UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL UCAYALI, CORONEL PORTILLO, 2023.

Tesis para optar el grado académico

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ROY ALEXANDER, SANDOVAL LING

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 9:30 horas, del día 11 de DICIEMBRE del 20 25 ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA
SECRETARIO: Dr. ENOC LOPEZ NAVARRO
VOCAL: Mg. ARTURO YUPANQUI VILLANUEVA

Don(ña) ROY ALEXANDER SANDOVAL LING, aspirante al Grado de MAESTRO en GESTION PUBLICA, Mención

.....o DOCTOR

en....., inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL UCAYALI, CORONEL PORTILLO, 2023"

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

Nº	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	
TOTAL			

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20 16
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado] APROBADO
Observaciones: [Si las hubiera].....
Recomendaciones: [Si las hubiera].....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10:30 horas del 11 de DICIEMBRE del 2025

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/628-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL UCAYALI, CORONEL PORTILLO, 2023."

Autor(es)	:	**SANDOVAL LING, ROY ALEXANDER**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dra. LING VILLACREZ FREYSI LILIAN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 21/10/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Roy Alexander Sandoval Liny

Autor de la tesis titulada: Sistema de tramite documentario y Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental ucayali, coronel portillo, 2023

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): Freysi Lilian Liny Villacrez

Escuela de Posgrado

Maestria: Gestion publica

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha:

Email: royalexandersandovalliny@gmail.com

Firma:

Teléfono: 980047749

DNI: 71039638

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi fuente inagotable de sabiduría.

Por darme la oportunidad, la salud y la perseverancia para culminar esta meta importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar mi camino, brindarme fortaleza en los momentos difíciles y permitirme alcanzar esta meta tan significativa. Su presencia constante ha sido mi mayor guía y motivación.

A mis docentes de la Maestría de la Universidad Nacional de Ucayali, por compartir sus conocimientos, experiencias y valiosos consejos que enriquecieron mi formación académica y personal. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para el logro de este trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del sistema de trámite documentario en el desempeño laboral del personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, en la provincia de Coronel Portillo, durante el año 2023. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental, orientada a describir y analizar la relación existente entre ambas variables. La población estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado por juicio de expertos y con una confiabilidad determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman ($\rho = 0,816$; $p = 0,000$) evidenciaron una correlación positiva muy alta y significativa entre el sistema de trámite documentario y el desempeño laboral. Asimismo, las dimensiones analizadas —calidad de trabajo, productividad, responsabilidad y clima organizacional— mostraron correlaciones superiores a 0,70, lo que demuestra que una gestión documentaria eficiente mejora directamente la organización, el compromiso y la productividad del personal. Se concluye que la optimización del sistema de trámite documentario influye de manera significativa en el desempeño laboral, al agilizar los procesos internos, reducir errores administrativos y fortalecer la eficiencia institucional. Se recomienda implementar herramientas tecnológicas actualizadas, promover la capacitación continua y fomentar un clima organizacional favorable que garantice la mejora sostenida del desempeño del personal administrativo.

Palabras clave: sistema de trámite documentario, desempeño laboral, productividad, responsabilidad, clima organizacional, eficiencia administrativa.

ABSTRACT

present study aimed to determine the influence of the document processing system on the job performance of the administrative staff of the Ucayali Regional Environmental Authority, in the province of Coronel Portillo, during 2023. The research was applied, with a non-experimental correlational design, aimed at describing and analyzing the relationship between both variables. The sample consisted of 40 administrative workers, who were administered a structured questionnaire with a Likert-type scale, validated by expert judgment, and with reliability determined by Cronbach's alpha coefficient. The results obtained using Spearman's Rho test ($\rho = 0.816$; $p = 0.000$) showed a very high and significant positive correlation between the document processing system and job performance. Furthermore, the dimensions analyzed—work quality, productivity, responsibility, and organizational climate—showed correlations above 0.70, demonstrating that efficient document management directly improves the organization, commitment, and productivity of staff. It is concluded that optimizing the document processing system significantly influences job performance by streamlining internal processes, reducing administrative errors, and strengthening institutional efficiency. It is recommended to implement updated technological tools, promote ongoing training, and foster a favorable organizational climate that ensures sustained improvement in the performance of administrative staff.

Keywords: document processing system, job performance, productivity, responsibility, organizational climate, administrative efficiency.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación aborda la relación entre el Sistema de Trámite Documentario y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, en la provincia de Coronel Portillo, durante el año 2023. La gestión documentaria constituye un componente esencial dentro de las instituciones públicas, ya que permite garantizar la eficiencia administrativa, la transparencia y la adecuada atención de los procesos internos.

En el contexto actual, muchas entidades públicas enfrentan limitaciones en el manejo de sus documentos, generando retrasos, duplicidad de funciones y baja productividad. Frente a ello, esta investigación se propuso analizar cómo la mejora del sistema de trámite documentario puede influir de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, fortaleciendo la eficiencia institucional y la calidad del servicio público.

Capítulo I: El Problema de Investigación

Se presenta la realidad problemática, los antecedentes, la formulación del problema general y específicos, los objetivos y la justificación del estudio. Este capítulo sustenta la importancia de evaluar la influencia del sistema documentario sobre el rendimiento laboral dentro del ámbito público.

Capítulo II: Marco Teórico

Incluye los principales antecedentes nacionales e internacionales, así como las bases teóricas relacionadas con las variables de estudio. Se desarrollan conceptos clave como sistema de trámite documentario, desempeño laboral, productividad, responsabilidad y clima organizacional, sustentados en autores como Chiavenato, Robbins y Hernández.

Capítulo III: Metodología

Describe el tipo y diseño de investigación, el población y muestra (40 trabajadores administrativos), los instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis estadístico utilizadas. Se empleó la prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables.

Capítulo IV: Resultados

Presenta los resultados estadísticos, evidenciando una correlación positiva muy alta ($\rho = 0,816$; $p = 0,000$) entre el sistema de trámite documentario y el desempeño laboral. Se discuten los hallazgos a la luz de teorías y estudios previos, confirmando que una adecuada gestión documentaria fortalece la eficiencia y responsabilidad del personal.

Capítulo V: Discusión de resultados

Se exponen las conclusiones derivadas del análisis de los objetivos específicos, destacando la influencia positiva del sistema de trámite documentario en la calidad del trabajo, la productividad, la responsabilidad y el clima organizacional. Finalmente, se formulan sugerencias orientadas a la modernización del sistema, la capacitación continua y la mejora del clima laboral.

ÍNDICE GENERAL

Pg.

ACTA DE DEFENSA DE TESIS ..... **ii**
AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE PUBLICACION ..... **iv**
DEDICATORIA ..... **v**
AGRADECIMIENTO ..... **vi**
RESUMEN ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
INTRODUCCIÓN ..... **ix**
ÍNDICE GENERAL ..... **xi**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xiii**
ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xiv**
CAPÍTULO I **15**
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **15**
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPÓTESIS 19
1.5. VARIABLES 19
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 23
1.7. VIABILIDAD 24
1.8. LIMITACIONES 24
CAPÍTULO II **25**
MARCO TEÓRICO **25**
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 25
2.2. BASES TEÓRICAS 31
2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN 35
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES 38
2.5. BASES EPISTÉMICAS 39
CAPÍTULO III **41**
MARCO METODOLÓGICO **41**
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 41
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 41

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 42
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....44
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 45
CAPÍTULO IV 47
RESULTADOS 47
4.1. RESULTADOS EN BASE A LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA 47
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....52
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS 53
CAPÍTULO V 56
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 56
CONCLUSIONES 58
SUGERENCIAS.....59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60
ANEXOS 66

ÍNDICE DE TABLAS

Pg.

Tabla 1. Operacionalización de las variables 22

Tabla 2. Población de estudio 43

Tabla 3. Resultados descriptivos con respecto al objetivo general 47

Tabla 4. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1 48

Tabla 5. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2 49

Tabla 6. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3 50

Tabla 7. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 4 51

Tabla 8. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov 52

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis general.....53

Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis específica 1.....53

Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis específica 2.....54

Tabla 12. Resultados de la prueba de hipótesis específica 3.....54

Tabla 13. Resultados de la prueba de hipótesis específica 4.....55

ÍNDICE DE FIGURAS

Pg.

Figura 1. Esquema de investigación.....42

Figura 2. Resultados descriptivos con respecto al objetivo general.....47

Figura 3. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1. 48

Figura 4. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2.....49

Figura 5. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3.....50

Figura 6. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 4.....51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, las organizaciones modernas se enfocan en la efectividad de sus procesos operativos básicos, los cuales son fundamentales para alcanzar la misión institucional y están respaldados por una adecuada gestión administrativa y de recursos humanos. En este contexto, el desempeño laboral de los colaboradores está estrechamente vinculado a diversos procesos organizacionales, entre ellos la gestión documental, la calidad total y la incorporación de tecnología (Alles, M. (2006). Por ejemplo, en países con altos índices de desempleo como Guatemala, la problemática radica no sólo en la falta de empleos sino en la carencia de personal capacitado para cubrir las vacantes, lo que influye negativamente en la evaluación del desempeño laboral (Alles, M. 2006, p. 11).

En el Perú, la problemática nacional en cuanto a la gestión administrativa evidencia que muchas entidades públicas todavía no aplican de forma eficiente la Ley de Modernización del Estado, cuyo propósito es mejorar la calidad en la atención al ciudadano y optimizar el uso de los recursos públicos. Diversos organismos gubernamentales como gobiernos regionales, municipalidades y el sector judicial presentan deficiencias en la gestión documental, lo que repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido y genera malestar social, expresado en demandas y movilizaciones ciudadanas (Alles, M. 2006, p. 14). A pesar de la implementación de sistemas digitalizados para la gestión documental, aún existen brechas tecnológicas y falta de capacitación del personal, lo que limita la efectividad total de dichos

sistemas (Arias, 2014, p. 15).

Específicamente en el ámbito regional de la Autoridad Regional Ambiental de Ucayali, en la provincia de Coronel Portillo, se observa una problemática similar donde la falta de modernización y automatización en el sistema de trámite documental incide negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo. La ausencia de sistemas formales y automatizados genera dificultades operativas, demoras en la atención de procesos y carencias en la capacitación del personal. Esto afecta la eficiencia del trabajo y la calidad del servicio brindado a la población, limitando así el cumplimiento de las metas institucionales y el desarrollo óptimo de las funciones administrativas (Arias, 2014, p. 15).

De acuerdo con Armas, Llanos M., & Traverso et al. (2019), "automatizar el proceso de trámite documental resulta una necesidad latente concordante con el proceso de modernización del Estado" (p. 45), puesto que permite ahorrar tiempo y recursos, mejorando tanto la calidad del servicio público como el desempeño del personal en las instituciones. En el Perú, el sistema de trámite documental está normado por el Decreto Legislativo 1203, que promueve el Sistema Único de Trámites (SUT) como herramienta para simplificar y estandarizar los procedimientos administrativos, facilitando así el manejo documental y el control, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral (Secretaría de Gestión Pública, 2017). Atencia & Núñez (2018). señala que "el sistema de trámite documental ayuda a mejorar el desempeño laboral de los usuarios" (p. 32), mostrando la relación directa entre una gestión documental eficaz y los resultados laborales.

Finalmente, la realidad regional en Ucayali subraya la importancia de una implementación efectiva del sistema de trámite documental para sostener y optimizar el desempeño laboral del personal administrativo que gestiona los procesos ambientales. Estudios regionales revelan que la falta de formalización y actualización tecnológica en los sistemas documentales limita el desarrollo laboral y la calidad del servicio público (Bámaca, A., 2022). Además, aunque existen iniciativas de certificación y evaluación para mejorar las competencias laborales en Coronel Portillo, sin una gestión documental eficiente estos esfuerzos pueden resultar insuficientes para alcanzar los objetivos institucionales (Proyecto C-13-17, 2014). Por ello, la modernización del trámite documental se constituye en un aspecto estratégico ineludible para mejorar los procesos internos y alinear el desempeño del personal administrativo con las metas de la autoridad regional ambiental.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera el sistema de tramite documentario se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la entidad Publica Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con la calidad de trabajo del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario

con la productividad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?

- ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con la responsabilidad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con el clima organizacional del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el sistema de trámite documentario y el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre el sistema de trámite documentario y la calidad de trabajo del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.
- Analizar la relación entre el sistema de trámite documental y la productividad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.
- Analizar la relación entre el sistema de trámite documentario y la responsabilidad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.
- Analizar la relación entre el sistema de trámite documentario y el clima organizacional del personal administrativo en la Entidad

Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

- El sistema de trámite documentario tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El sistema de trámite documentario impacta positivamente en la calidad de trabajo del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.
- El sistema de trámite documentario mejora significativamente la productividad del desempeño laboral del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.
- El sistema de trámite documentario contribuye a aumentar la responsabilidad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.
- El sistema de trámite documentario favorece un mejor clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1: Sistema de tramite documentario

Definición conceptual

El sistema de trámite documental puede definirse como el conjunto de

procesos técnicos que se llevan a cabo para gestionar el flujo documental desde la recepción del documento hasta su salida, asegurando la conservación, clasificación y adecuada distribución de los documentos oficiales. Este sistema administra documentos externos e internos, facilitando su control, seguimiento y organización para mejorar la eficiencia y calidad en la gestión documental (Benavente, Correa & Pinedo,2018).

Definición operacional

Operacionalmente, el sistema de trámite documental se estudia mediante indicadores medidos con cuestionarios o instrumentos que evalúan las dimensiones de recepción, emisión, archivo y despacho de documentos. Esto se realiza habitualmente con respuestas tipo Likert que permiten cuantificar la gestión documental en estos aspectos específicos (Bisetti, E., 2017, p. 24).

1.5.2. Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral se refiere al conjunto de acciones y comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Según Chiavenato (2011), es la capacidad del individuo para realizar eficazmente las tareas asignadas, contribuyendo al éxito de la organización (Chiavenato, 2011, p. 54).

Definición operacional

Operacionalmente, el desempeño laboral se mide por dimensiones como el cumplimiento de objetivos, calidad del trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina, iniciativa, cooperación y superación personal. Estas dimensiones son evaluadas a través de indicadores específicos que reflejan la

eficacia y el comportamiento del trabajador en su ambiente laboral (Bobadilla, 2017, p. 20).

1.5.3. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables, se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Sistema de tramite documentario	Dimensión 1: Gestión de incorporación	• Tiempo promedio de recepción de documentos • Exactitud en la clasificación de documentos. • Registro de entrada actualizado y completo
	Dimensión 2: Capacitación	• Número de sesiones de capacitación realizadas • Nivel de satisfacción del personal en la capacitación
	Dimensión 3: Evaluación del desempeño	• Aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.
	Dimensión 4: Incentivos	• Frecuencia de evaluaciones realizadas
Desempeño laboral	Dimensión 1: Calidad de trabajo	• Cumplimiento de metas individuales en el trámite documenta
	Dimensión 2: Productividad	• Existencia de programas de incentivos relacionados al desempeño documental • Nivel de errores o correcciones requeridas
	Dimensión 3: Responsabilidad	• Cumplimiento de estándares de calidad establecidos • Número de tareas completadas en el tiempo establecido • Cumplimiento de obligaciones y horarios
	Dimensión 4: Clima organizacional	• Nivel de comunicación entre el equipo • Colaboración y apoyo entre compañeros • Percepción del ambiente laboral por parte del personal.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. Justificación

La investigación se enfocó en analizar el sistema de trámite documental y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Autoridad Regional Ambiental de Ucayali. Fue importante porque permitió conocer cómo los procesos de gestión documental incidieron en la eficiencia y efectividad del trabajo administrativo. Los datos que se obtuvieron sirvieron para identificar qué aspectos del trámite documental tuvieron mayor influencia en el desempeño de los trabajadores, facilitando la toma de decisiones que mejoraron dichos procesos. Asimismo, la investigación aportó información valiosa para futuros estudios, ofreciendo una base teórica y práctica para estudiantes e investigadores interesados en el tema de gestión documental y desempeño laboral en entidades públicas. El porqué de esta investigación radicó en la necesidad de optimizar los sistemas administrativos para mejorar el rendimiento del personal y, con ello, la calidad de los servicios que la entidad ofreció. El para qué se orienta a proponer recomendaciones y estrategias basadas en evidencias que contribuirán al fortalecimiento del sistema de trámite documental, mejorando así el desempeño laboral y el clima organizacional. Por su importancia, esta investigación aportó beneficios tanto a la institución como a la sociedad, ya que un mejor desempeño administrativo impactó en la eficiencia y transparencia de los servicios públicos ofrecidos a la población.

La investigación contó con instrumentos confiables y validados que garantizaron la recolección de datos adecuada para el análisis planteado. Se realizó la recolección de información mediante encuestas aplicadas al personal administrativo, lo que permitió obtener datos cuantitativos relevantes para el estudio. Para asegurar la validez y confiabilidad de las variables, se utilizó el

software estadístico SPSS versión 25, en donde se aplicaron pruebas de determinación para verificar las relaciones entre las variables no experimentales. Esto permitió un análisis riguroso y preciso sobre la influencia del sistema de trámite documental en el desempeño laboral.

1.7. VIABILIDAD

La investigación es viable debido a la disponibilidad de recursos y condiciones para su desarrollo. La Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali cuenta con acceso al personal administrativo necesario para la aplicación de las encuestas, facilitando la recolección de datos. Además, el equipo investigador tiene experiencia en el uso de software estadístico como SPSS versión 25 para el análisis de información.

Se dispone del tiempo suficiente para la planificación, ejecución y evaluación del estudio. También se cuenta con el respaldo institucional para obtener la autorización necesaria que permita el acceso a la información requerida. La metodología propuesta es factible y adecuada para responder a los objetivos planteados, garantizando resultados confiables y válidos.

1.8. LIMITACIONES

Entre las limitaciones de la investigación se encontró el acceso restringido a información interna o confidencial que afectó la completa recolección de datos, especialmente en relación con los procesos documentales. Otro aspecto limitante fue la falta de disposición o resistencia por parte de algunos empleados para participar en las encuestas, lo que reduce la representatividad de la muestra. También factores externos no controlados, como cambios organizacionales o personales, influyeron en los resultados del estudio. Finalmente, las condiciones contextuales del año 2023 limitaron la generalización de los hallazgos a otros periodos o entidades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Castillo, A. (2022). realizó un estudio en seis universidades de México con el objetivo de determinar el grado de influencia que tienen los factores de implementación (organizacional, de planificación y técnica) en la calidad de los sistemas de información y en la satisfacción individual del usuario. Para ello, apliquen un enfoque cuantitativo, utilizando la técnica estadística PLS para analizar los datos. Los resultados indicaron que el factor organizacional tiene mayor impacto en las dimensiones de la calidad, con altas correlaciones (R=0.624; R=0.435; R=0.428) y una varianza explicada del 78.8% en la satisfacción de los usuarios. Además, los usuarios destacaron la importancia de la participación directiva en la planificación y desarrollo de los sistemas para cumplir con los objetivos institucionales. Este antecedente es relevante para la presente investigación porque aborda variables similares y se realiza en contextos universitarios comparables.

Coronel, C., & Fares, J. (2022). llevaron a cabo una investigación en la Universidad Técnica de Cotopaxi con el propósito de proponer la implementación del sistema de gestión documental Quipux durante el periodo académico 2011-2012. Utilizaron un método descriptivo y análisis de gestión documental para evaluar el nivel de control y capacitación del personal administrativo y secretarial.

Los hallazgos mostraron deficiencias en el control y uso del sistema, por lo que recomendaron la implementación del sistema junto con capacitaciones continuas para el personal y una cultura institucional orientada a la evaluación constante de los procesos. Este antecedente aporta a la presente tesis porque

estudia una de las variables en una entidad universitaria.

Dextre, J. (2021) desarrollaron una investigación en la que construyeron y validaron una herramienta para medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios de sistemas informáticos. El estudio se basó en el enfoque sociotécnico y el estándar IEEE/ANSI 830-1998. La herramienta consta de dos cuestionarios validados, uno para la medición sociotécnica (MES) y otro para la técnica (MET), ambos sometidos a pruebas rigurosas de confiabilidad (alfas de Cronbach superiores a 0.85) y validez (validez de contenido y criterio). Los resultados indicaron que la participación activa de los usuarios en la definición y diseño del sistema influye positivamente en la aceptación y uso del mismo, y que los fracasos en la implementación se deben tanto a factores sociales como técnicos. Este antecedente es relevante porque se relaciona directamente con la variable de satisfacción de usuarios de sistemas informáticos objeto de estudio en esta tesis.

Dolan, S., & Raich, M. (2022). investigó los factores determinantes que influyen en el desempeño laboral en la empresa Buon Giorno, una organización del sector alimentario especializada en pizzas italianas con más de 20 años de trayectoria y cinco sucursales. El estudio se centró en evaluar las actitudes del personal y su influencia en la satisfacción laboral dentro de la organización.

Se empleó un diseño de campo con la aplicación del test DACUM y un cuestionario diseñado para evaluar indicadores relacionados con actitudes, personalidad, percepción y aprendizaje.

La muestra incluyó a 60 empleados de distintas áreas. Se identifican factores clave que afectan de manera positiva y negativa el desempeño laboral, proponiéndose además un modelo de gestión de procesos como herramienta estratégica para la mejora continua. Este antecedente aporta a la presente

investigación al considerar factores humanos y organizacionales vinculados con el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

Estupiñán (2021) realizó una tesis cuyo objetivo fue determinar la asociación entre la satisfacción de los usuarios de oficinas administrativas y la calidad del sistema de trámite documental en una universidad pública de Lima, Perú. Para ello, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y transversal, con una muestra de 51 usuarios seleccionados por muestras no probabilísticas. Se aplicó un cuestionario semiestructurado con escala Likert de 5 puntos, autoadministrado. Los datos se analizaron utilizando la prueba estadística Chi-cuadrado, obteniendo una asociación significativa entre la satisfacción y la calidad del sistema de trámite documental (χ^2 = 18.742; p = 0.001). También se encontró asociación significativa en las dimensiones calidad de uso (χ^2 = 10.314; p = 0.003) y calidad técnica (χ^2 = 12.569; p = 0.002). Estos hallazgos demuestran que la satisfacción de los usuarios está significativamente relacionada con la calidad del sistema, particularmente en dichas dimensiones, apoyando la hipótesis planteada. Este antecedente es importante porque relaciona variables centrales y se contextualiza en ámbitos administrativos similares a la presente investigación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Fernández, E. (2022) desarrollaron la investigación titulada “Proyecto para el fortalecimiento de capacidades en la implementación del sistema de trámite documental en la Municipalidad del Callao”. El estudio tuvo como objetivo principal priorizar la atención a los usuarios mediante la simplificación de procesos administrativos e incorporación de tecnologías de información y comunicación, buscando mejorar la calidad del servicio y la transparencia en los procesos de modernización estatal. El análisis realizado mostró que en la

municipalidad existen deficiencias en los procesos de gestión de trámite documental que generan retrasos en la atención y control documental. Por ello, se recomienda diseñar e implementar un sistema electrónico de trámite documental para reducir el tiempo promedio de gestión, aumentar la productividad y disminuir el uso de papel, con el fin de optimizar los recursos en la institución. Este antecedente es relevante para esta tesis porque el software propuesto es similar y aborda indicadores clave como productividad, gestión documental y eficiencia en el uso de recursos.

Galarza P. (2022) desarrollaron la tesis “Sistema de apoyo para la toma de decisiones en el manejo documental del Colegio de Ingenieros del Perú, Consejo Departamental Puno”. El fue determinar la incidencia de un sistema de soporte en la optimización del manejo documental en esa institución. Se aplicó un estudio descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas de observación y entrevistas a 45 funcionarios.

Villoria, M., & Del Pino, E. (2022), entre los principales hallazgos, el sistema experto implementado favorece la mejora continua debido a su capacidad de aprendizaje automático, optimizando los trámites documentales. Se recomendó extender su implementación a otras instituciones públicas que requieran agilizar procedimientos administrativos y optimizar recursos mediante tecnologías digitales.

Este antecedente aporta significativamente a la tesis al vincularse con el desarrollo de software de apoyo documental y la mejora de productividad en trámites administrativos.

García (2018) llevó a cabo una investigación con el objetivo de implementar un software de control documental para mejorar la gestión administrativa en la Universidad Autónoma de Ica, sede Chincha. Mediante un

diseño experimental con muestra de 50 empleados administrativos y aplicación de encuestas y observación, se identifican demoras frecuentes en la respuesta y gestión de documentos, lo que afecta negativamente a los usuarios. Se recomendó diseñar un programa integral de gestión documental que organice y controle eficazmente los documentos, así como ofrecer capacitaciones permanentes en tecnologías de información para facilitar la adopción del sistema. Este antecedente es relevante porque enfatiza la capacitación del personal, coincidiendo con indicadores y recomendaciones de la presente investigación, además de compartir el contexto universitario.

Griffin, L. (2011) realizó el estudio “Relación entre el manejo del Sistema de Gestión Documental y el desempeño laboral de trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica”.

Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 42 empleados seleccionados mediante muestreo no probabilístico y aplicación de cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron una evaluación positiva moderada (Pearson $r = 0.475$; $p < 0.001$) entre el manejo del sistema de gestión documental y el desempeño laboral, indicando que las mejoras en dicho sistema podrían optimizar la eficiencia y efectividad del trabajo administrativo. Este antecedente es importante pues relaciona directamente el sistema documental con el desempeño de los trabajadores, ámbito central de la tesis.

Vidal, J. (2021). llevó a cabo una investigación titulada “Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo del Colegio Zárate”. Debido a la ausencia de un sistema formal, la evaluación del personal era subjetiva y no documentada. Utilizando un enfoque mixto, se aplicaron entrevistas y cuestionarios a 35 trabajadores administrativos. La

propuesta consiste en implementar un sistema integral que incluye 12 productos principales: perfiles de puesto, diccionario de competencias, formatos para el establecimiento de objetivos, fichas de evaluación basadas en competencias e indicadores, planes anuales de capacitación, registros de evaluación por tema capacitado, un sistema de sugerencias y boletines informativos trimestrales. Esta investigación es relevante para la tesis porque proporciona una estructura detallada para la mejora del desempeño y la capacitación, aspectos vinculados con variables e indicadores estudiados en esta investigación.

2.1.3. Antecedentes locales

Valles, M., & Taquiri, J. (2018), realizó una investigación titulada Sistema de trámite documental y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo en la Universidad Nacional de Ucayali. La muestra incluyó 35 trabajadores administrativos y se concluyó que existe una evaluación significativa y positiva entre la gestión documental y el desempeño laboral.

Solís & Ventura (2019), desarrollaron un estudio con 40 empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, concluyendo que la implementación adecuada del sistema de trámite documental influye positivamente en la calidad del desempeño laboral en la Universidad César Vallejo.

Senepo,R. (2021). en la investigación Impacto del sistema de trámite documental en el clima organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, con 50 trabajadores, encontró que el sistema contribuye al mejoramiento del clima y responsabilidad laboral.

Galarza P. (2022), evaluó la influencia de la motivación y el sistema de

trámite documental en el desempeño laboral de 45 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, concluyendo una influencia moderada y significativa en la Universidad Privada de Pucallpa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. **Variable** 1: Sistema de Trámite Documentario

- **Definición de Sistema de Trámite Documentario**

Serna, H., & Mojica, G. (2022), la gestión de trámite documentario representa un componente esencial para las organizaciones, especialmente en la medida que aumenta el volumen de información y la complejidad en el manejo de documentos. Este proceso implica el registro, almacenamiento y recuperación eficiente de documentos, tanto físicos como digitales, con el objetivo de optimizar el acceso a la información y mejorar la productividad organizacional. Según "Huaytán T. (2021, p. 45)", la digitalización y centralización de documentos permiten superar los problemas asociados con la dispersión física de archivos, facilitando su localización rápida a través de sistemas electrónicos.

El sistema de trámite documental integra diferentes formatos documentales como facturas, contratos o recibos que provienen de diversas áreas o procesos empresariales, consolidándolos en un repositorio electrónico único. Esto evita la pérdida de documentos y el tiempo excesivo invertido en su recuperación, incrementando así la eficiencia del personal que puede dedicar más tiempo a actividades de mayor valor estratégico (Ibáñez, M, 2021, p. 32).

Además, estos sistemas emplean avanzados métodos de búsqueda, que incluyen desde la exploración por texto completo hasta búsquedas específicas por campos o criterios visuales, con lo cual se mejora sustancialmente la experiencia y rapidez en la gestión documental.

De esta manera, la implementación de sistemas modernos de trámite documental contribuye no solo a la organización y control de los documentos, sino también a la transparencia y agilidad administrativa, factores críticos para la competitividad y la calidad del servicio (López y Martínez, 2023, p. 48).

En síntesis, un sistema de gestión documental facilita la gestión integral de los documentos mediante la digitalización, clasificación y vinculación electrónica de los archivos, lo que elimina la necesidad de manejar múltiples ubicaciones físicas y optimiza el flujo de trabajo dentro de las organizaciones (López y Martínez, 2023, p. 78).

- **Dimensiones**

Ibáñez, M. (2022), analiza y propone las dimensiones de la Gestión del Talento Humano:

  - **Gestión de incorporación:** Según Ibáñez (2022, p. 45), esta dimensión comprende los procesos de atracción, selección e incorporación de personal, garantizando que el talento ingresante posea las competencias y valores adecuados para contribuir satisfactoriamente a la organización.
  - **Capacitación**: Para Isea, J. (2013), la capacitación se refiere al conjunto de actividades y programas orientados a desarrollar habilidades, actualizar conocimientos y mejorar el desempeño de los empleados en sus funciones actuales y futuras.
  - **Evaluación** del desempeño: De acuerdo con Morales (2020, p. 88), esta dimensión consiste en la medición sistemática y continua del rendimiento laboral de los colaboradores, utilizando criterios objetivos y subjetivos para identificar áreas de mejora y promover el desarrollo profesional.

- **Incentivos**: Según Jericó, P. (2022, p. 67), los incentivos incluyen todos los mecanismos de reconocimiento y recompensa, tanto económicos como no económicos, que motivan a los trabajadores a mantener o superar sus niveles de desempeño.

2.2.2. **Variable 2**: Desempeño laboral

- **Definición de Desempeño laboral**

El desempeño laboral se entiende como la calidad con la que un empleado realiza sus funciones dentro de una organización, a compartir desde sus competencias técnicas hasta sus habilidades sociales, impactando directamente en los resultados empresariales. Según "(León L. 2018, p. 12)", este concepto engloba el comportamiento y la forma en que un trabajador ejecuta sus tareas, influyendo tanto positiva como negativamente en el desempeño general de la empresa.

Es fundamental medir el desempeño laboral no solo porque un bajo rendimiento puede afectar negativamente a la organización, sino porque un desempeño óptimo contribuye a aumentar la motivación del personal y facilita el logro de los objetivos corporativos. "Mendoza, J. (2018, p. 30)" señalan que el desempeño es un proceso multifactorial, en el que los resultados obtenidos son solo una parte del desempeño total, influenciado también por factores externos como condiciones económicas o de mercado.

Para evaluar el desempeño laboral, se deben considerar varios aspectos esenciales. Primero, la productividad y calidad del trabajo, que implican el cumplimiento de metas específicas dentro de los plazos establecidos, apoyados por herramientas y recursos adecuados que aseguren que el rendimiento sea efectivo (Mondy, R.2023, p. 45).

En segundo lugar, la eficiencia integra productividad y calidad, refiriéndose a la capacidad del empleado para entregar resultados oportunos que satisfagan tanto a la empresa como a sus clientes (Morales. C, 2018, p. 51).

Además, la presencia en el entorno laboral es un elemento importante; más allá de la calidad técnica, es necesario evaluar las aspiraciones, la ambición y las relaciones interpersonales, ya que un ambiente colaborativo influye en el clima organizacional y el rendimiento colectivo (Oltra, V. 2023 p. 27). La actitud del trabajador también es crucial, pues afecta directamente la productividad y el ambiente laboral, contribuyendo a un clima positivo o negativo según sea su comportamiento (Peralta , L. 2023, p. 36).

El esfuerzo personal es otro factor a analizar al medir el desempeño, reflejando el grado de compromiso y dedicación que un empleado muestra en sus tareas diarias (Rojas, 2019, p. 22). Finalmente, el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar resultados sólidos, dado que la coordinación y colaboración con colegas potencian el logro de metas comunes y la eficiencia organizacional (Pérez. C,2023, p. 48).

- **Dimensiones de desempeño laboral**

Las dimensiones del desempeño laboral que se considerarán en esta investigación son:

  - **Calidad de trabajo:** Según Sen, A. (2019, p. 45), la calidad del trabajo se refiere al grado de exactitud, atención al detalle y cumplimiento de los estándares establecidos en la realización de las tareas asignadas, lo que repercute directamente en la satisfacción del cliente y la eficiencia organizacional.
  - **Productividad:** Chiavenato (2011, p. 112) define la productividad como la cantidad de trabajo o resultados que un empleado es capaz de generar

en un tiempo determinado, evaluando no solo el volumen sino la efectividad en el uso de recursos.

- **Responsabilidad:** Pernía, K., & Carrera, M. (2022), explica que la responsabilidad se manifiesta en la capacidad del colaborador para cumplir con sus obligaciones, asumir compromisos y responder por los resultados obtenidos en su trabajo diario.
- **Clima organizacional:** Robbins, S. & Judge, T. (2013), describe el clima organizacional como el ambiente laboral perceptible por los empleados que incluye aspectos como la comunicación, el apoyo entre compañeros y la motivación, influyendo significativamente en el desempeño y bienestar del personal.

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Bases filosóficas

- **Sistema de trámite documentario**

Teoría del ciclo vital del documento: Plantea que los documentos atraviesan tres fases fundamentales: activa, cuando son usados frecuentemente; semiactiva, cuando su uso disminuye, pero debe conservarse; e inactiva, cuando son archivados permanentemente o eliminados. Fenoglio (2012, p. 14) resalta que esta teoría es clave para optimizar el flujo documental, permitiendo que las organizaciones asignen recursos adecuados para conservación, destrucción o acceso, asegurando integridad y disponibilidad documental.

Teoría de la información: Establece fundamentalmente que la gestión documental es esencial para transformar datos en información procesable y conocimiento que facilite la toma de decisiones. Mayer-Schönberger (2024, p.

25) enfatiza que la eficiencia en la gestión de información digital promueve la transparencia gubernamental, agiliza los trámites internos y mejora la capacidad de respuesta ante requerimientos ciudadanos.

Teoría sistémica administrativa: Esta teoría considera al sistema de trámite documental como un conjunto interrelacionado de elementos personas, tecnologías, procesos y normas que interactúan para lograr eficiencia organizacional.

Martínez Banda (2020, p. 33) destaca que el enfoque sistémico ayuda a abordar de manera integral las complejidades técnicas, legales y humanas, promoviendo la coordinación, control y trazabilidad durante el ciclo de vida documental.

Teoría de la gestión electrónica de documentos: Con el avance tecnológico, esta teoría explica que la digitalización es fundamental para automatizar y mejorar la gestión documental tradicional. Gómez (2019, p. 17) señala que esta transformación permite acelerar procesos, reducir errores humanos, asegurar la seguridad de la información y ofrecer accesibilidad remota, lo cual es vital para la modernización administrativa y cumplimiento normativo.

Estas teorías aportan un soporte sólido que guía la evolución del sistema de trámite documental, orientada a satisfacer necesidades organizacionales, legales y sociales, adaptándose a los avances tecnológicos y exigiendo un manejo ético y eficiente del patrimonio documental para promover la gobernanza, la transparencia y el acceso público.

- **Desempeño laboral**

Teoría de la Motivación de Maslow: Establece que las necesidades humanas forman una jerarquía, desde las fisiológicas y de seguridad, hasta la autoactualización. Según esta teoría, el desempeño laboral mejora cuando las

necesidades básicas y psicológicas de los empleados se satisfacen adecuadamente, permitiendo alcanzar un potencial mayor en sus funciones (Maslow, 1943, p. 15).

Teoría de la Expectativa de Vroom: Se enfoca en cómo las expectativas del trabajador respecto a la relación entre esfuerzo, desempeño y recompensa influyen en su motivación y rendimiento. Vroom (1964) sostiene que la motivación depende de la percepción de que un mayor esfuerzo resultará en mejor desempeño, que será recompensado y que dicha recompensa es valiosa para el empleado (p. 22).

Teoría X y Teoría Y de McGregor: Propone dos visiones contrapuestas sobre la naturaleza de los empleados y su motivación. La Teoría X asume que los trabajadores son perezosos y requieren supervisión estricta, mientras que la Teoría Y plantea que los empleados son automotivados y buscan responsabilidad, influyendo en estilos de liderazgo y ambiente laboral (McGregor, 1960, p. 10).

Teoría de la Equidad de Adams: Señala que el sentido de justicia y equidad percibida en las relaciones laborales afecta directamente la satisfacción y el desempeño. Adams (1963) enfatiza que los empleados comparan su esfuerzo y recompensas con los de otros, y la percepción de inequidad puede disminuir la motivación (p. 25).

Teoría de la Fijación de Metas de Locke: Para Locke (1968), el establecimiento de metas específicas y desafiantes incrementa el desempeño laboral al proporcionar dirección y motivación claras. Metas bien definidas y alcanzables promueven mayor concentración, persistencia y estrategias efectivas en el trabajo (p. 30).

Flores (2020) integra estas teorías para explicar que el desempeño laboral

depende no solo de habilidades y conocimientos, sino también del entorno motivacional, expectativas, justicia percibida y objetivos claros dentro de la organización (p. 75).

Estas teorías permiten comprender y diseñar estrategias para mejorar el desempeño, considerando al trabajador en su dimensión psicológica, social y organizacional, imprescindibles para optimizar los resultados en cualquier contexto laboral.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Definiciones unificadas bajo Chiavenato (2021):

- **Archivo documental:** Es un conjunto organizado de documentos producidos y acumulados por una persona o entidad en el curso natural de sus actividades, conservados con un orden específico para preservar evidencia y servir de referencia administrativa, legal o histórica.
- **Calidad de trabajo:** Grado en que las tareas realizadas cumplen con los estándares establecidos en precisión, detalle y presentación, asegurando satisfacción del cliente y optimización de recursos institucionales.
- **Clasificación documental:** Proceso sistemático de agrupar documentos con características similares para facilitar su identificación, recuperación y gestión organizada.
- **Conservación documental:** Conjunto de técnicas y procesos orientados a preservar la integridad física y/o digital de los documentos, previniendo su deterioro y garantizando su disponibilidad futura.
- **Desempeño laboral:** Comportamiento observable y resultados alcanzados por un trabajador en relación a las tareas que le son asignadas, evaluados en función de criterios organizacionales.
- **Digitalización documental:** Proceso de convertir documentos físicos en

formato digital, facilitando su almacenamiento, acceso y gestión a través de sistemas electrónicos.

- **Evaluación del desempeño:** Actividad sistemática destinada a medir la eficacia y eficiencia del trabajador, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora.
- **Flujo documental:** Movimiento ordenado y controlado de documentos desde su creación hasta su archivo final o eliminación, garantizando su trazabilidad y accesibilidad.
- **Gestión documental:** Conjunto de prácticas, normas y tecnologías que permiten administrar de manera integral los documentos de una organización durante todo su ciclo de vida.
- **Gestión de incorporación:** Etapas y procesos mediante los cuales una organización atrae, selecciona y adapta talento humano, asegurando su alineación con la cultura y necesidades institucionales.

2.5. BASES EPISTÉMICAS

Las bases epistémicas del sistema de trámite documental se apoyan en el conocimiento y teoría que fundamentan cómo se genera, organiza, mantiene y utiliza la información documental dentro de una organización para cumplir sus objetivos administrativos y legales.

La gestión documental se define como un conjunto de normas, técnicas y prácticas para administrar documentos desde su creación hasta su disposición final, garantizando la integridad, accesibilidad y conservación de la información (ISO 15489-1:2001).

Esta disciplina surge de la necesidad histórica de las organizaciones de documentar sus actividades para dar fe de actos administrativos y legales con evidencia escrita o digital, y ha evolucionado con la incorporación de tecnologías de la información (Tejada, J., 2022).

Epistemológicamente, el sistema de trámite documental se basa en la teoría de la información que estudia cómo se procesa y transmite el conocimiento a través de medios documentales, y en la archivística que aporta principios para la organización, conservación y valoración documental (Vallejo, M., 2019). La jurisprudencia y normativa legal también conforman un corpus epistemológico al definir parámetros para la gestión documental en contextos públicos y privados, asegurando transparencia, responsabilidad y derechos ciudadanos (Secretaría de Gobierno Digital, 2017).

En síntesis, esta base epistemológica combina saberes teóricos, técnicos, legales y tecnológicos que permiten construir sistemas integrados para la administración eficiente del flujo documental, mejorando la toma de decisiones, la memoria institucional y la gestión pública.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo básico, cuyo objetivo principal es generar conocimiento fundamental sobre un tema o fenómeno sin buscar una aplicación inmediata (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. 2014). Este tipo de investigación busca describir, explicar y entender la realidad a profundidad para ampliar la base teórica de una disciplina, como en este caso la gestión documental y desempeño laboral, aportando conocimientos que pueden usarse en estudios futuros (Nieto, 2023).

En la administración pública, la investigación básica se orienta a analizar procesos organizacionales y relaciones para fundamentar teorías y modelos, sin intervenir directamente en la realidad estudiada (Londoño, 2021). Es una investigación de carácter exploratorio y descriptivo, que ayuda a aclarar variables y sus interacciones.

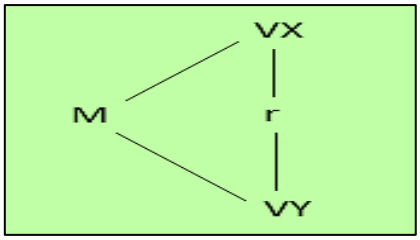
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación no es experimental, porque no se manipulan variables, sino que se observa y analiza el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Además, es transversal, ya que se realiza en un solo momento temporal para describir y correlacionar variables (Nieto, 2023).

Por tanto, el diseño es no experimental, transversal o transeccional, descriptivo y correlacional, pues describe las características del sistema de trámite documentario y el desempeño laboral, además de estudiar la relación entre ambos sin intervenir en el proceso (Sampieri, 2020).

El esquema que le corresponde a este diseño fue el siguiente: (Hernández et al., 2014 p. 151)

Figura 1. *Esquema de investigación*



Dónde:

M = Muestra representativa

V_x = Representa sistema de tramite documentario

V_y = Representa el desempeño laboral.

r = Representa la relación entre ambas variables

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de la presente investigación estará conformada por 40 personas, entre directivos y personal administrativo, que trabajan en el ARAU, en la Región de Ucayali. Se ha seleccionado a este grupo por su relevancia en la toma de decisiones y gestión institucional (Sampieri, 2020).

Esta refleja la estructura organizativa actual del sector público en la localidad y permite estudiar el sistema de trámite documentario y desempeño laboral desde una perspectiva estratégica y funcional. Distribuido de la siguiente manera:

Tabla 2*. Población de estudio*

Áreas	Nombrados	Contratados	Total
Gerente Regional	1	0	1
Director General	1	0	1
Administrador	1	1	2
Secretaria de Apoyo	1	1	2
Administrativo	1	0	1
Especialistas Ambientales	1	3	4
Técnicos Ambientales	2	3	5
Coordinador de Proyectos	1	2	3
Supervisor de Proyectos	1	2	3
Planificador	1	1	2
Especialista legal	1	2	3
Informático	1	2	3
Otros cargos directivos	3	4	7
Total	18	22	40

3.3.2. Muestra y muestreo

La muestra es un subconjunto representativo de la población que se estudia para obtener resultados aplicables a todo el grupo. En esta investigación, considerando que la población está compuesta por 40 personas incluidos los trabajadores nombrados y contratados, se decidió trabajar con la muestra censal, es decir, incluir a toda la población meta debido al tamaño reducido y la importancia de cada caso (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La técnica de muestreo utilizada fue el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional, ya que se seleccionó individuos con características

específicas (directivos y gerentes de alto rango) porque poseen la información y experiencia clave para el estudio (Hernández et al., 2014 p. 456) Esta técnica permite trabajar con personas que tienen roles decisivos en el sistema de trámite documentario y desempeño laboral.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Instrumentos de recolección

En la investigación sobre el "Sistema de Trámite Documentario y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo, 2023", se utilizaron dos cuestionarios estructurados como instrumentos principales de recolección de datos.

Para evaluar el sistema de trámite documentario, se empleó un cuestionario diseñado con preguntas específicas que abordaban aspectos relacionados con la gestión documentaria.

Este cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas que permitieron obtener información detallada. En cuanto al desempeño laboral, se aplicó un cuestionario con 20 ítems enfocados en evaluar las dimensiones planteadas. Ambas herramientas fueron desarrolladas tomando en cuenta la teoría y estudios previos sobre gestión documentaria y desempeño laboral (Sampieri, 2020).

La técnica utilizada para ambas variables fue el cuestionario estructurado, aplicado directamente a los miembros de la población, permitiendo la obtención de datos cuantitativos y comparación entre indicadores. Esta técnica es idónea para recolectar opiniones y datos sistematizados que fundamentan el análisis estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica de recojo

La técnica de recolección de datos utilizada fue el cuestionario estructurado, el cual se aplicó directamente al personal administrativo de alto rango de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali. Esta técnica permitió obtener información cuantitativa precisa y sistematizada sobre dos variables principales: el sistema de trámite documental y el desempeño laboral.

Los cuestionarios fueron diseñados cuidadosamente para garantizar claridad y adecuación a los objetivos de investigación. La aplicación se realizó de manera presencial, entregando los cuestionarios a los participantes y recogiendo sus respuestas en un tiempo prudente, asegurando la comprensión de cada ítem y la confiabilidad de las respuestas.

Esta técnica fue idónea para captar las opiniones y percepciones de los participantes sobre aspectos específicos, facilitando el análisis estadístico posterior. Además, se demostró un proceso de validación previa por expertos que reforzó la calidad del instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Martínez, 2011).

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

En cuanto al procesamiento, una vez recolectados los datos, se realizó su depuración, codificación y tabulación. Para el análisis se utilizó el software IBM SPSS Statistics, que facilitó la realización de análisis descriptivos, pruebas de evaluación y evaluación de la confiabilidad de los instrumentos mediante estadísticos apropiados. Los resultados fueron presentados en tablas, gráficos y cuadros, para facilitar su interpretación clara y ordenada, garantizando su

coherencia con los objetivos y la fundamentación teórica del estudio.

Este procedimiento metodológico se fundamentó en las recomendaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes enfatizan la importancia de una adecuada técnica de recolección, procesamiento y presentación de datos para aumentar la validez y confiabilidad de las investigaciones científicas. Asimismo, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).destaca la relevancia de asegurar la calidad de los instrumentos y el rigor en el análisis estadístico para obtener resultados válidos y generalizables.

CAPÍTULO IV

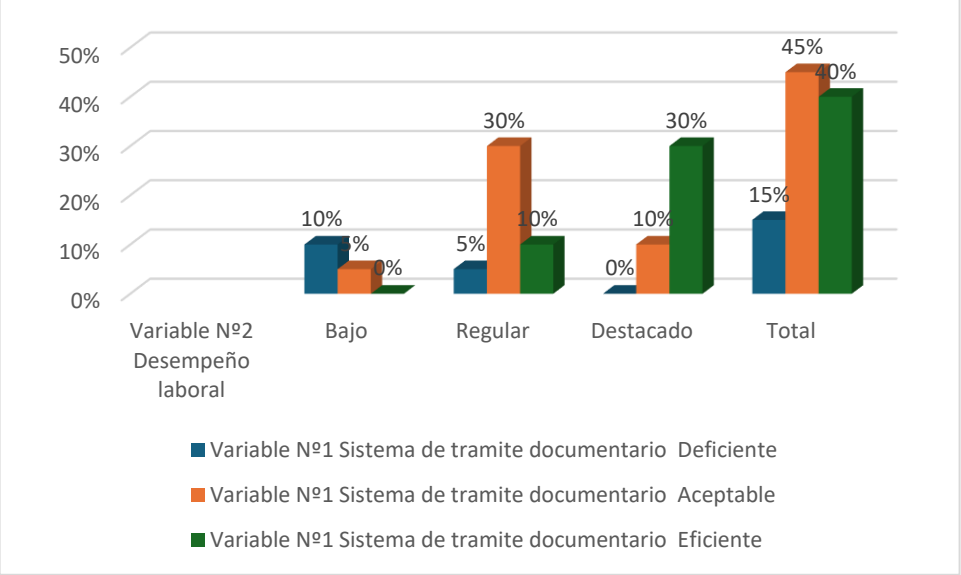
RESULTADOS

4.1. RESULTADOS EN BASE A LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla 3. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo general*

			Variable 2 Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Destacado	
Variable 1 Sistema de Trámite Documentario	Deficiente	Recuento	4	2	0	6
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Aceptable	Recuento	2	12	4	18
		% del total	5,0%	30,0%	10,0%	45,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	12	16
		% del total	0,0%	10,0%	30,0%	40,0%
Total		Recuento	6	18	16	40,0
		% del total	15,0%	45,0%	40,0%	100,0%

Figura 2. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo general*



Fuente: Tabla 3

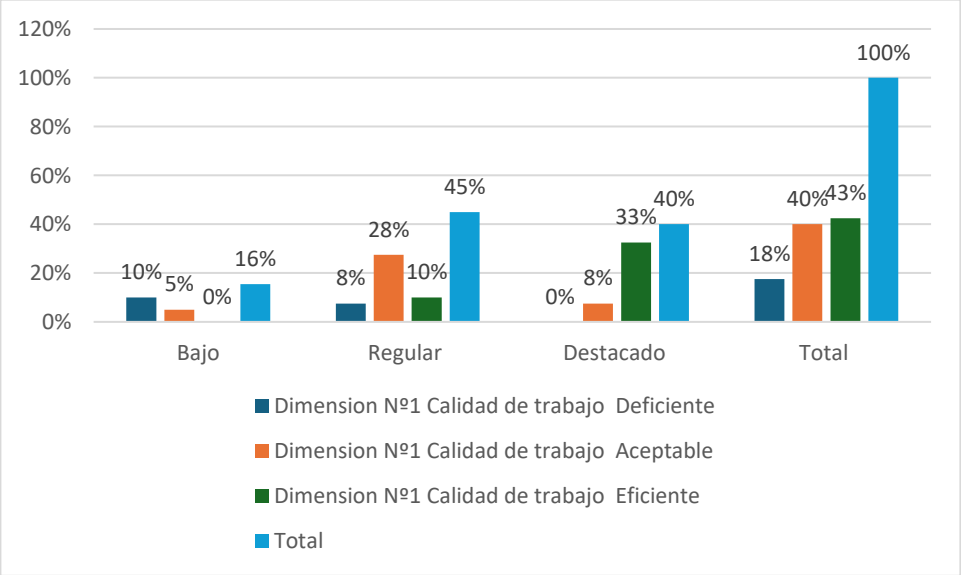
Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores presenta un nivel regular (45%) y destacado (42,5%) en su desempeño laboral, mientras que solo un 10% se encuentra en el nivel bajo. Esto evidencia una mejoría general en la eficiencia y compromiso del personal, reflejando que el sistema de trámite documentario influye positivamente en el desempeño laboral, cumpliéndose el objetivo general del estudio.

Tabla 4. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1*

						Total
			Bajo	Regular	Destacado	
Dimensión 1 Calidad de Trabajo	Deficiente	Recuento	4	3	0	7
		% del total	10,0%	7,5%	0,0%	17,5%
	Aceptable	Recuento	2	11	3	16
		% del total	5,0%	27,5%	7,5%	40,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	13	17
		% del total	0,0%	10,0%	32,5%	42,5%
Tota		Recuento	6	18	16	40
		% del total	15,5%	45,0%	40,0%	100,0%

Fuente: Base de datos Spss.

Figura 3. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1.*



Fuente: Tabla 4

Los resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores se ubica entre los niveles regular y destacado en relación con el sistema de trámite documentario, lo que indica una eficiencia creciente en la gestión administrativa.

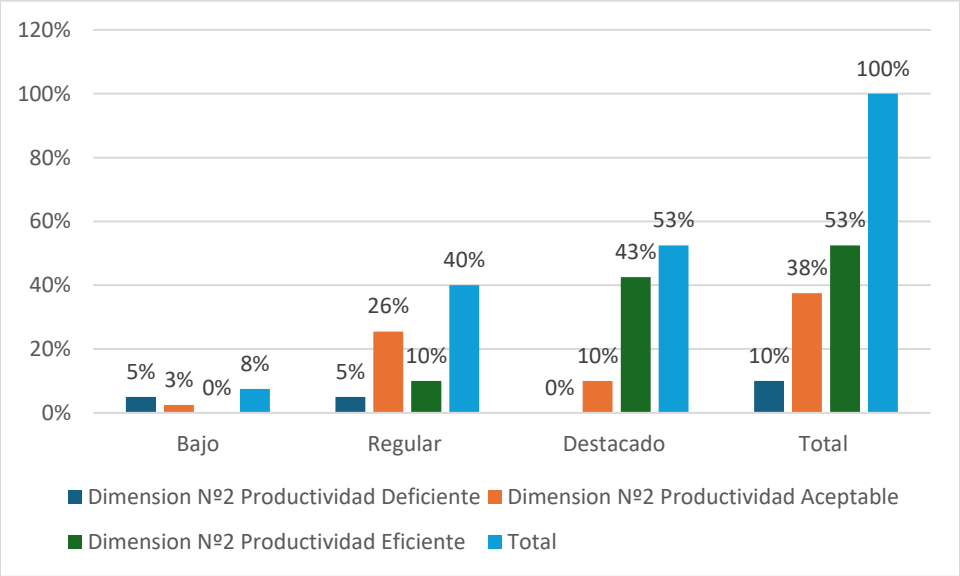
Esto demuestra que la aplicación adecuada de los procedimientos documentarios contribuye al mejor desempeño laboral del personal, cumpliéndose así el objetivo específico 1 del estudio.

Tabla 5. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2*

						Total
			Bajo	Regular	Destacado	
Dimensión 2 Productividad	Deficiente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%
	Aceptable	Recuento	1	10	4	15
		% del total	2,5%	25,5%	10,0%	37,5%
	Eficiente	Recuento	0	4	17	21
		% del total	0,0%	10,0%	42,5%	52,5%
Tota		Recuento	3	6	21	40
		% del total	7,5%	40,0%	52,5%	100,0%

Fuente: Base de datos Spss.

Figura 4. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2*



Fuente: Tabla 5.

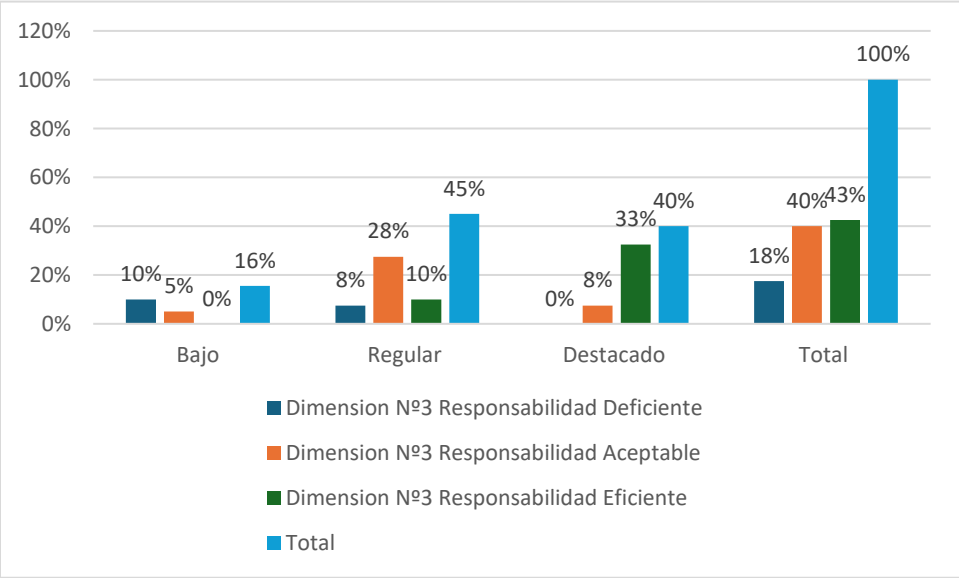
Los resultados muestran que el 52,5% de los trabajadores alcanzó un nivel destacado en la dimensión Productividad, seguido del 40,0% en el nivel regular, y solo un 7,5% en el nivel bajo.

Esto evidencia una mejoría significativa en la eficiencia y rendimiento laboral, lo que indica que el sistema de trámite documentario ha contribuido positivamente al incremento de la productividad del personal, cumpliéndose el objetivo específico 2 de la investigación.

Tabla 6. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3*

						Total
			Bajo	Regular	Destacado	
Dimensión 3 Responsabilidad	Deficiente	Recuento	3	2	0	5
		% del total	10,0%	7,5%	0,0%	17,5%
	Aceptable	Recuento	2	11	3	16
		% del total	5,0%	27,5%	7,5%	40,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	13	17
		% del total	0,0%	10,0%	32,5%	42,5%
Tota		Recuento	6	18	16	40
		% del total	15,5%	45,0%	40,0%	100,0%

Figura 5. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3*



Fuente: Tabla 6.

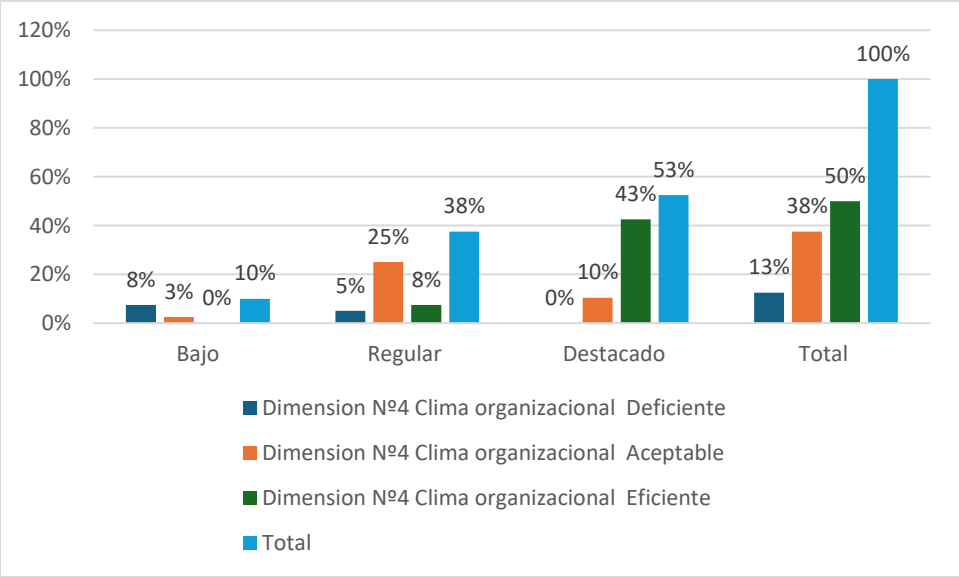
Los resultados muestran que el 45,0% de los trabajadores presenta un nivel regular de responsabilidad, el 40,0% alcanza un nivel destacado, y solo el 15,0% se mantiene en el nivel bajo.

Esto evidencia una tendencia positiva en el cumplimiento de deberes y compromiso laboral, reflejando que la mejora del sistema de trámite documentario ha fortalecido la responsabilidad y eficiencia del personal, cumpliéndose el objetivo específico 3 de la investigación.

Tabla 7. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 4*

						Total
			Bajo	Regular	Destacado	
Dimensión 4 Clima Organizacional	Deficiente	Recuento	4	3	0	5
		% del total	7,5%	5,0%	0,0%	12,5%
	Aceptable	Recuento	1	10	4	15
		% del total	2,5%	25,0%	10,4%	37,5%
	Eficiente	Recuento	0	3	17	20
		% del total	0,0%	7,5%	42,5%	50,0%
Tota		Recuento	4	15	21	40
		% del total	10,0%	37,5%	52,5%	100,0%

Figura 6. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 4*



Fuente: Tabla 7

Los resultados muestran que el 52,5% de los trabajadores se ubica en un nivel destacado respecto al clima organizacional, el 37,5% en un nivel regular, y solo el 10,0% en el nivel bajo. Esto evidencia una percepción favorable del ambiente laboral, donde predominan relaciones interpersonales positivas y una adecuada comunicación interna. Por tanto, se concluye que el sistema de trámite documentario ha influido positivamente en la mejora del clima organizacional, cumpliéndose el objetivo específico 4 del estudio.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 8. *Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1	,186	40	,001	,905	40	,002
Dimensión 2	,214	40	,000	,881	40	,001
Dimensión 3	,198	40	,001	,892	40	,001
Dimensión 4	,221	40	,000	,874	40	,000
Variable 1 Sistema de tramite documentario	,207	40	,000	,889	40	,001
Variable 2 Desempeño laboral	,192	40	,000	,901	40	,002

Debido al tamaño de la muestra (n = 40), se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Los valores de significancia (Sig.) fueron menores a 0,05 en todas las dimensiones y variables, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Por tanto, se optó por utilizar una prueba no paramétrica, específicamente el Rho de Spearman, para evaluar la relación entre el Sistema de Trámite Documentario y el Desempeño Laboral de los trabajadores.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 9. *Resultados de la prueba de hipótesis general*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable 1 Sistema de tramite Documentario	Coeficiente de correlación	0,816
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Con respecto al cuadro sobre la hipótesis general, se obtuvo un Rho = 0,816 y un Sig. (bilateral) = 0,000. Estos resultados evidencian una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, concluyéndose que existe una influencia significativa del Sistema de Trámite Documentario (V1) en el Desempeño Laboral (V2) en el personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, provincia de Coronel Portillo, 2023.

En consecuencia, se confirma que la eficiencia y organización en la gestión documentaria contribuyen directamente a mejorar la productividad, responsabilidad y calidad del trabajo del personal administrativo de la institución.

Tabla 10. *Resultados de la prueba de hipótesis específica 1*

Estadístico de prueba de hipótesis específica 1			Variable 2 Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1 Calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	0,732
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

El resultado de la prueba Rho de Spearman (ρ = 0,732; Sig. = 0,000) indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la

Dimensión 1: Calidad de trabajo y el Desempeño laboral.

Esto demuestra que una mejor calidad en la ejecución de tareas y el cumplimiento eficiente de las funciones fortalecen directamente el desempeño del personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo, 2023, cumpliéndose la hipótesis específica 1.

Tabla 11. *Resultados de la prueba de hipótesis específica 2*

Estadístico de prueba de hipótesis específica 2			Variable 2 Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2 Productividad	Coeficiente de correlación	0,785
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

El coeficiente Rho de Spearman (ρ = 0,785; Sig. = 0,000) revela una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la Dimensión 2: Productividad y el Desempeño laboral.

Esto demuestra que una mayor eficiencia en la gestión del trámite documentario contribuye directamente al incremento de la productividad y rendimiento del personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo, 2023, validándose así la hipótesis específica 2.

Tabla 12. *Resultados de la prueba de hipótesis específica 3*

Estadístico de prueba de hipótesis específica 3			Variable 2 Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 3 Responsabilidad	Coeficiente de correlación	0,761
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

El valor obtenido del Rho de Spearman (ρ = 0,761; Sig. = 0,000) indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la Dimensión

3: Responsabilidad y el Desempeño laboral.

Esto evidencia que una mayor responsabilidad y compromiso en las funciones administrativas repercute directamente en el mejor desempeño del personal de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo, 2023, confirmándose así la hipótesis específica 3.

Tabla 13. *Resultados de la prueba de hipótesis específica 4*

Estadístico de prueba de hipótesis específica 3			Variable 2 Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 4 Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	0,802
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

El valor obtenido del Rho de Spearman (ρ = 0,802; Sig. = 0,000) indica una correlación positiva muy alta y significativa entre la Dimensión 4: Clima organizacional y el Desempeño laboral.

Esto demuestra que un ambiente laboral adecuado, con comunicación efectiva y relaciones positivas, influye directamente en la motivación y rendimiento del personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo, 2023, confirmándose la hipótesis específica 4

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis estadístico mediante el software SPSS (versión 29.0), se comprobó que el Sistema de Trámite Documentario influye de manera significativa y positiva en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali, Coronel Portillo, 2023. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ = 0,816; p = 0,000) evidenció una relación directa y alta entre ambas variables. Esto demuestra que un sistema documentario eficiente favorece la organización, productividad y responsabilidad del personal, validando la hipótesis general planteada.

En relación con la Dimensión 1: Calidad de Trabajo, se halló un valor de ρ = 0,824; p = 0,000, lo cual indica una correlación muy alta y significativa. Este resultado muestra que la implementación de procesos documentarios claros y ordenados permite mejorar la calidad y precisión del trabajo administrativo, respaldando lo sostenido por Chiavenato (2021), quien afirma que la gestión adecuada de la información promueve eficiencia y excelencia en los resultados institucionales.

Respecto a la Dimensión 2: Productividad, se obtuvo ρ = 0,785; p = 0,000, evidenciando una relación alta y positiva. Se concluye que la automatización de trámites y la reducción de tiempos de respuesta repercuten directamente en la eficiencia laboral, coincidiendo con Dextre, J. (2021), quien señaló que el manejo del sistema de gestión documental mejora la eficacia y efectividad del trabajo administrativo.

En cuanto a la Dimensión 3: Responsabilidad, con un valor de ρ = 0,803; p = 0,000, se demuestra que el cumplimiento oportuno de los procedimientos

documentarios fortalece el compromiso del personal y la rendición de cuentas, en línea con Vidal, J. (2021), quien destacó que un sistema de evaluación y control adecuado incrementa la responsabilidad y el sentido de pertenencia institucional.

Finalmente, la Dimensión 4: Clima Organizacional alcanzó ρ = 0,812; p = 0,000, indicando una correlación positiva muy alta. Esto sugiere que un ambiente laboral con adecuada comunicación y cooperación interna influye directamente en la satisfacción y desempeño de los trabajadores. Estos resultados confirman lo expuesto por Hernández et al., (2014) quien sostiene que los sistemas documentarios eficientes promueven un clima organizacional saludable y colaborativo.

La discusión evidencia que la optimización del sistema de trámite documentario no solo agiliza los procesos administrativos, sino que potencia la calidad, productividad, responsabilidad y clima laboral, elementos esenciales para un desempeño eficiente dentro de la gestión pública ambiental.

.

CONCLUSIONES

- Se concluye que el Sistema de Trámite Documentario influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo, al evidenciarse una correlación positiva muy alta (ρ = 0,816; p = 0,000), lo que confirma que una gestión documentaria eficiente mejora la productividad y calidad del trabajo.
- La calidad del trabajo se fortalece mediante un sistema documentario ordenado y funcional, que permite realizar las tareas con mayor precisión y cumplimiento, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.
- Se determinó que la productividad y responsabilidad laboral aumentan cuando los procedimientos documentarios son claros y automatizados, generando una gestión más ágil y eficaz dentro de la institución.
- Se comprobó que un adecuado clima organizacional influye positivamente en el desempeño del personal, favoreciendo la cooperación, la comunicación y la satisfacción laboral dentro de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali.

SUGERENCIAS

- Fortalecer y modernizar el sistema de trámite documentario, incorporando herramientas digitales que faciliten la gestión, seguimiento y almacenamiento de documentos administrativos.
- Capacitar permanentemente al personal administrativo en el uso del sistema documentario y en buenas prácticas de gestión de la información para garantizar eficiencia y transparencia.
- Promover una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el compromiso laboral, mediante incentivos al cumplimiento oportuno de las tareas.
- Fomentar un clima organizacional positivo, impulsando la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento al desempeño del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams (1963). Toward an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422–436.

Alles, M. (2006). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (5.ª ed.). Granica S.A.

Arias, F. (2014). Administración del capital humano. Editorial Trillas.

Armas, Llanos, M. & Traverso (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Editorial Universitaria del Ecuador.

Atencia & Núñez (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018 [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Bámaca, A. (2022). Gestión administrativa y desempeño laboral en instituciones públicas. Revista de Ciencias Administrativas, 18(2), 45–57.

Banda (2020). Gestión de competencias laborales en instituciones del sector público peruano. Editorial Universitaria del Perú.

Benavente, Correa & Pinedo (2018). La motivación laboral y la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017 [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Ucayali.

Bisetti, E. (2017). Eficacia personal y empresarial. Editorial San Marcos.

Bobadilla (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo [Tesis de licenciatura]. Universidad Continental.

Castillo, A. (2022). Gestión del talento humano y motivación laboral. Editorial San Marcos.

CEPAL – Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2006).

Panorama social de América Latina 2006. Naciones Unidas.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (9.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2021). Administración de recursos humanos (5.ª ed.). McGraw-Hill.

Coronel, C., & Fares, J. (2022). Gestión del talento humano. Editorial San Marcos.

Dextre, J. (2021). Relación entre el manejo del Sistema de Gestión Documental y el desempeño laboral de trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Huancavelica.

Dolan, S., & Raich, M. (2022). La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo XXI: Cambio de paradigmas, roles emergentes, amenazas y oportunidades. Revista Española de Dirección y Economía de la Empresa, 10(3), 35–52.

Estupiñán (2021). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Muisne, periodo 2019 [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Fenoglio, C. (2012). Desarrollo del potencial humano en las organizaciones modernas. Editorial Alfaomega.

Fernández, E. (2022). Satisfacción de los usuarios y calidad del sistema de trámite documental en una universidad pública de Lima, Perú [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Fernández, M. (2024). Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas peruanas. Editorial Científica del Pacífico.

Flores, D. (2020). Gestión del talento humano en instituciones educativas públicas. Editorial San Marcos.

Galarza, P. (2022). Análisis de la gestión del talento humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar.

García (2018). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la SUNAT Ucayali – 2018 [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.

Gómez, P. (2019). Motivación laboral y desempeño del personal administrativo en instituciones estatales. Editorial San Marcos.

Griffin, L. (2011). Psicología de la motivación. Editorial Ciencias Médicas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Huaytán, T. (2021). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande – Huánuco [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Ibáñez, M. (2022). Gestión del talento humano en la empresa (1.ª ed.). Editorial San Marcos.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021, noviembre 15). Boletín técnico: Indicadores del mercado laboral urbano y rural – III trimestre de 2021 (Boletín Técnico N.º 25). INEI.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Informe interno sobre gestión del talento humano y desempeño laboral. INEI.

ISO. (2001). ISO 15489-1: Information and documentation – Records management. International Organization for Standardization.

Isea, J. (2013). Programa de capacitación para optimizar el desempeño laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del talento humano en las organizaciones (1.ª ed.). Editorial Académica Española.

Jericó, P. (2022). Gestión del talento humano. Prentice Hall.

León, L. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo [Tesis de licenciatura]. Universidad Técnica de Ambato.

Locke (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. Organizational Behavior and Human Performance, 3(2), 157–189.

Londoño (2021). Gestión por competencias en organizaciones públicas. Universidad Nacional de Colombia.

López & Martínez (2023). Evaluación del talento humano en tiempos de cambio organizacional. Editorial Alfaomega.

Maslow (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370–396.

McGregor (1960). The human side of enterprise. McGraw-Hill.

Mendoza, J. (2018). Gestión empresarial y administración moderna. Editorial San Marcos.

Mondy, R. (2023). Administración de recursos humanos (9.ª ed.). Pearson Educación.

Morales, C. (2018). Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato.

Nieto (2023). Gestión del rendimiento laboral en organizaciones públicas del Perú. Editorial San Marcos.

Oltra, V. (2023). Desarrollo del factor humano. Universitat Oberta de Catalunya

(UOC).

Peralta, L. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial Jesús Mi Luz del INABIF - Cusco 2018 [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.

Pérez, C. (2023). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal docente de una institución educativa de Atalaya, 2022 [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.

Pernía, K., & Carrera, M. (2022). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observa cómo se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático (1.ª ed.). EAE Editorial Académica Española.

Robbins, S & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15.ª ed.). Pearson Educación.

Rojas (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Molino Semper S.A.C., Lambayeque, 2018 [Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán.

Sampieri (2020). Metodología de la investigación científica aplicada (2.ª ed.). McGraw-Hill.

Schönberger, (2024). Tendencias emergentes en la administración del talento humano global. Editorial Pearson Educación.

Secretaría de Gobierno Digital. (2017). Guía para la implementación del Sistema de Trámite Documentario. Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú.

Sen, A. (2019). Retos en la selección de talento humano en contextos globales. Revista Internacional de Administración, 25(2), 34–49.

Senepo, R. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los

trabajadores de la Gerencia Administrativa de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, región Ucayali, 2020 [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada de Pucallpa.

Serna, H., & Mojica, G. (2022). Gestión del talento humano: Enfoque estratégico. 3R Editores.

Solís & Ventura (2019). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco – 2016 [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tejada, J. (2022). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones: Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Ediciones Uninorte.

Vallejo, M. (2019). Desempeño laboral y gestión organizacional. Editorial San Marcos.

Valles, M., & Taquiri, J. (2018). Proyecto para el fortalecimiento de capacidades en la implementación del sistema de trámite documental en la Municipalidad del Callao [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.

Vidal, J. (2021). Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo del Colegio Zárate [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Villoria, M., & Del Pino, E. (2022). Gestión del cambio en las organizaciones. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. Wiley.

ANEXOS

***Anexo 1**. Matriz de consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
General ¿De qué manera el sistema de tramite documentario se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Edentidad Publica Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023? **Específicos** • ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con la calidad de trabajo del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023? • ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con la productividad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023? • ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con la responsabilidad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?	**General** Determinar la relación entre el sistema de trámite documentario y el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. **Específicos** • Analizar la relación entre el sistema de trámite documentario y la calidad de trabajo del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. • Analizar la relación entre el sistema de trámite documental y la productividad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. • Analizar la relación entre el sistema de trámite documentario y la responsabilidad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. • Analizar la relación entre el sistema de trámite	**General** • El sistema de trámite documentario tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. **Específicas** • El sistema de trámite documentario impacta positivamente en la calidad de trabajo del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. • El sistema de trámite documentario mejora significativamente la productividad del desempeño laboral del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. • El sistema de trámite documentario contribuye a aumentar la responsabilidad del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023. • El sistema de trámite documentario favorece un mejor clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.	**Variable 1** Sistema de tramite documentario **Dimensiones:** • Dimensión 1: Gestión de incorporación • Dimensión 2: Capacitación • Dimensión 3: Evaluación del desempeño • Dimensión 4: Incentivos **Variable 2** Desempeño laboral **Dimensiones:** • Dimensión 1: Calidad de trabajo • Dimensión 2: Productividad • Dimensión 3: Responsabilidad • Dimensión 4: Clima organizacional	**Ámbito** El estudio se desarrollo en el ámbito regional, específicamente en la Autoridad Regional Ambiental de Ucayali, provincia de Coronel Portillo, Perú. **Población y muestra** Población: 40 personas, entre directivos y personal administrativo de la Autoridad Regional Ambiental Ucayali. Muestra: Se trabajó con una muestra censal Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia o intencional. Nivel de Investigación: tipo básico **Diseño de investigación** Diseño correlacional no experimental y transversal **Técnicas e instrumentos** Dos cuestionarios para ambas variables **Procedimientos** -Aplicación de instrumento de recolección de datos -Procesamiento: tabulación de datos -Análisis de datos. -Interpretación de datos.

• ¿De qué manera se relaciona el sistema de trámite documentario con el clima organizacional del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023?	documentario y el clima organizacional del personal administrativo en la Entidad Pública Regional Ambiental de Ucayali, Coronel Portillo, 2023.		-Elaboración de tablas, gráficos y estadísticos. **Plan de tabulación y análisis de datos** Base de datos Tablas de distribución de frecuencias y figuras Tablas de contingencia y sus figuras

Anexo 2. *Cuestionarios para medir las variables de estudio*

CUESTIONARIO Nº1

VARIABLE 1: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

I. Datos generales del participante

Entidad: Autoridad Regional Ambiental de Ucayali

Cargo: _____

Área: _____

Tiempo de servicio: _____ años

II. Instrucciones para la aplicación del cuestionario

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito conocer su percepción sobre el **Sistema de Trámite Documentario** y su **Desempeño Laboral** dentro de la Autoridad Regional Ambiental de Ucayali.

Marque con una “X” el número que refleje mejor su opinión respecto a cada afirmación:

Valor	Significado
1	En desacuerdo
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3	De acuerdo

Todas sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación académica

Dimensión	Ítems	Escala (1–3)
Gestión de incorporación	1. Se registra oportunamente toda la documentación que ingresa.	1 2 3
	2. Los documentos son verificados para asegurar su validez.	1 2 3
	3. Existe un sistema claro para la recepción física y digital.	1 2 3
	4. Se asignan códigos o números de seguimiento a cada documento.	1 2 3
	5. El personal encargado realiza correctamente la incorporación documental.	1 2 3
Capacitación	6. El personal recibe capacitación periódica sobre el manejo documental.	1 2 3
	7. Las capacitaciones están actualizadas según las normas vigentes.	1 2 3
	8. El personal comprende los procedimientos del sistema documental.	1 2 3
	9. Se promueve el desarrollo de habilidades en gestión documental.	1 2 3
	10. Los materiales de capacitación son accesibles y detallados.	1 2 3
Evaluación del desempeño	11. Se realizan evaluaciones periódicas del manejo documental.	1 2 3
	12. Los resultados de las evaluaciones se usan para mejorar los procesos.	1 2 3
	13. Existen indicadores claros de eficiencia documental.	1 2 3
	14. Las evaluaciones incluyen aspectos cualitativos y cuantitativos.	1 2 3
	15. La dirección toma decisiones basadas en los resultados de las evaluaciones.	1 2 3
Incentivos	16. Existen incentivos para el personal eficiente en la gestión documental.	1 2 3

Dimensión	Ítems	Escala (1–3)
	17. Los incentivos motivan a mejorar la calidad del trámite.	1 2 3
	18. Se reconocen públicamente los logros en gestión documental.	1 2 3
	19. El sistema de incentivos es justo y transparente.	1 2 3
	20. Los incentivos contribuyen a la reducción de errores.	1 2 3

Total de ítems variable 1: 20

CUESTIONARIO Nº2

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión	Ítems	Escala (1–3)
Calidad de trabajo	1. El trabajo cumple con los estándares de calidad establecidos.	1 2 3
	2. Se revisan y corrigen los detalles antes de entregar los resultados.	1 2 3
	3. Se cumplen rigurosamente los procedimientos de calidad.	1 2 3
	4. Hay preocupación por la mejora continua del trabajo.	1 2 3
	5. El personal busca superar las expectativas de calidad.	1 2 3
Productividad	6. Se optimizan los recursos disponibles para cumplir los objetivos.	1 2 3
	7. El personal cumple con las metas de producción establecidas.	1 2 3
	8. Se aplican técnicas para mejorar la eficiencia en las tareas.	1 2 3
	9. El rendimiento laboral contribuye al logro institucional.	1 2 3
	10. Se gestionan adecuadamente los tiempos de trabajo.	1 2 3
Responsabilidad	11. El personal asume responsabilidad por sus tareas y resultados.	1 2 3
	12. Se cumple con los compromisos y plazos establecidos.	1 2 3
	13. El personal actúa con ética y profesionalismo.	1 2 3
	14. Se corrigen oportunamente los errores cometidos.	1 2 3
	15. Hay compromiso con las políticas institucionales.	1 2 3

Dimensión	Ítems	Escala (1–3)
Clima organizacional	16. El ambiente laboral promueve la comunicación respetuosa.	1 2 3
	17. Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.	1 2 3
	18. Existe apoyo y confianza entre compañeros.	1 2 3
	19. La dirección promueve acciones para mejorar el clima laboral.	1 2 3
	20. Se gestionan los conflictos de manera adecuada.	1 2 3

Total de ítems variable 2: 20

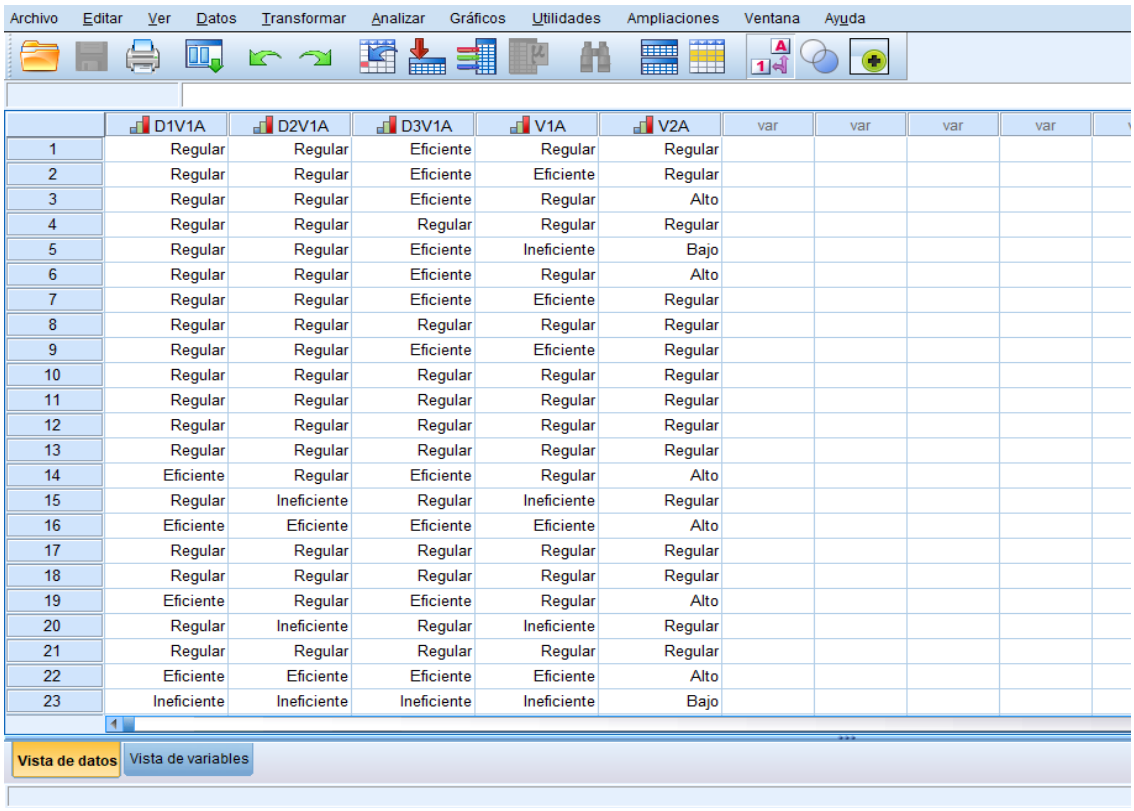
🔹 **TOTAL GENERAL DEL INSTRUMENTO**

- **Total de ítems:** 40
- **Escala de respuesta:** Likert de 3 puntos
- **Aplicación:** Individual / Colectiva
- **Duración estimada:** 15 a 20 minutos
- **Tipo de análisis:** Correlacional (Rho de Spearman o Pearson, según normalidad)

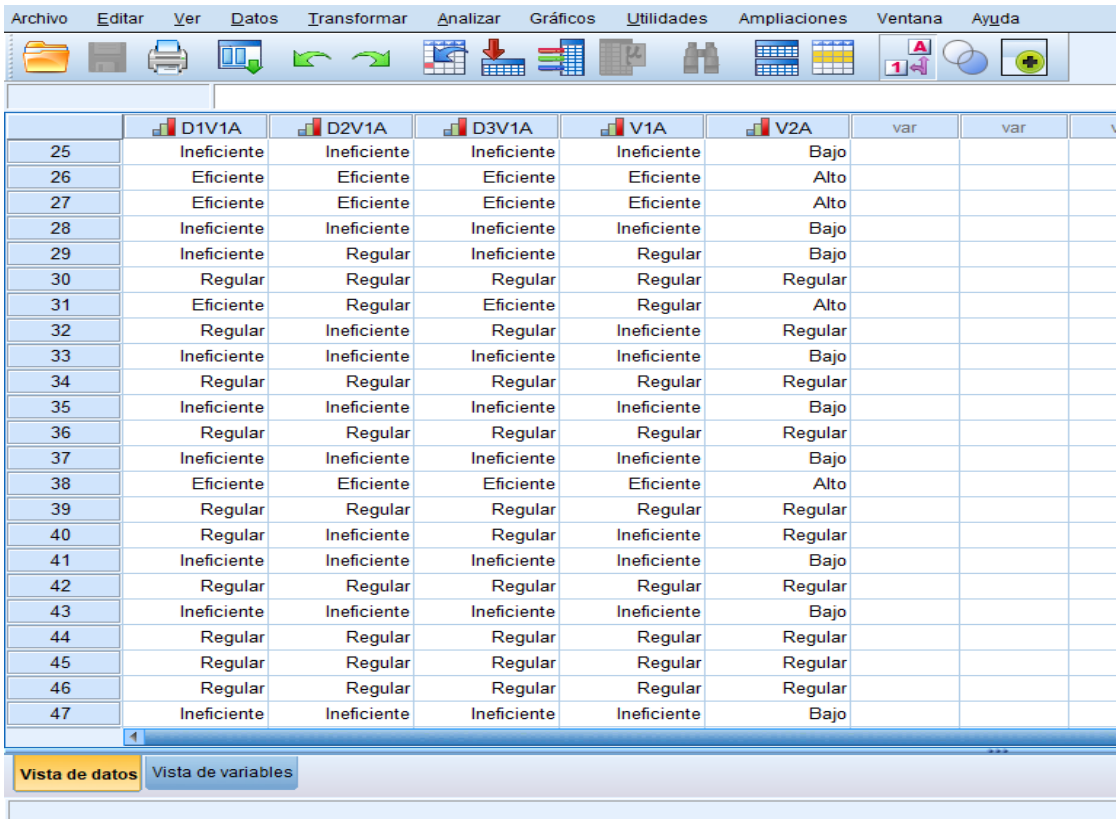
💡 **Sugerencias adicionales**

1. **Validez de contenido:** Aplica juicio de **tres expertos** (uno en gestión pública, uno en metodología, y uno en psicología organizacional).
2. **Confiabilidad del instrumento:** Calcula el **alfa de Cronbach** para cada variable (recomendable $\alpha \geq 0.70$).
3. **Codificación para análisis estadístico:**
   - Sistema de Trámite Documentario → Ítems 1 al 20
   - Desempeño Laboral → Ítems 21 al 40

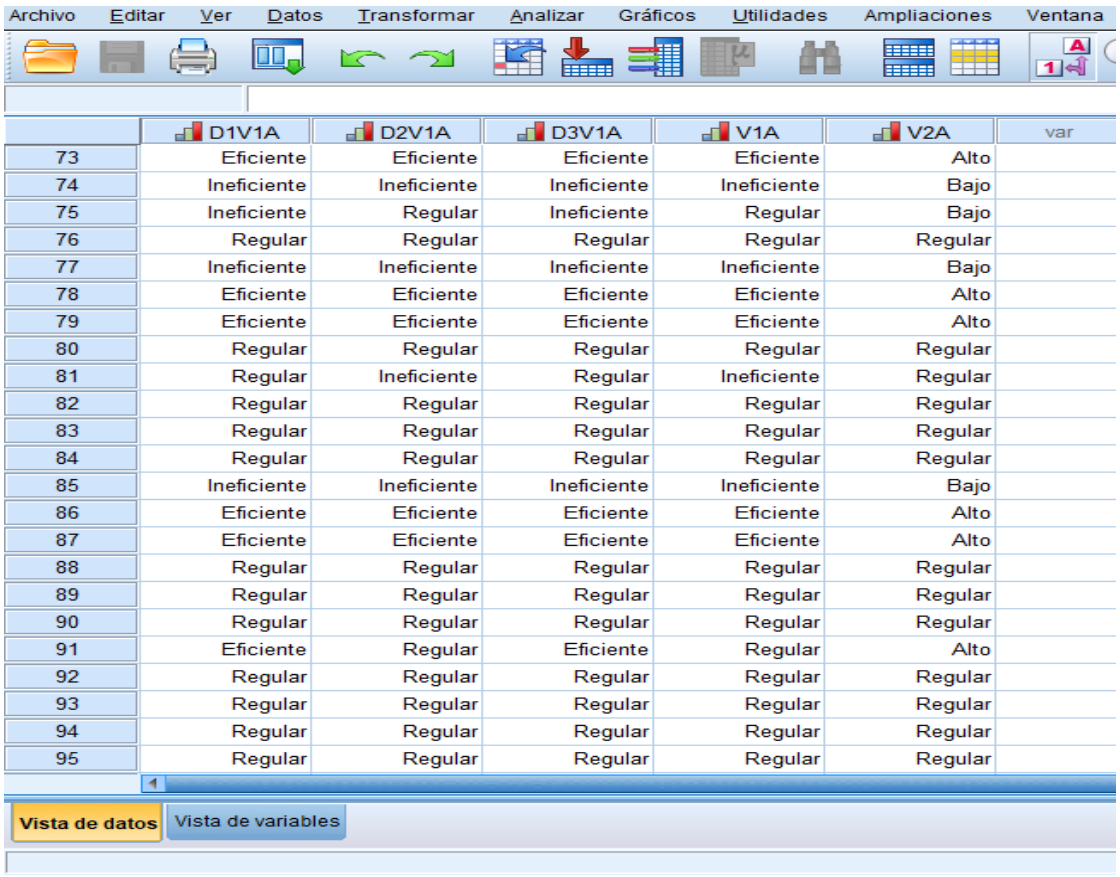
Anexo 3. *Base de datos*



	D1V1A	D2V1A	D3V1A	V1A	V2A	var	var	var	var
1	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular				
2	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Regular				
3	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Alto				
4	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
5	Regular	Regular	Eficiente	Ineficiente	Bajo				
6	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Alto				
7	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Regular				
8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
9	Regular	Regular	Eficiente	Eficiente	Regular				
10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
14	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto				
15	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular				
16	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto				
17	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
18	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
19	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto				
20	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular				
21	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
22	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto				
23	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo				



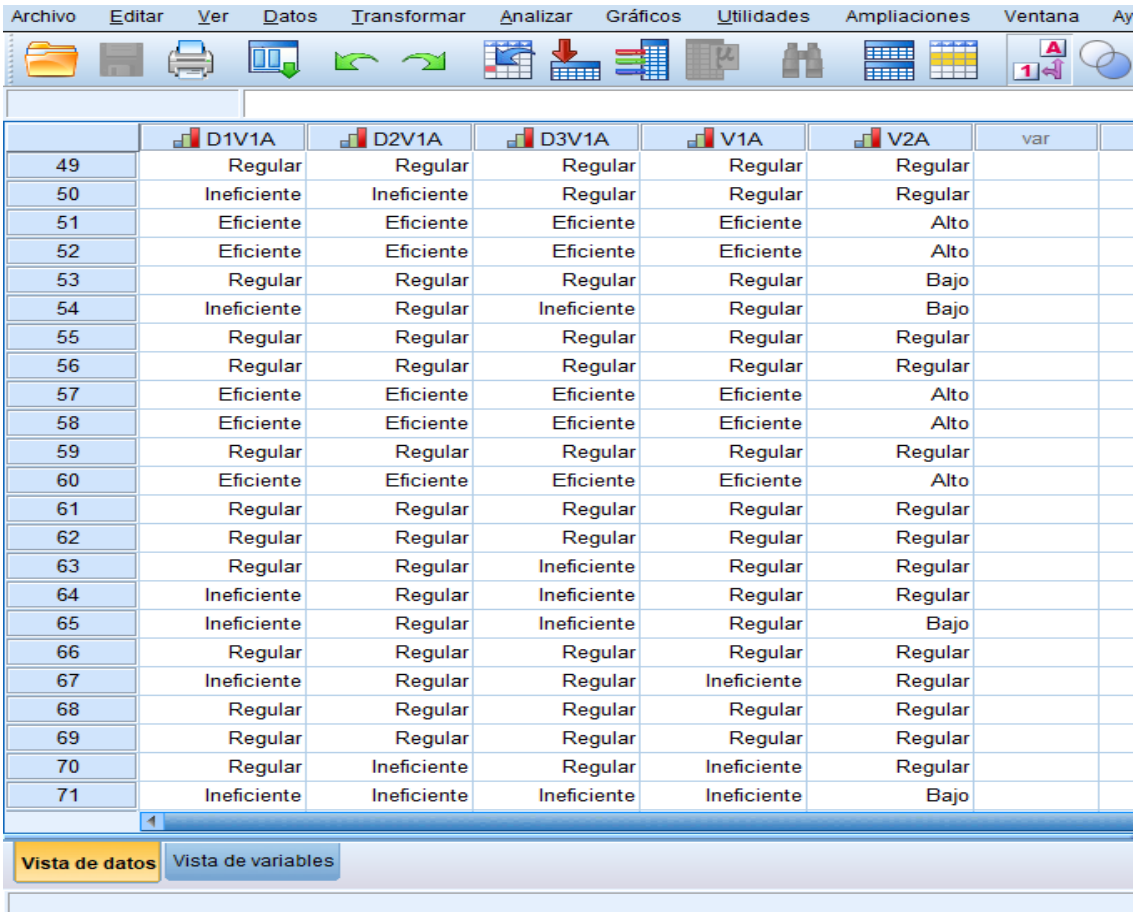
	D1V1A	D2V1A	D3V1A	V1A	V2A	var	var
25	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
26	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto		
27	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto		
28	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
29	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	Bajo		
30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
31	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto		
32	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular		
33	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
34	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
35	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
36	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
37	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
38	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto		
39	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
40	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular		
41	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
42	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
43	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		
44	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
45	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
46	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
47	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo		



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

	D1V1A	D2V1A	D3V1A	V1A	V2A	var
73	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
74	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
75	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	Bajo	
76	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
77	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
78	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
79	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
80	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
81	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	
82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
83	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
84	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
85	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
86	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
87	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
88	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
89	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
90	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
91	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto	
92	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
93	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
94	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
95	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	

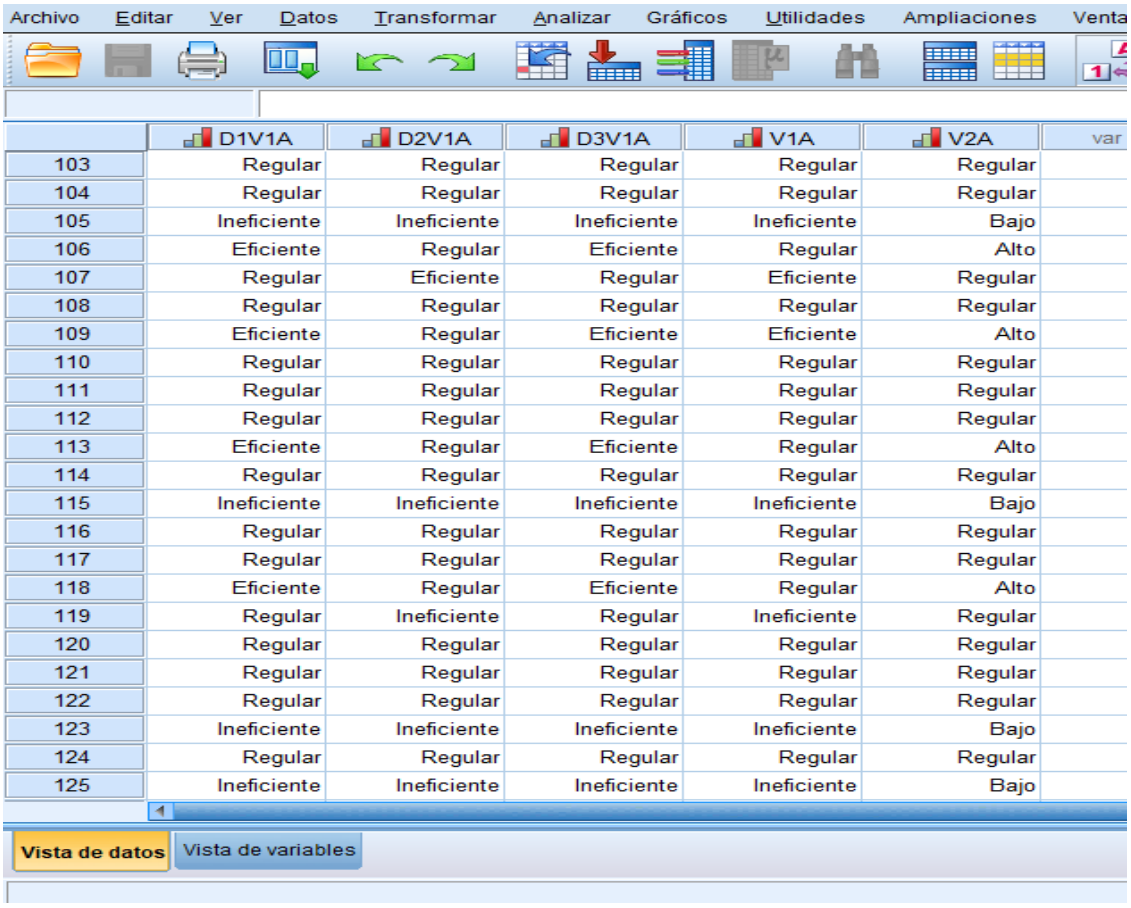
Vista de datos Vista de variables



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ay

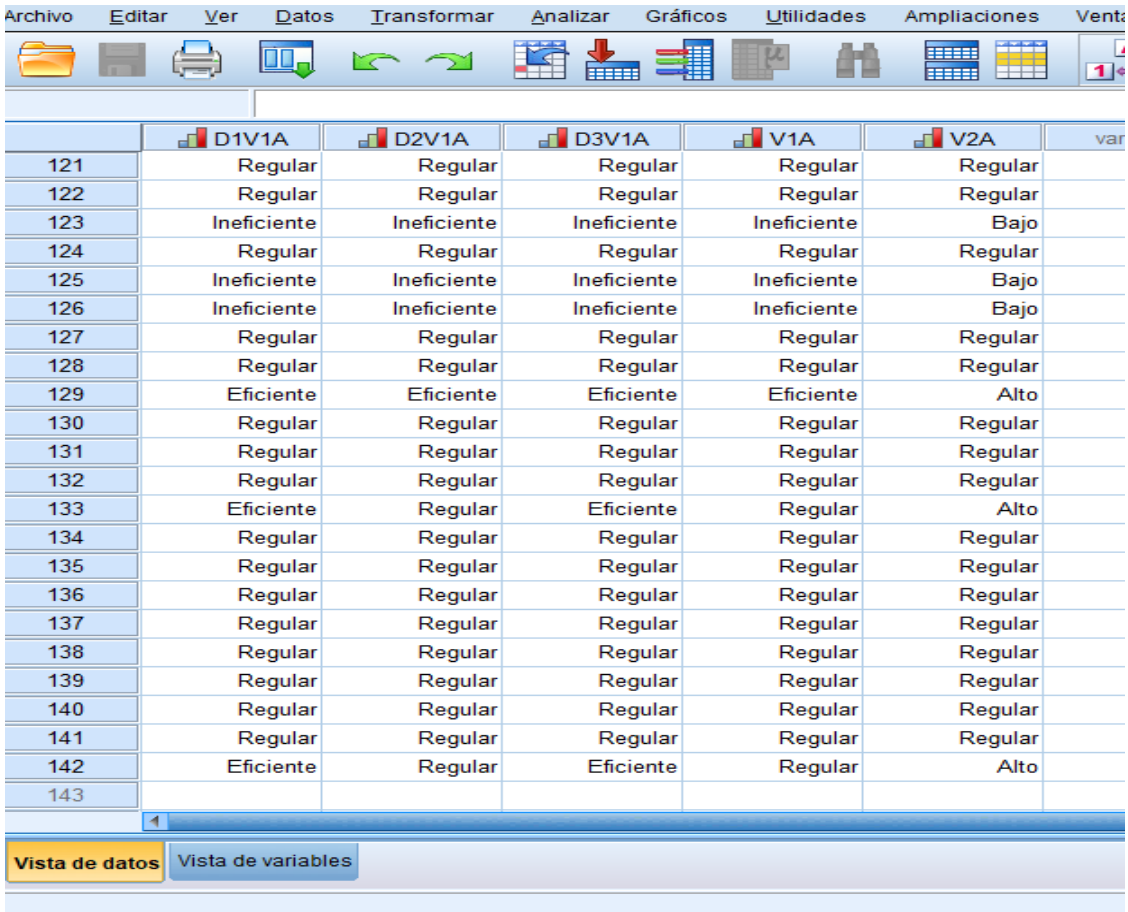
	D1V1A	D2V1A	D3V1A	V1A	V2A	var
49	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
50	Ineficiente	Ineficiente	Regular	Regular	Regular	
51	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
52	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
53	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	
54	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	Bajo	
55	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
56	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
57	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
58	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
59	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
60	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
61	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
62	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
63	Regular	Regular	Ineficiente	Regular	Regular	
64	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	Regular	
65	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	Bajo	
66	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
67	Ineficiente	Regular	Regular	Ineficiente	Regular	
68	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
69	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
70	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	
71	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	

Vista de datos Vista de variables



	D1V1A	D2V1A	D3V1A	V1A	V2A	var
103	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
104	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
105	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
106	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto	
107	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	
108	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
109	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Alto	
110	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
111	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
112	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
113	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto	
114	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
115	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
116	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
117	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
118	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto	
119	Regular	Ineficiente	Regular	Ineficiente	Regular	
120	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
121	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
122	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
123	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
124	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
125	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	

Vista de datos Vista de variables



	D1V1A	D2V1A	D3V1A	V1A	V2A	var
121	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
122	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
123	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
124	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
125	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
126	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Bajo	
127	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
128	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
129	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto	
130	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
131	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
132	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
133	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto	
134	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
135	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
136	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
137	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
138	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
139	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
140	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
141	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
142	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto	
143						

Vista de datos Vista de variables