

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“MANEJO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR
DE JUSTICIA DE HUANCVELICA 2020.”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL Y LOCAL

PRESENTADO POR:

Bach. Maritza CONTRERAS CAHUANA

Bach. Pilar María DEXTRE CIEZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCVELICA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por Ley N° 25265)

Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

MODALIDAD VIRTUAL

En la plataforma virtual de Google Meet meet.google.com/xxq-dgvh-ive a los 08 días del mes de noviembre del 2021, a horas 10:00, reunidos los miembros del jurado evaluador conformado por:

PRESIDENTE: Dr. Fredy RIVERA TRUCIOS
SECRETARIO: Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID
VOCAL: Dr. Abad Antonio SURICHAQUI MATEO

Designados mediante Resolución N° 251-2021-FCE-R-UNH del 02.08.2021; para evaluar la tesis denominada:
" MANEJO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUANCAMELICA 2020".

Cuyos autores son:

BACHILLER (S): CONTRERAS CAHUANA Maritza y DEXTRE CIEZA Pilar María

A fin de proceder con la sustentación de la tesis indicada y siendo programada la fecha y hora según la Resolución N° 375-2021-FCE-R-UNH. del 29.10.2021 (modalidad virtual*).

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al (los) sustentante (s) abandonar la plataforma virtual (Google Meet) de la Universidad Nacional de Huancavelica; para la deliberación por parte del jurado.

Luego del debate se llegó al siguiente resultado:

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: CONTRERAS CAHUANA Maritza

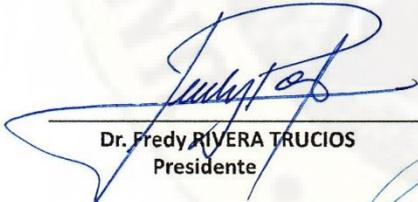
PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

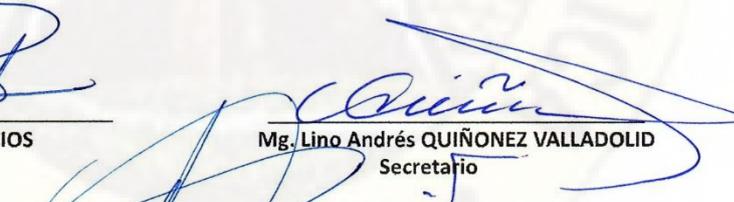
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: DEXTRE CIEZA Pilar María

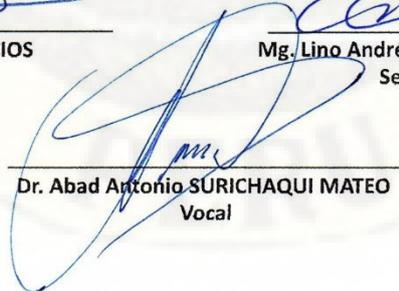
PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

Acto seguido se da lectura al resultado final.

De conformidad a lo actuado a horas 12:01 Horas. Se levanta el acta firmando en señal de conformidad.


Dr. Fredy RIVERA TRUCIOS
Presidente


Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID
Secretario

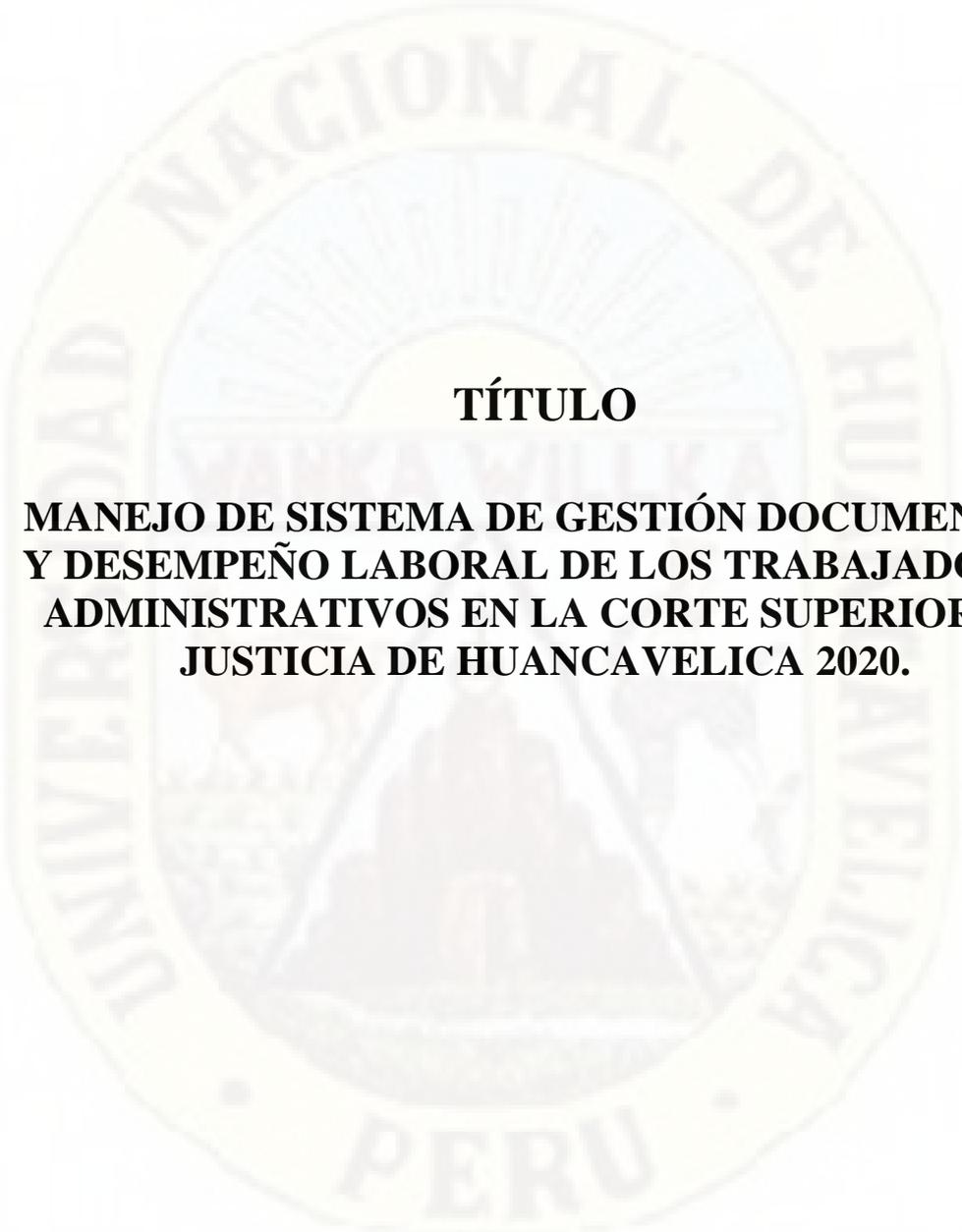

Dr. Abad Antonio SURICHAQUI MATEO
Vocal


CONTRERAS CAHUANA Maritza
Tesisista


DEXTRE CIEZA Pilar María
Tesisista

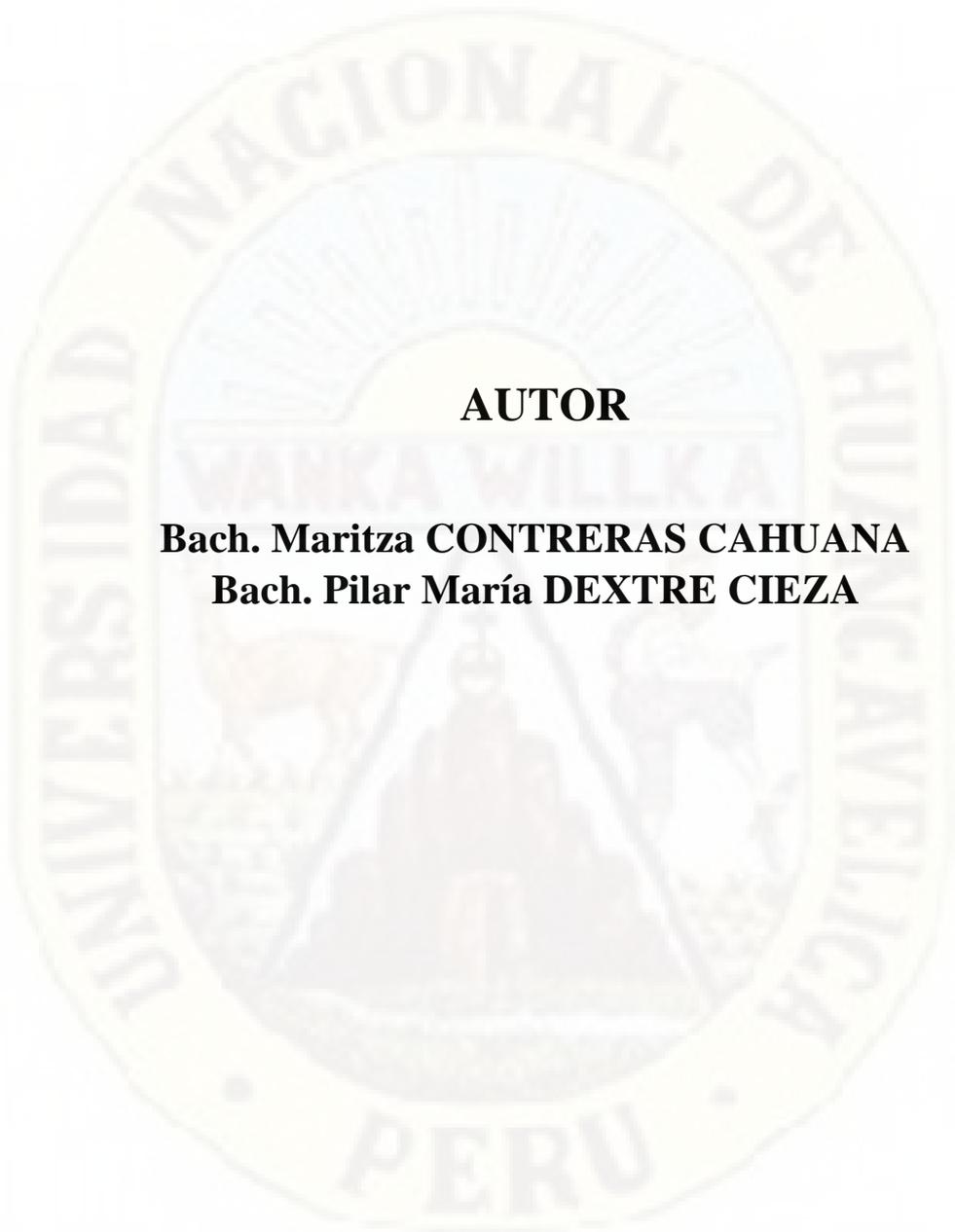
(*) Resolución N° 0355-2020-CU-UNH

Nota: Se otorgó el tiempo reglamentario para la exposición de la Tesis a los Tesisistas



TÍTULO

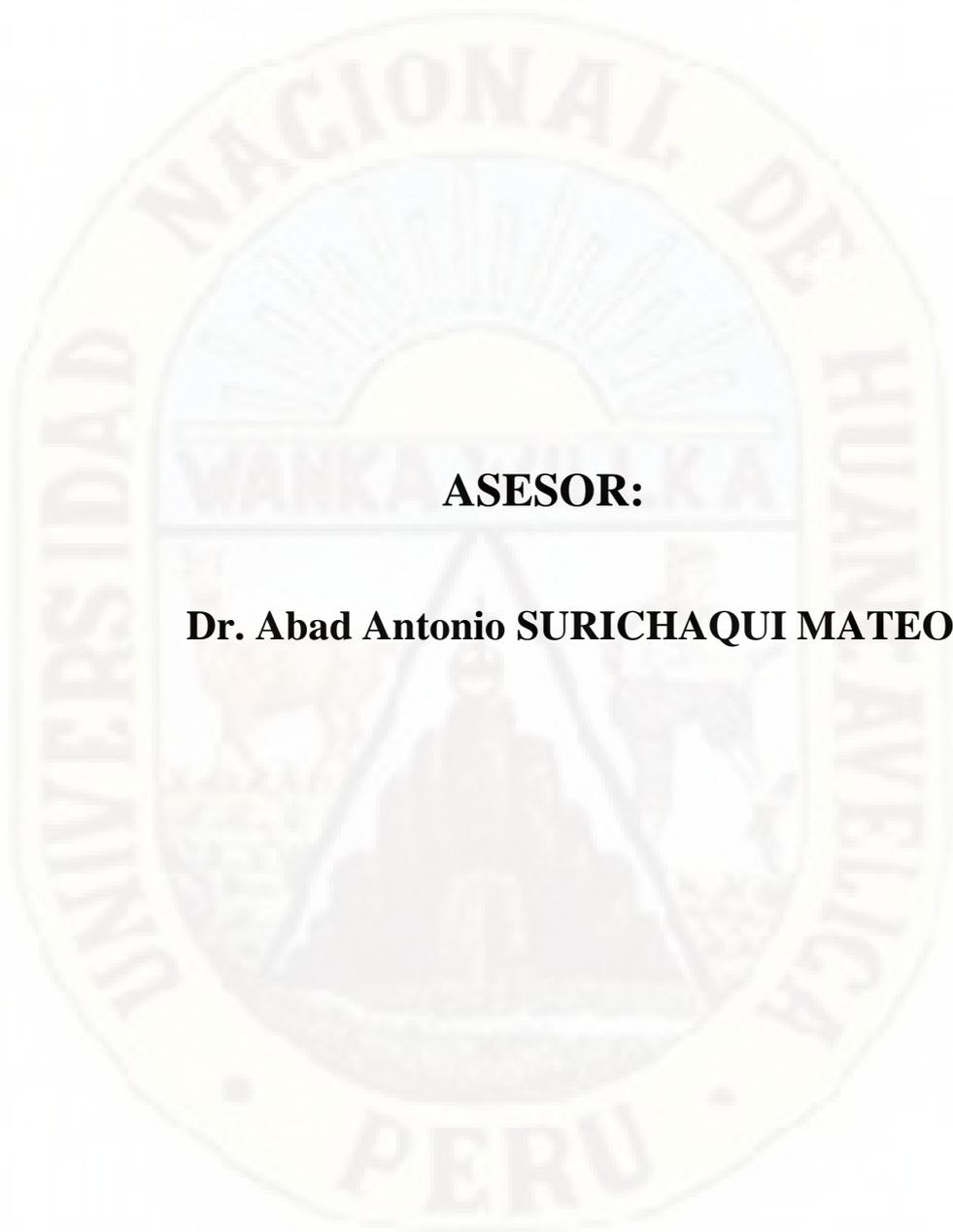
**MANEJO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE HUANCAVELICA 2020.**



AUTOR

Bach. Maritza CONTRERAS CAHUANA

Bach. Pilar María DEXTRE CIEZA



ASESOR:

Dr. Abad Antonio SURICHAQUI MATEO

DEDICATORIA

A mis padres Rodrigo y Paulina que me dieron vida, educación, apoyo y consejos, a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos, decaían. A mi hermana Gioconda por su confianza. A, mi hijo Gabriel Arturo quien es mi motivación

Maritza

Dedicado a mi madrecita, por su apoyo soporte y ayuda incondicional en los momentos más penumbrosos de mi vida, a mi abuela por ayudarme, además, siempre está para escucharme y apoyarme para superarme cada vez más, y a mis queridos hermanos por ayudarme a superar cada momento difícil de mi vida para ser mejor persona.

Pilar María.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales en especial a la Escuela Profesional de Administración, por permitirnos desarrollarnos en sus aulas.

A nuestros docentes por compartir sus experiencias y conocimientos durante la formación profesional.

Quisiéramos expresar, nuestro agradecimiento a nuestro Asesor Dr. Abad Antonio SURICHAQUI MATEO quien con su conocimiento y apoyo nos guiaron a través de cada una de las etapas de este trabajo de investigación.

Agradecer a la Corte Superior de Justicia de Huancavelica por permitirnos realizar la investigación y brindarnos los recursos y herramientas necesarias y a los trabajadores por brindarnos su apoyo y predisposición del tiempo.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------|------|
| PORTADA..... | i |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN..... | ii |
| TÍTULO..... | iii |
| AUTOR | iv |
| ASESOR: | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTOS..... | vii |
| TABLA DE CONTENIDO..... | viii |
| TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS..... | xi |
| TABLA DE CONTENIDOS FIGURAS | xii |
| RESUMEN..... | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| INTRODUCCIÓN | xv |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| 1.1. Descripción del problema..... | 17 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 21 |
| 1.2.1.Problema General | 21 |
| 1.2.2.Problema Específicos | 21 |
| 1.3. Formulación de objetivos | 22 |
| 1.3.1.Objetivo General | 22 |
| 1.3.2.Objetivos Específicos | 22 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 22 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|------------------------------------|----|
| 2.1. Antecedentes de estudio | 24 |
| 2.1.1.A nivel internacional | 24 |
| 2.1.2.A Nivel Nacional..... | 27 |
| 2.1.3.A Nivel Local: | 31 |
| 2.2. Bases teóricas | 33 |

| | |
|--|----|
| 2.2.1. Manejo del Sistema de Gestión Documental..... | 33 |
| 2.2.2. Desempeño Laboral..... | 41 |
| 2.3. Sistema de hipótesis. | 59 |
| 2.3.1. Hipótesis General | 59 |
| 2.3.2. Hipótesis Específica. | 59 |
| 2.4. Definición de términos. | 60 |
| 2.5. Variables de estudio. | 62 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 63 |

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

| | |
|--|----|
| 3.1. Materiales | 64 |
| 3.2. Métodos..... | 64 |
| 3.3. Tipo de investigación. | 64 |
| 3.4. Nivel de la investigación. | 65 |
| 3.5. Metodologías de la investigación | 65 |
| 3.5.1. Método general..... | 65 |
| 3.5.2. Método científico | 66 |
| 3.5.3. Métodos específicos | 66 |
| 3.5.4. Método inductivo | 66 |
| 3.5.5. Método deductivo..... | 66 |
| 3.5.6. Método correlacional..... | 66 |
| 3.6. Diseño de investigación..... | 66 |
| 3.7. Población, muestra y muestreo..... | 67 |
| 3.7.1. Población | 67 |
| 3.7.2. Muestra..... | 68 |
| 3.7.3. Muestreo..... | 68 |
| 3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 68 |
| 3.9. Técnicas de procedimiento y análisis de datos..... | 69 |

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 4.1. Resultados descriptivos | 70 |
| 4.1.1. Resultados de las dimensiones y variable sistema de gestión | |

| | |
|--|----|
| documental | 70 |
| 4.1.2.Resultados de las dimensiones y variable desempeño laboral | 75 |
| 4.1.3.Tablas cruzadas entre variables de estudio..... | 78 |
| 4.2. Resultados inferenciales | 80 |
| 4.3. Prueba de hipótesis | 80 |
| 4.3.1.Hipótesis general | 80 |
| 4.3.2.Hipótesis específica 1 | 81 |
| 4.3.3.Hipótesis específica 2 | 82 |
| 4.3.4.Hipótesis específica 3 | 84 |
| Conclusiones..... | 88 |
| Recomendaciones..... | 89 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 91 |
| APÉNDICE..... | 94 |

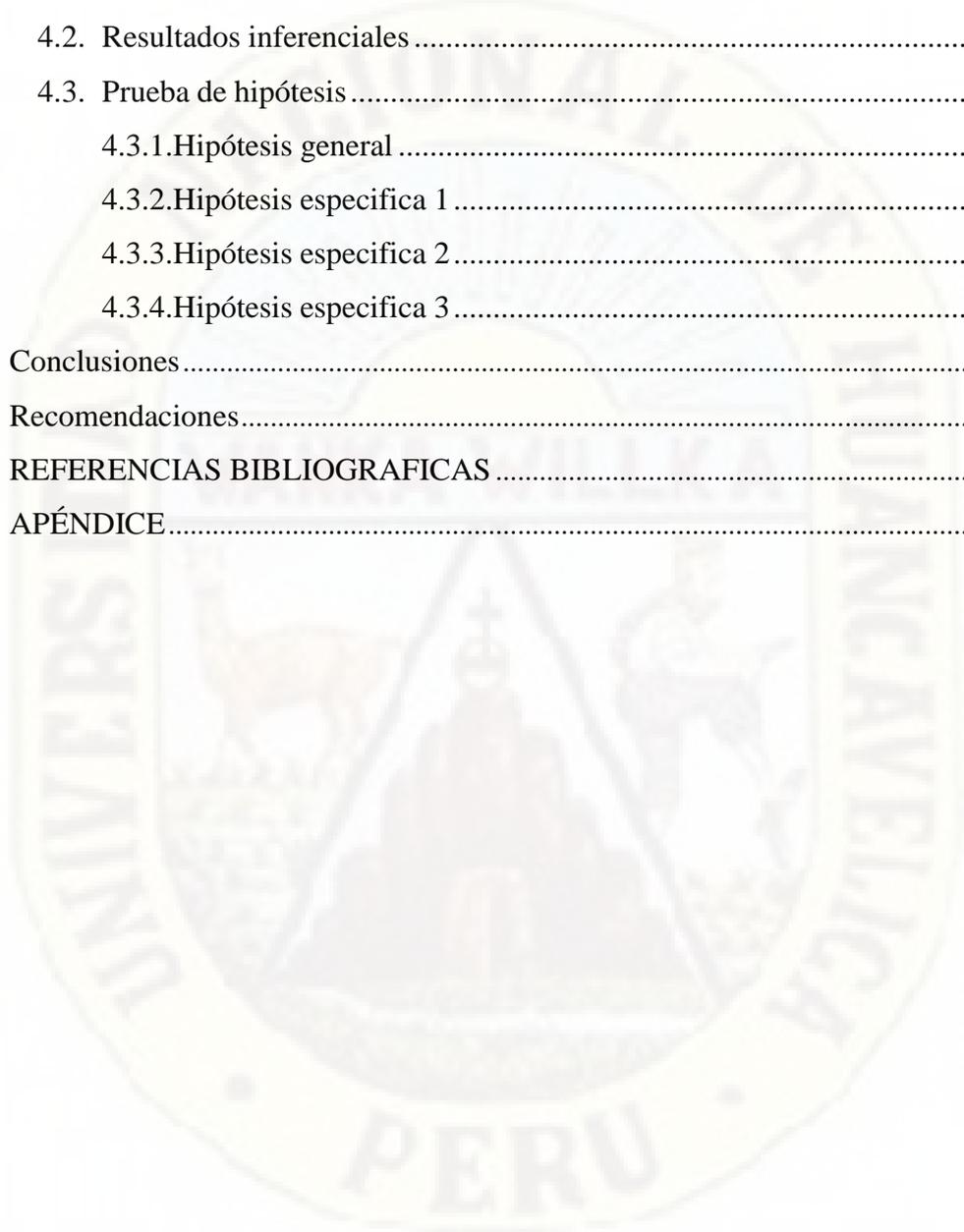


TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Frecuencia estadística de la dimensión administración documental del sistema de gestión documental. | 70 |
| Tabla 2: Frecuencia estadística de la dimensión documentación del sistema de gestión documental. | 72 |
| Tabla 3: Frecuencia estadística de la dimensión conservación del sistema de gestión documental. | 73 |
| Tabla 4: Frecuencia estadística de la variable sistema de gestión documental | 74 |
| Tabla 5: Frecuencia estadística de las dimensiones de la variable desempeño laboral | 75 |
| Tabla 6: Frecuencia estadística de la variable desempeño laboral. | 77 |
| Tabla 7: Resultados entre el sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. | 78 |
| Tabla 8: Pruebas de normalidad de la variable y dimensiones | 80 |
| Tabla 9: Coeficiente de correlación del sistema de gestión documental con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos | 81 |
| Tabla 10: Coeficiente de correlación entre la administración documental del sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos .. | 82 |
| Tabla 11: Coeficiente de correlación para la documentación del sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos..... | 83 |
| Tabla 12: Coeficiente de correlación del sistema de gestión documental con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos | 84 |

TABLA DE CONTENIDOS FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Representación gráfica de la dimensión administración documental del sistema de gestión documental. | 71 |
| Figura 2: Representación gráfica de la dimensión documentación del sistema de gestión documental. | 72 |
| Figura 3: Representación gráfica de la dimensión conservación del sistema de gestión documental. | 73 |
| Figura 4: Representación gráfica de la variable sistema de gestión documental..... | 74 |
| Figura 5: Representación gráfica de las dimensiones de la variable desempeño laboral..... | 75 |
| Figura 6: Representación gráfica de la variable desempeño laboral..... | 77 |
| Figura 7: Sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. | 79 |

RESUMEN

La investigación titulada “Manejo de Sistema de Gestión Documental y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en el Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020”, tiene el objetivo general de determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documental y Desempeño Laboral. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo-correlacional, la metodología general empleada fue el método científico, el diseño es no experimental de corte transversal correlacional. La muestra empleada fue 40 trabajadores de la Corte Superior de Huancavelica, que fueron seleccionados mediante el muestreo no probabilístico, a los que se aplicó el cuestionario de encuesta para recopilar la información. Esta tesis obtuvo como conclusión general que se determinó que existe relación positiva y directamente de $r=0,488$, correlación débil (R de Pearson) entre el sistema de gestión documental y el desempeño laboral, con nivel de significancia de 0.001 menor que ($p<0,05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras Clave: Sistema de Gestión Documental, Desempeño laboral, comportamientos, Administración documental.

ABSTRACT

The investigation entitled "Management of the Document Management System and Labor Performance of administrative workers in the Superior Court of Justice of Huancavelica 2020", has the general objective of determining the relationship between the Document Management System and Labor Performance. The type of research was basic, descriptive-correlational level, the general methodology used was the scientific method, the design is non-experimental, cross-sectional correlational. The sample used was 40 workers from the Superior Court of Huancavelica, who were selected through non-probabilistic sampling, to which the survey questionnaire was applied to collect the information. This thesis obtained as a general conclusion that it was determined that there is a positive and direct relationship of $r = 0.488$, a weak correlation (Pearson's R) between the document management system and job performance, with a significance level of 0.001 less than ($p < 0,05$), so the research hypothesis is accepted.

Key Words: Document Management System, Work performance, behaviors, Document Administration.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una organización con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto en el planeamiento, también hoy en día el uso de la tecnología como recurso se hace más importante y se convierte en el recurso que permite viabilizar toda actividad administrativa en la diversas organizaciones empresariales y públicas; por lo tanto, el recurso humano debe estar capacitado para afrontar dichos retos.

El sistema de Gestión Documental – SGD, es el sistema que brinda una mejor gestión del conocimiento a los usuarios, efectuando la generación y emisión de los documentos digitales desde la misma aplicación haciendo el uso de certificados digitales y de una plataforma para el firmado digital, como lo cual todo documento emitido por el SGD, tiene valor legal.

La eficiencia laboral es la capacidad de lograr los objetivos de una determinada organización, empleando los recursos de la mejor manera posible, pero ello debe estar acompañado de un adecuado desempeño laboral, de tal forma que estos objetivos trazados, se alcance y se conviertan en efecto positivos, para la adecuada productividad institucional, que culminará en una competitividad del buen servicio de los usuarios.

Por esta razón se ha visto que las instituciones del sector público que han sido creadas para prestar servicios adecuadas y eficientes, con calidad y calidez, a nivel mundial están preocupados por la estabilidad y permanencia de organizaciones que atiendan y brinden los servicios haciendo uso de los recursos de forma eficiente, por ello se hacen esfuerzos para cubrir las expectativas de los usuarios.

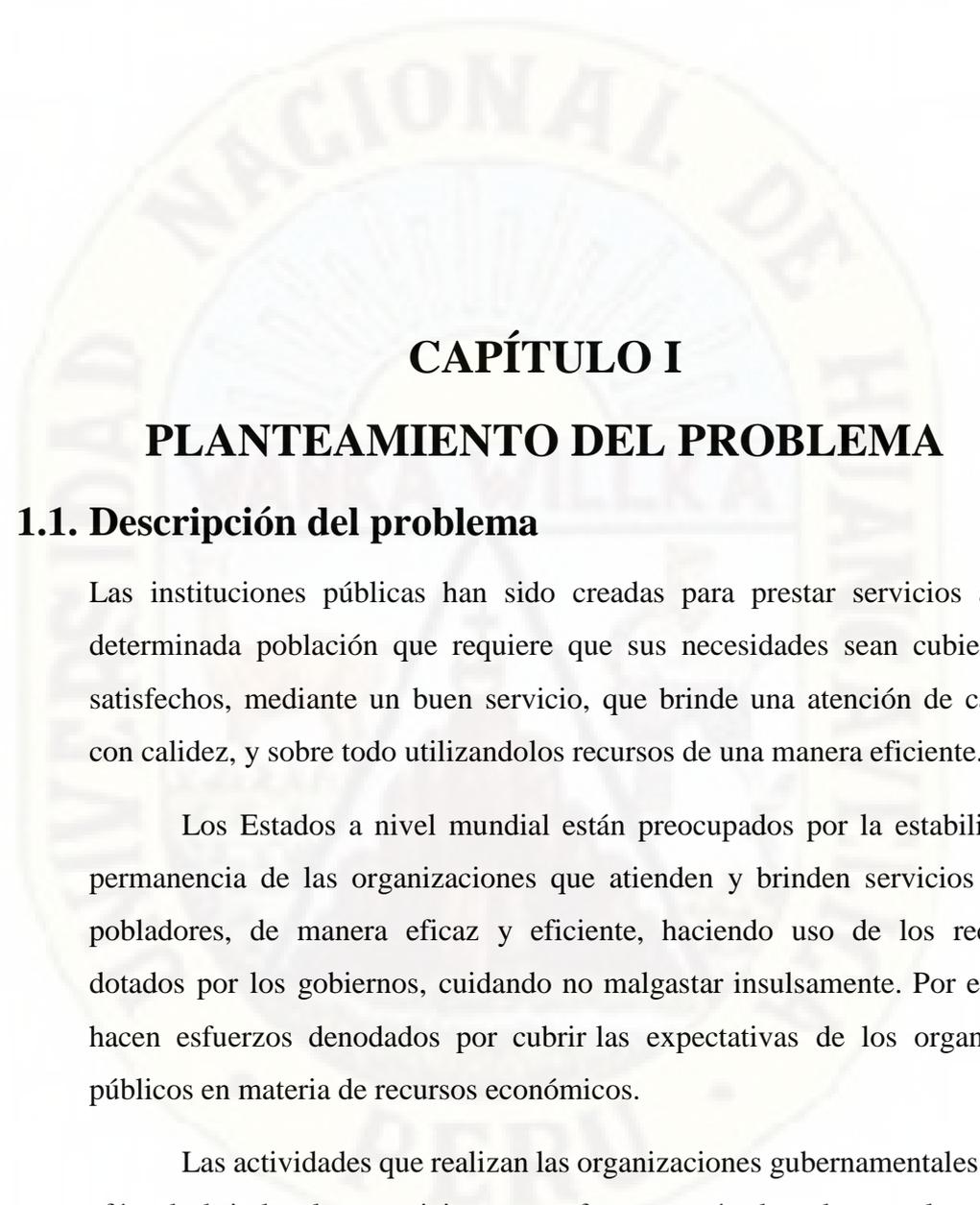
Así mismo en el ámbito nacional y local hay algunas instituciones que están pensando en mejorar la atención, empleando los recursos, como es el caso de la tecnología y por ello se ha ejecutado esta investigación, que tiene como finalidad medir ¿Cuál es la relación del Manejo de Sistema de Gestión Documental-SGD y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica? con el objetivo de ver si este sistema conlleva a un buen

desempeño laboral, y el cumplimiento de los objetivos y metas.

Por otro lado, el objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre las variables en estudio, como es el caso del Manejo de Sistema de Gestión Documental y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Huancavelica.

La estructura de la tesis es el siguiente: Capítulo I: Abordamos referente al planteamiento del problema, formulación del problema de investigación, así como el objetivo y la justificación correspondiente, el Capítulo II detallamos temas del marco teórico, en la que abordamos los antecedentes del estudio, las bases teóricas, que nos ayuda a estructurar adecuadamente la investigación, en el Capítulo III, se tratará sobre los materiales y métodos que se emplearon en la investigación y finalmente el Capítulo IV abordamos el resultado y la discusión de los resultados, así mismo se plasman las conclusiones y las recomendaciones vertidas a la institución y los trabajadores.

Las autoras.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Las instituciones públicas han sido creadas para prestar servicios a una determinada población que requiere que sus necesidades sean cubiertas o satisfechos, mediante un buen servicio, que brinde una atención de calidad con calidez, y sobre todo utilizandolos recursos de una manera eficiente.

Los Estados a nivel mundial están preocupados por la estabilidad y permanencia de las organizaciones que atienden y brinden servicios a sus pobladores, de manera eficaz y eficiente, haciendo uso de los recursos dotados por los gobiernos, cuidando no malgastar insulsamente. Por ello, se hacen esfuerzos denodados por cubrir las expectativas de los organismos públicos en materia de recursos económicos.

Las actividades que realizan las organizaciones gubernamentales, en su afán de brindar los servicios que ofertan, están basados en la gestión administrativa, en las que deben aplicar procesos adecuados para lograr los objetivos institucionales, esta gestión, son apoyados por una serie de procesos y recursos, estas pueden ser recursos económicos, recursos humanos, materiales y equipos, apoyados de una buena tecnología, para el cumplimiento de su misión institucional.

A nivel mundial las organizaciones modernas se enfocan en la efectividad de sus procesos básicos de sus áreas operativas, debido a que éste es el que cumple con la misión, es la que realizan las actividades dirigidas a lograr los objetivos, por cierto apoyados por el tema de la gestión administrativa y los recursos humanos. Actualmente dentro de las organizaciones, existen diversos procesos que se relaciona de manera directa o indirecta con el desempeño laboral de los colaboradores, entre ellos, se encuentran el clima laboral, la calidad total, planes de desarrollo, manejo tecnológico, etc., por esta razón realizan acciones eficientes en el proceso de seleccionar a los recursos que sean efectivos y que cumplan los estándares exigidos.

Con el avance de la tecnología, el mundo globalizado, las competencias globales, con la desaparición de las fronteras comerciales, la internacionalización de la comunicación, hoy en día las empresas y las organizaciones institucionales están obligadas a gestionar adecuadamente sus actividades que desarrollen orientadas al logro de sus objetivos. Esto será posible gracias a la colaboración adecuada de sus componentes activos, llamado también capital intelectual de la organización que está representado por el recurso humano, apoyados por los recursos tecnológicos pueden brindar un adecuado servicio.

En algunos países como por ejemplo en Guatemala el índice de desempleo es muy alta, hay una crisis de empleo, en la que se ven inmiscuidos de una manera u otra la mayoría de la población, pero el problema real no es que no exista oportunidades de empleo, el problema es porque no hay personas preparadas para ocupar los puestos ofertados. Esto se puede verse después de una evaluación del desempeño laboral.

A nivel nacional, también se tiene problemas en el adecuado manejo del sistema administrativo, debido a que las organizaciones gubernamentales aún no están implementando de forma eficiente la nueva ley de modernización del Estado, que de alguna manera está orientado a la mejora

en la calidad de atención a los usuarios por las diversas instituciones públicas en el Perú.

Hernández y Pulido (2011, p. 2) define la gestión administrativa como: “el proceso intelectual creativo que permite al individuo diseñar, ejecutar las directrices, procesos estratégicos y tácticas de unidad productiva mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer conjuntamente con el uso coordinado de los recursos”

Sabemos que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, fiscalmente equilibrado.

En tal sentido, la gestión de las organizaciones implica un análisis reflexivo y crítico sobre las circunstancias cambiantes del entorno y las posibles estrategias para adaptarse a los cambios de la sociedad y su entorno, dicha gestión es desempeñada por directivos de los niveles estratégicos, y ejecutadas por el nivel operativo que en buena cuenta, son los que cumplen con la misión institucional, los cuales deben desarrollar permanentemente sus capacidades para enfrentarse a situaciones complejas, motivar, entender y hacer entender los distintos retos organizaciones, y así desempeñarse laboralmente de la forma más aceptable.

Desde esta perspectiva, quien ocupe un cargo en la organización deberá poseer habilidades, capacidades, destrezas, conocimientos, experiencias, en otras palabras, para un buen desempeño laboral.

Palaci, (2005) afirma que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un determinado periodo de tiempo”. Este

conjunto de conductas de un solo trabajador o de varios de ellos en diversos periodos de tiempo, contribuyen a la eficiencia organizacional.

Como se puede apreciar la definición del autor sobre desempeño laboral, son las conductas del trabajador que brinda dentro de la organización en las actividades que realiza, en busca de objetivos institucionales.

A nivel regional y local las instituciones de gestión pública también atraviesan similar estado, no existe una adecuada modernización dentro de la administración pública, es así que se puede apreciar que existen instituciones públicas como el Gobierno Regional, la Municipalidad, la Universidad así como el Poder judicial del distrito judicial de Huancavelica, aún no brindan adecuados servicios, porque existen todavía algunos descontentos de parte del público usuario, debido a que no están siendo atendidos de acuerdo sus necesidades y requerimientos, muchos de estas organizaciones tienen deficiencias en el servicio adecuado que satisfaga la necesidad del usuario. Esas falencias se pueden ver reflejados, por las diversas movilizaciones, manifestaciones que realizan la sociedad, clamando servicios de calidad, con uso eficiente de los recursos económicos destinados a las instituciones tutelares del gobierno nacional así, como los organismos del sector educación, salud, transportes, agricultura, organismos ediles, y judiciales.

En la actualidad en nuestro país contamos con diversas entidades que viene utilizando el modelo en el cual los archivos digitales son generados y visualizados a través de sistemas de trámite documentario. Podemos citar, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC, Oficina nacional de Procesos Electorales, programa JUNTOS, Superintendencia Nacional de Migraciones, Ministerio Público –Fiscalía de la nación, entre otros, esto para mejorar en la atención al público usuario, pero aún no tiene resultados óptimos, porque existen instituciones que no emplean estos sistemas digitalizados, por lo mismo no pueden atender ni servir adecuadamente a la población, porque todavía existen brechas en atención.

En Huancavelica en particular en la Corte Superior de Justicia de

Huancavelica, también existen problemas en el adecuado servicio a los usuarios, porque existen demoras en la atención de los expedientes judiciales, debido a que hay una carga procesal que sobrepasa a la capacidad laboral de estos organismos por el reducido número de colaboradores, el cuál repercute en la demora innecesaria y en muchas veces se incrementa en los costos para los usuarios.

De continuar con esta problemática, la institución puede ocasionar más demoras, incremento de carga procesal, demandaría mayor número de personal, incremento en el costo de procesamiento de los expedientes, afectando al presupuesto institucional, así como al erario nacional. Por otro lado, habría merma en el desempeño laboral de los trabajadores del poder judicial.

Por lo anteriormente detallado, pretendemos realizar esta investigación con el objetivo de ver si hay una relación entre el Manejo de Sistema de Gestión Documental y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, y a partir de los resultados podremos decir a ciencia cierta si esta asociación es factor preponderante, en el desempeño laboral, por lo que nos formulamos las preguntas como problemática de la investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020?

1.2.2. Problema Específicos

1. ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental en su Administración Documental, se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020?

2. ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Documentación, se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020?
3. ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Conservación, se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Administración Documental, con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.
2. Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Documentación, con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.
3. Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Conservación, con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020

1.4. Justificación de la investigación

Justifica realizar este trabajo de investigación en primer término,

porque existe una necesidad de saber si hay relación entre las variables y las dimensiones del manejo de Sistema de Gestión Documental y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de justicia de Huancavelica 2020.

En el aspecto teórico justifica la ejecución del presente trabajo de investigación, porque existe inquietud que surge por parte de los investigadores en profundizar los aspectos teóricos que tratan sobre los temas de Sistema de gestión documental y desempeño laboral.

Referente al aspecto metodológico, justifica el trabajo porque va permitir profundizar el uso de métodos de la investigación y el uso de técnicas específicas que sirven de aporte para el estudio y otros problemas similares planteado como este caso.

El trabajo de investigación también justifica, porque a partir de los resultados obtenidos y las conclusiones arribadas ayudarán como fuente de información para futuras investigaciones que se emprendan.

Así mismo a los investigadores ampliarán los conocimientos que hasta la fecha existen y profundizarán con la experiencia adquirida en el proceso de investigación.

Justifica también porque con los resultados obtenidos, podemos predecir, y o recomendar a los directivos y funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica tomar acciones de un adecuado direccionamiento institucional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Para el presente proyecto de investigación, que debe ejecutarse, nos apoyaremos en los diversos trabajos que se realizaron sobre las variables de estudio y en los diferentes contextos, por lo que pasamos a detallarlos:

2.1.1. A nivel internacional

- **Zeballos (2019)**, realizó una investigación titulado “*Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industrias de cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre*” en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Central, Bolivia, la investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa, quien llegó a la conclusión siguiente:

se constata nítidamente que existe una significativa relación de dependencia entre la variable dependiente “Desempeño laboral” y la variable independiente “Gestión del talento humano”, ratificándose además la hipótesis general de la presente investigación. Asimismo, se demuestra que existe una significativa relación de dependencia del desempeño laboral con las

dimensiones de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas correspondientes a gestión del talento humano, es decir, se reafirman cuatro de las hipótesis específicas planteadas en la investigación y se rechazan dos de las hipótesis específicas referidas a las dimensiones de compensación y monitoreo de personas en su relación de dependencia con el desempeño laboral. (p. 145).

- **Meléndez & Sierra (2017)** realizaron la investigación “*Sistema de Gestión Documental para el Apoyo de Procesos de Contratación para el IDEXUD*” trabajo de investigación realizado para obtener el título de Tecnólogo en Sistematización de Datos, en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Facultad Tecnológica Bogotá, el objetivo del trabajo fue Desarrollar un sistema de gestión documental orientado a la web para el IDEXUD que permita estandarizar la información generada en las diferentes etapas de procesos de contratación de personas naturales y jurídicas bajo la metodología de desarrollo OAS/OPEN UP., arribando a la conclusión: Se ha implementado el Sistema de Gestión Documental utilizando el patrón del diseño Modelo Vista Controlador (MVC) además el uso de Framework de desarrollo zkross (ZK), estas herramientas facilitan el manejo y desarrollo de la estructura del mismo así como la comunicación entre los elementos del archivo .zul y el archivo.java; la creación del Sistema centraliza los datos, automatiza, reduce los tiempos y agiliza los procesos del área de contratación.
- la Se evidenció que el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel promedio, por el grupo de participantes del estudio.
- **Chiang (2015)** presentó un trabajo de investigación titulado “*Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios, y su comparación con la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Talcahuano*”; trabajo realizado en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad del Bio Bio

Chile, para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas, la investigación tiene por objetivo analizar la relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los funcionarios de la municipalidad, además analizar la satisfacción de los clientes que utilizan los servicios de la institución, en la que llegó a la conclusión:

Que se presenta una relación alta y positiva entre lo que se desea medir, además los funcionarios de la municipalidad, tanto hombres y mujeres, consideran que se encuentran en una buena institución, en la cual se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan y conformes con las relaciones que han logrado establecer dentro de la municipalidad, por lo que, se puede afirmar que existe una relación positiva, estadísticamente significativa entre un 99% - 95% entre las escalas de Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral dentro de la Municipalidad de Talcahuano. (p.227).

- **Sum, (2015)**, presentó un trabajo de investigación titulado: “*Motivación y Desempeño Laboral*”, para obtener la licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, su objetivo de la investigación fue Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, quien llegó a las siguientes conclusiones:

“Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” (p. 63).

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes

puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción los resultados de dichos factores fueron: Aceptación e integración personal en la línea de incentivo 69 puntos en línea de satisfacción 67 puntos, reconocimiento social en línea incentivo 97; línea de satisfacción 67; autoestima/ autoconcepto en línea de incentivo 98; línea de satisfacción 98; autodesarrollo línea de incentivo 92 puntos, línea de satisfacción 97; poder en línea de incentivo 95, en línea de satisfacción 88; finalmente en seguridad en línea de incentivo 75; y en línea de satisfacción 91 puntos. (p.63).

- **Puerto & García (2015)**, realizaron una investigación “*Implementación de un Sistema de Gestión Documental basado en las Buenas Prácticas de Manufactura a la Empresa Nutry Dairy (TUNJA)*”, trabajo presentado para optar el título de Administrador Industrial, investigación realizada en la Facultad Seccional Duitama, de Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, el trabajo tuvo como objetivo implementar un sistema de gestión documental basado en las buenas prácticas de manufactura según el Decreto 3075 de 1997 sobre las condiciones básicas de higiene en la Empresa NUTRY DAIRY con el fin de garantizar la seguridad inocuidad y calidad del producto, arribando a las siguientes conclusiones:

Se diseñó e implantó un sistema de gestión documental el cual facilita a la organización el manejo de la Información, elaborando procedimientos para aspectos que el decreto exige y la empresa no cumplía, luego se elaboró un diagnóstico final el cual arrojó que el nivel de cumplimiento era de un 99.3% donde se vio reflejado los beneficios de la implantación del sistema de gestión documental. (p.66).

2.1.2.A Nivel Nacional

- **Aquino (2019)** sustentó la tesis “*Desarrollo e implementación del*

Sistema de Gestión de Documentos ScanViewer para la Empresa Global Factoring S.A.”trabajo de investigación para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, en la carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática, Facultad de Ingeniería de la Universidad Tecnológica del Perú, la investigación tiene por objetivo el desarrollo y la posterior implementación de un sistema informático (software) que se encargue de la gestión de documentos, archivos o contenidos dentro de la empresa, llegando a las conclusiones: Se desarrollaron el sistema informático de gestión de documentos ScanViewer, y brinda una herramienta flexible, amoldable y sobre todo intuitiva, aplicable a cualquier organización o empresa ya sea pequeña o media. Así mismo, el sistema colaborará dinámicamente con los lineamientos de la gestión de documentos estratégicamente, ya que este puede ser certificado como una herramienta de los procesos de la empresa y también ser auditado porque cuenta con el registro de actividades; contempla las buenas prácticas en gestión, el modelo del ScanViewer tiene la posibilidad de ser adaptado en diversas plataformas informáticas, así como colaborar o acoplarse a otros sistemas. (p.134).

- **Núñez (2018)** realizó la investigación titulado: “*Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental*”, trabajo presentado para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, en la Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Ingeniería, los objetivos de investigación fue Implementar un sistema de digitalización de documentos y gestión documental, y poder ofrecer servicios para digitalizar documentos que le permitan a las empresas que cuentan con gran cantidad de documentos físicos, poder administrar y gestionar con mayor eficiencia los documentos que son materia de consulta, así que llegó a las siguiente conclusión:

Se implementó una plataforma que cumple con todos los requerimientos necesarios para poder brindar servicios de digitalización de documentos siguiendo los estándares solicitados en el mercado a nivel nacional, con la solución se pueden convertir documentos físicos en documentos electrónicos utilizando escáner de distintas marcas y modelos, además los documentos digitalizados y convertidos a documentos electrónicos se pueden indexar, es decir, se puede relacionar las imágenes con datos que corresponden a cada documento, todo esto con el fin de poder recuperar las imágenes mediante un módulo de búsqueda utilizando los campos de datos que se relacionaron a cada documento en el sistema; el sistema también permite hacer reconocimiento OCR a las imágenes digitalizadas lo cual es otra opción de búsqueda que se puede utilizar en el sistema (búsqueda por contenido de la imagen).(p. 102).

- **Rodríguez (2018)** presentó el trabajo de investigación “*Sistema de Web para el proceso de Gestión Documental en el Ministerio de Salud*” investigación presentado para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas, en la Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, la investigación tuvo el objetivo determinar la influencia de un sistema web en el proceso de gestión documental en el Ministerio de Salud el mismo que llegó a las siguiente conclusión: Que el Sistema Web mejora el proceso de gestión documental en el Ministerio de Salud, donde permitió el incremento del nivel de eficiencia en un 45% y del nivel de servicio, en un 41% lo que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación.
- **Altamirano & Ocejo (2017)** ejecutaron la investigación “*Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*” trabajo

realizado para obtener el título profesional de Administración de Empresas, en la carrera de Administración de Empresas, Facultad de negocios de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la investigación tuvo como objetivo analizar el impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategia de desarrollo organizacional en las agencias de la Naciones Unidas ubicadas en Lima, arribando a las siguientes conclusiones: a) Se pudo validar la hipótesis planteada en el trabajo de investigación ya que después de aplicar las estrategias de Desarrollo Organizacional en las Agencias de las Naciones Unidas en Lima, el desempeño de los colaboradores mejoró ya que este pasó de estar en algunos casos dentro de lo esperado según las funciones estipuladas por los términos de referencia del contrato o por debajo de este, a situarse actualmente dentro de lo esperado por la organización y en algunos casos por encima del mismo b) Las consecuencias de la aplicación de las estrategias de Desarrollo Organizacional en el desempeño de los colaboradores han sido positivas ya que a través de estas se pudo elevar el nivel de motivación, compromiso con la organización y el cumplimiento de los objetivos organizacionales lo cual se reflejó en un incremento del bienestar laboral que originó la mejora en el desempeño laboral. (p.68).

- **Chocano y Rodríguez (2016)** realizaron la investigación *“Estudio del desempeño laboral de los trabajadores Administrativos y su influencia en la atención a los usuarios, en la autoridad regional ambiental del Gobierno Regional de Arequipa, periodo 2014”* investigación desarrollada en la Facultad de Administración, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para obtener el título de Licenciado en Administración, el trabajo tiene como objetivo describir de qué manera influye el desempeño laboral de los trabajadores

administrativos de la Autoridad Regional Ambiental del Gobierno Regional de Arequipa en la atención a los usuarios, quienes arribaron a la conclusión: El desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Autoridad Regional Ambiental del Gobierno Regional de Arequipa tiene una influencia directa sobre la atención a los usuarios.

2.1.3.A Nivel Local:

- **Rojas (2019)** realizó un trabajo de investigación titulado “*Liderazgo y Desempeño Laboral en los gerentes y jefes de área de la Municipalidad provincial de Angaraes – Lircay en el año 2018*” investigación presentada en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional de Huancavelica, para optar el grado de maestro en Ciencias Empresariales, mención Gestión Pública, el objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre el liderazgo y el desempeño laboral en los Gerentes y Jefes de área de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Lircay, lo mismo que arribó a las conclusión siguiente:
- **Dueñas (2018)** presentó un trabajo de investigación “*La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica-periodo -2018*”, para optar el título de Licenciado en Administración, en el Escuela Profesional de Administración de la facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Huancavelica, arribando los investigadores a las siguientes conclusiones:

Se ha logrado determinar la influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, Según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia, que revela un 62.92% de significación entre la influencia entre los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. (p. 89).

- **Galdós & Benites (2018)** presentaron un trabajo de investigación “*Diseño y simulación de la implementación de una Red convergente para mejorar los servicios de comunicación de la Municipalidad distrital de Manta, 2015*” investigación presentada para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, Facultad de Ingeniería Electrónica-Sistemas de la Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo de la investigación fue diseñar un red convergente para mejorar los servicios de comunicación de la Municipalidad distrital de Manta, 2015; en la que llegaron a las siguientes conclusiones: Se diseñó una Red convergente que mejora los servicios de comunicación de voz, de datos, de video de la Municipalidad Distrital de Manta. (p.93).
- **Palomino & Quinto (2017)** realizaron un trabajo de investigación titulada: “*Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli periodo - 2015*”, trabajo presentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Escuela Académica Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Nacional de Huancavelica, cuyo objetivo fue Determinar cuál es la relación que se da entre cultura organizacional con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli, llegando a las siguientes conclusiones:
Se determinó que, el desempeño laboral tiene una relación positiva y significativa con la cultura organizacional en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Yauli, periodo 2015.

La intensidad de la relación hallada es de $r=85\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva fuerte. En el 88,3% de casos el desempeño laborales medio y en el 88,7% de casos la cultura organizacional es media. (p.83).

- **Curi (2012)** realizó la investigación “*Sistema Web para la gestión de actividades del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Angaraes- Huancavelica*” trabajo presentado para obtener el título profesional de Ingeniería de Sistemas, en la Escuela Académico profesional de Sistemas, Facultad de Ingeniería Electrónica – Sistemas de la Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo de la investigación fue Implementar un sistema web para la gestión de actividades del personal, que permita la administración por objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local Angaraes- Huancavelica, quien llegó a las siguientes conclusiones:

Se logró implementar un sistema web disponible para los trabajadores de la UGEL, que administra las actividades que pueden ser controladas a través del sistema permitiendo el seguimiento de la gestión, que se realiza de manera más eficiente y eficaz, el cual desarrolla una aplicación distribuida en capas usando patrones de diseño vista controlador, el cual facilita el mantenimiento de la aplicación. (p. 123).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Manejo del Sistema de Gestión Documental.

Para entender qué es el sistema de gestión documental, partiremos de los conceptos de Gestión documental.

2.2.1.1. Gestión Documental.

La Gestión Documental consiste en el uso de tecnologías y procedimientos que permiten el acceso unificado a información generada en la organización, así como aquellas operaciones

administrativas de Planeación, Dirección, Organización, Control y técnicas que están relacionadas con la, Evaluación, Consideración, Preservación y Servicios de todos los archivos de una institución. Quintero y Fuentes (2007, p. 23).

También se entiende por Gestión Documental al manejo del ciclo vital del documento, el cual consiste en una serie de actividades o procesos sucesivas que pasan los documentos desde su generación o recepción y luego su conservación temporal hasta la eliminación o archivo permanente.

La Gestión documental es el conjunto de las actividades destinadas al manejo administrativo y técnicas dirigidas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta el destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación pertinente. Quintero y Fuentes (2007).

Según Conasa (2017) citado por Melendez y Sierra (2017) precisan:

“La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos dentro de una organización” Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla. (p. 24).

2.2.1.2. La Gestión Documental desde la visión de la Archivística

Siempre cuando se piensa en un documento, se piensa en un papel con algo escrito en o su equivalente electrónico (planos, objetos en dos dimensiones, etc.). ¿Pero es posible considerar este tipo de concepto de documento como un definición conclusa y valida? Definitivamente que no, digamos que en términos

generales un documento es la interfaz entre la información y el conocimiento, es decir, es la información estructurada y registrada que puede ser utilizada cuándo y cómo se necesite, la estructura de éstos es lo que los distingue de los puros datos. Siguiendo con esta definición, se pueden considerar documentos los informes, listados, cartas, faxes, factura, correspondencia, imágenes, libros, o cualquier otra forma en que se pueda estructurar la información y que tenga valor y significado para quien lo utilice, produzca o almacene. Contreras y Forero (2005, p. 17).

Según Ruíz (1999) citado por Contreras y Forero (2005) sostiene que al margen de la definición de documento, la archivística lo clasifica a los documentos como “los de naturaleza estrictamente jurídica que engendran derecho y obligaciones y los de naturaleza administrativa que no son de naturaleza jurídica pero que sin embargo son documentos, testimoniales auténticos, objetivos y por tanto, verídicos y fehacientes” (p. 17). En pocas palabras los documentos administrativos se entienden como toda información producida o recibida por una entidad en cumplimiento de sus funciones.

Así pues, dentro de estas clasificaciones se halla los documentos archivísticos entendidas como información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades, y tienen un valor administrativo, legal, económico o científico que deben ser conservados. Según Archivo General de la Nación (1996, p. 11).

Los documentos creados con un propósito de uso, generan varias operaciones los mismos que se dividen en tres tipos, operaciones de obtención, de análisis y de gestión, lo que detallamos:

- **Operación de obtención.** Un documento no se crea por si solo, debe tener un proceso que lo elabora, en donde se parte

de la nada, de información difusa o simplemente de otro documento hasta la obtención del documento físico o visualizado en el monitor del computador.

La obtención de documentos podemos encontrar diferentes procesos tales como la agrupación de documentos, la selección de ellos desde alguna fuente y de algún modo, la recuperación, y distribución a diferentes usuarios.

- **Operación de análisis.** Una vez que un documento ha sido obtenido o adquirido de alguna manera, el siguiente paso a seguir es analizarlo. Esto se puede hacer mediante la lectura, la comparación con otros documentos, haciendo resúmenes o síntesis de los documentos, resaltando los aspectos más interesantes, de forma que el contenido del documento sea asimilado.
- **Operación de Gestión.** Con el documento ya analizado lo normal es que se tome una decisión sobre que hacer con él. El documento podrá ser usado en la toma de decisiones, usado como base para elaborar otros documentos, desecharlo, remitirlo a otras personas, archivarlo para mantenerlo como soporte histórico, o tenerlo a la mano para su uso cotidiano.

2.2.1.3. La gestión Documental Como un Programa de Acción.

Al mencionar el término Gestión Documental (GD), se pueden encontrar muchas definiciones de este mismo término, para dar un ejemplo la UNESCO define la gestión documental como “la esfera de la gestión administrativa encaminada a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones con vista a la creación, mantenimiento, utilización y por último a la eliminación de los documentos a su conservación definitiva durante su ciclo de vida” (p.10).

Por otro lado, la gestión documental es un sistema que organiza y racionaliza la gestión desde el inicio de la producción

hasta su archivo, en las que participan las personas que genera, lo que recibe y el que resguarda dentro de la organización. Duchein (s/f).

Como podemos apreciar la gestión documental, se refiere al sistema que procesa eficientemente el manejo de la documentación generada y recibida en una determinada organización, el mismo que se debe guardar en una forma que se requiere, o para archivar definitivamente.

Un programa de gestión documental es cualquier oficina o entidad donde sea desarrollado debe tener como objetivos a cumplir los siguientes:

- Racionalizar y normalizar la documentación desde su producción hasta su destino final.
- Manejar integralmente los documentos y la información como base para la toma de decisiones y la preservación de la memoria institucional.
- Integrar los estamentos institucionales en torno a objetivos comunes y a una política informativa total.
- Evaluar y valorar la documentación para evitar la anulación innecesaria de información y reducir costos de producción y conservación del acervo documental.
- Simplificar los trámites en los procesos administrativos con miras al flujo normal y eficaz de la información.

2.2.1.4. Sistema de Gestión Documental.

Los sistemas de Gestión Documental (SGD) “son una agrupación de herramientas y metodologías que permiten controlar y realizar una gestión sobre el ciclo de vida y operaciones que recaen habitual o esporádicamente sobre los documentos generados y almacenados en una organización”. Contreras y Forero (2005, p. 22)

Según Tic. Portal (2017) define como: Un sistema de gestión documental, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla. Un sistema de gestión documental asegura una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad empresarial.

Por otro lado, Quintero y Fuentes (2007) manifiestan que:

Un sistema de Gestión Documental se puede concebir como el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos (p.27).

“El sistema de gestión documental debe asegurar la asignación de recursos económicos, humanos y físicos que permitan el desarrollo armónico de las distintas fases archivísticas con los criterios operativos del mismo”. Rhoads (1989) Citado por Quintero y Fuentes (2007, p. 28).

El sistema de Gestión Documental – SGD, brinda una mejor gestión del conocimiento a los usuarios, efectuando la generación y emisión de los documentos digitales desde la misma aplicación haciendo el uso de certificados digitales y de una plataforma para el firmado digital, con lo cual todo documento emitido por el SGD, tiene valor legal. Asimismo, cuenta con controles y seguimiento del flujo documentario con lo cual hace de fácil manejo la disponibilidad de la

información de la institución. Poder Judicial (2019, p. 6).

El sistema de gestión documental permite el registro de documentos, de entidades o usuarios externos al Poder Judicial. Los cuales se registran a través del módulo de mesa de partes al cual accederán las distintas mesas de partes de cada dependencia. El sistema es base en la gestión por procesos para lo cual se ha definido que el flujo en el sistema sea en función de un proceso estándar denominado “Proceso General”, el cual está constituido por los procesos de trámite documentario. Poder Judicial (2019, p. 6).

2.2.1.5. Dimensiones del Sistema de Gestión Documental

Las principales dimensiones que considera el sistema de gestión documental, están relacionadas fundamentalmente con el proceso del trámite genérico el cual considera dos dimensiones bien definidas, Recepción de documentos y Trámite de documentos.

Dimensión 1: Administración documental

Tratar de una gestión documental, conlleva todo un periodo del proceso documentario, es decir el manejo secuencial y coherente que debe darse con los documentos, desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la institución, en nuestro caso de la municipalidad.

Contando con la información del Instituto de acceso a la información Pública del distrito federal (2007) mencionó relacionado al tema de la siguiente manera:

La gestión documental, aparece como una proposición y metodología para la administración de los archivos a partir de los años cincuenta del siglo antepuesto, como

consecuencia y réplica al dificultoso problema en la elaboración documental, que desde hacía períodos preliminares ya se iba produciendo e impresionando a la calidad y eficacia de los servicios de archivamiento, así como en la propia organización aplicando técnicas en los archivos y los patrimonios disponibles para su manejo y control efectivo, especialmente en las administraciones públicas como la administración en norteAmérica (p. 25).

Siendo entendida la gestión de documental, teóricamente y metodológicamente, cabe hacer mención, con esta nueva forma de conceptualizar la administración significa que se dedican a buscar nuevas estrategias y metodologías a fin de volver la atención con mayor eficiencia para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios archivísticos, así como la forma de su organización, para ello se tendrá en cuenta los siguientes indicadores, Almacenamiento de documentos, pérdida de documentos, Espacio asignado al Archivo de documentos, Clasificado por series documentales, búsqueda de documentos, se utiliza estrategias para la conservación, como también se conservan los documentos sin ninguna precaución.

Dimensión 2: Documentación

La documentación es entendida, como una serie de pasos que se debe seguir, para tratar de armarlo si consiste de varias páginas, para que pueda tener todo el cuerpo que integra el documento.

En el diccionario de terminología citado por Cruz, (2011) define:

“A la composición de un soporte y la información contenida dentro de él, que pudieraser usado como prueba o consulta”. (p. 29)

Y señaló que los elementos que lo caracterizan son:

a) soporte que le proporciona corporeidad física, y pudiendo

ser desde una tabla de barro hasta un dispositivo electrónico como USB.

- b) La información que transmite y contiene.
- c) El registro de la información en el soporte, ya sea por medio del uso de tinta, impulsos electromagnéticos u otros.

Como lo menciona el autor, son elementos que van servir de como prueba, para consulta debido a que tienen información requerida, para poder brindar al usuario o realizar cualquier tipo de trabajo de esta naturaleza como:

- a. soporte que le proporciona corporeidad física, y pudiendo ser desde una tabla de barro hasta un dispositivo electrónico como USB.
- b. La información que transmite y contiene.
- c. El registro de la información en el soporte, ya sea por medio del uso de tinta, impulsos electromagnéticos u otros. Como indicadores se utilizaron, la atención directa, la eficacia, seguridad del cumplimiento de funciones, así como el compromiso del usuario.

Dimensión 3: Conservación

Está referido a la forma y manera como se conservan la documentación que tienen las instituciones, en este caso, las municipalidades tienen una serie de documentos y de importancia para la población, y ello depende de la forma como lo administra y le da mantenimiento para la conservación de dichos documentos, en esta dimensión se tienen como indicadores, la forma o estrategia que se utiliza para su mantenimiento, o simplemente se conserva a sí a la deriva.

2.2.2. Desempeño Laboral

Para conocer lo que es desempeño laboral, debemos hacer notar que los resultados que consigue en las actividades realizadas de una

organización ya sea, privada o pública, depende mucho del trabajo del personal. Si se tiene trabajadores apáticos, que nos les interesa los objetivos empresariales o institucionales, la productividad de la organización no será nada bueno, en cambio si tenemos colaboradores, identificados con los objetivos de la organización, o tengan ciertas habilidades, trabajen en equipo, buscan la eficiencia en sus actividades entonces la empresa u organización será competitivo, y eso depende del desempeño.

2.2.2.1. Definiciones del Desempeño Laboral

Para Milkovich y Boudreau (1994), citado por Chiang; (2010, p.22), sostiene que:

“Desempeño es como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo”.

Para Summers C. (2006), define al desempeño laboral como:

La actitud de los individuos dentro de la organización, los equipos están conformados por individuos. Tanto los líderes del equipo como sus miembros necesitan reconocer la base de conocimientos y habilidades con que cuentan, de manera que pueda asignárseles la ejecución de tareas en que dichas habilidades se utilicen de forma eficiente. (p.145)

Podemos ver que el desempeño laboral es el comportamiento de las personas, que deben utilizar sus habilidades en forma correcta para que logren los objetivos institucionales.

Para Gibson *et al.* (2001), citado por Chiang; (2010), sostiene que:

“Define el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad”. (p. 22).

Entonces podemos decir que también desempeño laboral es

la calidad de acciones que realizan los trabajadores de una organización, buscando la calidad y calidez con la que debe obrar los trabajadores para los clientes o usuarios, de tal forma que las organizaciones sean competitivas.

Según manifiesta Chiavenato (2011) “que el desempeño de cargo es el esfuerzo de la persona para realizar un papel, el cual cuyo resultado dependerá de las habilidades y capacidades del colaborador”. (p. 356). El desempeño laboral es la representación del sacrificio de las personas en busca de la mejor atención a los clientes, y depende de la preparación y sus competencias.

Chiavenato (2004), manifiesta que las personas dentro de la organización son el recuso máspreciado, por lo tanto, el actuar de las personas como colaboradores de la institución generaran mayor compromiso y un adecuado desempeño conlleva al logro de los objetivos institucionales.

Para García citado por Pérez; (2009, p. 4), sostiene que desempeño laboral: Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes

para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Chocano y Rodríguez (2016), en su tesis se refieren que desempeño laboral: Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. Está integrado por los conocimientos y experiencia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así

como por los logros en productividad o resultados alcanzados. (p.12)

El desempeño laboral puede ser considerado como el conjunto de actividades laborales que realizan los trabajadores de una institución con la finalidad de cumplir con sus funciones, buscando los méritos en base al desarrollo de actividades según los objetivos, empleando bien sus conocimientos y habilidades personales.

El desempeño laboral provoca en última instancia la satisfacción laboral del empleado (alta o baja). Si los empleados alcanzan un alto desempeño, recibirán grandes recompensas, y esto a su vez dará como resultado una alta satisfacción laboral. Si los empleados tienen un desempeño laboral pobre, las recompensas serán bajas, al igual que su satisfacción laboral. (Bateman y Snell, 2009).

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficientemente, con la finalidad de lograr los objetivos corporativos, en consonancia con las reglas y normatividades predeterminadas. En referencia a esta conceptualización se dice que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones encomendadas a los trabajadores dentro de la institución.

El desempeño laboral del personal debe ser evaluada mediante ciertos aspectos previamente estructuradas, o sea con los estándares de control, los cuales se detallan en seguida: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Según Caballero (2003, pp. 40-43-45 - 46). Factores importantes que se tiene que tener en cuenta para un buen

desempeño laboral.

Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral

a. Condiciones físicas del centro de trabajo

Para hacer más agradable la jornada de trabajo, se requieren hacer modificaciones en el ambiente donde se labora. Se han reflejado en algunos centros de trabajo cambios relacionados con el ruido y la forma en que afecta el trabajo, variaciones relacionadas con la iluminación, ventilación, temperatura, etc.

b. Ascendencia de puestos en el escalafón:

Consiste en una secuencia de puestos de trabajo destinada a constituir un lógico proceso de desarrollo y promoción. El concepto de ascendencia de puestos en el escalafón es útil en diversas circunstancias:

- En el reclutamiento de nuevos empleados, al mostrarles las oportunidades a largo plazo de hacer carrera, además de las oportunidades a corto plazo de su trabajo inicial.
- En la retención de los empleados calificados, cuya identificación con su institución mejora con un esquema de promoción.
- Para enfocar de manera lógica y coherente el desarrollo del personal.

c. Ser reconocido como persona importante y necesaria:

El hombre tiene sed de reconocimiento, de sobresalir y ser apreciado por su principal obra que es él mismo, el desarrollo de sus capacidades y valores. Este aspecto se manifiesta en la necesidad que el ser humano siente que le sean reconocidas sus acciones y la colaboración con el grupo en el que vive. La necesidad de reconocimiento es bien

conocida en la teoría psicológica. Su modalidad aparece como: la presión que reclama el reconocimiento de un esfuerzo realizado a favor de una persona o grupo. Esta presión aparece como motivación íntima en innumerables situaciones de la vida humana. Es esencialmente subjetiva, pero tiene una base objetiva.

d. La remuneración económica:

Para que un individuo pueda desarrollarse, en cualquier nivel cultural, económico o político, tiene que estar en posibilidad de satisfacer un mínimo de sus necesidades primarias. Para que pueda satisfacer sus necesidades primarias tiene que cumplir con un mínimo de necesidades económicas. Es decir, debe tener ciertos ingresos.

e. Seguridad de permanencia en el trabajo:

La seguridad de permanencia en el trabajo consiste en tener una posición lo más estable posible en lo laboral y en lo económico. Cuando la mayoría de la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el perjuicio. La amenaza puede surgir de factores como la pérdida de empleo o de un medio de trabajo estable y familiar. Así, en diversos grados la gente se comporta para preservar su seguridad.

Según Mora, (2007) establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia

el desempeño efectivo.

En el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Robbins & Judge, (2013).

1. **Desempeño de la Tarea.** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.
2. **Civismo.** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
3. **Falta de productividad.** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado

un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado.

Desempeño laboral como dicen los autores citados es el grado de resultado que brinda o puede brindar los trabajadores de la empresa pública o privada.

Para entender mejor la definición de desempeño laboral hablaremos de las dimensiones del desempeño laboral:

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones en estudio referente al desempeño laboral son las siguientes que pasamos a detallarlo:

1) Acciones

Las acciones son valores negociables de renta variable que representan la fracción o parte alícuota mediante la cual una persona física o jurídica participa en el capital social de una sociedad anónima o sociedad comercial por acciones.

2) Comportamiento

Ascencio R. (2011, P. 11), define el comportamiento organizacional como: “brinda las oportunidades para el fortalecimiento de los valores del profesional como persona, lo cual da una dignidad, seriedad y nobleza a su trabajo; facilitando el ambiente propicio para crear un profesional con capacidad física, intelectual y ética.

Brunet L. (1997, p10), objetivo del comportamiento organizacional es tener esquemas que nos permitan mejorar las organizaciones adaptándolas a la gente que es diferente, ya que el aspecto humano es el actor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes

en todo estudio organizacional.

Dailey R. (1990 p.16), el CO intenta explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones, utilizando para ello las teorías pertinentes. Muchas de estas teorías hacen referencia a problemas a los que se enfrentan regularmente los directivos en su trabajo, como la motivación de sus subordinados; el trazado eficiente de la dirección estratégica de la firma; la prestación de un impecable servicio al cliente; el entrenamiento y la integración de las tareas de equipos auto dirigidos; la creación de sistemas de incentivos y de recompensas que reconozcan los logros personales dentro de un ambiente de culturas de gran desempeño laboral que dependen en gran medida de tecnologías digitales en las manos de equipos auto dirigidos. Los gerentes y supervisores son los responsables de lograr los objetivos de la firma.

Para Chiavenato citado por Ascencio; (2011, pp. 10 - 11), sostiene que:

“El comportamiento organizacional es un campo de estudio del conocimiento humano vital para entender el funcionamiento de las diversas organizaciones”. Las principales características del comportamiento organizacional de acuerdo a Idalberto Chiavenato son las siguientes:

a. El comportamiento organizacional es una disciplina científica aplicada.

Este concepto está relacionado con asuntos prácticos cuya finalidad es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más eficientes. Su empleo busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, consiguiendo de manera permanente y sistemática elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir de esta

manera para el logro del éxito.

b. El comportamiento organizacional se enfoca en las contingencias.

De esta manera, busca identificar diferentes situaciones de la organización para lograr de este modo tratarlas y obtener el máximo beneficio de ellas. Recurre al enfoque de situaciones ya que no existe una manera única de dirigir las a las personas y a las organizaciones. Estará en función de las diferentes situaciones pues como sabemos nada es fijo ni inalterable.

c. El comportamiento organizacional utiliza métodos científicos.

Se sustenta en hipótesis y generalidades sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y lleva a cabo las comprobaciones de manera empírica. El Comportamiento organizacional se sustenta en una serie de investigaciones sistemáticas del método científico.

d. El comportamiento organizacional sirve para administrar a las personas en las organizaciones.

Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. Se puede considerar como objetivo básico del comportamiento organizacional el ayudar a las personas y a las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es primordial para los ejecutivos que administran las organizaciones o sus unidades, y también es esencial para todo individuo que busca tener éxito en su actividad dentro o fuera del contexto organizacional.

e. El comportamiento organizacional se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento.

Como ya mencionamos, es un campo

interdisciplinario que utiliza los conceptos de varias ciencias sociales y los aplica tanto a individuos como a grupos u organizaciones. Se verá la aplicación y aportación de estas disciplinas más adelante con mayor detalle.

El comportamiento describe la personalidad de una persona en este caso dentro de una organización que puede ser favorable o desfavorable. Para el buen desempeño de la empresa el comportamiento organizacional tiene que ser favorable ya que depende de esta la imagen que tiene cada entidad u organización.

3) Organización

Ricardo, (2008, p.1), la palabra organización tiene tres acepciones; la primera, etimológicamente, proviene del griego “Organon” que significa instrumento; otra se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso. Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social.

Para Joseph L. Massie, citado por Candela; (2008, p.1), llego a la conclusión: “Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue”.

Rodríguez y Valencia (2006, p290), sabemos que la administración es aplicable a todo tipo de organización. Pero ¿Qué es una organización? Puede ser entendida como el desarrollo de una estructura internacional y formaliza de

funciones o puestos; o como una entidad económica – social (empresa), integrada por individuos y recursos (monetarios, tecnológicos, materiales, etc.), que genera beneficios para la sociedad, y en la cual se basa el desarrollo de una nación.

Galavis (s/f, p.5), se puede definir como el conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, oficinas instalaciones, y dependencias que constituyen un cuerpo o institución social que se rige por usos, normas, políticas y costumbres propios y tiene un objetivo específico.

Anónimo (s/f, p.9), organizar. Se trata de ordenar los medios materiales y humanos para alcanzar esos fines. Es decir: ¿qué medios se necesitarán para lograrlos? Los objetivos y la estrategia para lograrlos constituyen la función de planificación, mientras que su desarrollo requiere establecer la estructura orgánica que lo permita.

En la estructura de la empresa conviven, en armonía o conflictivamente, la organización formal y la organización informal.

La **organización formal** es aquella que tiene un asidero legal o sea es el tipo de organización debidamente reconocida, por las normas legales, normas y reglamentos internos de la organización, es la organización que es estructurada con reconocimiento y consentimiento de la organización.

La **organización informal** es la organización que se conforma momentáneamente, y no tiene un sustento legal, o reconocimiento por parte de la organización como estructura formal, es pasajero, muchas veces se forman por intermedio de relaciones informales, toda vez que este tipo de organización no ha sido planificado.

En otras palabras, la organización es el diseño de una

estructura formal, en donde se establecen las funciones a desempeñar y sus relaciones, la jerarquía y los niveles de autoridad, de acuerdo con las actividades y objeto de la empresa (identificar y clasificar las actividades requeridas, agrupar todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos, asignar a cada grupo, de acuerdo con sus tareas, un administrativo dotado a la autoridad necesaria para supervisarlos, establecer las coordinaciones horizontales. En la estructura de una empresa.

4) Resultado

El resultado es efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación Beltrán (2006, p.8) En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado emocional. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo.

5) Desempeño

El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea. Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el

mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos. Cristóbal (2006 p.4) “El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos”.

Como determinan los autores el desempeño es un grado de resultado que demuestra una persona acerca de su labor que ejerce incluyendo de cierta manera las virtudes que demuestra una persona, mejorando así su rendimiento por ende obteniendo buenos resultados en la institución y/o empresa.

2.2.2.3. Teorías Motivacionales.

Dentro de las teorías motivacionales podemos mencionar a diversos autores los que a continuación pasamos a detallar.

A) Teoría de las necesidades de Maslow.

Según Abraham Maslow, la teoría de las necesidades de individuo, parte de que el hombre actúa por cubrir sus necesidades, por lo que por ello muestra importancia y esto puede ser reflejado en el desempeño laboral, el cual puede estar estrechamente relacionado con la gestión de las organizaciones, Maslow (citado por Chiavenato, 1989) postula un catálogo de necesidades a diferentes niveles que van desde las necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales.

El autor de esta teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera.

1. **Fisiológicas:** son las esenciales para la sobrevivencia, son necesidades de primer orden las mismas que deben ser satisfechas y estas deben ser una motivación para ejecutar cualquier actividad. Si un individuo tiene la necesidad de

cubrir la alimentación para evitar el hambre, o saciar la sed, entonces el comportamiento del individuo estará orientado a conseguirla antes de actuar en otros menesteres.

2. **Seguridad.** Se refiere a las necesidades que consisten en cubrir o conservación física frente a las situaciones de peligro, o también su estabilidad laboral, o sea debe estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable, no hostil.
3. **Afiliación:** como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otros semejantes. Estas necesidades corresponden a lo que se llama a los sociales o de amor de pertenencia, el individuo tiene esa necesidad de relacionarse o de agruparse ya sea formal o informalmente. Es la necesidad de los contactos sociales, de afiliación grupal, de ser aceptados y tener conocidos y amigos más cercanos, es decir son las necesidades de las relaciones humanas.
4. **Estima:** Comprende la autoestima y la estima de los demás, influyen en respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás.
5. **Actualización:** son necesidades del más alto nivel, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar talentos al máximo y tener logros personales. Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, lo cual se proyecta al medio en que interactúa.

Existen dos conceptos fundamentales en la teoría de Maslow, las necesidades superiores no se vuelven operativas sino hasta que se satisfacen las inferiores, una necesidad que ha sido cubierta deja de ser una fuerza motivadora.

B) Teoría de Elton Mayo.

El objetivo inicial de la teoría de Mayo (citado por Chiavenato, 1989) era estudiar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos revelaron algunos datos inesperados sobre las relaciones humanas.

Las principales conclusiones de los experimentos fueron las siguientes:

- a.** La vida industrial le ha restado significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas.
- b.** Los aspectos humanos desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo.
- c.** Los trabajadores no solo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscarla comodidad material.
- d.** Los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales.
- e.** Los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización.

C) Modelo de Poder- Afiliación –Realización de Mc Clelland.

Tres categorías básicas de las necesidades motivadoras: el poder, la afiliación y la realización a logro. Las personas se pueden agrupar en alguna de estas categorías según cuál de las necesidades sea la principal motivadora en su vida. Quienes se interesan ante todo en el poder buscan puestos de control e influencia, aquellos para los que la afiliación es lo más importante buscan las relaciones agradables y disfrutan al

ayudar a otros. Los que buscan la realización quieren tener éxito, temen el fracaso, tienen una orientación hacia el logro del tereas y son autosuficientes. Estas tres necesidades no son mutuamente excluyentes. Los patrones motivadores se pueden modificar mediante programas de entrenamientos especiales. Mc Clelland (citado porChiavenato, 1989)

D) Teoría Homeostática de la Motivación.

Este tipo de teorías explica las conductas que se originan por desequilibrios fisiólogos como pueden ser el hambre, la sed. Pero también sirven para explicar las conductas que originadas en desequilibrios psicológicos o mentales producidos por emociones o por enfermedades mentales que también suponen la reducción de una tensión que reequilibrar el organismo.

La homeostasis es un mecanismo orgánico y psicológico de control destinado a mantener el equilibrio dentro de las condiciones fisiológicas internas del organismo y de la psiquis. Consiste en un proceso regulador de una serie de elementos que han de mantenerse dentro de unos límites determinados, pues de lo contrario peligraría la vida del organismo.

Así conocemos que existe una serie de elementos y funciones que han de estar perfectamente regulados y cuyo desequilibrio sería de consecuencias fatales para la vida; por ejemplo, la temperatura, la tensión arterial, cantidad de glucosa o de urea en la sangre. Estas y otras funciones están reguladas y controladas por el mecanismo homeostáticos, y cada vez que surge una alteración en uno de estos elementos y funciones, el organismo regula equilibra la situación poniendo en marcha una serie de recursos aptos para ello. Entre los autores más representativos de esta corriente podemos señalar a Hull, a Freud y Lewin entre otros.

E) Teoría Psicoanalítica de la Motivación.

Esta teoría está basada principalmente en los motivos inconscientes y sus derivaciones. Además, según la teoría psicoanalítica las tendencias primarias son

El sexo y la regresión. El desenvolvimiento de la conducta sexual sigue un modelo evolutivo que supone diversas de objeto hasta que se logra un afecto sexual maduro. Las modernas interpretaciones psicoanalíticas encuentran un lugar más amplio para los procesos del ego que el que tenía antes.

El punto de partida de Freud, máximo representante y fundador del psicoanálisis, es claramente homeostático. La tarea básica del sistema nervioso es preservar el organismo de una inundación estimular desequilibradora y a la vez facilitar la consecución del placer y la evitación del dolor. Tanto las pulsiones (variables institucionales básicas que guían y movilizan la conducta del hombre) como el aparato que regula su acción, son conceptuadas en términos psíquicos, en el límite entre lo físico y lo mental.

Desde el punto de vista de su origen, una pulsión es un proceso somático del que resulta una representación estimular en la vida mental del individuo. La función de la pulsión es facilitar el organismo la satisfacción psíquica que se produce al anular la condición estimular somática negativa. Para ello cuenta con una capacidad energética capaz de orientarse hacia el objeto cuya consecución remueve o anula la condición estimular dolorosa, provocando así placer. Esta teoría evoluciona a lo largo de su vida.

El modelo de motivación adoptado por Freud es un modelo hedonístico de tensión- reducción que implica que la meta principal de todo individuo es la obtención del placer por medio

de la reducción o extinción de la tensión que producen las necesidades corporales innatas.

La interpretación que Freud hace de la motivación se conoce con el nombre de psicodinámica, puesto que dé una explicación de los motivos humanos en términos de hipotéticos conflictos activos subyacentes. Pero el principal problema de esta teoría es la falta de datos empíricos que la apoyen. Aun así ha sido muy influyente dentro de la psicología en general y de este tema en particular

2.3. Sistema de hipótesis.

2.3.1. Hipótesis General

El manejo del Sistema de Gestión Documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

2.3.2. Hipótesis Específica.

1. El manejo del Sistema de Gestión Documental en su dimensión Administración Documental se relaciona positiva y directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.
2. El manejo del Sistema de Gestión Documental en su dimensión Documentación se relaciona positiva y directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.
3. El manejo del Sistema de Gestión Documental en su dimensión Conservación se relaciona positiva y directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

2.4. Definición de términos.

- **Acciones:** Las acciones son las conductas conscientes, movilizadas por voluntad transformada en actuación, que pretende alcanzar precisos fines y objetivos; es una reacción consciente del ego ante los estímulos y las circunstancias del ambiente; es una reflexiva acomodación a aquella disposición del ambiente que está influyendo en la vida del sujeto.
- **Administración documental:** Es la correcta planificación, organización, coordinación y control, de las actividades referidas al manejo de los documentos generados, organizados y conservados dentro de una organización institucional.
- **Comportamientos:** Los comportamientos son las maneras en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.
- **Conservación:** La conservación es el mantenimiento o el cuidado que se le da a algo con la clara misión de mantener, de modo satisfactorio, e intactas, sus cualidades, formas, entre otros aspectos. En tanto, este concepto dispone de un uso habitual en ámbitos como el medio ambiente, la biología, y la industria alimentaria.
- **Documentación:** La documentación es la ciencia que consiste en documentar, esta se encuentra identificada por el procesamiento de información que otorgará datos específicos sobre un tema determinado; de acuerdo a esto puede identificarse como una técnica instrumental y auxiliar, para lograr informar a numerosas personas sobre un tema en específico.
- **Desempeño:** Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.
- **Desempeño Laboral:** Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias

de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Mora (2007)

- **Eficacia.** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o desea tras la realización de una acción. no debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín eficiencia), que se requiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, un objetivo al mínimo de recursos disponible y tiempo).
- **Eficiencia.** Hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estás hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y competitivas.
- **Estrategias.** Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.
- **Gestión.** En términos generales, por el término de gestión se referiría a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio.
- **Motivación.** Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar.
- **Orientación a resultados.** La orientación a resultados es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento, consiste en superar los estándares propios de excelencia e incluso superarlos poco a poco.
- **Organización.** Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.
- **Resultado:** El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto. En el deporte, se denomina resultado al saldo que arroja una competencia y que supone, al final de la misma, la

determinación del ganador.

- **Sistema de Gestión Documental:** El sistema de gestión documental debe asegurar la asignación de recursos económicos, humanos y físicos que permitan el desarrollo armónico de las distintas fases archivísticas con los criterios operativos del mismo”. Rhoads (1989) Citado por Quintero y Fuentes (2007, p. 28).
- **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante ya que está directamente relacionado con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- **Trabajo en equipo:** Consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes.

2.5. Variables de estudio.

Variable 1.

Manejo del Sistema de Gestión Documental:

Manejo del “Conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización” Ruso, (2009) (p.126).

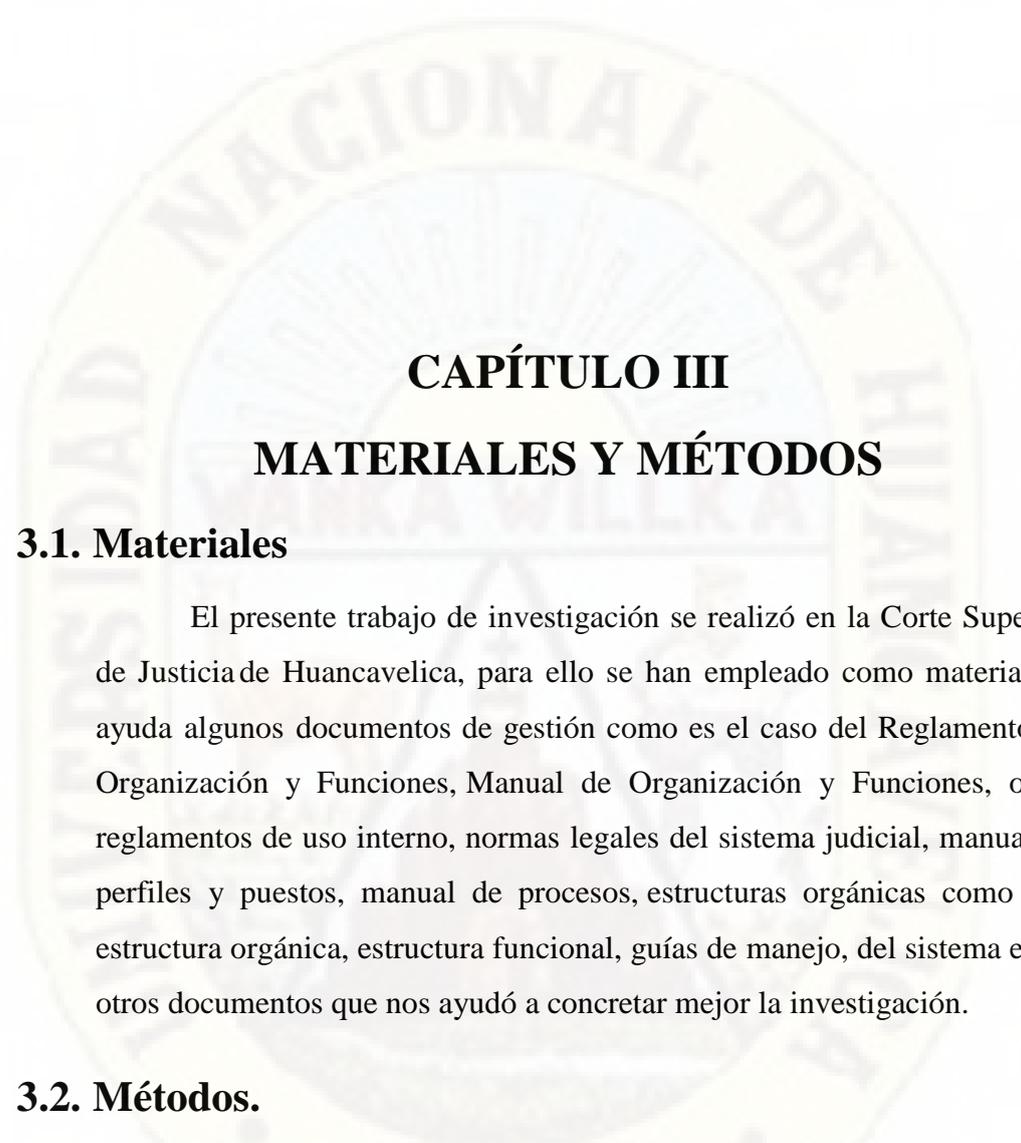
Variable 2.

Desempeño laboral

Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|--|--|--|---|--|---|
| Sistema de Gestión Documental. Ruso, (2009) (p.126). | Manejo del “Conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización” Autor: Ruso, (2009) (p.126). | El manejo del conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la documentación, se puede medir mediante la administración documental, documentación y conservación. | Administración documental. Documentación Conservación | <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de documentación • Clasificación en catálogos • Indagación de la documentación • Desaprovechada documental • Estrategias para la conservación • Se conservan sin ninguna precaución | Nunca |
| VARIABLE 2 Desempeño Laboral Vargas (2011) | Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento Autor: Vargas (2011) | El desempeño laboral, son comportamientos observados de los trabajadores, quienes laboran por conseguir resultados, y que satisfagan sus necesidades. Puede ser medido por: Acciones, comportamientos, Organización | Acciones. Comportamientos. Organización. Resultados Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Calidad - Motivación - Inhibición - Estrés - Trabajo individual - Seguridad laboral - Comunicación - Clima organizacional - Equilibrio trabajo- vida - Satisfacción - Autorrealización - Confiabilidad - Desempeño eficiente - Desempeño deficiente. | Casi nunca Indeciso Casi Siempre Siempre |



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Materiales

El presente trabajo de investigación se realizó en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, para ello se han empleado como material de ayuda algunos documentos de gestión como es el caso del Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, otros reglamentos de uso interno, normas legales del sistema judicial, manual de perfiles y puestos, manual de procesos, estructuras orgánicas como son estructura orgánica, estructura funcional, guías de manejo, del sistema entre otros documentos que nos ayudó a concretar mejor la investigación.

3.2. Métodos.

En este trabajo de investigación emprendida por los bachilleres se emplearon los métodos convencionales de la investigación científica, el cual nos permitió ejecutar de una manera sistemática los mismo que detallamos.

3.3. Tipo de investigación.

Para esta investigación se emplearon el tipo de investigación: Básica. Sánchez y Reyes (2015) precisan que la investigación básica:

Llamada también pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de

nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, está orientado está orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.46).

3.4. Nivel de la investigación.

El nivel de la investigación que se realizó es el: Descriptivo - Correlacional. Según Danhke (1989) citado por **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2003)**

sostiene que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. (p.117).

Por otro lado **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2003)** en su libro de metodología de la investigación; manifiesta que “los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en contexto particular)”. (p.121).

Los estudios descriptivo correlacionales, son aquellos que describen los fenómenos de la realidad y además medirán la correlación existente entre las variables en estudio, en este caso del manejo del sistema de gestión documental y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica.

3.5. Metodologías de la investigación

3.5.1. Método general

La metodología de investigación que se ha empleado de acuerdo a la tipología son los siguientes métodos:

3.5.2. Método científico

Este método es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre.

(Caballero Romero, 2013), sostiene que: Es también llamado método general de la ciencia, o simplemente método científico, es una megaorientación o macroestrategia que entraña la abstracción de una serie de actividades que, según se entiende, debería tener un método si se desea que sea considerado como método de investigación científica. (p.81).

3.5.3. Métodos específicos

Para realizar la investigación se emplearon a los métodos específicos inductivo, deductivo y correlacional.

3.5.4. Método inductivo

Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.

3.5.5. Método deductivo

Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de las proposiciones o supuestos generales que se derivan otra proposición o juicio particular.

3.5.6. Método correlacional

Estudio la relación entre dos o más variables de la investigación.

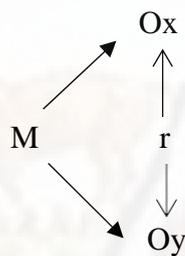
3.6. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se hemos empleado en este trabajo

de investigación es el diseño no experimental de corte transversal, correlacional.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2003) en el texto metodología de la investigación, precisan:

Los diseños transaccionales correlacionales describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos, ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños los que se mide – analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado la estructura es:



Donde:

M: Muestra
O: Observación
X: Sistema de Gestión Documental
Y: Desempeño laboral
r: Relación de variable

3.7. Población, muestra y muestreo.

3.7.1. Población

La población estuvo constituida por todos los trabajadores administrativos y jurisdiccionales que hacen uso del sistema de gestión documental que son un total de 40 trabajadores, entre nombrados y contratados.

Supo, (2014, p. 199), dice que “población es el conjunto de

todas las unidades de estudio, sujetos u objetos cuya características observables o reacción que pueden expresar nos interesen estudiar”. (p. 199).

3.7.2. Muestra

La muestra para el presente estudio de investigación se ha considerado a los 40 sujetos que laboran en la Corte Superior de Justicia y estas con trabajadores contratados y nombrados.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003), la muestra es: “en esencia un subgrupo de la población” “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 305).

3.7.3. Muestreo

El muestreo empleado fue el muestreo no probabilístico, ya que no se podrá conocer la probabilidad o posibilidad de cada elemento de la población a ser escogido como muestra.

Para Sánchez y Reyes (2015) El muestreo no probabilístico:

“Es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra. Es un tipo de muestreo que es usado muy frecuentemente por la facilidad con que puede obtenerse una muestra; aún, cuando se desconoce las bases para su ejecución. (p. 160).

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación las técnicas que se utilizaron, para, recolectar la información son las siguientes:

Investigación documental: para tal efecto se elaboran fichas de resumen con información relevante de libros especializados, además de la revisión de otros documentos que son de vital importancia para nuestra investigación.

Encuesta. A fin de recolectar datos luego determinarlo cuantitativamente la relación existente entre las variables en estudio, cuyo instrumento fue el cuestionario.

3.9. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Las técnicas de procedimiento y análisis de datos que se emplearon para el procesamiento de los datos se recolectaron a través de las fuentes primarias y fuentes secundarias.

Los datos obtenidos directamente fueron mediante las encuestas al personal que labora en la corte Superior de justicia de Huancavelica.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 26.0 para la obtención de frecuencias y porcentajes, construcción de las correspondientes tablas de las variables estudiados, así mismo se elaborarán los gráficos, para realizar el análisis inferencial por intermedio de la estadística en paquetes de software para determinar la correlación.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

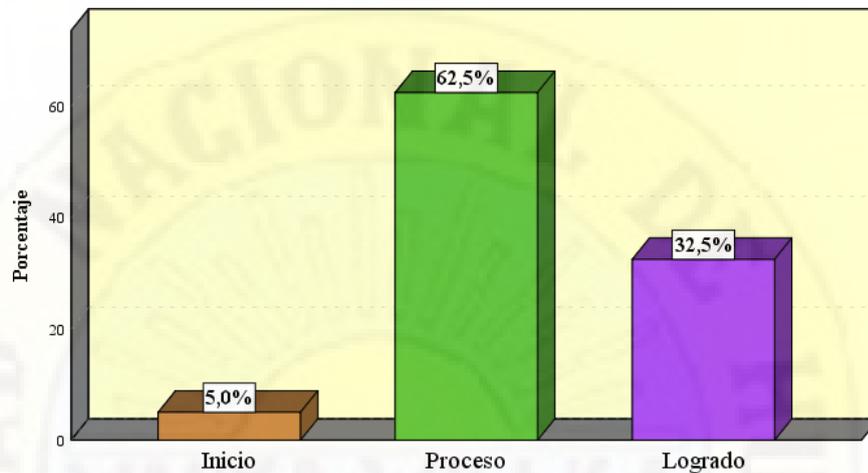
4.1.1. Resultados de las dimensiones y variable sistema de gestión documental

Tabla 1: Frecuencia estadística de la dimensión administración documental del sistema de gestión documental.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Inicio | 2 | 5,0 |
| Proceso | 25 | 62,5 |
| Logrado | 13 | 32,5 |
| Total | 40 | 100,0 |

Nota. Datos tomados de base de datos.

Figura 1: Representación gráfica de la dimensión administración documental del sistema de gestión documental.



Nota. Tabla 1

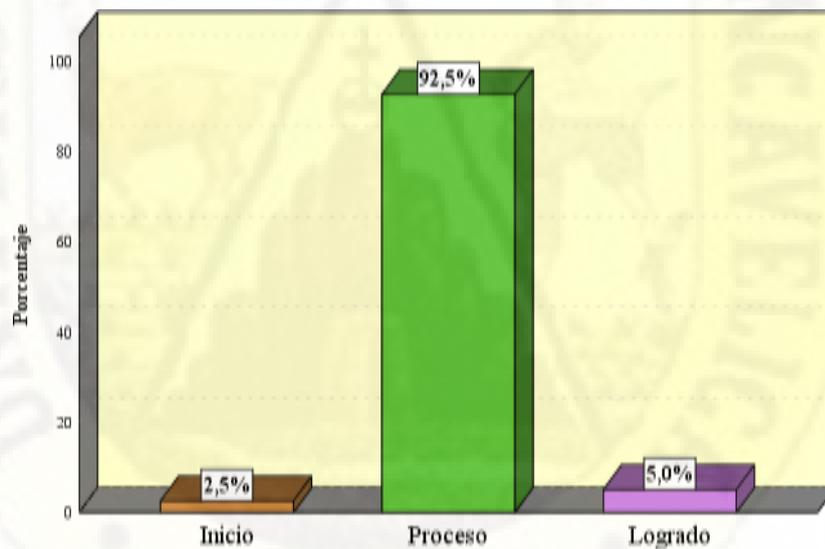
Los resultados estadísticos determinaron frente a la dimensión administración documental del sistema de gestión documental, se evidencia que el 62,5% (25) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de proceso frente a la administración documental que existe en la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 32,5% (13) de los trabajadores administrativos muestran un nivel logrado frente a la administración documental que existe en la Corte Superior de Justicia sobre la provisión de y clasificación en catálogos y finalmente se puede evidenciar que el 5,0% (2) de los trabajadores administrativos muestran un nivel en inicio frente a la administración documental que existe en la Corte Superior de Justicia.

Tabla 2: Frecuencia estadística de la dimensión documentación del sistema de gestión documental.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Inicio | 1 | 2,5 |
| Proceso | 37 | 92,5 |
| Logrado | 2 | 5,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

Nota. Base de datos.

Figura 2: Representación gráfica de la dimensión documentación del sistema de gestión documental.



Nota. Tabla 2

Los resultados estadísticos determinaron frente a la dimensión documentación del sistema de gestión documental, se evidencia que el 92,5% (37) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de proceso frente a la documentación que existe en la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 5,0% (2) de los trabajadores administrativos muestran un nivel logrado frente a la documentación que existe en la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 2,5% (1) de los

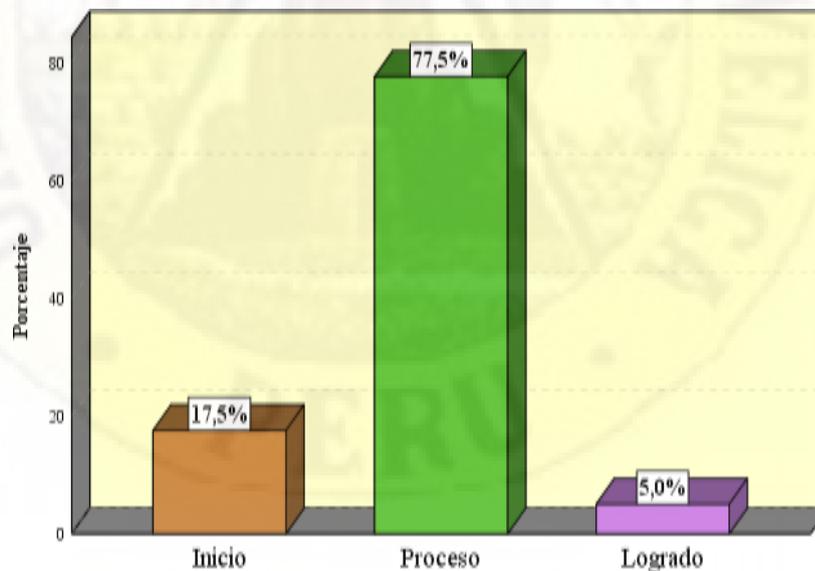
trabajadores administrativos muestran un nivel en inicio frente a la documentación que existe en la Corte Superior de Justicia.

Tabla 3: Frecuencia estadística de la dimensión conservación del sistema de gestión documental.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Inicio | 7 | 17,5 |
| Proceso | 31 | 77,5 |
| Logrado | 2 | 5,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

Nota. Base de datos.

Figura 3: Representación gráfica de la dimensión conservación del sistema de gestión documental.



Nota. Tabla 3

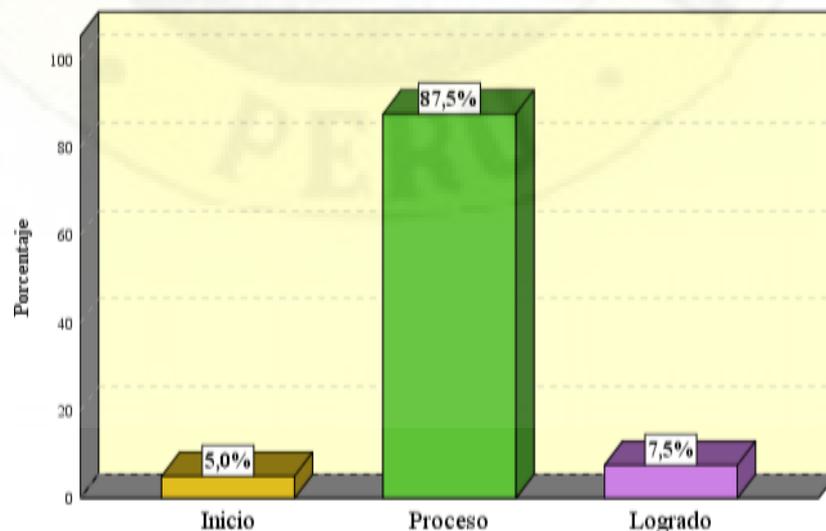
Los resultados estadísticos determinaron frente a la dimensión conservación del sistema de gestión documental, se evidencia que el 77,5% (31) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de proceso frente a la conservación que existe en la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 17,5% (7) de los trabajadores administrativos muestran un nivel inicio frente a la conservación que existe en la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 5,0% (2) de los trabajadores administrativos muestran un nivel logrado frente a la conservación que existe en la Corte Superior de Justicia.

Tabla 4: Frecuencia estadística de la variable sistema de gestión documental

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Inicio | 2 | 5,0 |
| Proceso | 35 | 87,5 |
| Logrado | 3 | 7,5 |
| Total | 40 | 100,0 |

Nota. Base de datos.

Figura 4: Representación gráfica de la variable sistema de gestión documental.



Nota. Tabla 4

Los resultados estadísticos determinaron frente a la variable sistema de gestión documental, se evidencia que el 87,5% (35) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de proceso frente al sistema de gestión documental que existe en la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 7,5% (3) de los trabajadores administrativos muestran un nivel logrado frente sistema de gestión documental que existe en la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 5,0% (2) de los trabajadores administrativos muestran un nivel inicio frente sistema de gestión documental que existe en la Corte Superior de Justicia.

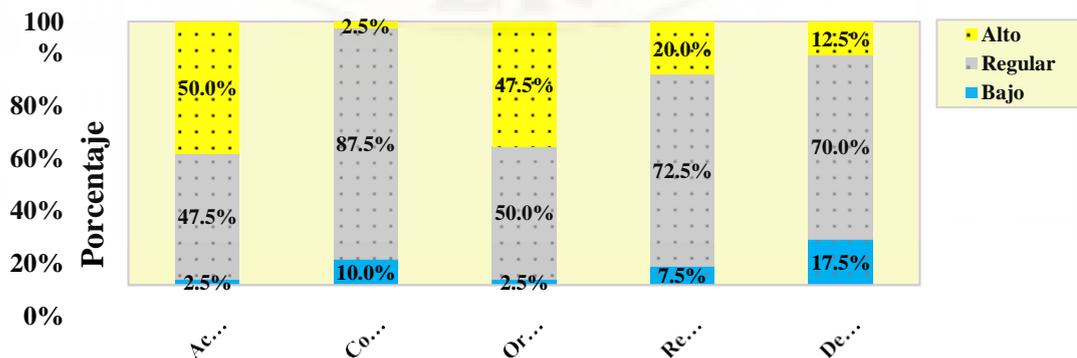
4.1.2. Resultados de las dimensiones y variable desempeño laboral

Tabla 5: Frecuencia estadística de las dimensiones de la variable desempeño laboral

| Dimensiones | Bajo | | Regular | | Alto | | Total | |
|-----------------|------|------|---------|------|------|------|-------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Acciones | 1 | 2,5 | 19 | 47,5 | 20 | 50,0 | 40 | 100,0 |
| Comportamientos | 4 | 10,0 | 35 | 87,5 | 1 | 2,5 | 40 | 100,0 |
| Organización | 1 | 2,5 | 20 | 50,0 | 19 | 47,5 | 40 | 100,0 |
| Resultados | 3 | 7,5 | 29 | 72,5 | 8 | 20,0 | 40 | 100,0 |
| Desempeño | 7 | 17,5 | 28 | 70,0 | 5 | 12,5 | 40 | 100,0 |

Nota. Base de datos.

Figura 5: Representación gráfica de las dimensiones de la variable desempeño laboral.



Nota. Tabla 5

Los resultados estadísticos determinaron frente a esta dimensión acciones en la Corte Superior de Justicia, se evidencia que el 50,0% (20) de los trabajadores administrativos muestran un nivel alto frente a las acciones de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia , por otro lado el 47,5% (19) de los trabajadores administrativos muestran un nivel regular frente a las acciones en la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 2,5% (1) de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a las acciones que existe en la Corte Superior de Justicia. Para la dimensión comportamientos , se evidencia que el 87,5% (35) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de regular frente a los comportamientos que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 10,0% (4) de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a los comportamientos que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 2,5% (1) de los trabajadores administrativos muestran un nivel alto frente a los comportamientos que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia. Para la dimensión organización , se evidencia que el 50,0% (20) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de regular frente a la organización que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 47,5% (19) de los trabajadores administrativos muestran un nivel alto frente a la organización que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 2,5% (1) de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a la organización que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia. Para la dimensión resultados, se evidencia que el 72,5% (29) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de regular frente a los resultados que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 20,0% (8) de los trabajadores administrativos muestran un nivel alto frente a los resultados que existe en los trabajadores de la Corte Superior de

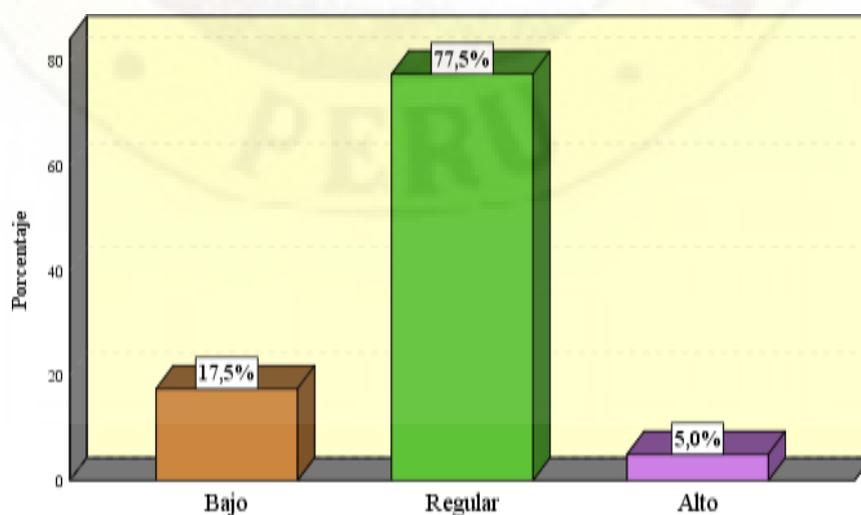
Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 7,5% (3) de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a los resultados que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia. Y finalmente para la dimensión desempeño, se evidencia que el 70,0% (28) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de regular frente al desempeño que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 17,5% (7) de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente al desempeño que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia y finalmente se puede evidenciar que el 12,5% (5) de los trabajadores administrativos muestran un nivel alto frente al desempeño que existe en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia.

Tabla 6: Frecuencia estadística de la variable desempeño laboral.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 7 | 17,5 |
| Regular | 31 | 77,5 |
| Alto | 2 | 5,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

Nota. Base de datos.

Figura 6: Representación gráfica de la variable desempeño laboral.



Nota. Tabla 6

Los resultados estadísticos determinaron frente a la variable desempeño laboral, se evidencia que el 77,5% (31) de los trabajadores administrativos muestran un nivel de regular frente al desempeño de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, por otro lado el 17,5% (7) de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a esta variable, desempeño laboral de los trabajadores administrativos y finalmente se puede evidenciar que el 5,0% (2) de los trabajadores administrativos muestran un nivel alto frente al desempeño laboral de los trabajadores en la Corte Superior de Justicia.

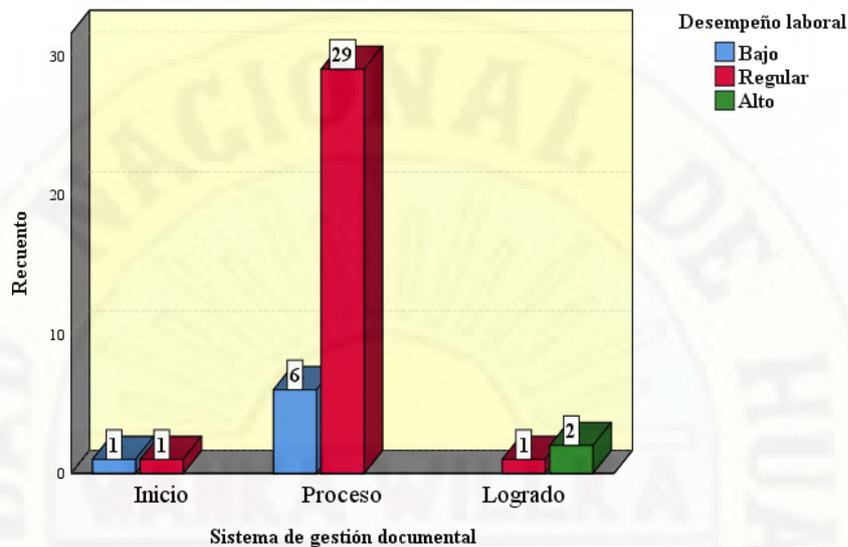
4.1.3. Tablas cruzadas entre variables de estudio

Tabla 7: Resultados entre el sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

| Variables | | Desempeño laboral | | | Total |
|-------------------------------|---------|-------------------|-------------|-----------|--------------|
| | | Bajo | Regular | Alto | |
| Sistema de gestión documental | Inicio | 1 2,5% | 1 2,5% | 0 0,0% | 2 5,0% |
| | Proceso | 6 15,0% | 29 72,5% | 0 0,0% | 35 87,5% |
| | Logrado | 0 0,0% | 1 2,5% | 2 5,0% | 3 7,5% |
| | Total | 7 17,5% | 31 77,5% | 2 5,0% | 40 100,0% |

Nota. Base de datos.

Figura 7: Sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.



Nota. Tabla 7

De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 7 del total de encuestados de los trabajadores administrativos de la de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, frente a un nivel inicio del sistema de gestión documental, el 2,5% de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a su desempeño laboral, de igual forma un 2,5 % del personal administrativo muestran un nivel regular frente a su desempeño laboral y el 0% muestran un nivel alto. Frente a un nivel en proceso del sistema de gestión documental, el 15,0% de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a su desempeño laboral, mientras que un 72,5% del personal administrativo muestran un nivel regular frente a su desempeño laboral y el 0% muestran un nivel alto. Finalmente, frente a un nivel logrado del sistema de gestión documental, el 0% de los trabajadores administrativos muestran un nivel bajo frente a su desempeño laboral, mientras que un 2,5% de los trabajadores administrativos muestran un nivel regular frente a su desempeño laboral y el 5,0% muestran un nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 8: Pruebas de normalidad de la variable y dimensiones

| | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Sistema de gestión documental | ,975 | 40 | ,514 |
| Administración documental | ,963 | 40 | ,218 |
| Documentación | ,897 | 40 | ,002 |
| Conservación | ,955 | 40 | ,109 |
| Desempeño laboral | ,969 | 40 | ,347 |

Nota. Base de datos.

En la presente Tabla 8, se evidencia de acuerdo a la prueba de bondad, los resultados indican que las dimensiones y las variables de estudio tienen una significancia menor que $p > 0.05$ según la prueba de Shapiro-Wilk (S-W), lo cual se aproximan a una distribución normal, lo que indica estadísticamente un estudio paramétrico.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

Prueba de hipótesis general

Hi. El manejo del sistema de gestión documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Ho. El manejo del sistema de gestión documental no se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Regla de decisión

Sig. > 0.05 ; Cuando no se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 ; Si se rechaza la hipótesis nula.

Estadístico

Correlación R de Pearson utilizando el procesador SPSS V 26.0.

Cálculos

Tabla 9: Coeficiente de correlación del sistema de gestión documental con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

| | | Desempeño laboral |
|----------------------------------|------------------------|----------------------|
| Sistema de gestión documental | Correlación de Pearson | ,488** |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente; Resultados SPSS 26.

Según la Tabla 9 se observa un valor de sig = ,001 < α = 0.05, se rechaza la Ho, por lo tanto, el manejo del sistema de gestión documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020, siendo esta relación débil ($r=0,488^{**}$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio.

4.3.2. Hipótesis específica 1

Prueba de hipótesis general

Hi. El manejo del sistema de gestión documental en su dimensión administración documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Ho. El manejo del sistema de gestión documental en su dimensión administración documental no se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Regla de decisión

Sig. > 0.05; Cuando no se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Si se rechaza la hipótesis nula.

Estadístico

Correlación R de Pearson utilizando el procesador SPSS V 26.0.

Cálculos

Tabla 10: Coeficiente de correlación entre la administración documental del sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

| | | Desempeño laboral |
|---------------------------|------------------------|-------------------|
| Administración documental | Correlación de Pearson | ,356** |
| | Sig. (bilateral) | ,024 |
| | N | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Fuente; Resultados SPSS 26.

Según la Tabla 10 se observa un valor de sig = ,024 < α = 0.05, se rechaza la Ho, por lo tanto, el manejo del sistema de gestión documental en su dimensión administración documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020, siendo esta relación débil ($r=0,356^*$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio.

4.3.3. Hipótesis específica 2

Prueba de hipótesis general

Hi. El manejo del sistema de gestión documental en su dimensión documentación se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Ho. El manejo del sistema de gestión documental en su dimensión

documentación no se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Regla de decisión

Sig. > 0.05; Cuando no se rechaza la hipótesis nula. Sig. < 0.05; Si se rechaza la hipótesis nula.

Estadístico

Correlación R de Pearson utilizando el procesador SPSS V 26.0.

Cálculos

Tabla 11: Coeficiente de correlación para la documentación del sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

| | | Desempeño laboral |
|---------------|------------------------|-------------------|
| Documentación | Correlación de Pearson | ,584** |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente; Resultados SPSS 26.

Según la Tabla 11 se observa un valor de sig = .001 < α = 0.05, se rechaza la Ho, por lo tanto, el manejo del sistema de gestión documental en su dimensión documentación se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020, siendo esta relación media ($r=0,584^{**}$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio.

4.3.4. Hipótesis específica 3

Prueba de hipótesis general

Hi. El manejo del sistema de gestión documental en su dimensión conservación se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Ho. El manejo del sistema de gestión documental en su dimensión conservación no se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Regla de decisión

Sig. > 0.05; Cuando no se rechaza la hipótesis nula. Sig. < 0.05; Si se rechaza la hipótesis nula.

Estadístico

Correlación R de Pearson utilizando el procesador SPSS V 26.0.

Cálculos

Tabla 12: Coeficiente de correlación del sistema de gestión documental con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

| | | Desempeño laboral |
|--------------|------------------------|-------------------|
| Conservación | Correlación de Pearson | ,138 |
| | Sig. (bilateral) | ,397 |
| | N | 40 |

Nota. Extraídos de resultados SPSS 26.

Según la Tabla 12 se observa un valor de sig = ,397 > α = 0.05, se rechaza la Ho, por lo tanto, el manejo del sistema de gestión documental en su dimensión conservación no se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020, siendo

esta relación débil ($r=0.138$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio. De acuerdo a los resultados alcanzados se puede efectuar algunos análisis y diversos comentarios sobre las variables sistema de gestión documental y las hipótesis planteados, lo que ha llevado a corroborar importantes apreciaciones, asimismo cabe resaltar con la utilización de la técnica e instrumento dos cuestionarios para las variables de estudio ha permitido determinar de qué manera se relaciona el manejo de sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020.

Asimismo, de los resultados se evidencio de acuerdo al objetivo general planteado que fue determinar de qué manera se relaciona el manejo de sistema de gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020, mediante el cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r=0.488^{**}$ con $p<0,05$ que es la evidencia empírica de la hipótesis general. (Tabla 9).

Asimismo, Aquino (2019) concluye: Se desarrolló el sistema informático de gestión de documentos ScanVierwer, y brinda una herramienta flexible, amoldable y sobre todo intuitiva, aplicable a cualquier organización o empresa ya sea pequeña o media. Así mismo, el sistema colaborará dinámicamente con los lineamientos de la gestión de documentos estratégicamente, ya que este puede ser certificado como una herramienta de los procesos de la empresa y también ser auditado porque cuenta con el registro de actividades; contempla las buenas prácticas en gestión, el modelo del ScanViewer tiene la posibilidad de ser adaptado en diversas plataformas informáticas, así como colaborar o acoplarse a otros sistemas. (p.134).

Para Altamirano y Ocejo (2017) concluyó que, el desempeño de los colaboradores mejoró ya que este pasó de estar en algunos casos dentro de lo esperado según las funciones estipuladas por los términos

de referencia del contrato o por debajo de este, a situarse actualmente dentro de lo esperado por la organización y en algunos casos por encima del mismo.

Hoy en día la administración documental es importante en el sistema de gestión documental de acuerdo a la Tabla 8, frente se evidencia a las variables en estudio administración documental y el desempeño laboral se evidencia un coeficiente de acuerdo a la prueba de la correlación de Pearson de $r=0,356^*$ correlación débil, con un valor de significancia de 0.024 valor obtenido menor que $p < 0.05$, determinándose que la hipótesis nula es rechazada, concluyendo que el manejo del sistema de gestión documental en su dimensión administración documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Institución Pública. (Tabla 10)

De acuerdo a la Tabla 8, frente se evidencia a las variables en estudio documentación y el desempeño laboral se evidencia un coeficiente de acuerdo a la prueba de la correlación de Pearson de $r=0,584^{**}$ correlación media, con un valor de significancia de 0.001 valor obtenido menor que $p < 0.05$, determinándose que la hipótesis nula es rechazada, concluyendo que el manejo del sistema de gestión documental en su dimensión documentación se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Institución Pública. (Tabla 11)

Finalmente, de acuerdo a la Tabla 8, frente se evidencia a las variables en estudio conservación y el desempeño laboral se evidencia un coeficiente de acuerdo a la prueba de la correlación de Pearson de $r=0,138$ correlación débil, con un valor de significancia de 0.397 valor obtenido menor que $p > 0.05$, determinándose que la hipótesis nula es aceptada, concluyendo que el manejo del sistema de gestión documental en su dimensión conservación no se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de acuerdo a la percepción de

los trabajadores de la Institución Pública. (Tabla 12)

La investigación de Dueñas (2018) presentó un trabajo de investigación arribando a las siguientes conclusiones. Se ha logrado determinar la influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, Según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia, que revela un 62.92% de significación entre la influencia entre los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. (p. 89).

Por otro lado, los resultados de Galdós y Benites (2018) en la que llegaron a las siguientes conclusiones: Se diseñó una Red convergente que mejora los servicios de comunicación de voz, de datos, de video de la Municipalidad Distrital de Manta. (p.93).

Palomino y Quinto (2017) realizaron un trabajo de investigación llegando a las siguientes conclusiones: Se determinó que, el desempeño laboral tiene una relación positiva y significativa con la cultura organizacional en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Yauli, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=85\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva fuerte. En el 88,3% de casos el desempeño laboral es medio y en el 88,7% de casos la cultura organizacional es media. (p.83).

Finalmente, Curí (2012) la investigación tuvo como resultados se logró implementar un sistema web disponible para los trabajadores de la UGEL, que administra las actividades que pueden ser controladas a través del sistema permitiendo el seguimiento de la gestión, que se realiza de manera más eficiente y eficaz, el cual desarrolla una aplicación distribuida en capas usando patrones de diseño vista controlador, el cual facilita el mantenimiento de la aplicación. (p. 123).

Conclusiones

Los resultados que se han logrado obtener son las siguientes conclusiones:

1. Se “determino que existe relación positiva y directamente de $r= 0,488^{**}$ correlación débil (R de Pearson) con el sistema de gestión documental y el desempeño laboral, con nivel de significancia de 0.001 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación.
2. Se “determinó que hay relación positiva y directamente de $r= 0,356^{*}$ correlación débil (R de Pearson) entre la administración documental y el desempeño laboral, con nivel de significancia de 0.024 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 1 de la investigación.
3. Se “determinó que hay relación positiva y directamente de $r= 0,584^{**}$ correlación media (R de Pearson) entre la documentación y el desempeño laboral, con nivel de significancia de 0.001 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 2 de la investigación.
4. Se “determinó que hay relación positiva y directamente de $r= 0,138$ correlación débil (R de Pearson) entre la conservación y el desempeño laboral, con nivel de significancia de 0.397 mayor que ($p > 0.05$), se rechazó la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula 3 de la investigación.

Recomendaciones

1. Recomendar a los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, afianzar y fortalecer a los trabajadores con programas de capacitación y actualización en el sistema de administración documental, debido a que existe un 62,5% de los trabajadores que están en el proceso de aprendizaje, y el 5% de los encuestados aún están en el proceso de inicio de manejo del sistema de administración documental mientras que solo el 32,5% han logrado el manejo.
2. Recomendar a los responsables del manejo del sistema de gestión documental, que se capacite y fortalezca, al personal que maneja el sistema a fin de que mejoren en la documentación, toda vez que existe un 92,5% que están en la etapa de proceso, y solo el 5% ha logrado.
3. Recomendar a los responsables del manejo del sistema, realizar acciones de capacitación en temas referidos a la conservación del sistema documental, debido a que existe un 77,5% que están en proceso de aprendizaje, y el 17,5% están en la etapa de inicio.
4. Recomendar a los Directivos de la Corte Superior de Huancavelica, realizar jornadas de concientización, a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que existe un 17,5% de los encuestados que aprecian que el desempeño laboral es bajo, y el 77,5% perciben que el desempeño laboral es regular, solo el 5% aprecia que el desempeño laboral es alto.
5. Recomendar a los Directivos de la Corte Superior de Huancavelica, seguir fortaleciendo el manejo del Sistema de Gestión documental, debido a que solo el 7,5 % de los encuestados perciben que el manejo ha logrado, y el 87,5 % de los encuestados perciben que están en proceso de y el 5% percibe que están en una etapa de inicio del manejo del Sistema, y que además los que están en el proceso de inicio su desempeño laboral percibido es bajo con un 17,5%; en cambio el desempeño regular se da con aquellos que están en proceso y significa un 77,5/ de percepción finalmente solo el 5% percibe que el desempeño laboral es alto.

6. Recomendar a los investigadores, que a partir de nuestros resultados puedan mejorar y profundizar la investigación, plantando investigaciones de experimentación u otra índole.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Altamirano, J. & Ocejo, S. (2017). Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima. UPCA. Aquino, G. (2019). Desarrollo e Implementación del Sistema de Gestión de Documentos Scan Viewer para la Empresa Global Factoring S.A. UTP. Lima.
- Archivo General de la Nación. (1996), Gestión documental: Bases para la elaboración de un programa. Bogotá.
- Bateman, Thomas S. y Snell, Scott A. (2009) “Administración” Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. Octava edición. McGraw Hill.
- Cabalero, A. (2013). Metodología integral innovadora, para planes y tesis. Primera Edición. México. *Cengage learning*.
- Chiang, M., & San Martín, N. Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. UBB. Chile.
- Chocano, R. & Rodríguez C. (2016). Estudio del Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y su influencia en la atención a los usuarios, en la Autoridad Regional Ambiental del Gobierno Regional de Arequipa, Periodo 2014. UNAS. Arequipa.
- Chiavenato I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones. 9° Edic. México. McGraw – Hill Interamericana.
- Curi, D. (2012). Sistema Web para la Gestión de actividades del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Angaráes-Huancavelica. UNH.
- Dueñas, K. (2018). La motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de transportes y

Comunicaciones de Huancavelica- periodo- 2018. UNH.

Glados, J. & Benites, Y. (2018). Diseño y Simulación de la implementación de una Red Convergente para mejorar los servicios de comunicación de laMunicipalidad Distrital de manta, 2015. UNH.

Gomero, G. y Moreno, J. (1997). Proceso de la investigación Científica. Lima, edit.

Fakir.

Gonzáles, A., Odseda, D., Ramírez, F., y Gave, J. (2011). ¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica? Primera Edición. Universidad Nacional Huancavelica.

Gonzáles, A., Odseda, D., Ramírez, F. y Gave, J. (2014). ¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica? Segunda Edición. Soluciones Gráficas. Huancayo. Perú.

Hernández, S., y Pulido, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial (Primera ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación.

Tercera Edición. México: McGraw-Hill.

Koontz H. y Weihricho H. (2013). Elementos de la Administración un Enfoque Internacional y de Innovación. Colombia. Mc Graw – Hill Education.

Meléndez, J. y Sierra, Y. (2017). Sistema de Gestión Documental para el apoyo de procesos de contratación para el IDEXUD. UDFJC. Bogotá. D.C.

Ñahuicopa, N. y Rivera, A. (2018). La comunicación organizacional y la eficiencia laboral del personal administrativo en el Seguro Social de Salud Huancavelica-Año 2016. UNH.

Núñez, J. (2018). Adquisición e Implementación de un Sistema de

Digitalización de Documentos y Gestión Documental. UTP. Lima.

Palací, F. (2005). Psicología organizacional. Buenos Aires: Pearson Education.

Palomino, L. & Quinto, F. (2018). Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli periodo- 2015. UNH.

Puerto, E. & García, D. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión Documental basado en las buenas prácticas de manufactura a la Empresa Nutry Dairy (TUNJA). UPT. Colombia.

Rodríguez, J. (2018). Sistema Web para el proceso de Gestión Documental en el Ministerio de Salud. UCV. Lima.

Rojas, K. (2019). Liderazgo y el Desempeño Laboral en los Gerentes y Jefes de área de la Municipalidad Provincial de Angaráes-Lircay en el año 2018. UNH.

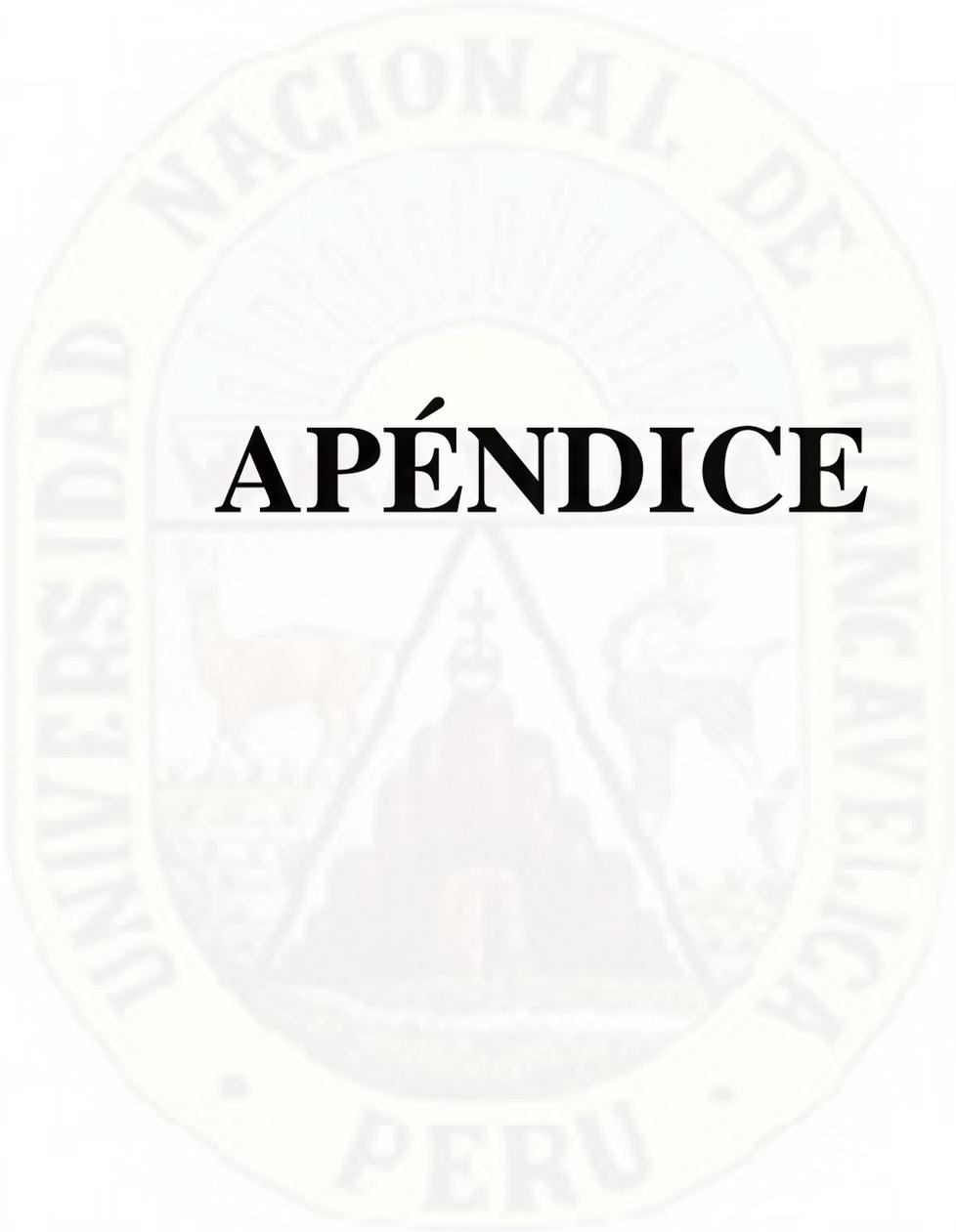
Ruíz, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo necesidad de clarificar los conceptos. Anales de Documentación.

Siancas, N. (2019). Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. UCV. Lima.

Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Guatemala.

Urizar, S. (2016). Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

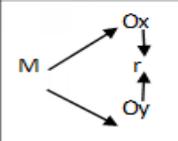
Zeballos, R. (2019). Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa de industria de Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre. UASB. Bolivia.



APÉNDICE

APÉNDICE N° A: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

“MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUANCVELICA 2020”

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|--------------------------------------|---------------------------|---|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable 1. | | | Tipo De Investigación Básica |
| ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020? | Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020. | El manejo del Sistema de Gestión Documental se relaciona positiva y directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020 | Sistema de Gestión Documental | Administración Documental | <ul style="list-style-type: none"> Provisión de documentación Clasificación en catálogos Indagación de la documentación Desaprovechada documental | Nivel de Investigación Correlacional |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | | | | Diseño De Investigación No experimental transversal, Correlacional |
| 1. ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental en su Administración Documental, se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020? | 1. Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Administración Documental, con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020. | 1. El manejo del Sistema de Gestión Documental en su dimensión Administración Documental se relaciona positiva y directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020. | | | <ul style="list-style-type: none"> Estrategias para la conservación Se conservan sin ninguna precaución Puntualidad Calidad Motivación |  |
| 2. ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Documentación, se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020? | 2. Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Documentación, con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020. | 2. El manejo del Sistema de Gestión Documentación se relaciona positiva y directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020. | Variable 2 | | | Población |
| ¿De qué manera el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Conservación, se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020? | Determinar de qué manera se relaciona el manejo de Sistema de Gestión Documental en su dimensión Conservación, con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020 | El manejo del Sistema de Gestión Documental en su dimensión Conservación se relaciona positiva y directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica 2020. | Desempeño Laboral | Acciones | <ul style="list-style-type: none"> Inhibición Estrés Trabajo individual | <ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo de la corte superior de Justicia de Huancavelica |
| | | | | Comportamientos | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad laboral Comunicación Clima organizacional Equilibrio trabajo- vida | <ul style="list-style-type: none"> Muestra 40 Trabajadores. Muestreo: No Probabilístico |
| | | | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción Autorrealización Confiabilidad | Técnicas e instrumentos de recolección de datos: |
| | | | | Resultados | <ul style="list-style-type: none"> Desempeño eficiente Desempeño deficiente | <ul style="list-style-type: none"> Instrumento: Cuestionario de preguntas. |
| | | | | Desempeño | | Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos |
| | | | | | | Técnica estadística: -Estadística descripta -Estadística inferencial |

Apéndice B: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|--|--|--|---|--|---|
| Sistema de Gestión Documental. Ruso, (2009) (p.126). | Manejo del “Conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización” Autor: Ruso, (2009) (p.126). | El manejo del conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la documentación, se puede medir mediante la administración documental, documentación y conservación. | Administración documental. Documentación Conservación | <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de documentación • Clasificación en catálogos • Indagación de la documentación • Desaprovechada documental • Estrategias para la conservación • Se conservan sin ninguna precaución | Nunca |
| VARIABLE 2 Desempeño Laboral Vargas (2011) | Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento Autor: Vargas (2011) | El desempeño laboral, son comportamientos observados de los trabajadores, quienes laboran por conseguir resultados, y que satisfagan sus necesidades. Puede ser medido por: Acciones, comportamientos, Organización | Acciones. Comportamientos. Organización. Resultados Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Calidad - Motivación - Inhibición - Estrés - Trabajo individual - Seguridad laboral - Comunicación - Clima organizacional - Equilibrio trabajo- vida - Satisfacción - Autorrealización - Confiabilidad - Desempeño eficiente - Desempeño deficiente. | Casi nunca Indeciso Casi Siempre Siempre |

Apéndice C: Instrumento de encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado(a) señor(a), trabajador, a continuación, se le presenta una serie de ítems referentes a la investigación **MANEJO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUANCVELICA 2020**, los mismos que deberá responder con *sinceridad*, considerando que toda información será manejada en forma reservada, marcando con un aspa (x), aquella proposición que mejor exprese su punto de vista.

| | | | | |
|----------------|---------------|-------------|-----------------|------------|
| 1. Nunc1.Nunca | 2. Casi nunca | 3. Indeciso | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------------|---------------|-------------|-----------------|------------|

| N° | VARIABLE 1: Sistema de Gestión Documental. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Está debidamente planificado sus actividades en el sistema de gestión documental de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 2 | Existen manuales, catálogos, guías o instrucciones escritas sobre el sistema manejo de los procesos del sistema de gestión documental en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 3 | Valora el sistema de gestión documental en la corte superior de justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 4 | Cumple con los objetivos y metas en el tiempo determinado con el sistema de gestión documental de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 5 | El procedimiento para derivar el proveído resulta ser útil, y eficiente en el sistema de gestión documental de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 6 | Existen dificultades en la operatividad y manejo del sistema de gestión documental. | | | | | |
| 7 | Cuando tengo dificultades con el sistema de gestión documental pido ayuda a mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| 8 | La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores es accesible. | | | | | |
| 9 | Existe documentación o archivos que ser pierden o extravían con el sistema de gestión documental. | | | | | |
| 10 | La atención de expedientes o documentación es inmediata a usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 11 | Administra con facilidad el sistema de gestión documental en la labor que realiza en la corte superior de justicia de Huancavelica. | | | | | |
| 12 | Ofrezco ayuda a mis colegas cuando tienen dificultad en el manejo del sistema de gestión documental. | | | | | |
| 13 | Los trámites de los expedientes y documentos son más eficientes con el sistema de gestión documental. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Hay programas y capacitaciones en el manejo del sistema de gestión documental. | | | | | |
| 15 | Desconozco el manejo del sistema de gestión documental. | | | | | |
| 16 | El manejo del proceso de recepción de expedientes y documentos demuestran ser amigables, y ayuda en la realización de mi trabajo. | | | | | |
| 17 | La búsqueda de documentos almacenados con anterioridad resulta difícil encontrar. | | | | | |
| 18 | La seguridad de información y documentación es fiable con el sistema de gestión documental. | | | | | |
| 19 | El tener los documentos es de fácil acceso para su manipulación. | | | | | |
| 20 | El manejo de expedientes y documentos físicamente ya no existen con el sistema de gestión documental. | | | | | |
| 21 | Contar con archivo adicional de la documentación, por precaución sacan copias a los documentos de importancia para archivar. | | | | | |
| 22 | La conservación documental está asegurada sin riesgo alguno. | | | | | |
| 23 | Los documentos que son importantes tienen mayor consideración con respecto al resto. | | | | | |
| 24 | Se guarda la documentación sin ninguna precaución de mantenimiento. | | | | | |

| | | | | |
|----------|---------------|-------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. Indeciso | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|-------------|-----------------|------------|

PARTE II: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 01 | La responsabilidad y puntualidad cree que es importante en su centro de trabajo. | | | | | |
| 02 | Considera importante la calidad humana dentro de la institución. | | | | | |
| 03 | Me siento motivado y con ganas de realizar mi trabajo. | | | | | |
| 04 | Tiene problemas en su trabajo por no poder satisfacer las demandas de los usuarios. | | | | | |
| 05 | Emplean metodologías que ayudan a disminuir el nivel de estrés laboral. | | | | | |
| 06 | Cree Usted, que trabajar solo es mejor. | | | | | |
| 07 | Me siento seguro en mi centro de trabajo. | | | | | |
| 08 | Considera Usted, que la comunicación es fluida en su centro de trabajo. | | | | | |
| 09 | Promueve Usted, el buen clima organizacional en su trabajo. | | | | | |
| 10 | Mi trabajo me permite tener tiempo para estar con mis familiares y amigos. | | | | | |
| 11 | Se siente satisfecho con la labor que realiza en su centro de trabajo. | | | | | |
| 12 | Le brindan oportunidad para realizarse personal y profesionalmente. | | | | | |
| 13 | Usted, confía en sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 14 | Cree Usted, que las labores que realizan los trabajadores son eficientes. | | | | | |
| 15 | Cree Usted, que las labores que realizan los trabajadores es deficiente. | | | | | |

¡Muchas gracias por su colaboración!

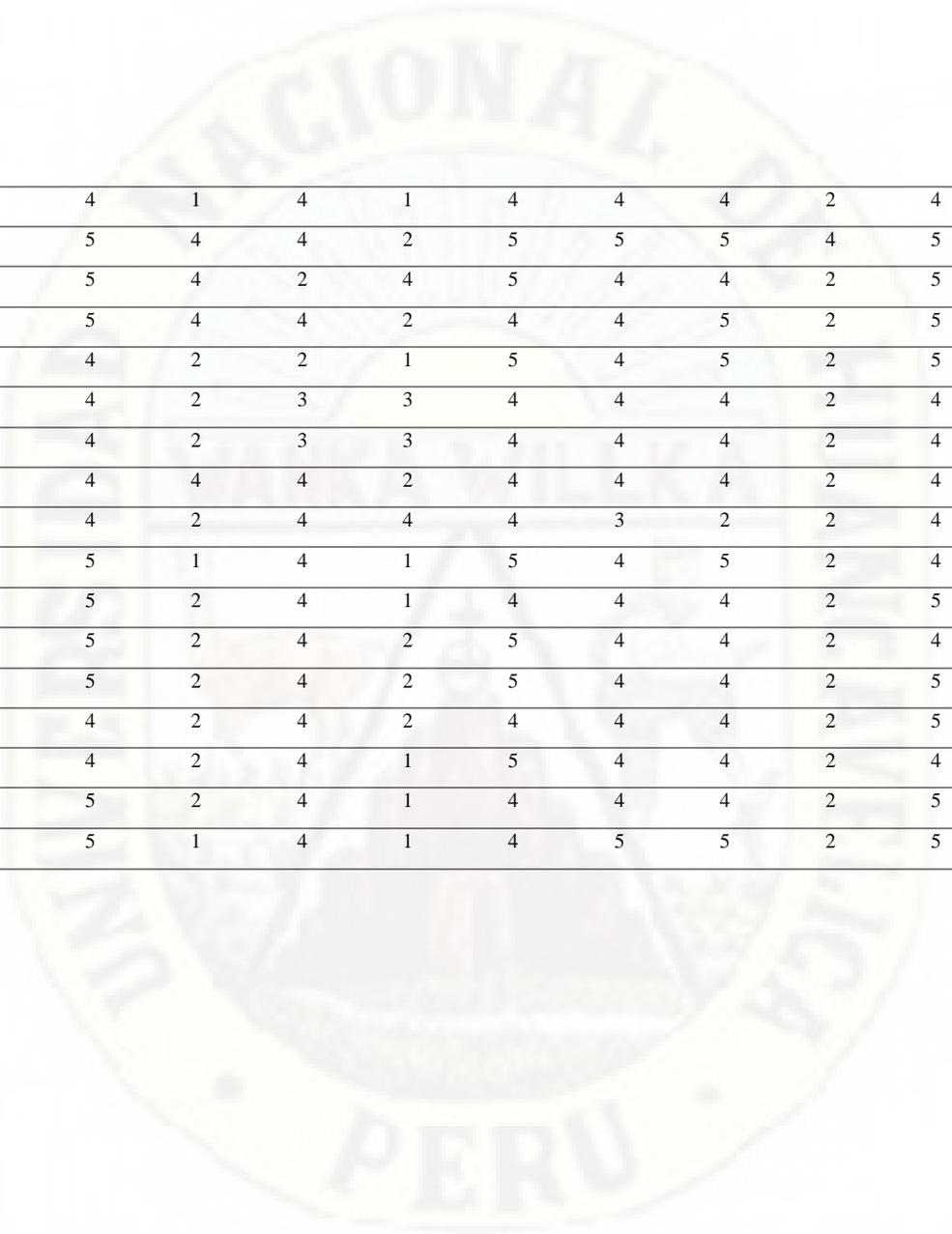
Apéndice D: Base de datos variable 1

| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 13 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| 25 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 29 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| 33 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 34 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| 35 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| 36 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 |

Apéndice E: Base de datos variable 2

| N° | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 | Q13 | Q14 | Q15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 |



| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |

Apéndice F: Panel fotográfico

Fotografía 1. *Tesistas antes iniciar a aplicar la encuesta en la Corte Superior de Justicia*



Fotografía 2. *Tesista 1 aplicando la encuesta a un trabajador administrativo PJ de Huancavelica.*



Fotografía 3. *Tesista 2 continuando aplicando la encuesta en el Poder Judicial de Huancavelica.*



Fotografía 4. *Tesistas finalizando la encuesta a un trabajador de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica*



Fotografía 5. *Tesistas aplicando la encuesta en el Poder Judicial de Huancavelica*



Fotografía: Investigadoras en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica.

