no hay un nivel adecuado de digitalización para una empresa o entidad del estado, si no, más bien, el nivel de digitalización debe ser estudiado y adecuado para cada realidad

De la dimensión, acceso a la información, Medranda et al., (2019), concluyeron que este es un derecho de todos los ciudadanos el cual los faculta para poder ejercer un control y supervisión del accionar de todas las entidades estatales. Asimismo, la información brindada por el estado debe ser humanizante, por lo que debe contar con ciertas características donde resalta el hecho de que sea transparente, completa, contextualizada, contrastada, contrastable, comprensible, periodística e inteligible.

Por otro lado, Piana y Amosa, (2018) indicaron que el acceso a la información como derecho, representa el derecho de los humanos a la información como derecho de libertad tanto de expresión como de pensamiento. Y refiriéndose específicamente a información pública, es un derecho colectivo y ciudadano el cual se basa en solicitar información lo que genera una obligatoriedad de transparencia gubernamental el cual encuentra como principal responsable al Estado.

Con respecto a la segunda variable Satisfacción de los usuarios internos, podemos señalar lo siguiente:

La teoría que sustenta la presente investigación, es la de Herzberg: teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores, donde se menciona que el rendimiento de la persona en el trabajo va a depender del grado de satisfacción que tenga en su entorno de trabajo. Es necesario, destacar que esta teoría está

sustentada en la motivación, debido que se considera que es el factor que impulsa, activa y compromete a las personas que mejoren su rendimiento en el desarrollo de sus actividades, por tal motivo, resulta significativo que la visión de la organización esté en concordancia con las necesidades de sus colaboradores (Manso, 2002).

Asimismo, de la variable de satisfacción del usuario interno, Domínguez et al. (2016) la definieron como la actitud en relación al ámbito laboral que tiene las siguientes dimensiones: satisfacción intrínseca; haciendo referencia a la satisfacción que tiene el empleado hacia el trabajo en sí mismo; la satisfacción con la productividad, la cual tiene relación con el rendimiento del trabajador y la satisfacción con la participación que genera la confiabilidad del trabajador con la empresa.

Al respecto Atalaya (1995) reafirma que la satisfacción del trabajador se da por factores intrínsecos, que se relaciona con el estado que el trabajador manifiesta con el puesto ya que pueden satisfacer las necesidades de desarrollo Psicológico, sobre carga laboral, el nivel de estrés, etc., logrando de esa manera los objetivos en puestos relacionados mientras que la insatisfacción laboral por factores extrínsecos se relaciona con la productividad, supervisión o que no esté bien remunerado, el aumento podría cambiar la insatisfacción.

En esa misma línea, la satisfacción del usuario es un estado que te motiva a tener una cualidad positiva, el cual es el resultado de la convivencia en el desarrollo de sus funciones, este estado se alcanza cuando satisfaces las propias necesidades a través del trabajo manteniendo la productividad y confiabilidad (Andresen et al. 2007).

De acuerdo a Saavedra & Delgado (2020) en la gestión administrativa la satisfacción del trabajador es como se siente en el ambiente laboral, se pueden sentir no satisfechos por tener baja remuneración, el ambiente es inadecuado para poder realizar sus actividades administrativas, recursos, así como un inadecuado liderazgo. Contar con estrategias en la gestión permitirá guiar a la organización, a fin de cumplir, los objetivos, las metas institucionales trazadas, cumpliendo adecuadamente un buen control, organización, planeamiento. La satisfacción laboral es conducida por el área de recursos humanos, área que gestiona todo lo relacionado con los colaboradores de una institución, tomándolos como el núcleo



de la organización para distinguir e incentivar el desempeño laboral.

En esta misma línea, Wright & Davis (2003), analizaron como el papel del ambiente laboral, como parte de la satisfacción laboral, influye en el sector público, indicando que los colaboradores de la administración pública pueden estar menos satisfechos que sus homólogos de las empresas privadas con respecto a temas específicos en el trabajo, como por ejemplo tener autonomía, desarrollo en la satisfacción de sus necesidades.

Asimismo, dichos autores señalaron que el ambiente laboral tiene dos componentes: la primera: la característica del trabajo, el cual señala como el aspecto del mismo trabajo, ayuda a encontrar el sentido laboral, el crecimiento y el desarrollo, mientras que la segunda: el contexto laboral, corresponde a las singularidades de la organización, como pueden ser las recompensas, o los grados de educación obtenidos, mediante el cual los colaboradores puedan desempeñar su labor. La fusión de ambos factores logrará que los empleados forjen su satisfacción en el ambiente laboral.

Podemos mencionar que la variable Satisfacción de los usuarios internos presenta las siguientes dimensiones: satisfacción intrínseca, productividad y satisfacción con la participación.

La dimensión satisfacción intrínseca, se refiere a la relación que tiene el colaborador con el trabajo en sí mismo, las oportunidades de desarrollo que ofrece la institución, así como, el nivel de carga laboral y estrés (Dominguez et al. 2016).

Respecto a la dimensión productividad, Miró (2014) señaló que esta es la relación que existe entre las salidas o productos de un trabajador en base a los insumos o recursos consumidos para la elaboración de las mencionadas salidas. De manera similar, Rios (2021) afirmó que la productividad es el resultado de lo que puede llegar a producir un agente económico como una persona, industria o región, en base a los insumos con los que lo genera. Además, indica que una mayor productividad, genera mayor cantidad de dinero o ganancias, en la mayoría de los casos.

Asimismo, Cerqueti (2021) define a la dimensión satisfacción con la participación, refiriéndose específicamente a la percepción que tiene el trabajador al involucrarse y sentirse parte de su organización, lo cual se ve reflejado en la eficacia del trabajo, la capacidad de solucionar problemas, cumplir con los plazos

determinados del trabajo.

A partir de las teorías anteriores, la investigación precisa conceptos que son frecuentes, los cuales tienen concordancia con las variables así como sus dimensiones. Estos se puntualizan a continuación a partir de la bibliografía revisada.

La Resistencia al cambio, según Furxhi (2021), es el rechazo por parte de los colaboradores de una institución en base a algo nuevo o modificado que se haya presentado, este cambio afecta a estos porque deberán implementarlo en sus actividades. Ante ello pueden mostrar actitudes positivas pues están de acuerdo con el cambio y se sienten motivados a implementar nuevas tareas, por otro lado las actitudes negativas se generan porque no se encuentran motivados a implementarlo, ya que pueden motivar a demoras en los procesos, gastos etc; por ende lo rechazan.

Respecto al concepto de acceso a la información, se entiende como la eficiencia, que de acuerdo a lo mencionado por Rojas & Jaime (2019) indica que la eficiencia busca medir la cualidad o capacidad de un sistema o sujeto para lograr que se cumplan cada objetivo establecido minimizando el uso de recursos.

La Transparencia, según Peña Mancillas *et al* (2020), es una garantía la cual tienen los ciudadanos que se consigue con el derecho de acceso a la información. La transparencia se puede categorizar como transparencia proactiva y transparencia reactiva. La proactiva es la de las instituciones públicas y su obligación de publicar información sobre políticas, actividades y otros relacionados, mientras que la reactiva es la que está enfocada en los derechos de la población de poder requerir toda esta información.

El control de calidad, según Juran (2021), es un proceso de medición en el cual podemos hallar la calidad real de algún producto o servicio. Dicha calidad se debe verificar con la normativa correspondiente. Para este proceso de medición se pueden usar técnicas, buenas prácticas o herramientas.

El estrés laboral, según Dewa *et al* (2007), es un proceso en el que de manera inmediata se activan efectos cognitivos, fisiológicos y de conducta los cuales se presentan en modo de defensa con el fin de tratar de afrontar algún problema por el cual no estamos preparados a enfrentar. Durante el trabajo del día a día se desafía de manera inconscientemente o consciente los efectos de nuestros

actos, motivaciones, comportamientos, y los medios para satisfacer las necesidades. Si no tenemos un resultado positivo nos empezamos a preocupar y si no contamos con los recursos para enfrentar el problema con seguridad, comienza el proceso de aumento del estrés laboral

La solución de problemas, según Schunk (2012), es el conjunto de actividades y esfuerzos que realiza un colaborador en una compañía para conseguir un objetivo, el cual no puede ser alcanzado de forma automática.

### III. METODOLOGÍA

En este apartado, se describió la metodología de la investigación, en la cual se sostiene la metodología aplicada en investigación, utilizando como referentes la base teórica.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

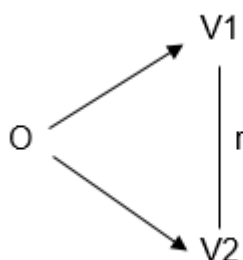
Según Hernández (2018), explora las leyes y científicos los cuales contribuyan a la elaboración de una teoría, con el objeto de alcanzar conocimientos para resolver problemas, por ello el presente trabajo es de tipo básica puesto que la intensión de esta investigación se encuadrará en consolidar el conocimiento de cada una de las variables en relación con la real. Asimismo, tiene enfoque cuantitativo, en base a lo mencionado por Sanchez et al. (2018) respecto que la manifestación del resultado se corrobora en la estadística descriptiva.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

Se define como el conjunto de procedimientos que nos permitirá compilar y analizar las variables en la investigación. Para la presente investigación se tiene como diseño de investigación que es descriptiva, transversal, con alcance correlacional, ya que el fin de la investigación es establecer la correlación entre las variables (Cohen y Rojas, 2019).

Y, para el mayor entendimiento, se presenta la siguiente figura.

*Diagrama del diseño de la investigación*



Leyenda. Dónde: O= Muestra; V1= Sistema de gestión documental; V2= Satisfacción del usuario interno y r= relación entre ambas variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Respecto a las variables, el autor Carrasco (2017) indico que son aspectos

de la problemática investigada de las cuales se desprende un sector de aptitudes, particularidades y propiedades, específicas del patrón de estudio; así como: grupos, personas, productos, fenómenos y procesos sociales o naturales. En esta misma línea, Sanchez et al. (2018) menciona respecto a la operacionalización de las variables que es la división en dimensiones y en indicadores; lo cual coadyuva a la recolección de datos.

### ***Variable 1: Sistema de Gestión Documental***

**Definición Conceptual.** De acuerdo, a lo señalado por Patiño et al. (2018) utilizar los sistemas informáticos en la gestión pública busca involucrar a los ciudadanos y las autoridades a fin de tener una comunicación más rápida a sus necesidades para ello es importante tener en cuenta que los sistemas deben contar con la adecuada capacidad de almacenamiento puesto que el involucra la carga y digitalización de documentos para impulsar la transparencia y acceso a la información en las entidades públicas.

**Definición Operacional.** se define operacionalmente, porque es la primera variable de estudio y sus dimensiones constituyentes son: Capacidad de almacenamiento, Digitalización, Acceso a la información, asimismo se tiene los siguientes indicadores: disponibilidad, tamaño máximo, consulta documental, conocimiento técnico, resistencia al cambio, recursos asignados, eficiencia, interfaz, transparencia, disponibilidad.

### ***Variable 2: Satisfacción de los usuarios internos***

**Definición Conceptual.** De acuerdo Dominguez et al (2016) mencionan que la satisfacción del usuario interno es la actitud en relación al ámbito laboral que tiene las siguientes dimensiones: satisfacción intrínseca; haciendo referencia a la satisfacción que tiene el empleado hacia el trabajo en sí mismo; la satisfacción con la productividad, la cual tiene relación con el rendimiento del trabajador y la satisfacción con la participación que genera la confiabilidad del trabajador con la empresa.

**Definición Operacional,** constituye las siguientes dimensiones: satisfacción intrínseca, productividad y satisfacción con la participación, asimismo los indicadores son los siguientes: Horas extra, estrés Laboral, trabajo pendiente, imprevistos, rendimiento laboral, tiempo de respuesta a solicitudes, control de

calidad, nivel tecnológico, solución de problemas, trabajo en tiempo requerido, eficacia de labores.

Para ambas variables se utilizó la escala de medición ordinal, es decir, los niveles o rangos de los datos están ordenados y clasificados de acuerdo con la característica particular que poseen, Coronado(2007).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### ***Población***

Hernández R. (2018) menciona que la población menciona que es un grupo de elementos los cuales posibilitan el análisis de un determinado fenómeno de estudio; respecto a la muestra indica que comprende los casos que se sustraen de la población determinada mediante un método de muestreo no probabilístico o probabilístico.

En la presente investigación, la población comprendió 53 colaboradores del PRONABI, la muestra es toda la población de modalidad contractual en la institución, es censal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### ***Técnica***

Hernández (2018) explicó que la encuesta se utiliza para explorar, averiguar y estudiar opiniones, por tanto, se utilizará como técnica la encuesta con el objetivo de recoger datos relacionado al Sistema de gestión documental y a la satisfacción del usuario en la entidad.

#### ***Instrumentos***

Del mismo modo, Hernández et al. (2010) indicaron que, un cuestionario se basa en un conjunto de preguntas sobre una o mas variables que se desea medir , mediante el cual se recabara información de una realidad de estudio; por lo que se realizará un cuestionario de 32 preguntas a los servidores civiles de la entidad.

**Validez.** En su investigación Villasis-Keever et al. (2018), sostienen que la validez tiene como finalidad verificar la verdad o lo que se acerca a está. El instrumento fue validado por juicio de tres expertos en la materia. Se procedió a enviar a tres expertos una carta solicitando la validación del instrumento, adjuntando para ello la carta de presentación, definiciones conceptuales de las variables y dimensiones, así como la matriz de operacionalización de las variables

**Confiabilidad.** Mata (2020) en su investigación señaló que la confiabilidad responde a solidez de los datos que se obtienen, así como la anulación de los riesgos de variaciones entre los distintos asuntos y momentos en que se aplica, es así que se aplicó la prueba piloto a 10 servidores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos- MINJUSDH con el objetivo de determinar la fiabilidad y sostener la validez para aumentar la precisión de los resultados en la investigación. Este resultado arrojó que el Alfa de Cronbach 0.963.

### **3.5. Procedimientos**

En relación al procedimiento Sanchez et al (2018) indicó que es la dirección del proyecto de investigación, debiendo tener en cuenta cada tipo de investigación, la técnica y el método que se utilizará en el desarrollo de la misma.

Para el desarrollo de la presente recolección de datos se procedió de la siguiente manera: primero, se envió una carta a la autoridad máxima de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo solicitando la carta de autorización para realizar la investigación, segundo, se presentó la solicitud al Coordinador Administrativo del Programa Nacional de Bienes Incautados para la autorización; tercero, luego de recibir la aprobación se aplicó un cuestionario a los 53 servidores del Programa; cuarto, se procesó los datos en un formato Excel para calcular las tablas de frecuencia y de contingencia, asimismo las pruebas de hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos, se utilizaron los programas estadísticos de Microsoft Excel e IBM SPSS, de acuerdo al estudio de Hernández & Mendoza (2018), se realizó un análisis inferencial con el fin de contrastar la hipótesis de la presente investigación. En la misma línea, según lo planteado por Sánchez et al (2018) se organizó la información recogida, procesándolas y analizándolas, por ello las pruebas que se utilizó son no paramétricas, usándose el coeficiente de correlación de Spearman, que nos permite medir la relación entre las dos variables, el cual nos ayudará analizar los datos obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto a los aspectos éticos Sanchez et al. (2018) señalo que toda investigación debe ser original y no debe incurrir en plagios, asimismo es necesario contar con la autorización de la institución donde se desarrollo el estudio. Aplicando

lo mencionado anteriormente, en esta investigación se respetó y considero los criterios y requisitos determinados por el tipo de estudio de índole cuantitativa de acuerdo a lo establecido en el protocolo y “Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa” de la Universidad César Vallejo.

Asimismo, se tendrá en cuenta tres principios éticos propuesto por Acevedo, (2010) el respeto, la justicia y la beneficencia. El principio del respeto ya que se brindó originalidad y validez de la información obtenida, así como el respeto hacia los usuarios que participaron en esta investigación, evitando filtrar sus datos que puedan de alguna manera generar marginación en la institución. El segundo principio, la justicia, se pondrá en conocimiento a la universidad los resultados de la investigación para que la investigación sea utilizada con fines institucionales y por último el tercer principio, del beneficio ya que lo que se busca es maximizar los beneficios y resolver los problemas. Además, se manifiesta que este estudio es de creación de la autora, en la cual se respetará los derechos de los autores citados en el desarrollo de la investigación los cuales se referencian en la bibliografía elaborada acorde a la Norma APA 7ma. edición.



## IV. RESULTADOS

### Resultados Descriptivos

En este capítulo se describen los resultados que se obtuvieron de los instrumentos de recolección de datos, teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos de la presente investigación.

Respecto al objetivo general determinar la existencia de la relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados, es importante analizar los niveles de las variables. De este modo, con relación el nivel de la variable uno, después de aplicar el instrumento se obtuvo como resultado que el 91% de la población considera que el nivel del sistema de gestión documental es deficiente, tal como se muestra en la Tabla 1.

Asimismo, respecto a las dimensiones de la variable 1, del 100% de la población, se obtuvo que el 91 % considera que la capacidad de almacenamiento es deficiente, asimismo, un 83% considera que la digitalización es deficiente, y respecto a la dimensión acceso a la información se obtuvo que el 70% de los 53 servidores, consideran que es deficiente, tal como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Variable: Sistema de Gestión Documental*

DIMENSIONES	D1 Capacidad de Almacenamiento		D2 Digitalización		D3 Acceso a la Información		V1 Sistema de Gestión Documental	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>NIVELES</b>								
<b>EFICIENTE</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>REGULAR</b>	5	9%	9	17%	16	30%	5	9%
<b>DEFICIENTE</b>	48	91%	44	83%	37	70%	48	91%
<b>TOTAL</b>	53	100%	53	100%	53	100%	53	100%

Asimismo, es importante analizar el nivel de la variable dos, después de aplicar el instrumento se obtuvo como resultado que el 74% de la población considera que la Satisfacción del usuario interno del Programa Nacional de Bienes Incautados en la institución es deficiente, tal como se muestra en la Tabla 2. Asimismo, respecto a las dimensiones de la variable 2, del 100% de la población,

se obtuvo que el 89 % considera que la satisfacción intrínseca es regular, asimismo, un 59% considera que la productividad es deficiente, sin embargo, respecto a la dimensión satisfacción con la participación se obtuvo que el 68% de los 53 servidores, consideran como regular, tal como se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2**

*Variable: Satisfacción de los usuarios internos*

DIMENSIONES	D1 Satisfacción intrínseca		D2 Productividad		D3 Satisfacción con la participación		V2 Satisfacción de los usuarios internos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>EFICIENTE</b>	0	0%	5	9%	13	25%	5	9%
<b>REGULAR</b>	47	89%	17	32%	36	68%	39	74%
<b>DEFICIENTE</b>	6	11%	31	58%	4	8%	9	17%
<b>TOTAL</b>	53	100%	53	100%	53	100%	53	100%

## Resultados Inferencial

### *Prueba de hipótesis*

Asimismo, con respecto al objetivo general de la presente investigación, el cual es determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados, se contrasta la hipótesis del estudio, ya que al analizar la Tabla 3, se establece una correlación positiva moderada, es decir si una variable incrementa, la otra también lo hará, o en su defecto si una variable disminuye, la otra hará lo mismo, por consiguiente, si se mejoran los procesos del sistema de gestión documental, se logrará una mejora en la Satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados por lo que existe una relación directamente proporcional entre variables.

**Tabla 3**

*Correlación entre Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados*

			Satisfacción de los usuarios internos
Rho de Spearman	Sistema de Gestión Documental	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,656** <.001 53

Con respecto, al primer objetivo específico de la investigación, el determinar la relación entre Capacidad de almacenamiento y la Satisfacción de los usuarios internos del Programa nacional de Bienes Incautados, se tiene como resultado la aceptación de la primera hipótesis específica, dado que al analizar la Tabla 4, se establece una correlación positiva moderada, es decir es decir si una variable incrementa, la otra también lo hará, o en su defecto si una variable disminuye, la otra hará lo mismo, por consiguiente, si se mejoran los indicadores de la Capacidad de almacenamiento, se logrará un mejora la Satisfacción de los usuarios internos.

**Tabla 4**

*Correlación entre Capacidad de almacenamiento y Satisfacción de los usuarios internos*

				Satisfacción de los usuarios internos
Rho de Spearman	de Capacidad almacenamiento	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,656** <.001 53

En concordancia con el segundo objetivo específico de la investigación, el determinar la relación entre la digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados, se tiene como resultado la aceptación de la segunda hipótesis específica, dado que al analizar la Tabla 5, se establece una correlación positiva moderada, es decir si una variable aumenta, la otra también lo hará, o en caso contrario si una variable disminuye, la otra hará lo mismo, por lo tanto, si se mejora la digitalización , mayor serán los niveles de

satisfacción de los usuarios internos o viceversa

**Tabla 5**

*Correlación entre Digitalización y Satisfacción de los usuarios internos*

		<i>Satisfacción de los usuarios internos</i>	
Rho de Spearman	Digitalización	Coeficiente de correlación	,545**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	53

En cuanto, al tercer objetivo específico de la investigación, el determinar la relación entre el Acceso a la información y la Satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados, se tiene como resultado la aceptación de la tercera hipótesis específica, dado que al analizar la Tabla 6, se establece una correlación positiva moderada, es decir si una variable incrementa, la otra también lo hará, o en su defecto si una variable disminuye, la otra hará lo mismo, por consiguiente, si se mejoran los procesos en el acceso a la información, se lograra un mejora en la Satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados.

**Tabla 6**

*Correlación entre el Acceso a la información y la Satisfacción de los usuarios internos*

		<i>Satisfacción de los usuarios internos</i>	
Rho de Spearman	<i>Acceso a la información</i>	Coeficiente de correlación	,327*
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	53

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó establecer la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados. Por lo que, se consideró estudios que fueron de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación, de modo que, los resultados obtenidos se argumentaron acorde a los antecedentes y teorías estimadas.

En el primer objetivo específico de la investigación, se propuso determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos del PRONABI, el cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada entre la capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos, lo que sustenta la importancia del mantener un sistema de gestión documental que maneje una buena capacidad de almacenamiento de la información, debido a que el trabajo que se desarrolla en la institución y los expedientes que manejan son de capacidad voluminosa, y, al contar con el sistema 100% digital, es necesario contar dicha capacidad con el fin de poder obtener la información de manera rápida, en tiempo real y de forma completa, lo que logrará desarrollar el trabajo de manera óptima y en los tiempos requeridos, satisfaciendo las necesidades de los usuarios internos.

Por consiguiente, de los antecedentes se halló la investigación realizada por Aliaga (2020) quien analizó el estudio de como un sistema de gestión influye en las labores diarias de los profesionales en la organización, afirmando que un buen sistema de gestión, con una buena capacidad de almacenamiento y acceso, mejora las actividades de la administración ya que permite un resultado fluido en el trabajo, influyendo de manera eficiente en la satisfacción del trabajo.

Asimismo, guarda concordancia con lo establecido en las teorías clásicas de la administración propuesta por Frederick Taylor y Weber y citada por Cruz (2011), las cuales involucran a la gestión documental, generando un lugar propio denominándose la administración de documentos, la misma que establece que administrar de manera óptima la documentación en cualquier tipo de soporte, ayudará a recuperar la información de manera adecuada, así como mantener su conservación.

Basado en todo lo mencionado en el presente párrafo y al resultado del estudio referente a esta dimensión, donde se determinó que el 91% de la población considera la capacidad de almacenamiento como deficiente, se plantea presentar una propuesta al área de tecnología de la información para que, basado en el presente estudio, mejore los recursos informáticos referente a la capacidad de almacenamiento con el fin de mejorar indicadores de satisfacción de los usuarios internos del PRONABI.

En el segundo Objetivo específico, se propuso identificar la relación existe entre la dimensión digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa; el cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada entre la digitalización y la satisfacción del usuario, lo que sostiene que con un mejor proceso servicio digital mejorara la satisfacción de los usuarios internos.

En consiguiente, con características comunes se ubicó la investigación realizada por Medina (2022) el cual sostiene que a raíz de la pandemia generada por la COVID-19 a nivel mundial, se ha incrementado el uso de las tecnologías, desarrollando de esa manera los servicios de manera digital, convirtiéndose de esa manera en un aspecto fundamental en las políticas públicas para la comunicación e interoperatividad del Estado, pero también trae limitaciones como la brecha digital, la distribución de manera desigual al acceso, uso de la tecnología de información, la comunicación entre los sectores sociales entre otros, demostrando que si bien es cierto se ha implementado los servicios digitales como parte de la transformación digital, a nivel nacional siguen siguiendo incipientes.

Asimismo, guarda concordancia con lo establecido con la teoría de Herzberg teoría de los dos factores, la cual señala que el rendimiento de la persona en el trabajo va a depender del grado de satisfacción que tenga en su entorno laboral.

Basado en todo lo mencionado en el presente párrafo y al resultado del estudio referente a esta dimensión, donde se determinó que el 83% de la población considera la digitalización del Sistema de Gestión Documental como deficiente, se plantea presentar una propuesta a las áreas de Trámite Documentario y Tecnologías de la información para que se gestione un plan de capacitaciones referente al Sistema de Gestión Documental y la transformación digital que vayan acorde con las políticas del Gobierno Digital implementadas por el SEGDI. Ya que se ha evidenciado la importancia de los servicios digitales a nivel mundial, en la

vida cotidiana, así como en el trabajo, lo que permite realizar de manera más rápida y eficaz los procedimientos administrativos en las entidades públicas y privadas.

En el tercer objetivo específico se propuso establecer la relación entre la dimensión Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa, el cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos, lo que sostiene que el acceso a la información es limitado además de la burocracia que existe en la institución, parte del compromiso que debe tener el Programa es brindar el acceso de información de manera transparente a fin de brindar la información necesaria para el cumplimiento en el desarrollo de la actividades.

Por consiguiente, con características comunes se encontró la investigación realizada por, Piana y Amosa (2018) los cuales señalan que el acceso a la información como derecho, representa el derecho de los humanos a la información, refiriéndose específicamente a información pública, es un derecho colectivo y ciudadano el cual se basa en solicitar información lo que genera una obligatoriedad de transparencia el cual encuentra como principal responsable al Estado. En es misma línea Patiño et al. (2018) señalaron que las TIC's busca involucrar a los ciudadanos y autoridades a tener una comunicación rápida a sus necesidades, para ello deben poseer una buena capacidad de almacenamiento que involucre la carga y digitalización de los documentos con el fin de impulsar la transparencia y acceso a la información en las entidades.

Asimismo, guarda concordancia con lo establecido por la Teoría General de Sistemas, de Ludwig Von Bertalanffy, citado por Sesenta (2020) el cual señala que el criterio fundamental que define a un sistema es el grado de relación con el suprasistema y otros sistemas, los sistemas abiertos intercambian información y energía con el ambiente que los rodea, lo que al permitir acceder a más información hace que esta se adapte e influye en él.

Basado en todo lo mencionado en el presente párrafo y al resultado del estudio referente a esta dimensión, donde se determinó que el 70% de la población considera el acceso a la información del Sistema de Gestión Documental como deficiente, por lo que se plantea presentar una propuesta al área de Trámite Documentario con el fin de que se evalúen los accesos y la información disponible en el Sistema para mejorar las funcionalidades del mismo contribuyendo en brindar

a información necesaria que requieren los usuarios internos.

Por último, en el Objetivo General, se propuso determinar la existencia de la relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados, el cual tuvo como resultado una correlación de 0.66% positiva moderada; lo que sostiene que el sistema de gestión documental aplicado al Programa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios internos tal como se muestra en las encuestas realizadas a los 53 servidores, confirmando la hipótesis planteada, lo cual señala que el sistema de gestión no ha permitido mejorar el flujo del trabajo, sino por el contrario ha obstaculizado en ciertos aspectos en las labores diarias y logros de los objetivos, por ello es necesario repotenciar el Sistema de Gestión Documental de acuerdo a las políticas gubernamentales a fin de lograr la satisfacción de los usuarios del Programa con la finalidad de satisfacer las necesidades del servidor.

En consiguiente, con características comunes se ubicó la investigación realizada por Quispe (2021), que señala que existe relación significativa entre una gestión digital con la atención al ciudadano, indicando que debido a la transformación digital que actualmente se vive, es necesario implementar plataformas digitales amigables al ciudadano a fin de brindar una información real y eficiente para el logro de los objetivos. En esa misma línea Ramírez & Romo (2019) señalan que es importante adaptarse a los cambios que surgen a nivel tecnológico, siendo necesario en una institución la implementación de un modelo de gestión que permita tramitar la información de manera rápida y eficiente mejorando los procesos en la organización, y que sea a largo plazo.

Asimismo, guarda concordancia con lo establecido por la teoría de motivación-higiene de Herzberg, en esta teoría se menciona que si las personas se encuentran satisfechas en el centro laboral su desempeño es mejor, ya que se encuentran motivados para realizar un mejor trabajo y por ende una mejor producción.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Respecto al Objetivo General, se determinó que existe una correlación positiva moderada puesto que el coeficiente de correlación de  $Rho = 0.656$  ; lo que sostiene que el sistema de gestión documental aplicado al Programa existe una dependencia considerablemente en la satisfacción de los usuarios internos, confirmando la hipótesis planteada, señalando que el sistema de gestión documental no ha permitido mejorar el flujo del trabajo, sino por el contrario ha obstaculizado en ciertos aspectos en las labores diarias y logros de los objetivos.

**Segunda.** Con relación al primer Objetivo Específico, se concluye que existe una correlación positiva moderada, entre la capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos del PRONABI lo cual, nos permite sostener que, es importante mantener un sistema de gestión documental que maneje una buena capacidad de almacenamiento de la información, ya que, debido al volumen de información que maneja la institución, se hace necesario poder obtener la información de manera rápida, al instante y de forma completa, con el fin de desarrollar el trabajo de manera óptima y en los tiempos requeridos, satisfaciendo las necesidades de los usuarios internos.

**Tercera.** Al respecto el segundo Objetivo Específico, se determinó que existe una correlación positiva moderada, entre la digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa, por lo tanto, se sostiene que con un mejor proceso de servicio digital mejorara la satisfacción de los usuarios internos.

**Cuarta.** Con relación al tercer Objetivo Específico, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa, lo que sostiene que el acceso a la información es limitado, lo cual ocasiona la burocracia que existe en la institución no permite agilizar los procesos y brindar los accesos de información respectivos de manera transparente a fin de brindar la información requerida para el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el programa.

#### IV. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizar mejoras en el Sistema de Gestión Documental respecto a la capacidad de almacenamiento, digitalización y acceso a la información con el propósito de mejorar la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados.

**Segunda.** Se recomienda al Coordinador Ejecutivo gestionar una consultoría para identificar las acciones de mejorar en el sistema que se adapten a los procesos de cada Unidad del PRONABI.

**Tercera.** Se recomienda, a la Oficina de Tecnologías de la Información y a la Oficina de Trámite Documentario, ejecutar un plan de modificaciones en el sistema de gestión documental, y así cumpla con las necesidades del Programa e incluya una comunicación de manera directa con otras instituciones vinculadas con la labor de la institución y acorde con las políticas de Gobierno Digital.

**Cuarta.** Se sugiere que, la Oficina de Tecnología de la información elabore una propuesta del sistema basado en el presente estudio y de esta manera mejore los recursos informáticos referente a la capacidad de almacenamiento con la finalidad de mejorar los indicadores de satisfacción de los usuarios internos del PRONABI.

**Quinta.** Se recomienda, al PRONABI, presentar una propuesta a las áreas de Trámite Documentario y Tecnologías de la información para que se gestione y ejecute un plan de capacitaciones referente al Sistema de Gestión Documental y la transformación digital que vayan acorde con las políticas del Gobierno Digital implementadas por el SEGDI.

**Sexta.** Se recomienda, al PRONABI presentar una propuesta al área de Trámite Documentario con el fin de que se evalúen los accesos y la información disponible en el Sistema para mejorar las funcionalidades del mismo contribuyendo en brindar a información necesaria que requieren los usuarios internos.

## REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2010). Aspectos éticos en la Investigación Científica. *Ciencia y Enfermería*.
- Aliaga, R. (2020). *Influencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora*. Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/11734>
- Amoroso, Y., & Costales, D. (2016). Big Data: a tool for public administration. *Ciencias de la Información*, 3-8. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181452084001>
- Aragon, A. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanacancha*. Pasco. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32867>
- Aranda Silva, M., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. (2018). "la gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI". Lima.
- Arteaga , V., & Salazar, A. (2018). *Análisis del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto principal en el periodo Marzo – Diciembre de 2018*. Bogota, Colombia. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/5595>
- Arteaga Cava, P. A. (2017). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta" de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017*. La Libertad.
- Atalaya, M. (1995). Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado.
- Ávila, G. (2018). *Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo*. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4728>
- Báez, F., & Santos, M. (2015). *Gestión de los Recursos Humanos: Caso en Río Grande*. Informe final de Carrera Técnica. Recuperado a partir de: <https://repotur.yvera.tur.ar/bitstream/handle/123456789/5666/Gesti%C3%B3n%20RRHH%20Hotel%20R%C3%ADo%20Grande.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Battilana, M. (2019). La administración cautelar y la privación de bienes procedentes del delito. Madrid: Programa EL PAcCTO.
- Beynon-Davies, P. (2018). *Sistemas de información: Introducción a la informática en las organizaciones*. México: Reveté.
- Bovo, M. (2017). *Desarrollo humano en la ciudad de Villa María, gobernanza municipal y empoderamiento de la sociedad civil: participación vecinal en el Plan Trienal Participativo (PTP)*. [Tesis de posgrado]. Universidad Católica de Córdoba. Recuperado a partir de: <http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/1558/>.
- Burdin, G. (2021). *Digitalización, productividad y empleo: elementos para pensar la formación profesional en América Latina*.
- Cardozo, M., et al (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. 8(1). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37328>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2020). *Plan Bicentenario*. Lima.
- Cerqueti, R. (2021). A new concept of reliability system and applications in finance. *Annals of Operations Research*.
- Chancafe, J. (2022). *Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77954>
- Chávez, S., & Alvarez, B. (2015). La participación ciudadana en el desarrollo legal de la política pública; a propósito del debate congresal por la despenalización del aborto por violación. *Anales de la Facultad de Medicina*. versión impresa ISSN 1025-5583. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000500013&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000500013&script=sci_abstract).
- Chiavenato. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración*. (Sétima edición) México: McGRAW-HILL - Interamericana Editores.

- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc GrawHill.
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de gestión pública. *Bogota*.
- Codina , L. (1998). *Que es un Sistema de Gestión Documental*. Revista Internacional científica y profesional .
- Cohen, N. y. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para que?* Teseo. <https://doi.org/https://www.teseopress.com/metodologiadelainvestigacion/front-matter/introduccion/>
- Cong, X., & Pandya, K. (2003). Issues of Knowledge Management in the Public Sector. *Electronic Journal of Knowledge Management, Volume 1 Issue 2*, 25-33.
- Coronado, P. (2007). Escalas de Medicion. En *Paradigmas* (págs. 104-125). Bogotá: Corporacion Universitaria Unitec.
- Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos - Textos fundamentales*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Cumbre Iberoamericana de Jefe de Estado y de Gobierno XVIII. (2008). *X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador.
- Decreto legislativo N°1412. (2018). *Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital*. Diario oficial el Peruano. <https://doi.org/https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Dewa, C., Lin, E., Kooehoorn, M., & Goldner, E. (2007). Association of Chronic Work Stress, Psychiatric Disorders, and Chronic Physical Conditions With Disability Among Workers. *Psychiatric Services*.
- Díaz, A. (2018). *Características del vínculo entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad de Pichilemu, año 2017. [Tesis de posgrado]*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Recuperado a partir de:<http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/4501>.
- Domínguez Gonzalo, E. (2014). *Gestión de Archivos*. Tutor Formación.
- Dominguez, S., Calderón , G., & Arroyo, F. (2016). *Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis* (Vol. 7). Arequipa: Revista de Psicología de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa.
- El Comercio. (5 de Septiembre de 2016). Las Juntas Vecinales.
- Fayor, E. (2011). *Gerencia administrativa en las instituciones*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Fernández, N. (2017). Planificación de políticas, programas y proyectos sociales. Buenos Aires: Fundación CIPPEC.
- Furxhi, G. (2021). Employee's Resistance and Organizational Change Factors. *European Journal of Business and Management Research* .
- García, L. (2001). La Digitalización de los Negocios. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=653087>
- García, M., & Sunta, V. (2018). *Modelo de gestión documental oficial digital en subsecretaria de educación distrito metropolitana*. Quito. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1833>
- García, R. (2003). Política y Cultura. *Política y Cultura*, núm. 19, primavera. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701902.pdf>.
- Gelabert, C., & Martínez, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *Estudios Gerenciales, Volumen 28, Pag. 133-148*. Recuperado a <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312702097>.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*. <https://doi.org/https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>
- Hernández, P. (2018). La importancia de la satisfacción del usuario.
- Hernández, R. F. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta ed. ed.). McGraw Hill

- Interamericana.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación - Quinta edición*. The McGraw-Hill.
- Inquilla, R. (2021). *Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una universidad pública*. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74910>
- Juran, J. (2021). *Manual del Control de Calidad*. Reverté.
- Ko, S.-H., Choi, Y., Lee, S., Kim, J.-Y., Kim, J., & Kang, H. (2022). Work overload and affective commitment: The roles of work engagement, positive psychological capital, and compassion. *Social Behavior and Personality*.
- Koontz, H. (1990). *Administración, Una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill. Decimocuarta edición.
- Lopez, C. (2008). *Antecedentes históricos de la gestión por procesos*. Colombia: Repositorio Institucional Universidad EAFIT .
- Majid, U. (2018). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample*. URNCST. <https://doi.org/https://urncst.com/index.php/urncst/article/view/16>
- Mamani, A., Barra, D., & Barra, T. (2020). Percepción sobre la participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas caso Salcedo - Puno. . *Revista de Pensamiento Crítico Aymara. Vol 2. N° 02. p.13*. Recuperado a partir de: <https://aciepca.com/index.php/rpca/issue/view/2>.
- Manso, j. (2002). El legado de frederick irving herzberg. 79-86. Colombia: Universidad EAFIT.
- Martelo, R., Madera, J., & Betín, A. (2017). Software para Gestión Documental, un Componente Modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Mata, L. (2020). Confiabilidad y Validez en la investigación cuantitativa. *Investigalia*.
- Medina, H. (2022). La Digitalización en la Administración Pública del Perú. *Economica E*. <https://economica.pe/la-digitalizacion-en-la-administracion-publica/>
- Medranda, J., Torres, A., Romero, I., & Patricio, A. (2019). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*. [https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoumidis/publication/339178277\\_Comunicacion\\_ciudadania\\_y\\_transparencia\\_Acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_publica\\_como\\_herramienta\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_en\\_la\\_gestion\\_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f](https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoumidis/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f)
- Mejía Alvarez, F. (2018). *Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos - 2018*. Lima.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Menacho Vargas, I. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de san marcos, Huari, Ancash*. Ancash. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (02 de 10 de 2020). *Portal Gob.pe*. <https://www.gob.pe/6970-programa-nacional-de-bienes-incautados-que-hacemos>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Manual de Operaciones*. Lima: R.M. N°0143-2021-JUS.
- Mintzberg, H. (1997). *El proceso Estratégico*. Mexico.
- Miró, A. (2014). Diferenciales de productividad empresarial según su posición internacional. El caso del sector químico español. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4738616>
- Moreno, A. (2018). La representación ciudadana de las áreas vecinales del D.F. De la Ley Orgánica a la Ley de Participación Ciudadana. . *Revista de Anuario de Espacios Urbanos, Historia, Cultura y Diseño. Núm. 04. p.12-21*. Recuperado a partir

- de:<http://espaciosurbanos.azc.uam.mx/index.php/principal/article/view/265>.
- Münch, L. (2014). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México: PERASON EDUCACIÓN .  
<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administrac3b3n-lourdes-munch-2a-edic3b3n.pdf>
- Neyestani, B. (2017). *Principles and Contributions of Total Quality Mangement (TQM)* . *Department of Civil Engineering, De La Salle University, Manila*. Philippines.  
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2950981>
- Patiño, I., Herrera, C., & Ceja, J. (2018). *Sistemas de Información, una herramienta alterna para el Control de Gestión de los servicios Públicos*. Mexico.
- Peña Huaman, E. (2019). *Propuesta de acciones estratégicas institucionales para optimizar la gestión administrativa y presupuestal de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. Cajamarca.
- Peña Mancillas, V., Calzada Torres, M., Pérez Véliz, A., & Hernández Aguilar, O. (2020). *Políticas Públicas de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas*. El Colegio de Sonora.
- Piana, R., & Amosa, F. (2018). *El derecho de acceso a la información pública en la Provincia de Buenos Aires. Comentario a Legislacion*.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/66640/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/66640/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Porras, L. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59133>
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2020). *Gestión por procesos*. Lima:  
<https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros . (2011). *El ABC de la Descentralización*. Lima: Proyecto USAID/Perú ProDescentralización.
- Quispe, F. (2021). *Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71184>
- Ramírez, A., & Romo, C. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para el área de gestión documental de la Bolsa de Valores de Colombia*. Colombia.  
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2447>
- Real Academia Española. (16 de 10 de 2021). *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed.  
<https://dle.rae.es/instituci%C3%B3n>
- Reyes, J. (2019). *Participación vecinal y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Piura. [Tesis de posgrado]*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46738>.
- Rios, T. (2021). *La cadena de valor en la productividad de las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas en el contexto de la COVID-19. Gestión en el Tercer Milenio* . <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21829>
- Robbins, S. (2005). *Administración*. (8ª ed.). México: Person Educación.
- Rodríguez, J., & Gutiérrez, A. (2018). *Transformación digital a través de la notificación electrónica en la Dirección de Impuestos de Bogotá*. Colombia.  
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1483>
- Rodríguez, M. (2018). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria (Nicaragua) SIGDUNA*. Nicaragua. <http://hdl.handle.net/10334/2472>
- Rojas, M., & Jaime, L. (2019). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. 39, 11. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Ruiz Zamora, C. M. (2020). *Modelo de gestión por procesos para lograr la sostenibilidad del licenciamiento en la universidad nacional de Cajamarca en la Provincia de Cajamarca*. Cajamarca. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58490>
- Saavedra, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1510-1523.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa.

- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2).
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Velázquez Zaldívar, R. (2018). *Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore* (Vols. Tomo V, N.º 2). Asesorías y tutorías para la investigación científica en la Educación Puig-Salabarría S.C. <https://www.proquest.com/docview/2247191264/abstract/60FF0937440D47EAPQ/2>
- Sánchez, B., & Valdés, Y. (2018). Diseño de Sistemas de Información Documental. Consideraciones teóricas. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, pp. 21-29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421564002>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera Edición ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto . *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*, 70. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>.
- Schunk, D. (2012). *Teorías del aprendizaje*. Pearson.
- Secretaría de Gestión pública. (2013). *documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Lima: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – política nacional de modernización de la gestión pública*. Lima.
- SERVIR. (20 de Junio de 2020). *¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión?* [https://rpp.pe/columnistas/alonso\\_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645)
- Sesenta, L. (2020). *Modelo sistémico basados en competencias para instituciones de nivel superior*. Mexico: centro de investigación y desarrollo del estado de michoacán.
- Taylor, R. (2011). *Principios de la administración científica* (3ª ed.) . Mc Graw Hill. .
- Toro, A., & Gutiérrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 71–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Velásquez, R. (2022). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. *In Crescendo*, v. 6, n. 2., p. 77-88. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.21895/incres.2015.v6n2.07>.
- Veliz, E. (2020). *Responsabilidad social en la participación vecinal de la Municipalidad de Lima, 2018. [Tesis de posgrado]*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43135>.
- Vera, R. (2020). *Gestión municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza 2020. [Tesis de posgrado]*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49444>.
- Villasis-Keever, M., Márquez, H., & Zurita, J. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *In Revista aleergia México* .
- Wright, B., & Davis, B. (2003). Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*.
- Yarce, J. (s.f.). Liderazgo. Instituto Latinoamericano de Liderazgo. [http://files.crecimiento-personal82.webnode.com.ve/200000033-343ba35371/que\\_es\\_el\\_liderazgo.pdf](http://files.crecimiento-personal82.webnode.com.ve/200000033-343ba35371/que_es_el_liderazgo.pdf)
- Zavala, G., & Frías, P. (2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile. *Psicoperspectivas*, vol.17 ,no.3 Valparaíso, pag. 133-142. Recuperado a partir de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242018000300052&script=sci\\_arttext&tln=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242018000300052&script=sci_arttext&tln=n).
- Ziccardi, A. (1998). *Los actores de la Participación Ciudadana*. <https://controlatugobierno.com/archivos/bibliografia/ziccardiactoresparticipacion.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Sistema de Gestión Documental y la Satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	V.1.: Sistema de gestión documental				
¿Existe relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados?	Determinar la existencia de la relación entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados.	Existe relación significativa entre el Sistema de Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional De Bienes Incautados	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Capacidad de almacenamiento	Disponibilidad Tamaño máximo Consulta documental	1,2,3,4	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Digitalización	Conocimiento Técnico Resistencia al cambio Recursos asignados	5,6,7,8,9		
			Acceso a la Información	Eficiencia Interfaz Transparencia Disponibilidad	10,11,12, 13,14,15		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V.2.: Satisfacción de los usuarios internos				
1. ¿Cuál es la relación entre la Capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados? 2. ¿Cuál es la relación entre la Digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados? 3. ¿Cuál es la relación entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados?	1. Determinar la relación entre la Capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados. 2. Determinar la relación entre la digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados. 3. Determinar la relación entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados.	1. Existe la relación entre la Capacidad de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados. 2. Existe la relación entre la digitalización y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados. 3. Existe la relación entre el Acceso a la Información y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Satisfacción intrínseca	Horas extra Estrés Laboral Trabajo pendiente Imprevistos	16,17,18, 19,20,21	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Productividad	Rendimiento Laboral Tiempo de Respuesta a solicitudes Control de Calidad Nivel Tecnológico	22,23,24, 25,26,27		
Satisfacción con la participación	Solución de problemas Trabajo en Tiempo requerido Eficacia de labores	28,29,30, 31,32					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Descriptivo Correlacional  Diseño: No experimental		Población: 53  Muestra: Censo - 53	Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario	Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS			



## Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	De acuerdo, a lo señalado por Patiño et al. (2018) utilizar los sistemas informáticos en la gestión pública busca involucrar a los ciudadanos y las autoridades a fin de tener una comunicación más rápida a sus necesidades para ello es importante tener en cuenta que los sistemas deben contar con la adecuada capacidad de almacenamiento puesto que el involucra la carga y digitalización de documentos para impulsar la transparencia y acceso a la información en las entidades públicas.	Es la primera variable de estudio y sus dimensiones constituyentes son: Capacidad de almacenamiento, Digitalización, Acceso a la Información.	Capacidad de almacenamiento	Disponibilidad Tamaño máximo Consulta documental	Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Digitalización	Conocimiento Técnico Resistencia al cambio Recursos asignados	
			Acceso a la Información	Eficiencia Interfaz Transparencia Disponibilidad	
<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>	Según Dominguez et al. (2016) es la actitud en relación al ámbito laboral que tiene las siguientes dimensiones: satisfacción intrínseca; haciendo referencia a la satisfacción que tiene el empleado hacia el trabajo en sí mismo; la satisfacción con la productividad, la cual tiene relación con el rendimiento del trabajador y la satisfacción con la participación que genera la confiabilidad del trabajador con la empresa.	Es la segunda variable de estudio, constituida por las siguientes dimensiones: Satisfacción intrínseca, Productividad, Satisfacción con la participación.	Satisfacción intrínseca	Horas extra Estrés Laboral Trabajo pendiente Imprevistos	Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Productividad	Rendimiento Laboral Tiempo de Respuesta a solicitudes Control de Calidad Nivel Tecnológico	
			Satisfacción con la participación	Solución de problemas Trabajo en tiempo requerido Eficacia de labores	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para gestión por competencias

#### I. DATOS GENERALES:

Edad: .....

Sexo: M ( ) F ( )

Puesto laboral: .....

Tiempo laboral: .....

#### II. INSTRUCCIONES

El presente formulario (cuestionario) tiene por finalidad conocer en nivel de satisfacción de los usuarios internos del PRONABI referente al Sistema de Gestión Documental; por ello, se le solicita que responda las preguntas planteadas a continuación donde la escala valorativa es la siguiente:

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

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL	Capacidad de almacenamiento	Disponibilidad	Considero que el almacenamiento de adjuntos en el SGD es fluido y no presenta inconvenientes.					
		Tamaño máximo	Considero que el tamaño máximo de almacenamiento de documentos es el adecuado para el trámite documental.					
			Considero que toda la información y adjuntos que he querido guardar en el SGD, se ha logrado realizar.					
		Consulta documental	Considero que la consulta de documentos adjuntos en el SGD se muestra de manera rápida y eficaz.					
	Digitalización	Conocimiento Técnico	Siempre he ubicado las opciones necesarias para digitalizar documentos en el SGD.					
			No he requerido llamar a soporte técnico para ubicar o realizar alguna funcionalidad que no conocía.					

		Resistencia al cambio	Estoy conforme con los cambios realizados en el SGD al dejar de lado el trámite físico.						
			He logrado adaptarme completamente al uso de la firma digital.						
		Recursos asignados	Considero que las herramientas de trabajo con las que cuento son las adecuadas para una correcta digitalización.						
	Acceso a la información	Eficiencia	Considero que obtengo la información que solicito al SGD.						
		Interfaz	Considero que la interfaz del SGD muestra las opciones que busco de manera fácil.						
			Considero que el SGD muestra una interfaz amigable e intuitiva						
		Transparencia	Considero que la información obtenida en los distintos filtros de búsqueda del SGD, es la necesaria.						
		Disponibilidad	Considero que el tiempo de respuesta de búsquedas del SGD es el adecuado.						
	Considero que la antigüedad de trámites y documentos que encuentro en el SGD es el adecuado.								
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS	Satisfacción intrínseca	Horas extra	Considero que, nunca he tenido que trabajar horas extra a causa del SGD.					
Estrés Laboral			Considero que no me he impacientado a causa de demoras o fallas del SGD.						
			Considero que el SGD mejoró de manera considerable al dejar de usar el trámite físico.						
Trabajo pendiente			Considero que el SGD, sin el trámite físico, ayuda a dar trámite a gran cantidad de documentos en cola.						
			Considero que nunca he dejado pendiente para días posteriores a causa del SGD.						
Imprevistos		Considero que los problemas imprevistos que se presentan referentes al SGD se resuelven dentro de los tiempos establecidos y no me genera sobrecarga laboral.							
Productividad		Rendimiento Laboral	Considero que el SGD aporta en mi rendimiento laboral						
		Tiempo de Respuesta a solicitudes	Considero que obtenga resultados rápidos cuando solicito información en el SGD.						
			Considero que el tiempo de respuesta a solicitudes en SGD sin trámite físico, ha mejorado						
Control de Calidad		Considero que la información obtenida en los reportes del flujo de la documentación ayuda a controlar las actividades realizadas.							

		Nivel Tecnológico	Considero que el SGD alberga gran cantidad de opciones y posibilidades a nivel de trámite documentario.					
			Considero que el SGD es un sistema moderno.					
Satisfacción con la participación		Solución de problemas	Considero el SGD como una herramienta confiable para consultar información y en base a los datos obtenidos, resolver problemas.					
		Trabajo en Tiempo requerido	Considero que el SGD, sin trámite físico, ha mejorado mis tiempos de trabajo.					
			Considero que el SGD, sin trámite físico, eliminó pasos que retrasaban mis actividades.					
		Eficacia de labores	Considero que el uso de firma digital se presenta más confiable que la firma en documentos físicos.					
			Considero que el SGD, sin trámite físico, permite trabajar de manera más eficaz.					

#### Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Sujetos	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	Total
1	1	2	3	2	1	4	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	4	3	2	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	75
2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	1	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	1	5	4	4	5	116
3	2	2	1	3	1	3	1	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	5	4	4	1	4	3	2	1	4	4	2	4	3	3	3	86
4	1	2	2	2	2	5	1	1	2	2	1	3	4	1	1	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	2	5	4	2	3	2	3	75
5	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	3	5	4	2	1	2	2	2	2	2	5	3	4	3	3	71
6	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	4	4	5	2	3	1	1	1	1	2	4	4	1	3	2	62
7	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	4	1	3	1	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	71
8	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	4	5	2	2	2	1	1	2	4	4	4	4	5	3	73
9	1	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	1	5	2	1	2	1	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	77
10	1	3	1	2	3	4	3	2	1	1	3	1	4	1	1	3	4	4	2	3	1	1	3	1	3	3	5	5	5	5	4	3	86
	0.93	0.62	0.99	0.89	0.62	0.72	0.71	0.68	0.62	0.67	0.62	0.68	0.62	0.68	0.71	0.68	0.89	0.90	0.71	0.54	1.29	1.61	0.93	0.90	1.73	1.12	1.57	1.61	1.16	1.12	0.71	0.67	

K	10
VI	28.911111
VT	217.28889

SECCIÓN 1	1.111111
SECCIÓN 2	0.867
ABSOLUTO S2	0.867

Alfa	0.963
------	-------

## Anexo 5: Validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1							
	Capacidad de almacenamiento	X		X		X		Ninguna observación
2	DIMENSION 2							
	Digitalización	X		X		X		Ninguna observación
3	DIMENSION 3							
	Acceso a la Información	X		x		X		Ninguna observación

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CAPUÑAY VINCES, CRISTINA LISSETT   DNI: 73370596

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

17 DE OCTUBRE DE 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Cristina L. Capuñay Vincés**  
 Magister en Administración de Negocios MBA  
 C.Ps. P Nº 23519

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1							
	Satisfacción intrínseca	x		x		x		Ninguna observación
2	DIMENSION 2							
	Productividad	x		x		x		Ninguna observación
3	DIMENSION 3							
	Satisfacción con la participación	x		x		x		Ninguna observación

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CAPUÑAY VINCES, CRISTINA LISSETT   DNI: 73370596

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

17 DE OCTUBRE DE 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Cristina L. Capuñay Vincés**  
 Magister en Administración de Negocios MBA  
 C.Ps. P Nº 23519

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1							
	Capacidad de almacenamiento	X		X		X		
2	DIMENSION 2							
	Digitalización	X		X		X		
3	DIMENSION 3							
	Acceso a la Información	X		x		X		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ENRIQUE OMAR LOAYZA ALIAGA   DNI:40462393

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

18 DE OCTUBRE DE 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto/Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1							
	Satisfacción intrínseca	x		x		x		
2	DIMENSION 2							
	Productividad	x		x		x		
3	DIMENSION 3							
	Satisfacción con la participación	x		x		x		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ENRIQUE OMAR LOAYZA ALIAGA   DNI:40462393

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

18 DE OCTUBRE DE 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto/Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1							
	Capacidad de almacenamiento	X		X		X		
2	DIMENSION 2							
	Digitalización	X		X		X		
3	DIMENSION 3							
	Acceso a la Información	X		x		X		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MILAGROS CATHERINE CASTILLO MAYANGA        DNI:47232624

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

17 DE OCTUBRE DE 2022

-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1							
	Satisfacción intrínseca	x		x		x		
2	DIMENSION 2							
	Productividad	x		x		x		
3	DIMENSION 3							
	Satisfacción con la participación	x		x		x		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MILAGROS CATHERINE CASTILLO MAYANGA        DNI:47232624

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

17 DE OCTUBRE DE 2022

-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Anexo 6: Solicitud al Coordinador Administrativo del Programa Nacional de Bienes Incautados para la autorización de la investigación y Autorización

### POSGRADO

UNIVERSIDAD César Vallejo

Lima, 04 de octubre de 2022

SEÑOR: Enrique Omar Loayza Aliaga  
Coordinador Administrativo - PRONABI  
Ciudad.

**ASUNTO** : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Reaño Ortiz Paola
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Sistema Gestión Documental y la Satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021
- 6) Asesor : Dra. Castañeda Nuñez Eliana Soledad

Debe señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Paola Reaño Ortiz  
DNI 40167346



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 04 de octubre de 2022

**CARTA N.º 001-2022-JUS/PRONABI-CA**

Señora

**PAOLA REAÑO ORTIZ**

[Paola\\_106@hotmail.com](mailto:Paola_106@hotmail.com)

**Presente.** –

Asunto : Autorización para realizar trabajo de investigación  
Referencia : Carta N°001-PRO

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en respuesta al documento presentado con fecha 4 de octubre del presente, en el cual solicita autorización para realizar trabajo de investigación en el Programa Nacional de Bienes Incautados con título "Sistema Gestión Documental y la Satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021" para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Al respecto, se comunica que resulta procedente su solicitud presentada para los fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,



Firmado digitalmente por  
LOAYZA ALIAGA Enrique  
Cesar FRD 20121271617  
soft  
Fecha: 2022.10.04  
17:00:20 -0500'

**ENRIQUE OMAR LOAYZA ALIAGA**  
**COORDINADOR ADMINISTRATIVO**  
**PRONABI - MINJUSDH**



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	
PROGRAMA NACIONAL DE BIENES INCAUTADOS	
Cargo:	
Coordinador Administrativo	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Enrique Omar Loayza Aliaga	40462393

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Sistema Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Paola Reaño Ortiz	DNI:40167346

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 27 de marzo de 2023



Firmado digitalmente  
por LOAYZA ALIAGA  
Enrique Omar FAU  
20131371617 soft  
Fecha: 2023.03.27  
17:00:28 -05'00'

Firma: \_\_\_\_\_

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021", cuyo autor es REAÑO ORTIZ PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD <b>DNI:</b> 08104562 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 07- 01-2023 11:14:21

Código documento Trilce: TRI - 0502314