



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área
de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Enriquez Romero Edgar

ASESOR:

Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

TRUJILLO - PERÚ

2020

Página del Jurado

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen y a mis adorados padres que siempre fueron ejemplo de superación y perseverancia. Supieron brindarme todo su amor y entendimiento, y hoy gracias a ellos puedo alcanzar un objetivo más en mi vida profesional

A mi esposa e hija Victoria y Grisel Milagros que son la razón de mi existencia, que siempre están conmigo en los buenos y malos momentos.

El autor

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo y los docentes que me apoyaron en llevar a cabo la ejecución de mi trabajo de investigación

En especial al Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza por su paciencia y empatía con el presente trabajo durante su asesoramiento.

A la Universidad Cesar Vallejo que en sus aulas me consolide profesionalmente, a mis docentes de la escuela de Posgrado, quienes con sus conocimientos y experiencias se esforzaron en impartir sus conocimientos.

El autor

Declaratoria de Autenticidad

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	1
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	1
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	
1.6 HIPÓTESIS	
1.7 OBJETIVOS	
II. MÉTODO	
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	i
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	i
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD ...	
.....	
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.	
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	
III. RESULTADOS.....	53

IV. DISCUSIÓN.....	71
V. CONCLUSIONES.....	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	78

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene el propósito de determinar la relación del sistema de trámite documentario y satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián – 2019.

Con respecto a la metodología, la presente investigación corresponde al no experimental, es de tipo correlacional, porque se determina el grado de relación o influencia entre la variable independiente y la variable dependiente, ésta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que se va a describir, explicar y predecir las variables, en éste entender la población estuvo constituida por el personal que labora en el área de impuesto predial y los usuarios que tributan en la Municipalidad distrital de San Sebastián, el muestreo se realizó de manera probabilística por el número que atiende este sector y están conformadas por 22 y 130 entre trabajadores y usuarios, haciendo un total de 152.

Del proceso estadístico se halló como resultado que, el sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios, porque se aprecia que los componentes del sistema de trámite documentario, de manera interdisciplinaria, donde el nuevo sistema implica que los trabajadores de la Unidad de Trámite Documentario procesan la información de manera regular, esto debido a la organización, ya que ahora los usuarios necesitan ser informados de las tasas que pagara y el movimiento de sus documentos una vez ya ingresados al sistema y de acuerdo a la prueba de hipótesis de investigación, podemos plantear, que el sistema de trámite documentario como herramienta de gestión ha permitido reducir en pocos espacios los tiempos en la atención de expedientes en el área de impuesto predial de la Municipalidad Provincial de San Sebastián en un 0,785%; a esto respalda la recta de regresión el cual muestra qué si la pertinencia curricular va en aumento, entonces la satisfacción de los usuarios es mejor.

Palabras clave: Sistema de trámite documentario, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

This research work has the purpose of determining the relationship of the documentary processing system and user satisfaction in the property tax area of the District Municipality of San Sebastián - 2019.

Regarding the methodology, the present research corresponds to the non-experimental one, it is correlational, because the degree of relationship or influence between the independent variable and the dependent variable is determined, this research has a quantitative approach because it is going to be described, explain and predict the variables, in this understanding the population was constituted by the personnel that works in the area of property tax and the users who pay taxes in the San Sebastián district municipality, the sampling was carried out in a probabilistic way by the number it serves this sector and are made up of 22 and 130 between workers and users, making a total of 152.

From the statistical process it was found that the document processing system and user satisfaction, because it is appreciated that the components of the document processing system, in an interdisciplinary way, where the new system implies that the workers of the Processing Unit Documentary processes the information on a regular basis, this due to the organization, since now users need to be informed of the fees they will pay and the movement of their documents once they have entered the system and according to the research hypothesis test, We can state that the document processing system as a management tool has reduced the time in the attention of files in the area of property tax of the Provincial Municipality of San Sebastián in a few spaces by 0, 785%; This supports the regression line which shows what if the curricular relevance is increasing, then user satisfaction is better.

Keywords: documentary processing system and user satisfaction.

RESUMO

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo determinar a relação do sistema de processamento documental e a satisfação do usuário na área de imposto predial do Município de San Sebastián - 2019.

Em relação à metodologia, a presente pesquisa corresponde à não experimental, é correlacional, porque é determinado o grau de relação ou influência entre a variável independente e a variável dependente, esta pesquisa possui uma abordagem quantitativa, pois será descrita, explicada e prevista as variáveis, nesse entendimento a população foi constituída pelo pessoal que trabalha na área de imposto predial e pelos usuários que pagam impostos no município de San Sebastián, a amostragem foi realizada de maneira probabilística pelo número que atende setor e são compostas por 22 e 130 entre trabalhadores e usuários, perfazendo um total de 152.

A partir do processo estatístico, constatou-se que o sistema de processamento de documentos e a satisfação do usuário, pois é apreciado que os componentes do sistema de processamento de documentos, de forma interdisciplinar, onde o novo sistema implica que os trabalhadores da Unidade de Processamento O documentário processa as informações regularmente, isso devido à organização, já que agora os usuários precisam ser informados das taxas que pagarão e do movimento de seus documentos após a entrada no sistema e de acordo com o teste de hipótese de pesquisa, Podemos afirmar que o sistema de processamento de documentos como ferramenta de gerenciamento reduziu o tempo de atenção aos arquivos na área de imposto predial do Município Provincial de San Sebastián em alguns espaços em 0,785%; Isso suporta a linha de regressão que mostra o que se a relevância curricular estiver aumentando, a satisfação do usuário será melhor.

Palavras-chave: sistema de processamento documental e satisfação do usuário.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: RANGOS VALORATIVOS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
TABLA 2: RANGOS VALORATIVOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 3: ANÁLISIS DE DATOS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
TABLA 4: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
TABLA 5: RESUMEN DE LA VARIABLE SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
TABLA 6: FIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 7: CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 8: SEGURIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 9: EMPATÍA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 10: ELEMENTOS TANGIBLES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 11: RESUMEN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 12: PRUEBA DE HIPÓTESIS VARIABLES SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
TABLA 13: PRUEBA DE HIPÓTESIS VARIABLES SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y ANÁLISIS DE DATOS
TABLA 14: PRUEBA DE HIPÓTESIS VARIABLES SATISFACCIÓN DEL USUARIO E IMPLEMENTACIÓN

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: ANÁLISIS DE DATOS DE LA VARIABLE SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

GRÁFICO 2: IMPLEMENTACIÓN DE LA SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

GRÁFICO 3: RESUMEN DE LA VARIABLE SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

GRÁFICO 4: FIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GRÁFICO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GRÁFICO 6: SEGURIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GRÁFICO 7: EMPATIA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GRÁFICO 8: ELEMENTOS TANGIBLES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GRÁFICO 9: RESUMEN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO