



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión documentaria y satisfacción laboral en una dirección  
territorial policial de la provincia de Lambayeque

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Castillo Pelaez Leila Ingrid ([orcid.org/0000-0003-2753-1795](https://orcid.org/0000-0003-2753-1795))

**ASESORES:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo ([orcid.org/0000-0002-2599-2558](https://orcid.org/0000-0002-2599-2558))

Dr. García Altamirano, Luis Alberto ([orcid.org/0000-0001-9822-7438](https://orcid.org/0000-0001-9822-7438))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mis pequeño hijos Christopher y Cataleya, quienes son mi mayor orgullo e impulso para seguir adelante y cumplir metas personales y profesionales, ser su guía para su futuro, además, dedico a mi familia, por el apoyo incondicional para cumplir mis nuevos retos.

**Leila Castillo**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por las bendiciones que me da y la fortaleza para afrontar nuevos retos.

A mis docentes, por la dedicación y sus enseñanzas, que me permitieron obtener mayor conocimiento, para un mejor desarrollo personal y profesional.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	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. ....	16
3.5. Procedimientos. ....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	39

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	18
Tabla 2 Relación entre la gestión documentaria y satisfacción laboral .....	19
Tabla 3 Relación entre la gestión documentaria y ambiente laboral .....	20
Tabla 4 Relación entre la gestión documentaria y los componentes administrativos	21
Tabla 5 Relación entre la gestión documentaria y capacidad de respuesta.....	22

## Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo general determinar la relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de Policía de la provincia Lambayeque; para ello se aplicó un estudio básico, de enfoque cuantitativo, y diseño no experimental-correlacional. Se trabajó con un total de 70 personas que laboran en la entidad de estudio, utilizando un muestreo no probabilístico. Para la recolección de los datos se usó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo como conclusión general que hay una asociación positiva y directa entre las variables gestión documentaria y satisfacción laboral, todo ello bajo la prueba de correlación de Spearman ( $r=0.982$ ), infiriendo que mientras no haya una implementación correcta de este sistema, se verá afectada la satisfacción de los servidores en la entidad correspondiente, de la misma forma se estableció que hay una relación positiva y directa entre la variable gestión documentaria y la dimensión ambiente laboral, ( $r=0.586$ ), existe una asociación positiva y directa entre la variable gestión documentaria y los componentes administrativos ( $r=0.695$ ) y que hay un grado de asociación directo, alto y significativo entre la variable gestión documentaria y la dimensión capacidad de respuesta ( $r=0,845$ ), calificándose como significativa respectivamente.

**Palabras clave:** gestión documentaria, satisfacción laboral, ambiente laboral, componente administrativa, capacidad de respuesta.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between document management and job satisfaction in a Territorial Police Directorate in the province of Lambayeque; for this purpose, a basic study was carried out with a quantitative approach and a non-experimental-correlational design. We worked with a total of 70 people working in the study entity, using a non-probabilistic sampling. For data collection, the survey was used as a collection technique and the questionnaire as an instrument. The general conclusion was that there is a positive and direct association between the variables document management and job satisfaction, all this under the Spearman correlation test ( $r=0.982$ ), inferring that as long as there is no correct implementation of this system, the satisfaction of the employees in the corresponding entity will be affected. 586), there is a positive and direct association between the document management variable and the administrative components ( $r=0.695$ ) and that there is a direct, high and significant degree of association between the document management variable and the responsiveness dimension ( $r=0.845$ ), qualifying as significant respectively.

**Keywords:** document management, job satisfaction, work environment, administrative component, responsiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión de documentos ha sido calificada como uno de los procesos más significativos en la modernización y capacidad de respuesta por parte de una entidad, más aún si es del sector público, puesto que tramitar, desechar e incluso digitalizar documentaciones ha conllevado a una administración a ser eficiente en todo aspecto, no obstante, a través de la coyuntura de la COVID-19, distintas organizaciones estatales no han estado preparadas para afrontar grandes retos, por lo que vienen siendo calificadas como burocráticas, con falta de respuesta y con inconformidad por parte de los mismos recursos humanos (Archivo General de la Nación, 2021).

Según Gutiérrez & Uchuari (2020) refieren que en el contexto ecuatoriano son distintas organizaciones del nivel subnacional que padecen de un sistema de gestión documental adecuado han mostrado cierta insatisfacción a nivel interno, los que laboran refieren que son distintos materiales de papeles que se desechan en las áreas administrativas, algunos son innecesarios e inclusive llegan a extraviarse por la incomodidad y espacios de las áreas donde laboran, infiriendo que su trabajo se ve limitado en gran medida respectivamente.

Por otra parte, según Hidalgo & Cortés (2021) determinan que las organizaciones gubernamentales de Colombia pasan una crisis respecto a la implementación de las TICS en el aspecto de los archivos documentarios, ya que son distintos factores que limitan la modernización de las áreas administrativas, además se ha denotado ciertas insatisfacciones del personal que realizan gestión pública, puesto que al requerir información muchas veces los documentos no se encuentran en orden, de la misma forma su masificación crea un ambiente laboral tenso, por lo que la productividad de los mismos se ha visto afectada en gran parte.

En el contexto peruano, la realidad de la descripción del problema detallado en líneas anteriores, se ha visto reflejado en las entidades del sector estatal, ya que en referencia a Chang (2020) la gran demanda de solución de servicios por medios digitales por parte de los ciudadanos ha crecido significativamente, no obstante los administrativos en reiteradas oportunidades no cuentan con la capacitación para



optimizar su respuesta, afectando su labor administrativa y de atención correspondientemente.

La misma idea la comparte Romero (2019) quien refiere que en las entidades estatales la gestión documentaria no ha llegado a implementarse adecuadamente, ya que las partes directivas no han tomado las decisiones correctas ni mucho menos cuentan con los recursos logísticos como humanos para lograr tal propósito, por lo que ha traído múltiples problemas a nivel organizacional, entre ellos una calificación negativa por parte de los usuarios, burocracia excesiva y una administración atrasada o tradicional.

En el aspecto local, en una Dirección Territorial de policía de la provincia de Lambayeque, el sistema de gestión documentaria no se ha implementado de forma correcta, por lo que ha conllevado a que distintos administradores no cumplan con sus funciones eficientemente, puesto que la manera en cómo se ordena, archivan, recepciona y desechan los documentos perjudican en gran dimensión en sus labores, causando incomodidad, emociones negativas y bajo desempeño que inciden en la no consecución de metas y objetivos organizacionales, así como la modernización de la gestión administrativa relacionada a la gestión de archivos respectivamente.

En ese sentido, según lo descrito en la problemática local, la investigadora se formulará la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque? y como preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque? ¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque? Y ¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque?

La presente indagación se justifica desde el aspecto teórico por el uso de recursos bibliográficos que se emplearon para la descripción de las variables de estudio, de la misma forma desde la parte metodológica se fundamenta por la utilidad de instrumentos y técnicas para el desarrollo de los objetivos, por último, desde el

aspecto social, los resultados servirán de base informativa para mejorar la gestión administrativa por parte de las autoridades implicadas.

En referencia a los objetivos, se planteará como general: Determinar la relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque; y como objetivos específicos: establecer la relación entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque, Establecer la relación entre la gestión documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque y establecer la relación entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque.

Se desarrollará como hipótesis general: existe relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque y como hipótesis nula: no existe relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque. De la misma forma, se planteó como hipótesis específicas: H.E.1: Existe relación entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque. H.E.2: Existe relación entre la gestión documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque y H.E.3.: Existe relación entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes de la investigación, se han escogido ciertos trabajos previos relacionados a la variable de estudio, los cuales se califican entre internacionales como nacionales.

A nivel internacional, se escogió el análisis de Adriazola (2018) quien tuvo como propósito principal en su estudio establecer el nexo entre la gestión documentaria y el proceso de transparencia en entidades gubernamentales del sector educación de Chile. En referencia al aspecto metodológico, se generó un tipo de indagación correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño empírico y de corte longitudinal. En base a las técnicas e instrumentos, se usó la encuesta y el cuestionario respectivamente. Se tuvo como muestra a un total de 39 colaboradores que ejercen labores de aspecto documental. Se halló como resultados importantes que hay un nexo entre las variables estudiadas, detallándose como positivas y significativas.

De la misma forma, se estudió la indagación de Koptyakova et al. (2019) quien tuvo como objetivo prioritario determinar la incidencia de la gestión documental en el aspecto digital con la eficiencia laboral en una entidad del sector público de Estados Unidos. En base a la metodología empleada, se usó un tipo de indagación explicativa, de enfoque cuantitativo, diseño holístico y de aspecto transversal. Se tuvo como resultados importantes que mientras exista un empleo adecuado de la gestión documental, la eficiencia de los colaboradores incrementará significativamente, puesto que se asocia con buenos sistemas tecnológicos, modernización y motivación hacia la consecución de metas.

Consecuentemente, Cerrillo & Casadesús (2018) tuvieron como objetivo principal en su análisis científico, determinar el impacto de la gestión documental en el nivel de transparencia de la administración pública en una entidad local de Barcelona. En referencia a la metodología de la indagación, se empleó un tipo de indagación descriptiva-explicativa, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. De la misma forma, se trabajó con una muestra total de 42 colaboradores respectivamente. Se tuvo como hallazgos resaltantes que la gestión documentaria impacta de manera positiva

en la gestión administrativa, detallándose como positiva y significativa. De la misma forma mejora el nivel de transparencia pública y el acceso a la información.

Así también se analizó la investigación de Cáredas et al. (2018) quien tuvo como prioridad principal en su estudio analizar el grado de implementación de la gestión documental en una entidad del sector educativo del nivel superior en Guayaquil, Ecuador. En base al desarrollo metodológico, se utilizó un tipo de indagación descriptiva, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Se recopiló los datos bajo la aplicación de unos instrumentos de investigación resuelto por 1034 estudiantes. Se obtuvo como conclusión principal que el nivel de desarrollo de la gestión documentaria ha sido de nivel bajo, de la misma forma, debe elaborarse planes para su propia implantación y por ende incidir en la mejora de los procesos documentales.

Por último, en Ecuador, Chillagana (2019) tuvo como fin principal en su análisis, hallar el nexo entre la gestión documentaria y el desarrollo administrativo en una organización del sector estatal de Loja, específicamente en el área de archivos. Para el desarrollo de lo descrito, se generó un tipo de investigación correlacional, de nivel básico y de diseño no experimental. Para adquirir datos, se empleó el cuestionario como medio de recopilación de información, quien fue aplicado a un total de 50 colaboradores. Se determinó como hallazgo principal que se evidencia un nexo entre las variables estudiadas, por lo que, a un buen desarrollo de este sistema, se mejoraría el proceso laboral de los administrativos.

En el ámbito nacional, se analizó el trabajo científico de Iglesias (2019) quien tuvo como principal objetivo hallar el nivel de implementación de la gestión documental en las entidades públicas limeñas. En base al desarrollo metodológico, se usó un diseño no experimental-correlacional, de corte transaccional y enfoque cuantitativo. Se recopiló los datos por medio del uso del cuestionario, quien fue respondido por un total de 23 colaboradores. Se tuvo como principal hallazgo que hay un 37% de encuestados que manifiestan que el nivel de implementación del sistema de gestión documentaria es regular, y más del 50% la califica como mala.

Por otro lado, Calle (2021) tuvo como principal motivación en su estudio determinar la asociación entre la gestión documentaria y la satisfacción del beneficiario en una entidad gubernamental subnacional de Ayabaca. En referencia a la

metodología empleada, se utilizó un diseño no experimental-correlacional, de corte transaccional, enfoque cuantitativo y de nivel básico. Se obtuvo los datos de estudio por medio cuestionario como instrumento de investigación, quien fue aplicado a un total de 53 administrativos. Se tuvo como principal conclusión que hay un nexo entre las variables analizadas, todo ello bajo los resultados del coeficiente de Pearson ( $r=0.649$ ), así como hay una asociación entre las dimensiones ambiente laboral ( $r=0.446$ ), componentes físicos y administrativos ( $r=0.692$ ) y la capacidad de respuesta ( $r=0.338$ ) con el sistema de gestión documental.

Así mismo, Ramírez (2021) tuvo como fin principal en su estudio establecer el nexo entre la gestión documentaria y la satisfacción del administrado en una entidad de COFOPRI de Ancash. En base a la metodología utilizada, se usó un diseño no experimental-correlacional, de corte transaccional y de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un total de 100 administrados. Se determinó que hay una relación entre las variables estudiadas, todo ello bajo los hallazgos del coeficiente de correlación Pearson ( $r=0.698$ ), de la misma forma hay una asociación entre las dimensiones capacidad de respuesta ( $r=0.634$ ) con el sistema de gestión documental respectivamente.

Consecuentemente, Herreras (2021) tuvo como finalidad prioritaria en su análisis determinar la asociación entre la gestión documentaria y la satisfacción del usuario en una entidad municipal de Huamanga. En referencia a la metodología empleada, se usó un diseño no experimental-correlacional, de corte transaccional y de enfoque cuantitativo. Se aplicó cuestionarios como instrumentos de investigación, quienes fueron respondidos por un total de 100 usuarios. Se determinó que hay una relación entre las variables estudiadas, todo ello bajo los hallazgos del coeficiente de correlación Spearman ( $r=0.619$ ), así mismo existe un nexo entre las dimensiones calidad de servicio, capacidad de respuesta y ambiente laboral con la variable gestión documentaria.

En coherencia a la base teórica de la primera variable de estudio, la gestión documental, se da inicio por medio de la norma ISO 15489, quien, en el contexto peruano, es generada en su totalidad por las entidades del sector público, considerándola como un proceso tecnológico archivístico que mejora

significativamente el control, ordenamiento y utilidad de los documentos que se generan en un área administrativa.

En ese sentido, la variable descrita se fundamenta según la teoría de Mujica et al. (2015) quien refiere que la gestión documental es un proceso que consiste en la distribución, compartición y gestión de los documentos de una entidad bajo un formato digital, generando eficiencias en mejora de la información, procedimientos administrativos e incluso en lo temporal, espacio y costo, por lo que facilita exclusivamente la parte archivística y de producción de un área específica. Del mismo modo, López (2019) refiere que la gestión documental es todo conjunto de procesos y herramientas estratégicas para poder mejorar la tramitación y gestión de la información en una organización específica, puesto que reconoce un conjunto de errores que puedan suscitar o verificar de manera eficiente algunos requerimientos de calidad en la parte del archivo documentario.

Por otro lado, Iglesias (2019) indica que la gestión documental es significativa dentro de las entidades del sector público, puesto que genera la correcta recepción, acopio o redención de documentos en diversas fases acorde a su complejidad respectiva. También García (2016) indica que la gestión documental en una entidad permite que se recupere cualquier tipo de información sobre la gestión de un documento, incluso puede modificarla antes de archivarla, trayendo beneficios en la parte logística y de temporalidad.

Usando la parte crítica y teórica de los autores en referencia, Pérez y Cisneros (2022) indica que es de necesidad el análisis de la presente variable de estudio, puesto que a partir de su entendimiento e implementación, se puede lograr grandes cambios organizacionales, como el mejoramiento de espacios o ahorro de ambientes, muy aparte de tener en cuenta la utilidad y guardado de los mismos, además de colaborar con la parte ambiental y asumir el grado de importancia que deben tener los documentos que se reciben, emiten o archivan respectivamente.

En ese orden de ideas, Bazán (2021) refiere que, gracias a la tecnología, son diversos sistemas que ayudan a modernizar la gestión administrativa de una organización. Ante lo descrito, es de necesidad la implementación de las mismas, en ese aspecto, la gestión documental debe generarse en cuanto a su utilidad y

rentabilidad, puesto que incide en la mejora institucional y la satisfacción plena de un usuario (Blas et al., 2022).

La consolidación de este sistema en la administración pública permite que la organización reconozca sus falencias en el campo documental, puesto que se ha evidenciado limitaciones, entre las cuales destacan la falta de información, búsqueda del documento, restitución y restauración documental y el retraso hacia la capacidad de respuesta. Así mismo, como todo proceso es sistemático, también al implementarse este medio tecnológico, debe estar asociado a los objetivos y metas que se plantea la organización a alcanzar, ya que se debe en primer momento planificar, organizar, controlar y evaluar el llamado ciclo de vida de un documento, garantizando la fluidez, alcance, correcto desarrollo, además de la disposición inmediata, de una información eficiente, oportuna y garante en términos de transparencia en el plano administrativo estatal (Ahmad et al. 2021).

En ese sentido, las dimensiones que se desprenden de la variable descrita, se fundamentan según la descripción teórica de Mujica et al. (2015) quienes son las siguientes: organización, descripción, selección y conservación de documentos.

En referencia a la primera dimensión, la organización de documentos, se determina como aquellos actos administrativos que realiza una entidad orientados a clasificar, ordenar y signar la documentación de cada entidad, en ese sentido, se hace termino a la subdivisión de documentación acorde a las entidades que las emiten, así mismo es asociar los documentos según sus particularidades y por último, el tema de signar, es la codificación que dichas documentaciones para ser reconocidos, por lo que se pueden distinguir mediante números o letras respectivamente. En ese sentido, toda documentación que se recepciona en una organización es clasificado, con el objetivo de derivarlo acorde a lo que consigna en lo que contiene, consecuentemente se identifica por códigos para que su tramitación sea eficiente y eficaz (Domínguez, 2021).

Seguidamente, en base a la segunda dimensión, la descripción de documentos, se establece como aquella función de la parte archivística, donde un área administrativa se encarga de la verificación, análisis y detalle de las particularidades,

internas como externas, de la documentación recepcionada, con la finalidad de avalar el trámite correspondiente que se solicita en dicha entidad (Ruiz, 2019).

En lo concerniente a la tercera dimensión, la selección de documentos, se establece como aquellos actos donde un área o el encargado del archivo documentario de la organización, reconoce, clasifica y estudia, el contenido de documentos que se han emitido, para luego compartirla en una base específica de control de la documentación (Ruiz, 2019).

Finalmente, en referencia a la cuarta dimensión, la conservación de documentos, se determina como el almacenamiento propio de la documentación para su propia preservación y mantención en la entidad, además bajo esta dimensión se asegura la autenticidad de dicho documento, así como el acceso o disponibilidad para un trámite respectivo o confidencialidad en un tema allegado a un delito (Almarza, 2017).

En base a la descripción de la segunda variable de estudio, satisfacción laboral, se tomó como referencia a la base teórica de Ramírez (2021) quien la determina como uno de los componentes significativos de la administración, puesto que mide la comodidad o percepción de los recursos humanos acorde a las funciones que realiza, por lo que puede evaluarse de manera positiva o negativa.

Según Ayas & Yanartas (2020) citando a Fitzpatrick (1991) conceptualizan como aquel aspecto emocional que proviene por parte de un empleado, por las funciones administrativas que realiza diariamente, así mismo puede entenderse como aquella valoración de manera conjunta, es decir por lo organizacional, sobre un bien o servicio que se ejecuta de manera colectiva.

Mencionan Ilmudeen & Bao (2018) citando a Fisher (1992) refieren que la satisfacción laboral se asocia directamente como el ambiente laboral que convive el empleado, así mismo el nivel de afectación por las decisiones que se toman por los directivos, o aquella percepción que tienen los recursos humanos por el nivel de valoración que se le da.

En ese orden de ideas Choquehuanca (2017) conceptualiza a la satisfacción laboral como un conjunto de actos o conductas que están en coherencia con el contexto o ambiente de trabajo donde un trabajador ofrece sus labores, es decir, el propio empleado evalúa la valoración del trabajo que genera diariamente, así mismo



los medios que le dan para que se desarrolle sus actividades y las actitudes de los jefes superiores, la cual pueden ser de característica positiva o negativa.

Finalmente, acorde a la conceptualización de la variable en estudio, Rey (2020) definió a la satisfacción laboral como una actitud intrapersonal del empleado público, esto es, la evaluación de su conducta respecto a las funciones laborales que realiza, evidenciando su comodidad, forma de pensar y los problemas que se suscita entorno a las tareas que se le encomienda respectivamente.

Según Torres (2017) manifiesta que la satisfacción laboral puede analizarse según dos teorías, la cual se hace referencia a las creencias y valores, por lo que el empleado público debe regirse a seguir una filosofía implantada por la organización, sin importar si va en contra de sus valores personales que tiene como profesional.

Por otro lado, la segunda teoría está relacionada al compromiso laboral, quien debe manifestarse con el accionar del empleado para cumplir con las funciones encomendadas acorde a su puesto (Torres, 2017). La presente teoría, aparte de analizar el desarrollo de las funciones, se estudia también las expectativas de los recursos humanos, es decir, evaluar su percepción cuando genera actividades que no son suyas o, por el contrario, recibe menos de lo esperado por lo que genera en la institución.

Según Khair et al. (2019) refieren que las teorías antes descritas ayudan significativamente a evaluar el grado de ánimo del empleado frente a los servicios que ofrece en una institución, así como sus perspectivas, en ese sentido, puede entenderse la justificación del rendimiento que se realiza, el grado de respuesta que se ofrece y el valor que recibe de manera institucional.

Coincidiendo con lo descrito anteriormente, Cobeñas (2020) refiere que la satisfacción del administrador está ligada con una percepción netamente mental, esto se refleja en la comodidad o placer respecto a un servicio que está ofertando, en ese sentido, puede satisfacer sus perspectivas, puesto que su accionar bien puede calificarse como positivas o negativas respectivamente.

Consecuentemente el mismo autor, refiere que las entidades que generen servicios al ciudadano deben tener en cuenta la expectativa o pensamiento propio de los recursos humanos que laboran en su organización, puesto que a partir de sus

funciones y la comodidad que se le ofrece, pueden garantizar el cumplimiento de sus labores bajo enfoques o aspectos de eficiencia, eficacia y productividad respectivamente.

En referencia a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se cita a la base teórica de Prajogo et al. (2018) citando a Parampreet (2011) quienes determinan que son las siguientes: ambiente laboral, los componentes administrativos y la capacidad de respuesta respectivamente.

En base a la primera dimensión, el ambiente laboral, se debe entender como aquel espacio donde se perciben cualidades o propiedades de la misma organización como de los recursos humanos que laboran respectivamente, así mismo es el lugar donde se evidencian comportamientos o actitudes de los administrativos referente a las metas u objetivos institucionales. De la misma manera, Dongo (2017) indica que el ambiente laboral es el conjunto de factores, de manera física como psicológica, que se asocia a la conducta y rendimiento laboral de un equipo de trabajo, los cuales son influyentes en el logro de objetivos organizacionales. Por último, Bazán (2021) indica que el ambiente laboral es el lugar donde un conjunto de recursos humanos percibe lo que ocurre en una determinada entidad, así mismo es aquel espacio donde se comparten particularidades personales de los individuos que la componen, así como la evaluación de resultados que se obtiene.

En referencia a la segunda dimensión, los componentes administrativos se deben entender como aquellos medios que se emplea dentro de la administración pública para generar actividades de manera eficiente y eficaz. En referencia a esta actividad, los componentes administrativos están relacionados también con aquellos recursos logísticos y acciones humanas que logran objetivos trazados de manera institucional, además inciden de manera directa en la planeación, organización, ejecución y evaluación de los servicios que se ofrece (Vavra, 2022).

Finalmente, se describe la tercera dimensión capacidad de respuesta, quien se referencia como aquella habilidad que muestra un individuo u organización para evaluar su desempeño laboral, es decir, lo que se refiere a que tan rápido y eficiente es la atención de una labor encomendada o de alguna solicitud por parte de un usuario. De la misma forma, Rahul & Kumar (2020) quienes la referencian como aquella aptitud

o habilidad que muestran los recursos humanos que conforman una organización para resolver una necesidad, evaluando su rapidez, eficiencia y solución de una carencia que muestra un usuario o la misma entidad correspondiente

En este apartado, se conceptualizarán los siguientes términos relacionados a las variables de estudio:

En referencia a la clasificación de documentos, según Mamani (2018) refiere que son acciones que están asociada a la agrupación de documentos de forma jerárquica, funcional y organizacional.

Seguidamente la observación documental, se conceptualiza como aquellas capacidades de la persona para ordenar de manera adecuada los documentos, textos u otro tipo de documentos en una determinada oficina (Mercado, 2018).

En relación a la guía de consulta documental, son aquellas técnicas que emplean los administrativos para ubicar un determinado documento en el archivo correspondiente (Nahabetían, 2018)

En base a la conservación de documentos, son aquellas actividades que realiza el administrativo para evitar el deterioro, destrucción o pérdida de documentos en una determinada institución (Rodríguez, 2017).

Respecto al ambiente de trabajo, son aquellos factores o componentes que inciden en el bienestar tanto físico como psíquico de un servidor (Rodríguez et al., 2018).

La Calidad de ambiente laboral, son aquellos componentes asociados al desempeño laboral, entre los cuales destaca el compañerismo, bienestar u otro tipo de característica laboral (Rokhayati et al., 2019).

Finalmente, los componentes físicos laborales, son aquellos componentes que se materializan en recursos logísticos que intervienen en la función administrativa de un usuario (Soria & Díaz, 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### 3.1.1. Tipo de investigación

En referencia al tipo de investigación, fue básico, ya que la indagadora solamente amplió la información bibliográfica de la variable de estudio, sin la necesidad de proponer alguna solución que cambie la realidad problemática (Hernández & Duarte 2018).

Respecto al enfoque que se empleó en la investigación fue cuantitativo, ya que los resultados se presentaron de manera numérica, todo ello en base al desarrollo de los objetivos de la investigación, quienes reflejaron hallazgos de manera numérica y porcentual (Del Cid & Méndez, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De la misma forma, se empleó un diseño no experimental, puesto que las variables de estudio no se modificaron ni manipularon a lo largo de la investigación (Hernández, 2014). Consecuentemente fue correlacional, ya que se tuvo como finalidad establecer la asociación entre las variables de estudio analizadas por la autora (Valderrama, 2015).

En último lugar, se procesó un estudio de corte trasversal, puesto que la recopilación de datos se realizó en un momento planificado por la investigadora (Bernal, 2016).

#### **3.2. Variables y Operacionalización.**

En referencia a Zorrilla (2018) indica que las variables de estudio son aquellos elementos que pueden variar según la utilidad que le dé un investigador. En ese sentido, (Sánchez & García, 2017) indica que para medirlas se necesita de su operacionalización, la cual la subdivide en dimensiones e indicadores.

## Gestión documental

### Definición conceptual

Mujica et al. (2015) refiere que la gestión documental es un proceso que consiste en la distribución, compartición y gestión de los documentos de una entidad bajo un formato digital, generando eficiencias en mejora de la información, procedimientos administrativos e incluso en lo temporal, espacio y costo, por lo que facilita exclusivamente la parte archivística y de producción de un área específica.

### Definición operacional

Respecto a la conceptualización operacional, la variable se subdividió en (3) dimensiones, las cuales son organización, descripción, selección y conservación de documentos, las cuales se midieron mediante la escala de Likert.

### Indicadores

Respecto a la dimensión organización de documentos, se tiene como indicadores la clasificación, observación y guías de consulta; en base a la dimensión selección de documentos, se tiene como indicadores a la derivación entre áreas, derivación especial de documentos, evaluación y respuesta; finalmente en base a la dimensión conservación de documentos se tiene como indicadores la conservación y precaución.

### **Escala de medición**

La escala para analizar los instrumentos es ordinal.

## **Satisfacción laboral**

### Definición conceptual

Ramírez (2021) la define como uno de los componentes significativos de la administración, puesto que mide la comodidad o percepción de los recursos humanos acorde a las funciones que realiza, por lo que puede evaluarse de manera positiva o negativa.

### Definición operacional

En referencia a la conceptualización operacional, la variable se subdividió en tres dimensiones, las cuales son ambiente laboral, los componentes administrativos y la capacidad de respuesta respectivamente, las cuales se midieron mediante la escala de Likert.

### Indicadores

En base a la dimensión ambiente laboral, se tiene como indicadores la percepción y ambiente de trabajo; en base a la dimensión componentes administrativos, se tiene como indicadores el funcionamiento, conformidad, calidad de ambiente y componentes físicos; finalmente en base a la dimensión capacidad de respuesta, se tiene como indicadores la empatía, nivel de respuesta y conformidad.

### Escala de medición

La escala para analizar los instrumentos es ordinal.

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

### 3.3.1. Población

La población según Martínez (2017) es el conjunto de seres que comparten ciertas características en común. En ese sentido, en el presente estudio, la población estuvo compuesta por todos los colaboradores que trabajan en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque, la cual hace un total de 70 sujetos.

Criterios de inclusión: En los criterios de inclusión se trabajó con todos los colaboradores que desarrollan funciones administrativas en la entidad de estudio.

Criterios de exclusión: En los criterios de exclusión, no se trabajó con los sujetos que desarrollen gestión administrativa, de la misma manera aquellos que niegan involucrarse en la investigación.

### 3.3.2. Muestra

La muestra según Martínez (2017) es todo grupo pequeño que proviene de la población total, siendo seleccionada según el criterio del investigador. En ese aspecto, al tratarse de una población finita, se trabajó con la misma cantidad

de la población, es decir, los 70 sujetos que ejercen labores en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque.

### 3.3.3. Muestreo

En referencia al muestreo, la investigadora empleó el no probabilístico, ya que la muestra fue seleccionada a criterio de la investigadora.

Unidad de análisis: Fue el colaborador que generan gestión administrativa en la entidad.

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

Según Hernández (2014) la encuesta es toda técnica de investigación que sirve como fuente de recolección de datos, lo cual incita al investigador a estudiar la percepción propia de un participante que integra o forma parte de un estudio científico.

Ante lo descrito, la investigadora empleó la encuesta como técnica de investigación, ya que tuvo como finalidad recoger la información emitida por un encuestado (Martínez, 2017).

Según Hernández (2014) el cuestionario es un conjunto de preguntas que sirven para medir, por medio de indicadores, a la dimensión de una variable de estudio, lo cual se caracteriza por ser preguntas abiertas o cerradas, o acorde al criterio del investigador.

De la misma forma, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual estuvo estructurado bajo la caracterización de la escala de Likert.

## 3.5. Procedimientos.

En referencia a los procedimientos, la investigadora en un primer momento validó los instrumentos de la investigación según el criterio de los especialistas en el tema, de la misma forma procedió a presentar la solicitud de permiso en la entidad de estudio, consecuentemente aplicó una prueba piloto, la cual fue procesada mediante el programa estadístico, específicamente por medio del alfa de Cronbach, finalmente se procesaron los datos y se interpretaron respectivamente (Bernal, 2017).

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

Según Bernal (2016) los métodos de análisis son ciertos procesamientos que se procesan respondiendo al diseño y realización de los objetivos de la investigación, obteniendo resultados confiables respectivamente.

Para el análisis de los datos, la investigadora empleó el uso de programas ofimáticos como estadísticos para el procesamiento mismo. En ese sentido, los datos recopilados se procesaron en una base o data que se ubicaron en el programa Excel, consecuentemente la data se analizó en el programa SPSS versión 25, donde se obtuvieron tabulaciones, gráficos e interpretación de datos. Es significativo resaltar que el procesamiento de los datos también se generó mediante la estadística inferencial, ya que se tuvo como fin emplear medios paramétricos para hallar la prueba con la que se trabajó los resultados de la investigación, además de medir la correlación propia de los objetivos que se planteó al principio del presente estudio científico.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto a los aspectos éticos, se desarrolló en primer lugar la confidencialidad de la muestra de estudio que emitió una opinión al ser encuestado, de la misma forma el empleo de los datos fue asumidos en responsabilidad propia y se emplearon para uso exclusivo académico, por último, se citó correctamente a las referencias empleadas. Por otro lado, el estudio correspondiente se aplicó en base a lo relacionado al Código de ética, reflejado en la resolución RCU N.º 0340-2021-UCV (Salinas, 2018).



#### IV. RESULTADOS

En el presente acápite se presentó los hallazgos obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios, los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable gestión documentaria	,251	70	,002
Variable satisfacción laboral	,128	70	,035
Dimensión ambiente laboral	,250	70	,000
Dimensión componentes administrativos	,106	70	,000
Dimensión capacidad de respuesta	,224	70	,021

*Nota:* H1: Existe una distribución normal de los datos. ( $>0.005$ ); H0: No existe una distribución normal de los datos. ( $<0.005$ )

Se puede determinar en la tabla número 1, que las variables gestión documentaria no sigue una distribución normal de los datos, por el contrario, la variable satisfacción laboral si la genera. En relación a las dimensiones ambiente laboral y componentes administrativos no siguen una distribución normal de los datos, en contraste la dimensión capacidad de respuesta si la realiza. Ante lo descrito y encontrándose en una situación de distribuciones no normales tanto de las variables como de las dimensiones, se trabajará con la prueba de correlación de Spearman.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de Policía de la provincia Lambayeque.

**Tabla 2**

*Relación entre la gestión documentaria y satisfacción laboral*

			Gestión documentaria	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	0,982*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,982*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

*Nota:* \*. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la tabulación número 2, se puede determinar que hay alto grado de asociación entre la variable gestión documentaria con la satisfacción laboral, todo ello a producto de los resultados de la prueba de correlación de Spearman ( $r=0.982$ ), calificándose como muy alta, directa y significativa respectivamente.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de Policía de la provincia Lambayeque.

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión documentaria y ambiente laboral*

			Gestión documentaria	Ambiente laboral
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	0,586*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	ambiente laboral	Coefficiente de correlación	0,586*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la tabla número 3, se puede inferir que existe un nexo entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en la entidad, todo ello bajo los hallazgos de la prueba de asociación de Spearman, obteniendo un resultado de ( $r=0,586$ ) estableciendo que mientras no se ejecute de manera correcta la gestión documentaria, el ambiente laboral también será afectado respectivamente.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la gestión documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque

**Tabla 4**

*Relación entre la gestión documentaria y los componentes administrativos*

			Gestión documentaria	Componentes administrativos
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	0,695*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Componentes administrativos	Coefficiente de correlación	0,695*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la tabla número 4, se puede establecer que existe un grado de relación directa entre la gestión documentaria y los componentes administrativos, todo ello bajo resultados de la prueba de asociación de Spearman, obteniendo un resultado de (r=0,695) infiriendo que mientras n se implemente estos elementos en la administración, la gestión documentaria no se implementará de forma eficiente.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión documentaria y capacidad de respuesta*

			Gestión documentaria	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	0,845*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,845*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la tabla número 5, se puede determinar que existe un grado de asociación directa y significativa entre la gestión documentaria y la capacidad de respuestas, todo ello bajo la prueba de correlación de Spearman, obteniendo un resultado de ( $r=0,845$ ) calificándose que mientras exista un mal desarrollo de la gestión documentaria, la capacidad de respuesta del colaborador será limitada.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, la investigadora tuvo como objetivo principal establecer si existe una asociación o relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque, para ello se generaron también tres objetivos específicos donde todo se desarrolló en base a la estadística inferenciales, por lo que se obtuvieron hallazgos que se van a comparar con los trabajos previos y fundamentaciones teóricas plasmadas en el trabajo científico.

En referencia al primer objetivo específico, establecer la relación entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque, se obtuvieron como resultados significativos que existe un grado de asociación entre la variable y la dimensión antes referida, todo ello fue resultado de la prueba estadística inferencial de Spearman, plasmada en un resultado de ( $r=0.586$ ), calificándose como moderada respectivamente. Ante lo descrito, se puede inferir que mientras no se implemente eficientemente los aspectos tecnológicos para procesar todo tipo de documentación en la entidad, el ambiente laboral reflejará una percepción regular por parte de los administrativos e incluso puede surgir cierta incomodidad entre diversas áreas que gestionan todo tipo de documentos, puesto que hay diferentes instancias donde se necesita la implementación de las tecnologías de la información para procesar de manera ágil y transparente la información que se va a difundir tanto de manera interna como externa correspondientemente. Consecuentemente, según esta base teórica, contar con un buen ambiente laboral promueve la cooperación, el trabajo en equipo de forma saludable e incluso generaría una competencia laboral sana, el cual siempre apuntaría a un mismo objetivo o propósito, induciendo en la mejora de los planes o conjunto de metas que tiene una entidad respectivamente, más aún en la implantación de un nuevo sistema como es la intervención de las TICS en el plano administrativo, el cual requiere de mucha empatía entre los mismos colaboradores.

Estos hallazgos tienen una relación directa con el análisis científico de Calle (2021) quien tuvo como uno de sus principales propósitos hallar el nivel de asociación

entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una entidad municipal, teniendo como resultados significativos que si existe tan nexo bajo la prueba de relación de Pearson ( $r=0.446$ ), calificándose como positiva y moderada. Ante ello, en dicha entidad se determinó que el ambiente laboral de dicha organización se percibía como tenso y en algunas ocasiones con falta de apatía entre el mismo personal con el usuario, todo ello a producto del no manejo de las TICS y poca comprensión de los administrativos para solventar alguna duda sobre un proceso administrativo documental gestionado de manera virtual. De la misma manera se tiene una asociación con el análisis de Herreras (2021) quien analizó el nexo entre la gestión documentaria y la satisfacción del usuario en una entidad municipal de Huamanga referenciando entre sus principales resultados que hay una coherencia entre la dimensión ambiente laboral con la variable gestión documentaria, infiriendo que mientras no se apliquen las TICS en los procesos documentales, existirá un ambiente y percepción negativa por parte de los empleados, ya que percibirán que sus acciones no se generan de manera efectiva por las limitaciones tecnológicas respectivamente.

Dichos resultados de fundamentan según la base teórica de Ramírez (2021) quien determina que es significativo comprender la satisfacción propia de los empleados, sobre todo en el lugar donde gestionan sus labores administrativas, puesto que a través de ello se puede encontrar factores limitantes de su buen desempeño, además también se puede evidenciar ciertos actos o comportamiento que tienen los mismos colaboradores para lograr las metas institucionales, ya que el contexto donde se generan ciertas actividades se asocian tanto con el pensamiento y conducta propia del trabajo. Finalmente, se puede inferir que el ambiente laboral es importante analizarlo desde un plano administrativo, ya que es el espacio donde se comparten particularidades personales de los individuos que la componen, así como la evaluación de resultados que se obtiene, por lo que es propicio contar con ciertos aspectos logísticos, aún mas de los que se requieren de manera urgente, para llegar a instaurar ciertos elementos de la modernización del estado.

En referencia al segundo objetivo específico, establecer la relación entre la gestión documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque, se tuvo como resultados significativos que

existe una asociación entre la variable y la dimensión antes descrita, todo ello fue a producto de la aplicación de la prueba estadística de Spearman ( $r=0.695$ ), calificándose como directa, positiva y alta. Ante lo descrito se puede establecer que mientras no haya los recursos necesarios referente a temas de logística, así como una preparación óptima del personal, la implementación documentaria en la entidad de estudio no llegará a procesarse de forma correcta, lo que perjudica la modernización misma de la organización y límites hacia el buen servicio al ciudadano, instaurándose así la misma gestión burocrática y pesada que limita al empleado y es criticada en su mayoría por los colaboradores de una entidad.

Estos hallazgos tienen una relación con el estudio de Herrera (2021) quien tuvo como propósito hallar la asociación entre la gestión documentaria y la dimensión calidad de servicio que se ofrece en una organización municipal, obteniendo un resultado de ( $r=0.619$ ), estableciéndose un nexo entre lo analizado, infiriendo que la claridad de servicio no se puede producir porque se padece de ciertos elementos logísticos y humanos para lograr su implementación adecuada, además de no contar con una estructura organizacional correcta, ya que, de ello se imparten las decisiones a tomar y las tareas a cumplir acorde al manual que se instaura colectivamente.

Dichos resultados se fundamentan según la base teórica de Ramírez (2021) donde indica que los componentes administrativos son pieza fundamental para generar un adecuado servicio de manera presencial como virtual a la ciudadanía, por lo que se califican como ciertos medios para garantizar una administración eficiente, eficaz y productiva, de la misma manera se manifiesta que a través de estos recursos logísticos y acciones humanas que logran objetivos trazados de manera institucional, incidiendo en el éxito o fracaso institucional, por lo que es significativo planificar ciertos elementos necesarios en la administración pública, también de contar con su propia preparación de los colaboradores, ya que según el autor en referencia, se puede tener dichos elementos para producir una efectiva gestión institucional siempre y cuando se ejecuten de manera correcta los recursos y se cuente con un personal capacitado para responder ciertas necesidades o conflictos que puedan presentarse en un momento determinado. Ante lo descrito, se puede determinar que los componentes administrativos están relacionados con todo elemento, recursos logísticos y acciones



humanas que logran objetivos trazados de manera institucional, además inciden de manera directa en la planeación, organización, ejecución y evaluación de los servicios que se ofrece una organización, por lo que es de prioridad verificar toda estrategias o herramienta institucional para lograr una efectividad completa en la parte de la consecución de metas y buena percepción por parte de la sociedad. Ante ello se puede inferir que los elementos o componentes de la administración cumplen un papel significativo a la hora de direccionar como de emitir algún tipo de acción en mejora de la organización, ya que alinean en todo momento los objetivos ya planificados en un periodo determinado, además que se toman en cuenta y son calificados por los propios trabajadores para una correcta toma de decisiones.

En base al tercer objetivo específico, establecer la relación entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque, se determinó que hay una relación directa, muy alta y significativa entre la variable y la dimensión antes detallada, todo ello bajo la prueba de correlación de Spearman, obteniendo un resultado de ( $r=0,845$ ), determinado así que al no generarse una adecuada atención al ciudadano como dentro del mismo entorno laboral, se debe mucho a la implementación de las TICS en la parte documental respectivamente, causando un criterio o percepción negativa del proceso administrativo moderno que se pueda suscitar en la entidad en estudio.

Estos hallazgos tienen una asociación con el estudio de Ramírez (2021) quien analizó la asociación entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta de los colaboradores, teniendo un resultado de 0.634, siendo significativa. Ante los resultados mostrados, tal autor referencia que la respuesta de los colaboradores ha sido limitada por diversos elementos, entre ellos la incorrecta implementación de las tecnologías de la información en procesos de documentación, lo cual acarreada insatisfacción tanto laboral como ciudadana respectivamente.

Estos resultados guardan también una relación con el fundamento teórico de Dichos resultados se fundamentan según la base teórica de Ramírez (2021) quien determina que la capacidad de respuesta debe analizarse por parte de un colaborador, puesto que a partir de ello se mide que tan rápido y eficiente es la labor encomendada de un personal, además de la atención que se le brinda a un usuario. Ante ello se

puede determinar que esta dimensión debe entenderse como la aptitud o habilidad que muestran los recursos humanos que conforman una organización para resolver una necesidad, evaluando su rapidez, eficiencia y solución de una carencia que muestra un usuario o la misma entidad correspondiente. Ante ello se puede determinar que la capacitación propia del empleado es parte personal como institucional, ya que, para establecer sistemas tecnológicos novedosos, se requiere de una ardua preparación para que todo se logre implementar de manera exitosa. Ante lo detallado, se puede inferir que la capacidad de respuesta es aquella aptitud o habilidad que muestran los recursos humanos que conforman una organización para resolver una necesidad, por lo que, se necesita herramientas en el plano laboral para potencializarlas, no obstante, en el plano organizacional cambios importantes. Ante lo detallado, la autora dedujo que la capacidad de respuesta tiene que ser importante y tomada en cuenta por todos los gerentes o aquellos que tienen a cargo un conjunto de elementos humanos que realizan funciones administrativas, ya que su desempeño o habilidad para solucionar un problema, el usuario va a calificar que tan rápido y eficientemente es la organización, incidiendo que su percepción y nivel de atención social, en el caso de ser una entidad de calificación pública.

Finalmente se tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque, donde se obtuvo un resultado positivo, directo y muy alto de correlación entre las variables detalladas, todo ello bajo los resultados de la prueba de correlación de Spearman ( $r=0.982$ ). Ante lo descrito, se puede determinar que mientras no se gestione adecuadamente las TICS en el plano documental de la entidad de estudio, la satisfacción laboral de los empleados se verá afectada de manera significativa, teniendo como retos la modernización completa de la entidad y la limitación de logros en referente a los procesos documentales respectivamente.

Estos hallazgos tienen una asociación de Koptyakova et al. (2019) quien refiere que en una entidad gubernamental de Estados Unidos existe una relación entre las variables antes descritas, infirieron que mientras exista un empleo adecuado de la gestión documental, la eficiencia de los colaboradores incrementará

significativamente, puesto que se asocia con buenos sistemas tecnológicos, modernización y motivación hacia la consecución de metas.

De la misma manera se tiene un nexo con el análisis de Cerrillo y Casadesús (2018) quienes determinaron que la gestión documentaria se asocia con la gestión administrativa y como dimensión, con la satisfacción laboral, detallándose como positiva y significativa, infiriendo que dichas variables siempre van a estar en constante coherencia según el manejo que se les brinde respectivamente.

Estos hallazgos guardan relación con el análisis de Mujica et al. (2015) quien indica que la gestión documental es todo procedimiento que tiene como fin la modernización de una entidad brindando servicios documentales ágiles, transparentes y productivos, lo cual genera eficiencias en mejora de la información, procedimientos administrativos e incluso en lo temporal, espacio y costo, por lo cual tiene que estar asociado con diversos elementos, entre ellos la satisfacción y compromiso de un colaborador. Además la gestión documental según el autor base de la investigación, evita en todo momento la pérdida de tiempo a la hora de revisar un documento de suma importancia en la entidad o la recuperación del mismo, ya que se manera presencial, han sucedido diferentes actividades que han repercutido en la poca confianza social frente al que hacer de las instituciones, consecuentemente permite el control de acceso de manera moderna y segura, incidiendo a que las personas no autorizadas revisen documentos importantes para la organización, ni a los contenidos, teniendo claves secretas, finalmente, hacen que los usuarios se vean satisfechos como los mismos trabajadores, ya que simplifica su trabajo de manera oportuna y eficaz.

Ante lo detallado, los resultados hallazgos también guardan una coherencia con la base teórica de Ramírez (2021) quien refiere que la satisfacción laboral es uno de los componentes significativos de la administración, puesto que mide la comodidad o percepción de los recursos humanos acorde a las funciones que realiza, por lo que puede evaluarse de manera positiva o negativa, siendo valor importante dentro del aspecto estatal, ya que son diversas entidades que son calificadas como ineficientes y sobre todo burocráticas, ya que la pérdida del tiempo para solicitar una información, hoy en día viene siendo un conflicto permanente.

## VI. CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, se determinó que hay una asociación positiva, directa y muy alta entre las variables gestión documentaria y satisfacción laboral, todo ello bajo los resultados de la prueba de correlación de Spearman ( $r=0.982$ ).
2. En referencia al objetivo específico 1, se determinó que hay una asociación positiva y directa entre la variable gestión documentaria y la dimensión ambiente laboral, todo ello fue resultado de la prueba estadística de Spearman, plasmada en un resultado de ( $r=0.586$ ), calificándose como moderada respectivamente.
3. Respecto al objetivo específico 2, se estableció que hay una asociación positiva y directa entre la variable gestión documentaria y los componentes administrativos, todo ello fue a producto de la aplicación de la prueba estadística de Spearman ( $r=0.695$ ), calificándose como significativa.
4. Finalmente, en base al tercer objetivo específico, se determinó que hay un grado de asociación directo, alto y significativo entre la variable gestión documentaria y la dimensión capacidad de respuesta, todo ello bajo la prueba de correlación de Spearman, obteniendo un resultado de ( $r=0,845$ ), calificándose como significativa respectivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al gerente de la entidad en estudio, potencializar ciertos avances del sistema de gestión documentaria para generar cierta comodidad en las funciones de los servidores, generando una mayor productividad acorde a las metas establecidas.
2. Se recomienda al gerente de sistemas de la información, gestionar la modernización del trámite documentario, puesto que a partir de ello se generará una mejor percepción y ambiente de trabajo y con ello un logro de metas en beneficio de la propia organización.
3. Se recomienda al gerente y jefe de logística de la entidad, implementar los aspectos administrativos y logísticos para fomentar de forma acelerada la gestión documentaria en organización, además de lograr una mayor eficacia y eficiencia en la labor de los empleados.
4. Se recomienda al jefe de recursos humanos, generar ciertos talleres respecto a la empatía y manejo de las TICS en los empleados de la organización, puesto que evidencia cierta problemática técnica por parte de ellos y un atraso a la implementación del sistema de gestión documental.

## REFERENCIAS

- Adriazola, A. (2018) Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile. [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Chile]. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21380>.
- Ahmad, H., Bazlamit, I., & Ayoush, M. (2017). Investigation of document management systems in small size construction companies in Jordan. *Procedia Engineering* (182), 3. doi:doi: 10.1016/j.proeng.2017.03.101
- Almarza, Y. (2017). Guidelines for the preventive conservation of documents and occupational health in archives and libraries. *Revista Venezolana de Información, tecnología y Conocimeinto*, 14(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6068218>
- Archivo General de la Nación, A. (2021). Gestión documental y administración de archivos en tiempos de COVID 19. *Boletín del archivo general de La nación*, 9(09), 116-198. <https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/1991>
- Ayas, A., & Yanartas, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system. *Computers in Human Behavior Reports*, 2(100032). doi:<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Bazán, M. (2021). *Los componentes físicos de un sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Unidad descentralizada regional de Beca 18 de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima] [http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5288/TESIS\\_BAZAN%20LOPEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5288/TESIS_BAZAN%20LOPEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación (4ªed.) Colombia*: Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.

Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>

Calle, B. (2021). *Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3076393>.

Cáredas, D.; Wilches, A.; Peñate, Y. y Lozada, D. (2018). Documentary management at the University of Guayaquil: Current situation and future challenges. *Revista espacios*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>

Carmona, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187754>.

Cerrillo, A., & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>

Chang, L. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N°04 – Comas. 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47324>.

- Chillagana, J. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Quito] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>.
- Cobeñas, A. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43542/Cobe%  
%b1as\\_CMA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43542/Cobe%c3%b1as_CMA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Del Cid, A., Méndez, R. & Sandoval, F. (2017). *Research. Foundations and Methodologies*. (1 ed.). México: Pearson Educación. <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>.
- Domínguez, M. (2021). *Tecnologías de Información y Comunicación y satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66562/Dominguez\\_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66562/Dominguez_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dongo, B. (2017). *Implementación de servicios integrados en telecomunicaciones y satisfacción de usuarios en poblaciones de Buenos Aires -Canchaque, Región Piura-2013*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10540/Dongo\\_QI B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10540/Dongo_QI B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, A. (2016) E-government: from document management evidence to local business process management documentatio <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/45706>
- Gutiérrez, N., & Uchuari, J. (2020). Documentary management of the digitalization process at the Municipal Public Company Property Registry of Manta. *Revista*



*Científica De Informática ENCRIPtar.* 3(6), 14-23.  
<https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/encriptar/article/view/81>.

Hernández, H. (2014). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Escenarios*, 9 (1), 38-51.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

Hernández, A. & Duarte, I. (2018). *Research Methodology. (7a. ed.)*. Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herreras, N. (2021). *Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana los Andes].  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037\\_48137200\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037_48137200_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Hidalgo, Y., & Cortés, A. (2021). Electronic document management model based on BPM methodology for the improvement of administrative processes. *Publicaciones e Investigación*, 9, 73 – 86. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/wpecbti/article/view/3864/4079>.

Koptyakova S., Zinovyeva, E & Maiorova T. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. IOP Publishing.  
[https://www.researchgate.net/publication/337352944\\_Development\\_and\\_deployment\\_of\\_automated\\_electronic\\_document\\_management\\_system\\_in\\_municipal\\_units](https://www.researchgate.net/publication/337352944_Development_and_deployment_of_automated_electronic_document_management_system_in_municipal_units)

Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias\\_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Ilmudeen, A., & Bao, Y. (2018). Mediating role of managing information technology and its impact on firm performance: Insight from China. *Industrial Management & Data Systems*, 118(4), 912-929. doi:<https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2017-0252>
- Khair, M., Abu-Naser, S., & Al Shobaki, M. (2019). The role of policies and procedures for the electronic document management system in the palestinian pension agency. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 3(1), 43-57. Obtenido de <https://philpapers.org/rec/KASTRO-5>
- López, E. (2019). Document Management: Good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. *Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 7(1), 1-17. [https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+\(2019\)](https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+(2019))
- Martínez, H. (2017). *Metodología de la investigación*. Ed. Learning. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/metodologi\\_a\\_de\\_la\\_investigacio\\_n\\_i](https://issuu.com/cengagelatam/docs/metodologi_a_de_la_investigacio_n_i)
- Martínez Sánchez, J. M., & Hilera Gonzáles, J. R. (1997). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. *Revista General de Información y Documentación*, 7(2), 237-255. Obtenido de <https://documat.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170008&orden=1&info=link>
- Mercado, B. (2018), *Advances and challenges of document management in organizations*. [ Tesis de posgrado, Universidad Alberto Hurtado] <https://www.gestionytendencias.cl/index.php/GT/article/view/27/pdf>
- Mujica, M., Pérez, M., & Elena, M. (2015). *Document management and file organization*. Editorial Félix Varela. <https://isbn.cloud/9789590706776/gestion-documental-y-organizacion-de-archivos1era-edicion/>.

- Nahabetián, L. (2015), *Data Protection and document management: extended informational society decalogue*. [Tesis de posgrado, Universidad de la República].
- Pérez, C., & Cisneros, R. (2022). *Document Management Model*. [tesis de posgrado, Universidad de Israel].  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6160/04Nfm04de12.pdf;sequence=4>
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, A., & Cheng, T. (2018). The relationships between information management, process management and 46 operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95-103. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.02.019>
- Ramírez, D. (2021). *Gestión documental y Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%c3%adrez\\_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%c3%adrez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rahul, K., & Kumar, R. (2020). Data Life Cycle Management in Big Data Analytics. *Procedia Computer Science*, 173, 364-371.  
 doi:[doi.org/10.1016/j.procs.2020.06.042](https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.06.042)
- Rey, K. (2020). User satisfaction: A concept on the rise. *Annals of documentation*. 3(5), 139-153. Obtenido de  
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>
- Rodríguez, P. (2017), Sound documental management: the digital life cycle in the sound archives. *Revista de la Universidad Nacional Autónoma de México*,  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v7n1/pdf/v7n1a05.pdf>

- Rodríguez, Y., Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2018), Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. *Revista Planificación tecnológica*. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v27n2/rci07216.pdf>
- Rokhayati, A., Valeryevna, I., Laxmi, E., Shankar, K., y Huda, M. (2019), Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing document. *Journal of Critical Reviews*, <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1577777008.pdf>
- Romero, J. (2019). *Implementación de un sistema web de Gestión Documental en la Institución Educativa Privada San Juan el Obrero Tumbes, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica los Angeles de ChimbotE]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15124/GESTION%20DOCUMENTAL\\_IMPLEMENTACION\\_ROMERO\\_ARCE\\_JOSE\\_LUIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15124/GESTION%20DOCUMENTAL_IMPLEMENTACION_ROMERO_ARCE_JOSE_LUIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Ruiz, A. (2019). La gestión documental (gd) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia. *Dictamen Libre*, 13(25), 95–101. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5691>
- Sánchez, M y García, M. (2017). Job satisfaction in work environments. A qualitative exploration for your study. *Scientia Et Technica*, 2. <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Soria, K. & Díaz, L. (2020), Design of a document management system for the University of Otavalo. *Revista ciencia y tecnología*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf>
- Torres, N (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21675>.

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.)*. Perú. Editorial San Marcos. [http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id\\_product=211&controller=product](http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product)
- Vavra, T. (2002). *How to measure customer satisfaction according to ISO 9001: 2000*. Madria, España: FC editorial. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780080503554/customer-satisfaction-measurement-iso-9000-2000-greg-roche-nigel-hill-bill-self>
- Zorrilla, A. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Aguilar León: México. <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/08/avila-baray-luis-introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

## ANEXOS

**Tabla: Operacionalización de variables**

**Título:** Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque

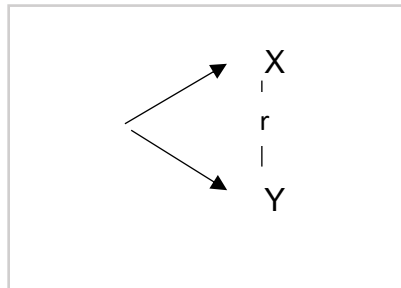
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1: Gestión documentaria	Mujica et al. (2015), refiere que la gestión documental es un proceso que consiste en la distribución, compartición y gestión de los documentos de una entidad bajo un formato digital, generando eficiencias en mejora de la información, procedimientos administrativos e incluso en lo temporal, espacio y costo, por lo que facilita exclusivamente la parte archivística y de producción de un área específica.	La variable gestión documentaria estará estructurada por cuatro dimensiones, las cuales son: Organización de documentos, descripción de documentos, selección de documentos y conservación de documentos, medidos mediante la escala de Likert con valoraciones de: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.	Organización de documentos Descripción de documentos Selección de documentos Conservación de documentos	Clasificación Observación Guías de consulta Derivación entre áreas Derivación especial Evaluación Respuestas Número de documentos Fácil acceso Respuesta Conservación Precaución	Escala de Likert  Nunca Casi nunca (CN) A veces (AV) Siempre (S) Casi siempre (CS)
V.2: Satisfacción laboral	Ramírez (2021) la define como uno de los componentes significativos de la administración, puesto que mide la comodidad o percepción de los recursos humanos acorde a las funciones que realiza, por lo que puede evaluarse de manera positiva o negativa.	La variable satisfacción laboral estará estructurada por tres dimensiones, las cuales son: ambiente laboral, componentes administrativos y capacidad de respuesta, medidos mediante la escala de Likert con valoraciones de: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.	Ambiente laboral  Componentes administrativos  Capacidad de respuesta	Percepción Ambiente de trabajo  Funcionamiento Conformidad Calidad de ambiente Componentes físicos Empatía Nivel de respuesta Conformidad	Escala de Likert  Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre

**Tabla: Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		TIPO Básico
¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque	Determinar la relación entre la Gestión Documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque	Existe relación entre la Gestión Documentaria y la satisfacción laboral en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque	<b>Variable:</b> <b>Gestión documentaria</b>	NIVEL Básico Enfoque <b>Cuantitativo.</b> *Diseño NO Experimental-correlacional
<b>Problema específico 1</b>	<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Hipótesis específica 1</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque?	Establecer la relación entre la Gestión Documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque,	Existe relación entre la Gestión Documentaria y el ambiente laboral en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque		*Escala de Medición <b>Escala de Likert.</b>
<b>Problema específico 2</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Hipótesis específica 2</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque?	Establecer la relación entre la Gestión Documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque	Existe relación entre la Gestión Documentaria y los componentes administrativos en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque	<b>Variable:</b> <b>Satisfacción laboral</b>	*Técnicas e instrumentos de recolección: <b>Encuesta - cuestionario.</b>
<b>Problema específico 3</b>	<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de policía de la provincia Lambayeque?	Establecer la relación entre la Gestión Documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque.	Existe relación entre la Gestión Documentaria y la capacidad de respuesta en una Dirección Territorial de Policía de la Provincia Lambayeque.		

## Diseño de investigación

### Ilustración del diseño correlacional



**Nota.** Donde M: muestra (colaboradores);

X: Gestión documentaria;

Y: Satisfacción laboral y

r: Relación entre variables



## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para medir la gestión documentaria

#### I. Introducción

Por medio del presente, la estudiante Leila Castillo, quien aspira al grado de Maestro en la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo con mención en Gestión pública, muestra su instrumento con el objetivo de recopilar información sobre la gestión documentaria. Se agradece por anticipado su participación en el estudio. El cuestionario presenta la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### II. Datos Informativos

**EDAD:** \_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_

#### III. Cuestionario

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTARIA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	PREGUNTAS					
	<b>DIMENSIÓN 1. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>					
1	Se califica la documentación recepcionada en la entidad					
2	Se genera la observación minuciosa a la hora de organizar los documentos de la entidad					
3	Se emplean guías de consultas para organizar de manera eficiente los documentos de la entidad					
	<b>DIMENSIÓN 2. DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>					
4	Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución					
5	Se deriva de manera eficiente la documentación especial entre las áreas internas y externas de la institución					
6	Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad					
7	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro y fuera de la entidad					
	<b>DIMENSIÓN 3. SELECCIÓN DE DOCUMENTOS</b>					
8	Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad					
9	Existe un fácil acceso a la hora de seleccionar y buscar un documento en la entidad					
10	Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita					
	<b>DIMENSIÓN 4. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS</b>					
11	Existe una conservación adecuada de la documentación en la entidad					
12	Existen estrategias de precaución en la entidad para la conservación de documentos					

## Cuestionario para medir la satisfacción laboral

### i. Introducción

Por medio del presente, el estudiante Leila Castillo, quien aspira al grado de Maestro en la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo con mención en Gestión pública, muestra su instrumento con el objetivo de recopilar información sobre la satisfacción laboral. Se agradece por anticipado su participación en el estudio. El cuestionario presenta la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### ii. Datos Informativos

**EDAD:** \_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_

### iii. Cuestionario

I TEM	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	PREGUNTAS					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1. AMBIENTE LABORAL</b>					
1	Existe una satisfacción positiva respecto a la organización					
2	Existe comodidad por parte de los administrativos en relación a la organización					
3	Existe un trabajo colaborativo para la organización					
4	Existe un ambiente laboral positivo para la organización					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 2. COMPONENTES ADMINISTRATIVOS</b>					
5	Existe un funcionamiento tecnológico adecuado para la organización					
6	Existe conformidad con los componentes administrativos para la organización					
7	Existe ambientes adecuados para la organización					
8	Existe recursos logísticos para la organización					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9	Existe empatía a la hora de resolver un problema administrativo en relación a la organización					
10	Existe interés por resolver un problema administrativo en relación a la organización					
11	Existe un nivel de respuesta eficiente en relación a la organización					
12	Está conforme con la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.					

## Fichas de validación de expertos

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque*

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario para medir la Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque*

#### 3. TESISISTA:

Br. Castillo Peláez Leila Ingrid

#### 4. DECISIÓN:

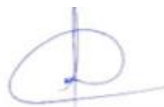
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de octubre de 2022



Br. Niño Morante, Luis Alberto

DNI: 46405247

## Registro en SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	NIÑO MORANTE
Nombres	LUIS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	46405247

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0634-2021-UCV
Diploma	052-134514
Fecha Matricula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
21 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001033864

JESSICA MARYTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 21/12/2022 02:30:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la *Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque*

### 3. TESISISTA:

Br. Castillo Peláez Leila Ingrid

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de octubre de 20



---

Firma/DNI 17528944

EXPERTO

## Registro en SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SECLÉN IGO
Nombres	MARTIN ORLANDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	17528944

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ
Secretario General	RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO
Director	NILO RAMIREZ RODAS

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
Fecha de Expedición	01/02/2008
Resolución/Acta	07-2008-R-GYT
Diploma	A792935
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:  
21 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001933667

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 21/12/2022 22:33:24-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario para medir la Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque*

### 3. TESISISTA:

Br. Castillo Peláez Leila Ingrid

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de octubre de 2022



---

Firma/DNI 76963739

EXPERTO

# Registro en SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VENTURA SECLÉN
Nombres	GUSTAVO ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	76963739

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	ASOCIACIÓN CIVIL UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
Rector (E)	DR. MONS. HECTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE
Secretario General	MG. JOSE ANDRES CRUZADO ALBARRAN
Director Escuela De Posgrado	DR. ALFREDO RUBEN SAAVEDRA RODRIGUEZ

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA
Fecha de Expedición	31/03/22
Resolución/Acta	009-2022/UCT-CU
Diploma	UCTDOM00706
Fecha Matricula	10/10/2020
Fecha Egreso	19/09/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000992142

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Idioma: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 17/11/2022 23:47:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de  
Alfa de Cronbach**

**Confiabilidad del primer instrumento**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,884	12

**Confiabilidad del segundo instrumento**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	12

## Carta de aceptación de la investigación



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Policia Nacional  
del Perú

UE 028 II DIRTEPOL  
CHICLAYO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 06 de octubre del 2022.

### **OFICIO N° 1108 - 2022-U.E. 028 II DIRTEPOL CH/UNIADM.SEC.**

SEÑOR : MG. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ  
JEFE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO - CHICLAYO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL CHICLAYO.-

ASUNTO : Comunica autorización para realizar Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

REF. : Carta de fecha 04OCT2022.

Es muy grato dirigirme a Ud., en atención a su carta, en la cual se solicita la autorización para que la estudiante de la Escuela de Postgrado (Maestría) **LEILA INGRID CASTILLO PELAEZ**, realice su Trabajo de Investigación Científica (Tesis) denominado "GESTION DOCUMENTARIA Y SATISFACCION LABORAL EN UNA DIRECCION TERRITORIAL POLICIAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE".

Al respecto, hago de su conocimiento que, **se autoriza** a la señorita **LEILA INGRID CASTILLO PELAEZ**, realice su Trabajo de Investigación Científica (Tesis) en esta Unidad Ejecutora 028 II Dirección Territorial de Policía Chiclayo.

Hago propicia la oportunidad para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

JALR/jfp.

Dios guarde a Ud.



CA-00246389  
JOEL ANGEL LEGUIA REVELLO  
CRM, PNP  
JEFE UNIADM UE 028 II DIRTEPOL-CH.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión documentaria y satisfacción laboral en una Dirección Territorial Policial de la Provincia de Lambayeque", cuyo autor es CASTILLO PELAEZ LEILA INGRID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

CHICLAYO, 12 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO <b>DNI:</b> 27422969 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2599-2558	Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 17-01-2023 20:21:46

Código documento Trilce: TRI - 0485222