



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite
documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Domínguez Yovera, Graciela Andrea (orcid.org/0000-0002-0432-2248)

ASESORA:

Mgtr. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

CO-ASESOR:

Mgtr. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido culminar los estudios de maestría, a mi madre Margarita, por todo su esfuerzo y apoyo incondicional he podido lograr mi más anhelada meta.

Además, porque es la razón y el motivo por el cual sigo adelante, gracias por siempre poder contar con ella y así poder cumplir con todas mis metas propuestas.

A mi padre Chino, a mis abuelos Mela y Juan, mis segundos padres, quienes yacen en el cielo, que son mis ángeles y han estado presente en mi corazón.

Dedico también a esa personita especial, quien siempre me motiva para seguir creciendo personal y profesionalmente, mi ángel aquí en la tierra.

Domínguez Yovera, Graciela Andrea.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres, asesores de tesis, por todas sus enseñanzas y guía; asimismo a cada uno de los profesionales, que me brindaron su apoyo en su asesoría, para la culminación de la presente investigación.

Finalmente agradecer a mi familia, amigos y compañeros de la Maestría por su apoyo ya sea directa o indirectamente han aportado para culminar la presente tesis.

Domínguez Yovera, Graciela Andrea

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	13
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSION.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES:.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 01	Baremo de la variable compromiso organizacional.....	14
Tabla 02	Compromiso organizacional.....	15
Tabla 03	Baremo de la variable Gestión del registro del TD.....	16
Tabla 04	Clasificación del grado de relación	16
Tabla 05	Validez de contenido emitido por el juicio de los expertos	17
Tabla 06	Confiabilidad del instrumento.....	18
Tabla 07	Confiabilidad del instrumento compromiso organizacional y GRTD. 18	
Tabla 08	Confiabilidad del instrumento compromiso organizacional	18
Tabla 09	Confiabilidad del instrumento GRTD	18
Tabla 10	Resumen de casos	20
Tabla 11	Relación de las frecuencias entre el C.O. - GRTD.....	20
Tabla 12	Relación entre el compromiso afectivo y GRTD	21
Tabla 13	Relación entre el compromiso de permanencia y GRTD	22
Tabla 14	Relación entre el compromiso normativo y GRTD	23
Tabla 15	Prueba de Normalidad	24
Tabla 16	Correlación entre el compromiso organizacional y GRTD	24
Tabla 17	Correlación entre el compromiso afectivo y GRTD	25
Tabla 18	Correlación entre el compromiso permanencia y GRTD	26
Tabla 19	Correlación entre el compromiso afectivo y GRTD	27

Resumen

En la presente investigación " Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022." se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables. El diseño de la investigación fue básico y se realizó bajo un enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo - correlacional de diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por veinte trabajadores pertenecientes al área de Trámite documentario para la atención de ciento ochenta y seis; Centros Poblados pertenecientes a un municipio de la provincia de Piura, a quienes se les aplicó una encuesta con su instrumento cuestionario referente a ambas variables. El resultado se determinó por el Rho de Spearman $\rho = 0.828^{**}$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho = 0.000 < 0.05$. Se llega a la conclusión de que la correlación entre el Compromiso organizacional y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022; es positiva muy fuerte.

Palabras clave: Compromiso organizacional, gestión documentaria, compromiso afectivo, compromiso de permanencia, compromiso normativo.

Abstract

In the present investigation "Organizational commitment and management of the registration of the documentary process in a Municipality of the Province of Piura, 2022." The main objective was to determine the relationship between the variables. The research design was basic and was carried out under a quantitative approach, at a descriptive - correlational level of a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of twenty workers belonging to the area of documentary processing for the attention of one hundred and eighty-six; Populated centers belonging to a municipality in the province of Piura, to whom a survey was applied with its questionnaire instrument referring to both variables. The result was determined by Spearman's Rho $\rho = 0.828^{**}$, which means that there is a strong correlation between the variables, compared to $\rho = 0.000 < 0.05$. It is concluded that the correlation between the organizational Commitment and the management of the registration of the documentary process in a Municipality of the Province of Piura, 2022; it is very strong positive.

Keywords: Organizational commitment, document management, affective commitment, permanence commitment, normative commitment.

I. INTRODUCCIÓN

Los colaboradores son el factor primordial para una buena gestión en cualquier organización, por lo que es necesario, tengan las condiciones laborales adecuadas en los diferentes aspectos, pues de ello depende el desarrollo del compromiso organizacional con su empresa; específicamente, el área de gestión de trámite documentario maneja solicitudes tanto internas como externas; por lo que se hace sumamente necesario que los colaboradores tengan un fuerte compromiso organizacional a fin de realizar una buena gestión documentaria, redundando en beneficio de los usuarios y del prestigio de la empresa (Mamani, 2018).

Zegarra & Flores (2019) sostienen que la gestión del trámite documentario es un sistema que genera, acumula, fiscaliza y usa una buena cantidad de escritos, que las instituciones, a través de sus trabajadores, deben hacerlo funcionar de manera eficaz y eficiente. De allí la importancia de realizar una buena gestión documental, de lo contrario, se presentaría problemas de pérdida de información y pérdida de tiempo; y problemas con el buen estado anímico de los clientes y servidores. Citado por Vargas, Escudero & Salazar (2021).

Por consiguiente, ambas variables expuestas, son temas muy relevantes ligados al crecimiento de una institución, ante ello, en este trabajo se ha creído conveniente trabajarlos juntos, considerando que todos los trabajadores deben estar comprometidos con la organización por ende la gestión del trámite documentario tendrá buenos o malos resultados, los mismos que repercutirán en la satisfacción del cliente.

La experiencia muestra que una buena atención y una buena orientación, es de vital importancia para el buen estado anímico de los clientes y su preferencia por la entidad, quien capacita al personal para otorgar una atención de calidad, que satisfaga al público. De la misma manera, se implementan sistemas con los diferentes avances tecnológicos, que dan lugar a implementar los diferentes procesos para el logro del propósito u objetivos de la institución en concreto.

Eucim (2018), informa que en América Latina los trámites en las empresas estatales, en gran parte de los estados, son bastante burocráticos, siendo necesario realizar varias interacciones para lograr un producto (bien o servicio), lo que

adicionado al 89% de trámites que son realizados de manera presencial, hace sumamente lenta la gestión; incluso muchas veces se llega a constituir en foco de corrupción. Es así que, según datos del latino barómetro, citado en Eucim (2018), existe una gran diferencia en los trámites realizados en Bolivia y Chile, mientras que en el primero se tarda un promedio de 11 horas en el segundo país, se utiliza poco más de horas.

Ríos (2015) informa que, en el año 2014 en México de un total de 2950 solicitudes presentadas a 592 instituciones públicas, recibieron respuesta el 91.76% de solicitudes; el 63% de las instituciones dieron respuesta en base a lo solicitado, es decir, casi un tercio de lo solicitado no era respondido de manera completa; así mismo, hizo un estudio pormenorizado, donde detectó la falta de precisión y calidad en las respuestas entregadas.

Según el artículo 1 de la Ley de Municipalidades (2003), los municipios a nivel provincial y distrital, son órganos del estado que promueven el desarrollo local, también en el artículo 4 se indica que promueven una adecuada prestación de servicios públicos; siendo así, es que una buena gestión del registro del trámite documentario, es una actividad muy importante, pues va a garantizar la satisfacción del cliente interno y del cliente externo; para lo cual se hace muy necesario que haya un compromiso organizacional por parte de quienes manejan el sistema de registro.

En línea de UGEL Puno (2016) para cumplir con el funcionamiento adecuado de Sistema de Trámite Documentario es necesario contar con un responsable. Esto es importante porque de no realizar una buena gestión documental, pueden ocurrir grandes problemas como es la pérdida de información, pérdida de tiempo; por lo que actualmente se viene trabajando en la gestión, ordenamiento y tratamiento de la documentación; y se puede ver plasmado en la digitalización, ordenamiento y correcto almacenamiento de la documentación.

En el Perú existen municipios que han logrado digitalizar su trámite documentario, sin embargo, no deja de ser engorroso, burocrático y lento, pues según el latinobarómetro, citado en Eucim (2018), el país se ubica en el segundo puesto, después de Bolivia, en utilizar más tiempo para un trámite, llegando casi a las 9 horas.

La municipalidad del Rímac de Perú, pasaba por muchos inconvenientes en su gestión de registro y trámite documentario ocasionado porque se realizaba de manera manual, es así que deciden cambiar de modalidad a manera digital; (Quispe & Vílchez, 2017). No obstante, transcurrido un año, los investigadores realizan un análisis y concluyen que el 45% de usuarios estaban satisfechos con la gestión documentaria, quedando el 55% medianamente satisfechos e insatisfechos; por lo que se considera que los trabajadores no han tenido en cuenta la variable del estudio.

Por, observación realizada en Piura al municipio, sujeto a investigación, no es ajeno a dicha problemática, ocasionando malestar en el usuario; esto obedece a diferentes situaciones como: mala gestión, excesivos de requisitos, trámite manual, entre otros; no obstante, considera al compromiso organizacional como factor determinante en el dinamismo de las actividades del trámite documentario; pues los colaboradores demuestran poca identificación con su organización. Esta situación motiva a realizar este trabajo, en cuanto al acceso tanto interno como externo sea oportuno y confiable garantizando la misión del área del trámite documentario.

Por lo expuesto se traza, la pregunta general del estudio ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el compromiso organizacional y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022? Se desprende Los siguientes problemas (a) ¿Qué nivel de relación existe entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?; (b) ¿Qué nivel de relación existe entre el compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?; (c) ¿Qué nivel de relación existe entre el compromiso Normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?.

Esta investigación se justificará al validar en el nivel teórico el compromiso organizacional que, en línea de Meyer & Allen (1991) precisa; los servidores denotan con su institución o empresa, el compromiso respecto; afectivo, permanencia y normatividad, a fin de reforzar los conocimientos de los

colaboradores del municipio, de manera, que les ayude a mejorar la gestión del trámite documentario.

En el ámbito metodológico, se justifica este trabajo porque se aplicarán técnicas, instrumentos y herramientas de la investigación científica, las que ofrecerán información que, al ser procesada, indicará cómo se encuentran las variables del estudio un municipio de Piura.

A nivel práctico se justifica porque, se utilizó una metodología que ofrece resultados, los mismos que servirán de base para futuras investigaciones, así mismo, se necesita solucionar un problema que va a permitir reforzar el compromiso organizacional de los colaboradores del municipio, para tener una buena gestión en el trámite documentario, del que es necesario conocer las diferentes estrategias para su manejo adecuado y de esta manera dar una buena atención a los usuarios.

Se planteó el objetivo general para determinar el nivel de relación que existe entre compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia, 2022. También se traza los objetivos específicos: (a) identificar nivel de relación que existe entre el compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022; (b) Establecer el nivel de relación que existe entre el compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022; (c) Establecer el nivel de relación que existe entre el compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022. Se plantea la hipótesis general: Existe relación entre compromiso organizacional y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, e hipótesis específicas (a) Existe relación entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura; (b) Existe relación entre el compromiso permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura y (c) Existe relación entre el compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, los siguientes antecedentes son estudios realizados previamente y son base en la presente investigación y que están relacionados con las variables de la investigación vinculada con el área de conocimiento cabe destacar los antecedentes siguientes:

Molano (2017) en su tesis cualitativa, se propuso levantar información sobre la empresa, para proponer un sistema de gestión de trámite documentario. Se tuvo como resultado que en la empresa algunos procesos no se encontraban definidos, por lo que se optó por levantar información a través de las actividades realizadas, de manera que pueda clasificarse la información recopilada y poder crear los formatos de registros y la organización respectiva, que permita elaborar el sistema de gestión documentaria. Concluye con un sistema propuesta para el trámite de documentos y afirma que se puede realizar una gestión documentaria de manera transparente con información veraz, por lo que, se implementó una Lista maestra de documentos, que permitió que los directivos de la institución fomenten un mayor empoderamiento entre los asociados.

Salazar (2018), realizó su trabajo cuantitativo, donde la hipótesis expuesta fue que había relación entre la las variables en el ámbito de su estudio, durante el año 2017; el cuestionario aplicado permitió la obtención de los datos de Meyer & Allen (1997) y el S20/23" de Meliá & Peiró (1989) Obtuvo resultados, el 71% y 70% de los encuestados percibe satisfacción laboral y compromiso organizacional Llega a concluir; sí existe una significativa y positiva la relación de ambas variables de la investigación.

Gutiérrez & Rico (2019) el estudio realizado de nivel correlacional, se propusieron determinar el grado de compromiso organizacional de parte de los trabajadores de distintas empresas de Colombia, dependiendo del nivel de contrato; utilizando el cuestionario de Meyer & Allen (1991) aplicado a 270 trabajadores procedentes de diferentes empresas. En cuanto al compromiso organizacional puntualiza las sub variables en el compromiso afectivo, continuo y normativo. La confiabilidad del compromiso afectivo, normativo y continuo presenta los siguientes coeficientes 0.744; 0.671 y 0.453 respectivamente según el coeficiente Alfa de Crombach, según las autoras la revisión no se identifica con la realidad colombiana;

así mismo, determinaron la significancia es de 0.50; por lo que concluyen las variables psicológicas intervienen y no las variables del estudio.

A nivel nacional, Moncada (2021) en su trabajo de nivel descriptivo-correlacional, tuvo como hipótesis que se relacionan significativamente el empowerment y el compromiso con la organización; como resultados se obtuvo un $Rho = ,595$ y $p = 0,000$; lo que implica que al delegar poder de decisión a los trabajadores de la Municipalidad en mención, aumentará el número de colaboradores comprometidos. Concluye así la autora que, las variables analizadas en el espacio del estudio sí están relacionadas de manera positiva moderada.

Mera, Quispe y Romero (2021) en su trabajo buscaron establecer en los auditores de la Gerencia Regional de Control de San Martín en el año 2021, la correlación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. La población estuvo conformada por 99 auditores y la muestra por 77; para recolectar los datos y utilizaron la técnica de la encuesta, haciendo uso de los cuestionarios de Meyer y Allen (1997) para el compromiso organizacional, y para la evaluación del desempeño utilizaron el cuestionario de Bohlander, Snell y Morris (2017). Concluyen que, existe relación positiva entre las variables en mención, dado que obtuvieron un ($\rho= 0,477$); de la misma manera, concluyen también que existe correlación positiva entre el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad con el desempeño laboral basándose en los $Rho= 0,414$; $Rho = 0,534$ y $Rho = 0,160$; de cada variable respectivamente.

Rojas (2021) en su trabajo planteó en el marco del espacio de las variables del estudio, la Gestión administrativa y el trámite Documentario de la Universidad Pública del Cercado de Lima; 2021, se relacionan significativamente. Los resultados evidenciaron que el 60% y el 33% de trabajadores ejerce en un nivel medio y alto el ejercicio de la gestión administrativa en el marco del coeficiente Rho Spearman = 0.589 evidencia una significativa de correlación positiva; concluyendo existe relación y correlación entre ambas variables

Gutiérrez (2019) tiene como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional don el compromiso laboral de los docentes en tres instituciones educativas de Lima. Entre sus resultados arroja que el compromiso

afectivo y el compromiso laboral obtienen un rho de Spearman =0.42, por lo que concluye que la relación entre ambas variables es positiva, pero moderada.

Calderón (2018), en su investigación encontró que hay relación significativa entre la satisfacción del usuario y la gestión del trámite documentario, pero como sistema. Asimismo de las unidades de análisis se obtuvo resultados el 42.4% considera la gestión del trámite documentario es Malo y el 51.4% se siente pésimo en cuanto a la satisfacción del usuario; de la misma manera, se aplicó la Prueba de chi-cuadrado de 89.294; por lo que concluye que ambas variables, Gestión de trámite documentario y satisfacción del cliente, están significativamente correlacionadas.

Quispe & Vílchez (2017), en su investigación correlacional, llegó el 52% del personal estaban de acuerdo en implementar un sistema de trámite documentario y el 35% medianamente de acuerdo; luego de la implementación del sistema, el 45% estuvo satisfecho con la gestión de documentos y el 39% medianamente satisfechos; por otra parte, a través del Rho de Spearman de ($r = -,360$). Concluye que las variables se relacionan negativamente consideradas en nivel bajo.

Con respecto al acápite de teorías relacionadas a las variables de estudio se menciona:

Meyer & Allen (1991), el compromiso organizacional; que expresan los trabajadores en su centro laboral y está compuesto por tres elementos: afectivo, referido a la institucionalidad, de permanencia asignado y ligado en las funciones y normativa; referida a la obligación ante la institución de permanecer en la institución; citado por Hurtado (2017). Asimismo, el compromiso se relaciona con el aspecto psicológico por el deseo de seguir o no seguir permaneciendo en ella; citado por en Aldana, Tafur & Leal (2018).

López (2021) sostiene que cuando se habla de compromiso organizacional, se habla de uno de los pilares de todas las instituciones públicas, pues contribuye a las relaciones a nivel interna y externa, logrando las metas de la gestión municipal incluso en beneficio de los colaboradores. Steers; sostiene es inherente la fuerza del servidor en cuanto a la identidad y participación en la institución es el compromiso con la organización, asimismo, la forma de identificación con ella; (Aldana, Tafur & Leal, 2018). También Keskes et al. arguyen que es el grado de

involucramiento e identificación de las personas con sus organizaciones, así como, el estar ligado a la continuidad dispuesta a continuar trabajando en ellas. (Treviño & López, 2022).

Por su parte, Claire & Böhr (2018), en su artículo relacionado al término del compromiso organizacional, sostiene que; reúne distintos aspectos, costes observados por los trabajadores unidos a dimitir de la organización o con la obligación de continuidad en este marco emerge: (a) Identificación; es la aprobación de los fines empresariales unidos a los trabajadores es decir, al objetivo empresarial y compatibles creencias, propósitos (b) membresía; es el desear continuar como integrante de la institución y (c) lealtad; es el cumplir y respetar con acciones necesarias en defensa de la empresa.

Para que una organización tenga un buen funcionamiento se necesita de trabajadores comprometidos con los objetivos organizacionales, que no solo cumplan con sus obligaciones descritas en sus puestos laborales, sino que, vayan más allá; pues el éxito de una organización radica en contar con el activo del Talento humano comprometido y fidelizado con su organización, que es lo que se define como compromiso organizacional (Peña et. al., 2016).

Para tratar sobre Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario, es importante saber que es un documento, es por eso que se recurre al artículo 1° de la Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental, se refiere sobre los documentos y archivos en cuanto a su organización, gestión, conservación asegurando la calidad e integridad de la información deben estar bien organizados y correctamente gestionados para tener una buena calidad e integridad de la información pública, a favor de los usuarios. Así mismo, el artículo 2° referente a Implementar una política de gestión documentaria, refiere lo siguiente: Toda persona que se desarrolla en dicho ámbito debe establecer una política para gestionar la documentación y archivos donde se incluya cómo se debe actuar y qué objetivos que desean lograr en relación a la gestión documental.

Es fundamental el rol del compromiso organizacional en las empresas en razón la plana en el nivel estratégico necesita para el logro de las metas el

compromiso, la identificación y participación de su personal. Por tal razón aborda las siguientes dimensiones:

Dimensión afectivo; donde se denota conformidad de sensibilidad de aprecio a un puesto de trabajo en vista de la obtención de beneficios y satisfacción de estar integrado a la empresa ya que cumple con sus necesidades y expectativas, denotándose el compromiso afectivo (Meyer y Allen 1991; citado por Rodríguez et al., 2004).

Dimensión permanencia; el transcurso del tiempo permite tener conocimiento del rendimiento laboral porque los años permiten saber y cómo mejorar su rendimiento laboral, de la reflexión del trabajador le permite analizar la situación y considera iniciar si es necesario, una nueva empresa empero también en la realidad existe desocupación, por tanto, la dimensión de permanencia es escasa. (Meyer y Allen 1991; citado por Rodríguez et al., 2004).

Dimensión normativo; el compromiso normativo se liga con el compromiso ético, por ello el servidor conoce el rol a desempeñar de allí, su cumplimiento a la vez agradece en razón que la empresa le apoya con el trabajo y le brinda la oportunidad de mejorar su desempeño laboral, así como disfrutar los beneficios que le otorga el puesto que desempeña (Meyer y Allen 1991; citado por Rodríguez et al., 2004).

Sistema de Trámite Documentario son las normas, procesos y técnicas para gestionar la recepción, registro, derivación y atención de documentación, además del control, seguimiento y archivo de todo tipo de documentos de la UGEL de Puno; para lo cual existe un responsable del buen funcionamiento (UGEL Puno, 2016).

La gestión se vincula con el curso de los documentos desde su registro hasta su cumplimiento en el marco de la función administrativa es decir cada área de la empresa genera documentos con objetos administrativos formando el flujo documental (BCU, 2013).

Nascimento en Calderón (2018) sostiene que la gestión fundamentalmente se base en lo administrativo, es decir cuando se efectúa una gestión, se utiliza y manejan efectivamente los recursos, logrando así una real eficacia y eficiencia. Sin embargo, las actividades a ejecutar conforme al correcto procedimiento denotan la gestión de la organización. Así mismo, Fayol & y Koontz en Calderón (2018)

postulan la gestión se relaciona con los fundamentos de administración; en el marco de las funciones: planeación, organización, dirección, evaluación y control.

Fuentes en Calderón (2018) indica que las bien llamadas TICs, más que un cambio, han dado lugar a una revolución, es así que la computadora y que sean posibles las diversas formas de transferir diferentes tipos de documentos, sin importar el lugar de la persona que recibe los diferentes documentos; y poder enviar diferente tipo de información por la red y los usos de internet, nos sitúa en un escenario completamente diferente y se puede apreciar un cambio que involucra a toda la sociedad.

Por eso, como indica Laudon en Calderón (2018), los sistemas informativos son parte de un ente que tiene como fin la recolección, proceso, almacenamiento y distribución de información; de esta manera es sumamente importante para organizar y controlar la organización; de la misma manera admite el análisis riguroso en las decisiones con juicio de valor.

En la gestión del registro del trámite documentario, rol relevante en la documentación desde el registro, control y respuesta del ingreso y salida de la información hacia las diferentes dependencias. (Vásquez, 2006) y presenta las dimensiones.

Dimensión registro, tiene su firmeza desde el ingreso hasta la salida mediante su respectivo registro del documento constancia relevante para su localización asimismo evidencia objetiva de su presencia o no por la entidad o empresa (Vásquez, 2006).

Dimensión control, se identifica por el paso del documento a través de las diferentes fases del procedimiento en relación al flujo de procedimientos de la institución inclusive a la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición emitidas por la entidad (ISO 9001, 2008).

Dimensión respuesta, después que las áreas proveen los trámites solicitados emitiendo las respuestas correspondientes continua la salida de los documentos etapa final de la gestión del trámite tanto digitales como físicos previamente asegurando la respectiva notificación y las seguridades de su almacenamiento (Vásquez, 2006).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El propósito de la investigación según su profundidad fue de tipo descriptiva y por su finalidad básica. Se utilizó el conocimiento de las teorías trazado en la realidad para el logro de la resolución del problema concreto de la relación de las variables en una municipalidad de Piura (Ríos, 2017).

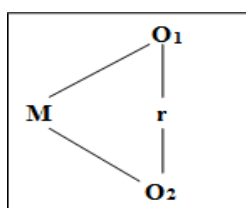
El diseño del presente estudio fue no experimental, en vista que los datos se tomaron tal y como se presentan en la realidad, sin manipular variable alguna. En línea con Hernández, Fernández & Baptista, (2014),

La investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que los datos recolectados fueron numéricos y analizados por medio de métodos estadísticos fueron base de contrastación las hipótesis en la prueba de las teorías aplicadas al estudio son acertadas o rechazadas (Guillen, Sánchez y Gegazo, 2020)

Asimismo, fue de corte transversal debido a que los datos se tomaron en un momento único, además, el método fue descriptivo en razón se realizó la descripción de la relación de las variables de manera objetiva (Hernández & Mendoza, 2014)

La investigación fue correlacional, que determinó el grado de asociación de ambas variables luego se midió la existencia de la relación de las variables del estudio correlacional no causal; en vista se trazó evaluar el nivel de relación entre las variables del estudio de investigación, es decir, no significa una relación de causalidad (Hernández & Mendoza, 2014).

La correlación, buscó conocer el tipo de relación entre las variables compromiso organizacional y gestión del registro de trámite documentario. El esquema representativo utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

OX: Observación de la variable 1
OY: Observación de la variable 2
r: Relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del estudio compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario.

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: El compromiso organizacional; que expresan los trabajadores en su centro laboral y está compuesto por tres elementos: afectivo, referido a la institucionalidad, de permanencia asignado y ligado en las funciones y normativa; referida a la obligación ante la institución de permanecer en la institución (Meyer & Allen, 1991).

Definición operacional: Se medirá el compromiso afectivo, de permanencia y normativo; que poseen los trabajadores de una municipalidad de Piura, mediante la encuesta a través de su respectivo instrumento.

Dimensiones: afectivo, permanencia y normativa.

Indicadores: apego emocional, identificación, interés económico, opciones laborales, sentimiento de necesidad de continuar trabajando en la institución.

Escala de medición: Likert /Ordinal.

Variable 2: Gestión del registro del trámite documentario.

Definición conceptual: Es la documentación recibida por las instituciones públicas a nivel interno y externo, con la respectiva seguridad en favor de la población la organización de los pobladores, así mismo, pueden ser controladas, verificadas y auditadas (Ley de Modelo Interamericana sobre Gestión Documental, 2021).

Definición operacional: Es el recorrido de los documentos desde su registro hasta la respuesta dada al documento, que se medirá a través de la encuesta.

Indicadores: Registro documental, control documental y respuesta del trámite documentario.

Escala de medición: Likert / Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población, estuvo constituida por veinte trabajadores pertenecientes al área de Trámite documentario para la atención de ciento ochenta y seis Centros Poblados pertenecientes a un municipio de la provincia de Piura, para su delimitación previamente se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Desde de su contexto se presenta los criterios siguientes:

Inclusión; se consideró a los servidores asignados en la unidad de Trámite Documentario, que pertenezcan al régimen laboral 276 tenga experticia de un municipio de la Provincia de Piura.

Exclusión, se consideró a los servidores que trabajen en otras unidades, asimismo practicantes, trabajadores eventuales.

Después de aplicados los criterios se determinó, la población objetivo constituido por veinte servidores con la característica en común que pertenecen al área de Tramite Documentario en un Municipio de la Provincia de Piura. En correspondencia con Neil (2018) que puntualiza, la población es el conjunto o agrupación de objetos de estudio que por lo menos tienen una característica.

3.3.2. Muestra, en el presente estudio con fines de investigación la muestra se constituyó por el mismo número de elementos de la población aplicándose el muestreo de tipo censal y se constituyó por veinte unidades de análisis la misma cantidad que se consideró en la población (Seone, 2007).

3.3.3. Muestreo, Al considerarse el mismo número de elementos tanto en la población como en la muestra se aplicó el tipo de muestreo censal, en razón que se consideró a todos los elementos del ámbito poblacional (Seone, 2007).

3.3.4. Unidad de análisis; estuvo constituida por los servidores que tuvieron la característica similar de ser servidores nombrados pertenecientes al área de Gestión de trámite documentario de un municipio de Piura. (Ñaupas, et.al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica, permite la recopilación de la información que brindan los individuos del universo (Niño, 2011). Se aplicó la encuesta, con su respectivo instrumento cuestionario, que según Hernández, Fernández & Batpista (2014), constó de treinta y cuatro preguntas pertenecientes a los cuestionarios de ambas variables que

permitió la obtención de los resultados ligados con el objeto en coherencia con el problema e hipótesis.

Instrumento: Cuestionario, es un instrumento de medición estructurado en 18 ítems en la variable compromiso organizacional y 16 ítems en la variable gestión del registro del trámite documentario, se aplicó a las unidades de análisis conducido a la medición de las variables del estudio se utilizó la escala de Likert (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). Determinando si existe relación entre las variables de la investigación y presento la estructura siguiente:

En cuanto a la primera variable del estudio se constituyó de 18 ítems, asimismo con respuestas múltiples en la escala Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo; (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (2): En desacuerdo y (1) Totalmente en desacuerdo. Asimismo, las tres dimensiones: afectivo, permanencia y normativa se midieron mediante seis ítems cada dimensión además se valoraron a través del baremo: alto, medio y bajo.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario Compromiso organizacional

Autor: Meyer & Allen, 1991

Adaptada: Graciela Andrea, Domínguez Yovera

Año: 2022

Dimensiones: Afectivo, permanencia y normativo

Baremos: Alto, medio y bajo.

Tabla 01

Baremo de la variable compromiso organizacional

Variable/dimensiones	Bajo	Medio	Alto
V1: Compromiso organizacional	[18;42]	[43; 67]	[68; 90]
D1: Compromiso afectivo	[6; 14]]	[15; 22]	[23; 30]
D2: Compromiso de continuidad	[6; 14]]	[15; 22]	[23; 30]
D3: Compromiso normativo	[6; 14]]	[15; 22]	[23; 30]

En cuanto a la segunda variable del estudio se constituyó de 16 ítems, asimismo con respuestas múltiples en base a la escala Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo; (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (2): En desacuerdo y (1) Totalmente en desacuerdo. Asimismo las tres dimensiones se midieron con respecto al registro documental en cinco ítems, control documental se midió en siete ítems y respuesta de trámite documentario se midió en cuatro ítems además se valoraron a través del baremo: alto, medio y bajo.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre Gestión del registro del trámite documentario.

Autor, Meyer & Allen, 1991.

Adaptada: Graciela Andrea, Domínguez Yovera.

Año: 2022

Dimensiones: Registro documental, control documental y respuesta al trámite documentario.

Baremos: Alto, medio y bajo.

Tabla 02

Compromiso organizacional

N	Válido	20
	Perdidos	0
Media		40,05
Desviación estándar		7,626

Según se visualiza la tabla 02 se determinó la medida de centralización denominada media y de dispersión llamada desviación estándar. Medidas que fueron necesarias para el baremo de las variables con sus respectivas dimensiones, se determinó que las variables están correlacionadas estadísticamente y sustantivamente, aplicadas se obtuvo la siguiente tabla baremo con niveles bajo, medio y alto de la variable de gestión del registro del trámite documentario.

Tabla 03*Baremo de la variable Gestión del registro del trámite documentario*

Variable/dimensiones	Bajo	Medio	Alto
: Gestión del registro del trámite documentario Compromiso organizacional	[16;37]	[38; 59]	[60; 80]
D1: Registro documental	[5; 11]	[12; 18]	[19; 25]
D2: Control documental	[7; 16]]	[17; 26]	[27; 35]
Respuesta de trámite documentario	[4; 9]]	[10; 15]	[16; 20]

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman o Rho de Spearman medida lineal que permitió saber el grado de asociación de las variables del estudio con p de Spearman entre -1.0 hasta +1.0 se puntualiza en base al siguiente detalle

Tabla 04*Clasificación del grado de relación según el coeficiente de correlación*

0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
0. 51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a .+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.75 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Se tuvo en cuenta la significancia del valor de la relación que otorgó el p-valor que se obtuvo mediante software estadístico asimismo se tuvo en cuenta la precisión sí el valor de p es menor que 0.05. Se concluye es significativa la relación cuando la significancia es 0.05 (CAPE, 2021).

Validez; se estableció mediante el juicio de expertos en base a la consistencia. La validez del instrumento del estudio fue realizada por la revisión de tres expertos (anexo 5) en la materia quienes validaron los instrumentos mediante la validez de contenido; asimismo, se determinó la confiabilidad por medio de su respectivo coeficiente (Vara, 2015).

La validez y coherencia en el marco teórico y de los objetivos porque a las mediciones de la validez, es el instrumento de lo que se pretende medir con respecto a la relación entre las variables (Chávez, 2007). Los expertos que realizaron la validación de los instrumentos fueron: Mg. Lidia Mercedes Olaya Guerrero; 0238-2016-UCV de fecha 30.05.2016, Mg. Primitivo Bruno Coveñas; reconocido con Resolución/Acta 0051-2011-USP/CU; Fecha 21.01.2011 y Dra. Isidora Concepción Zapata Periche; con Resolución/Acta 02836-2011-USP/CU; Fecha 17.08.2011 quienes; determinaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems se adjunta anexos 6, 7, 9, 10, 12 y 13.

Tabla 05

Validez de contenido emitido por el juicio de los expertos de los instrumentos de medición.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de los expertos	Calificativo
1	Doctora	Isidora C. Zapata Periche	Suficiencia
2	Magíster	Lidia M. Olaya Guerrero	Suficiencia
3	Magíster	Primitivo Bruno Coveñas	Suficiencia

Confiabilidad:

Asimismo, la Fiabilidad es el instrumento que mide el grado de confiabilidad y se aplica al instrumento. Es la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (Chávez, 2007), en el presente estudio se obtuvo mediante el estadístico Alfa de Cronbach el coeficiente 0,898 de las variables del estudio en cuanto a la variable compromiso organizacional y de la variable gestión del registro de trámite documentario el coeficiente 0,817 y 0,809 respectivamente procesados a través del software estadístico del SPSS 25.

Tabla 06*Confiabilidad del instrumento*

Escala	Valor
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.41 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

*Nota; Metodología de la investigación cuantitativa - Palella y Martins (2012)***Tabla 07***Confiabilidad del instrumento compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	34

Tabla 08*Confiabilidad del instrumento compromiso organizacional***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	18

Tabla 09*Confiabilidad del instrumento gestión del registro del trámite documentario***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,809	16

Se garantizó fiabilidad del estudio obtenido de los instrumentos es decir del cuestionario que se denotó a través de los coeficientes de 0,817 y 0,809 del compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario respectivamente denotando alta confiabilidad para ambas variables.

3.5. Procedimientos

Se inició con el diseño, luego se buscó las fuentes, seguidamente se elaboró las encuestas se vinculó la metodología; posteriormente se aplicó la encuesta que permitió la recogida de los datos, enseguida se ingresó los datos separando cada variable con sus dimensiones al programa Excel, y SPSS en los cuales se realizó el procedimiento estadístico emitiendo los reportes se analizó y se obtuvo los resultados descriptivos presentándose en tablas de frecuencia y porcentajes continuando con la inferencia desde la aplicación del estadístico Spearman en la contrastación de las hipótesis en base al nivel de significancia igual a 0.05 con la finalidad de la toma de decisión sí se acepta o se rechaza la hipótesis nula del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó el método deductivo, inductivo, se utilizó el programa SPSS para el procesamiento de los datos, a nivel descriptivo e inferencial en cuanto a la prueba de hipótesis mediante el estadístico Rho Spearman que permitió encontrar el grado de correlación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

En el marco de los principios éticos de beneficencia y no maleficencia, este trabajo se realizó con el fin de solucionar un problema, beneficiando a los colaboradores del municipio al reforzar su compromiso organizacional, lo que redundará en la buena imagen de la institución y en la satisfacción de los usuarios; con el fin de minimizar los riesgos en la gestión del trámite documentario del municipio en mención.

En cuanto a la autonomía, se realizó la investigación previa autorización del responsable de la institución. Los participantes del proyecto de investigación mantendrán la confidencialidad de los datos obtenidos y los resultados parciales y finales hasta la publicación de estos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

De la aplicación del cuestionario se realizó la recogida de la información luego se analizó y, se obtuvo los siguientes resultados:

Resultado en base a la determinación del nivel de relación que existe entre compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia, 2022.

Tabla 10

Resumen de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Compromiso organizacional ítems 1-18	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Gestión del Registro del trámite documentario ítems 19-34	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Tabla 11

Relación de las frecuencias entre el Compromiso organizacional y la Gestión del registro del trámite documentario

			Gestión del Registro del trámite documentario (agrupado)		
			Bajo	Media	Total
			Compromiso organizacional	BAJO	Recuento
% del total	65,0%	5,0%			70,0%
	MEDIA	Recuento	1	5	6
		% del total	5,0%	25,0%	30,0%
Total		Recuento	14	6	20
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

En la tabla 11, se presentan los niveles de Compromiso Organizacional y de gestión del registro de trámite documentario, donde catorce colaboradores

muestran un nivel bajo de compromiso organizacional y perciben un bajo nivel de gestión de trámite documentario; mientras que seis colaboradores perciben un nivel medio de compromiso al igual que de percepción de la gestión de trámite documentario; no habiendo ninguno en un nivel alto.

También se trazó los objetivos específicos:

(a) identificar nivel de relación que existe entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 12

Relación entre el compromiso afectivo y Gestión del Registro del trámite documentario

		Gestión del Registro del trámite documentario			Total
			Bajo	Media	
Afectivo	Bajo	Recuento	13	2	15
		% del total	65,0%	10,0%	75,0%
	Medio	Recuento	1	4	5
		% del total	5,0%	20,0%	25,0%
Total	Recuento	14	6	20	
	% del total	70,0%	30,0%	100,0%	

La tabla 12, muestra los niveles de Compromiso Afectivo y de gestión del registro del trámite documentario, donde quince de los colaboradores encuestados que representa el 75% muestran un nivel bajo y cinco que representa el 25% en un nivel medio de compromiso organizacional afectivo; por otro lado, catorce encuestados representa el 70% perciben un bajo nivel y 6 que representa el 30% muestran un nivel bajo y medio respectivamente de gestión del registro del trámite documentario.

(b) Establecer el nivel de relación que existe entre el compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022; se presenta:

Tabla 13

Relación entre el compromiso de permanencia y Gestión del Registro del trámite documentario

		Gestión del Registro del trámite documentario			
			Bajo	Media	Total
Permanencia	Bajo	Recuento	13	1	14
		% del total	65,0%	5,0%	70,0%
	Media	Recuento	1	5	6
		% del total	5,0%	25,0%	30,0%
Total		Recuento	14	6	20
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

La tabla 13, presenta los niveles de Compromiso de Permanencia y de la gestión del registro de trámite documentario, donde el 70% y 30% colaboradores encuestados muestran un nivel bajo y medio respectivamente de compromiso de permanencia; mientras que la misma situación se presenta con la gestión del registro de trámite documentario. Empero el 25% se relacionan en el nivel medio ambas variables significa la permanencia se relaciona con la gestión del registro del trámite documentario en forma óptima en beneficio en razón que el servidor tiene fidelidad por su puesto de trabajo y por ende en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022.

En cuanto a: (c) Establecer el nivel de relación que existe entre el compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022, se obtuvo:

Tabla 14

Relación entre el compromiso normativo y Gestión del Registro del trámite documentario

		Gestión del Registro del trámite documentario			
			Bajo	Media	Total
Normativo	Bajo	Recuento	10	1	11
		% del total	50,0%	5,0%	55,0%
	Media	Recuento	4	5	9
		% del total	20,0%	25,0%	45,0%
Total		Recuento	14	6	20
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

En la tabla 14, se muestran los niveles del Compromiso Normativo y de la gestión del registro de trámite documentario, donde el 55% muestra un nivel bajo de compromiso Normativo y el 45% de colaboradores muestran un nivel medio; mientras en lo referente a la gestión del registro de trámite documentario el 70% lo percibe en un nivel bajo y 30% en un nivel medio.

4.2 Análisis Inferencial

En concordancia con el contexto fue necesario establecer el rechazo o la aceptación de las hipótesis trazadas por la investigadora a través del procedimiento hipótesis por estadísticas Para el objetivo general se obtuvo:

Se planteó la hipótesis general:

H: Existe relación entre compromiso organizacional y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura,

En correspondencia con la realidad, fue preciso establecer la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas por la investigadora como primer paso se estableció el resumen de procesamiento de casos y luego la prueba de normalidad (tabla 15) en el modelo Shapiro Wilk, porque se tiene en cuenta sus características con respecto a los grados de libertad para muestras menores de 50 (Muestras < a 50) en razón que el estudio cuenta con 20 unidades de análisis, se denotan las siguiente tabla

Tabla 15*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
´Compromiso organizacional	,130	20	,200*	,936	20	,204
Gestión del Registro del trámite documentario ítems	,255	20	,001	,863	20	,009

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego se determinó la prueba de correlación a través del estadístico Rho Spearman se aplicó para tanto para la general como específicas por tanto se estableció las hipótesis estadísticas H_0 Hipótesis nula y la hipótesis alterna H_1 ; se tuvo en cuenta el grado de significancia (sig).

Sig > 0.05 datos normales (si los grados de significancia son mayores a 0.05 los datos son normales).

Sig < 0.05 datos no normales (si los grados de significancia son menores a 0.05 los datos no son normales).

Tabla 16*Correlación entre el compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario***Correlaciones**

			´Compromiso organizacional	Gestión del Registro del trámite documentario
Rho de Spearman	´Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Gestión del Registro del trámite documentario	del trámite documentario	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 16 muestra la correlación entre ambas variables de estudio, con un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.000$ ($0.000 < 0.05$), que indica la existencia de significancia en las variables, existe correlación positiva muy fuerte (0.828) entre compromiso organizacional y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura. por lo que, se acepta la hipótesis: H1 Existe relación entre compromiso organizacional y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

Para el objetivo específico 1, se plantearon las hipótesis:

H₁: Existe relación entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

H₀: No existe relación entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

Tabla 17

Correlación entre el compromiso afectivo y Gestión del Registro del trámite documentario

			Afectivo)	Gestión del Registro del trámite documentario
Rho de Spearman	´Afectivo	Coefficiente de correlación de	1,000	,630
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	Gestión del Registro del trámite documentario	Coefficiente de correlación de	,630	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	20

La correlación de compromiso afectivo y la gestión de registro del trámite documentario, se muestra en la tabla 17, donde se evidencia un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.003$ ($0.003 < 0.05$), que indica la existencia de significancia entre las variables indicadas; aceptando la hipótesis: existe relación entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, pues el coeficiente de correlación Rho de

Spearman = 0.630, indica una correlación positiva considerable entre ambas variables. Aceptándose la hipótesis de la investigadora H₁: Existe relación entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

El objetivo específico 2, se tuvieron las hipótesis:

Se realizó la prueba los datos obtenidos no son normales y se liga mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

H₁: Existe relación entre el Compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

H₀: No existe relación entre el Compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

Tabla 18

Correlación entre el compromiso permanencia y Gestión del Registro del trámite documentario

			Permanencia	Gestión del Registro del trámite documentario
Rho de Spearman	Permanencia	Coefficiente de correlación	1,000	,762
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Gestión del Registro del trámite documentario	Coefficiente de correlación	,762	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

En la tabla 18 se muestra la correlación entre el compromiso de permanencia y la gestión de registro del trámite documentario, se tuvo en cuenta en el parámetro el nivel de significancia $\alpha = 0.05 = 5\%$ error máximo como regla de decisión en la comprobación se evidencia un nivel de significancia de p-valor=0.000 ($0.000 < 0.05$), que indica la existencia de significancia entre las variables en mención; por lo que se acepta la hipótesis del investigador H₁: existe relación entre el Compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

También se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.762, indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables analizadas afirmando 0.000 de significancia. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis de la investigadora H₁: Existe relación entre el Compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

En cuanto al objetivo 3, las hipótesis planteadas fueron:

H₁: Existe relación entre el Compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

H₀: No existe relación entre el Compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.

Tabla 19

Correlación entre el compromiso normativo y Gestión del Registro del trámite documentario

		Normativo	Gestión del Registro del trámite documentario
Rho de Spearman	Normativo	1,000	,504
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,023
	N	20	20
Gestión del Registro del trámite documentario	del Normativo	,504	1,000
	del Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,023	.
	N	20	20

En la tabla 19 se muestra la correlación entre el compromiso Normativo y la gestión de registro del trámite documentario, , donde se evidencia un nivel de significancia de p-valor=0.023 (0.000 < 0.05), que indica la existencia de significancia entre las variables analizadas; por lo que se acepta la hipótesis: existe relación entre el Compromiso Normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.504, indica una correlación positiva considerable entre las variables en cuestión.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, en esta investigación el resultado arroja que el nivel de las variables compromiso organizacional y la gestión del registro de trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, es bajo y así mismo, existe relación positiva muy fuerte entre las variables en cuestión, lo que coincide con el estudio de Quispe y Vílchez, quienes concluyen también que el nivel de trámite documentario es bajo en la institución sujeta a estudio; también se contrasta con Mera, Quispe y Romero (2021), que determinaron que la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los inspectores de la Gerencia Regional de Control de San Martín, es leve, basado en el $\rho = 0,477$ obtenido.

Lo expuesto, se sustenta en lo que argumenta Nascimento en Calderón (2018), que cuando se realiza gestión en una organización, es necesario utilizar y manejar adecuadamente los recursos para lograr la eficacia y la eficiencia, lo que se evidencia en la gestión del trámite documentario. También se haya sustento en lo expresado por Fayol & Koontz, citados por Calderón (2018), referido a que la gestión tiene relación con los fundamentos de la Administración; en el marco de las funciones: planeación, organización, dirección, evaluación y control; las que son muy importantes sean consideradas por los servidores del municipio donde se ha realizado esta investigación, con el objeto de realizar una mejor gestión del trámite documentario.

También se sustenta en lo que sostiene López (2021), que, al hablar de compromiso organizacional, se está tratando de uno de los pilares más importantes de todas las instituciones públicas, en este caso del municipio donde se ha realizado esta investigación, pues dicha variable contribuye a las relaciones tanto a nivel interno como a nivel externo, logrando de esta manera alcanzar las metas propuestas en la gestión municipal e incluso redunda en beneficio de los colaboradores de la institución donde se analiza el caso respectivo.

Para el objetivo general presentado en párrafos anteriores, es importante tener en consideración lo obtenido por Molano (2017), quien propuso un sistema para el trámite de documentos a fin de realizar una gestión documentaria de manera

transparente con información veraz, para lo cual, implementó una Lista maestra de documentos, que permitió a los directivos de la institución respectiva fomentar un mayor empoderamiento entre los asociados. Este aporte es importante para la presente investigación, pues para una buena gestión del trámite documentario, se necesita orden y transparencia en el manejo de los documentos, con el fin de poder dar un buen tratamiento a la gestión del trámite documentario.

Así mismo, los resultados de este trabajo se relacionan con lo investigado por Rojas (2021) quien estudió la relación entre la Gestión administrativa y el trámite Documentario de una Universidad Pública del Cercado de Lima; 2021, determinando que ambas variables se relacionan significativamente. Se basó en los resultados que el 60% de trabajadores evidenciaron un nivel medio de gestión administrativa y el 33% de trabajadores ejercen dicha gestión en un nivel alto. El coeficiente de Rho Spearman = 0.589, le permitió indicar una significativa correlación positiva; concluyendo que existe correlación entre ambas variables estudiadas. La relación con este trabajo realizado, se da porque también se determinó que las variables compromiso organizacional y la gestión del trámite documentario, están relacionadas de manera positiva.

Para lo expresado anteriormente, son muy importantes los sistemas informativos, que tal como lo indica Laudon, citado por Calderón (2018), forman parte de un ente que tiene como fin la recolección, el procesamiento, el almacenamiento y la distribución de la información; lo que redundaría en la buena organización y control de la organización; de la misma manera, admite el análisis riguroso en las decisiones con juicio de valor.

También se hace necesario mencionar a Vásquez (2006) con su postulado de que, en la gestión del registro del trámite documentario, juegan un rol relevante la documentación desde el registro, el control y la respuesta del ingreso y salida de la información hacia las diferentes dependencias, lo que debe ser considerado por el municipio donde se realizó esta investigación. Para el autor la dimensión respuesta, sucede después que las áreas proveen los trámites solicitados, emitiendo las respuestas correspondientes con la continua salida de los documentos, que es la etapa final de la gestión del trámite, tanto a nivel digital como

a nivel físico, siendo importante asegurarse previamente de la respectiva notificación y de las seguridades de su almacenamiento.

Se concluye en el objetivo tratado que, existe correlación positiva alta entre el compromiso organizacional y la gestión de registro de trámite documentario de un municipio de la ciudad de Piura, sin embargo, ambas variables presentan un nivel bajo, debido a la falta de compromiso institución, lo que conlleva a no ejecutar un adecuada gestión del registro de trámite documentario. Es necesario resaltar la importancia del compromiso organizacional para la buena gestión del registro de trámite documentario, de manera que se realice con eficiencia y eficacia, las mismas que permiten mejorar la calidad del servicio brindado.

Considerando los objetivos específicos, se tiene el primer objetivo relacionado con el compromiso afectivo y la gestión del registro trámite documentario, en este trabajo se obtiene como resultado que el 75% de los colaboradores encuestados reflejan un nivel de compromiso afectivo bajo y 70% considera que la gestión del registro de trámite documentario, también es bajo; y que ambas variables se encuentran correlacionadas considerablemente de manera positiva. Parcialmente lo indicado concuerda con Gutiérrez (2019), que obtiene en sus resultados un nivel de significancia menor que el nivel asumido ($p = 0,03 < p = 0,05$), por lo que concluye que existe una relación positiva moderada entre el compromiso afectivo y el compromiso laboral del profesorado de las Instituciones Educativas “Isabel La Católica”, “Teresa González de Fanning” y “Rosa Merino”, al obtener un $\rho = 0,42$.

Se indica que es parcial la coincidencia porque en la investigación analizada en el párrafo anterior, se relaciona al compromiso afectivo con el compromiso laboral, mientras que en esta investigación se relaciona con el registro de la gestión del trámite documentario. De la misma manera se relaciona con lo que arguye Steers en (Aldana, Tafur & Leal, 2018); que la fuerza del colaborador es inherente a la identidad y participación en la institución, es la forma de identificación con la misma.

También se relaciona con lo que sostienen Meyer y Allen en 1991, que han sido citados por (Rodríguez et al., 2004), que es la dimensión afectiva; donde se evidencia la conformidad de sensibilidad de aprecio que tienen los trabajadores a

un puesto de trabajo, en razón de los beneficios obtenidos y de la satisfacción de integrar la empresa, puesto que cumple con sus necesidades y expectativas, lo que se denota en el compromiso afectivo. En esta investigación los servidores del municipio muestran un nivel afectivo bajo en un 75%, lo que debe corregirse para la mejora de la gestión del trámite documentario.

Por otra parte se tiene a Gutiérrez & Rico (2019), quienes realizaron su estudio correlacional del compromiso organizacional con el tipo de contrato en diferentes empresas de Colombia, para lo cual analizaron las dimensiones del compromiso organizacional: afectivo, de permanencia y normativo; sin embargo llegan a determinar que no existe correlación entre las dimensiones con el tipo de contrato; más bien son variables psicológicas las que intervienen; esto está en contraposición con la investigación realizada, donde se determinó que si existe correlación entre las dimensiones de la variables sujetas a estudio con la gestión del trámite documentario.

Se concluye en el objetivo analizado que, existe una correlación positiva considerable entre el compromiso afectivo y la gestión de registro de trámite documentario de un municipio de la ciudad de Piura, sin embargo, ambas variables presentan un nivel bajo, debido al mínimo compromiso de identificación de los servidores, ocasionado por la falta de empatía de la institución, deviniendo en una inadecuada atención al usuario. Es importante que se refuerce el compromiso afectivo, porque esto traería como consecuencia mejora en la gestión del registro de trámite documentario.

En cuanto a la relación del compromiso de permanencia con el registro del control del trámite documentario, los resultados obtenidos en esta investigación indican que el 70% de los encuetados muestran bajo nivel de compromiso de permanencia y de la gestión del registro de trámite documentario, mientras que el 30% los consideran en un nivel medio; de la misma manera con un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.000$, se determina que existe significancia entre las variables; también se obtiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.762, lo que permite inferir que correlación entre las variables analizadas es positiva muy fuerte. Estos resultados se confrontan con los obtenidos por Mera, Quispe y Romero (2021) quienes afirman que el nivel de compromiso normativo de

los auditores con la organización, es medio, lo que se ha logrado por la lealtad de los trabajadores a lo largo de su permanencia en la institución, lo que hace que continúen con el deseo de seguir permaneciendo en ella, Esto se refuerza con lo sostenido por Keskes et al., en (Treviño & López, 2022), que el compromiso de permanencia, tiene que ver con el grado de involucramiento con la empresa y la disposición a continuar trabajando en ellas.

Para el objetivo tratado se necesita tener en consideración lo que arguyen Meyer y Allen en 1991 y que han sido citados por (Rodríguez et al., 2004), que la dimensión de permanencia; se basa en el transcurso del tiempo que tienen los trabajadores y que les permite tener conocimiento del rendimiento laboral, porque los años de experiencia facilitan el saber y el cómo mejorar su rendimiento laboral. La importancia radica en que el trabajador debe reflexionar para analizar la situación y considerar el inicio de ser necesario; sin embargo, un nuevo trabajo en una nueva empresa, también es difícil, pues la competencia laboral es bastante fuerte, y por lo tanto, la dimensión de permanencia es escasa; lo que coincide con los resultados de este trabajo, donde el 70% de los encuestados reflejan un compromiso bajo de permanencia.

Para el objetivo en análisis, relación del compromiso de permanencia con el registro del control del trámite documentario, es importante también considerar a Moncada (2021), pues realiza el estudio correlacional del compromiso organizacional con el empowerment; determinando que si existe correlación entre ambas variables; este aporte es importante para la investigación realizada, dado que al poder tener poder de decisión los trabajadores, pueden mejorar la gestión del trámite documentario.

Se concluye en el objetivo tratado que existe correlación positiva muy fuerte entre el compromiso de permanencia y la gestión de registro de trámite documentario de un municipio de la ciudad de Piura, sin embargo, ambas variables presentan un nivel bajo, debido al mínimo compromiso de los servidores de continuar perteneciendo a la institución, porque ya tienen la experticia y desean empezar en otra actividad. Es importante que se refuerce el compromiso de

permanencia, para evitar un quiebre en la gestión del registro de trámite documentario de un municipio de la ciudad de Piura.

Finalmente, referente a la relación existente entre el compromiso normativo con el registro del control del trámite documentario, se obtuvieron resultados que indican que ambas variables se relacionan significativamente en un nivel positivo considerable, esto se basa en $p\text{-valor}=0.023$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.504, también los resultados indican que el 55% muestra un nivel bajo de compromiso Normativo y el 45% de colaboradores muestra un nivel medio; mientras en lo referente a la gestión del registro de trámite documentario el 70% lo percibe en un nivel bajo y 30% en un nivel medio. Se confronta con los resultados obtenidos por Gutiérrez, existe una relación estadísticamente significativa y correlación directa moderada, entre el compromiso normativo y el compromiso laboral de los docentes de las tres instituciones educativas estudiadas, dado un ($p = 0,02 < p = 0.05$; y un ($\rho = 0.41$) respectivamente.

El sustento de lo expuesto se tiene en Meyer y Allen 1991, que fueron citados por (Rodríguez et al., 2004), quienes opinan que el compromiso normativo, tiene que ver con el aspecto ético, pues el colaborador debe conocer y hacer sus funciones dado que la organización le favorece con el puesto laboral, lo que le permite disfrutar de los beneficios respectivos.

Para el objetivo indicado, es importante la investigación de Mera, Quispe y Romero (2021), pues coinciden con lo determinado en esta investigación, que existe una correlación positiva entre los componentes del compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad; con el desempeño laboral, para lo cual se sustentan en los resultados que obtuvieron: $\rho = 0,414$ (compromiso afectivo); $\rho = 0,534$ (compromiso de continuidad) y $\rho = 0,160$ (compromiso normativo). Se toma, en este caso, el desempeño laboral como la gestión del trámite documentario, que es la variable que tiene correlación con el compromiso organizacional.

Se concluye en el objetivo tratado que, existe correlación positiva considerable entre el compromiso normativo y la gestión de registro de trámite documentario de un municipio de la ciudad de Piura, sin embargo, ambas variables presentan un nivel bajo, teniendo el compromiso normativo un nivel bajo

significativo; debido a que más del 50% de los servidores desconocen el marco normativo, no permitiéndoles realizar la gestión del registro de trámite documentario de manera eficiente y eficaz. Es importante que se refuerce el compromiso normativo, para realizar un trabajo acorde con la normatividad vigente y se preste el servicio de manera que se satisfaga al usuario; a fin de que se constituya en una mejora de la imagen institucional.

VI. CONCLUSIONES

Primera : Se determinó; la correlación entre compromiso organizacional y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, es positiva muy fuerte, dado que el $Rho = 0.828$.

A continuación, en relación a cada objetivo específico, se concluye:

Segunda: Se identificó; la correlación entre compromiso afectivo y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, es positiva considerable, dado que el Rho de Spearman = 0.630, con un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.003$ ($0.003 < 0.05$), que indica la existencia de significancia entre las variables indicadas.

Tercera : Se estableció, la correlación entre compromiso de permanencia y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, es positiva muy fuerte, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.762, indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables analizadas, con un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.000$ ($0.000 < 0.05$).

Cuarta : La correlación se estableció, el compromiso normativo y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, se correlacionan de manera positiva, dado que el Rho de Spearman = 0.504, con un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.023$ ($0.000 < 0.05$), que indica la existencia de significancia entre las variables analizadas.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera : Se recomienda a los directivos del área de gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, se refuerce el compromiso organizacional en los trabajadores, por medio de capacitaciones y vivencias, como reuniones informales, donde se pueda confraternizar y estrechar los vínculos con la institución.

Segunda: A los directivos del área de gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, reforzar el compromiso de pertenencia de los colaboradores, por medio del reconocimiento del buen desempeño u otros mecanismos.

Tercera : A los colaboradores que desempeñan en el área de gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, valorar su puesto laboral y cuidarlo, dada la competencia laboral y la difícil situación económica por la que pasa el país.

Cuarta : A los colaboradores que desempeñan en el área de gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, respetar la normatividad, tanto en los plazos establecidos como en el proceso, con el fin de cumplir con las solicitudes de la población.

REFERENCIAS

- Aldana, E, Tafur, j. & Leal, M. (2018). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia*. Vol. 39 (Nº 11). 13 p.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. 6. ed. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Balboa, M. & Medina, G. (2021). *Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso*. Amoxtli, núm. 7, Universidad Finis Terrae.
<https://www.redalyc.org/journal/6157/615769609007/html/>
- Banco Central de Uruguay (2013) Programa de gestión documental. Aprobado con resolución 307-2013
- Calderón, R. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018*. [Grado - Maestría]. Universidad César Vallejo de Chimbote.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claure, M., & Böhr, M. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS, 2(1), p. 77-83.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es.
- Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio (CAPE) MCiudad Universitaria, C.P. 72570, Puebla, México*. diazmontes06@gmail.com
- European Centre of Innovation and Management (EUCIM) (2018). *Gestión Pública – Trámites en América Latina*.
<https://www.eucim.es/noticias/tramites-america-latina-gestion-publica/>

- Guanipa, M. (2010). *Reflexiones básicas sobre investigación* Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Guillen, O., Sánchez, M., & Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. (O. Guillen, Ed.) Lima, Perú http://cliic.org/2020/TallerNormas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Gutiérrez, L. & Rico, D. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*. [Tesis Profesional]. Universidad Santo Tomás de Bogotá, Colombia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18584/2019lauragutierrez.pdf?sequence=6>
- Gutiérrez, M. (2019). Compromiso organizacional y compromiso con el trabajo en instituciones de gestión pública. [Tesis Profesional]. Universidad Enrique Guzmán y Valle. Lima. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3048/TM%20AD-Gp%204403%20G1%20-20Gutierrez%20Morante%20Mary%20Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F., México: McGraw Hill Education
- Hernández & Mendoza (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta* Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del Compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer & Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. [Tesis Profesional]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Ley N° 27972. *Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado de. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

- Ley de Modelo Interamericana sobre Gestión Documental (2021). Eurosocial- Programa para la cohesión social – ONU. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Propuesta_de_Ley_Modelo_sobre_Gestion_Documental.pdf
- López, E. (2021). *Responsabilidad social y el compromiso organizacional de los empleados públicos del Perú*. *Revista venezolana de Gerencia R. G. V.* 26(95).
<https://doaj.org/article/dc7eda76ebe3456c9fe89bd2bce43fd1>
- Mamani (2018). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27068/mamani_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mera, Quispe y Romero (2021). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los auditores de la gerencia regional de control de San Martín 2021*. Tesis de Posgrado]. Universidad Tecnológica del Perú. Lima.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5215/C.Mera_J.Quispe_C.Romero_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meyer, J. & Allen, N. (1991) *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, Volume 1, Issue 1, p 61-89 p.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>
- Moncada, M. (2021). *Empowerment y su relación en el compromiso organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Miguel, Cajamarca – 2020*. [Tesis pregrado]. Universidad peruana Unión – Tarapoto.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4797/Mabeth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1
- Molano, J. (2017). *Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación Asproleche Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo*. https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2611/1/TGT_1224.pdf

- Neill, D. y. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala, Ecuador: UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología científica – Educación Colombia*
<https://www.studocu.com/pe/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/semillero-de-investigacion/nino-2011-metodologia-de-la-inv-diseno-y-ejecucion/11420539>.
- Ñaupas, H., Valdivia R., Palacios Vilela, J. y Romero H., (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis..* Bogotá: Ediciones de la U, p.562; 24 cm. ISBN 978-958-762-876-0 e-ISBN 978-958-762-877-7
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. & Sánchez, S. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. México. Vol. 9, No. 5, 2016, p.95-105
<https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-201, p. 6-7.pdf>
- Quispe, J. & Vichez, J. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac*. [Tesis pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola - Perú.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72b52794-983d-4ba3-9ae6-2d76b3c3fe35/content>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S. L. Colección biblioteca Virtual de Derecho, economía y ciencias sociales <Http://www.eumednet/libros.php>.
- Ríos (2015). *Gestión documental, archivos gubernamentales y transparencia en México*. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*. Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE, México. N° 26 97, p. 136.

<https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/47252/4927>
5

- Rojas, R. (2021). *Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario en una universidad pública, Cercado de Lima 2021*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo de Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67865/Rojas_CRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. [Tesis de Maestría]. Universidad Andina simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Seone, T., Martin, J., Sanchez, E., Segovia, S., & Moreno, F. (2007). Sample selection: sampling techniques and sample size. *Revista Science Direct*, p. 356-361.
- Treviño-Reyes, Rosalba, & López-Pérez, Jesús F. (2022). *Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral en docentes de México*. *Información tecnológica*, 33(2), 259-268 p. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>
- Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Puno (s.f.). *Lineamientos para gestión de trámite documentario” UGEL Puno*. https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN_18611_2016_DIRECTIVA_DE_TRAMITE_DOCUMENTARIO_19-08_INCLUYE_ANEXOS.PDF
- Vara, A. (2015). *7 pasos para la evaluación de una tesis*. Macro. Lima – Perú.
- Vargas R., Escudero, F. & Salazar, S. (2021). *Atención de trámite durante la pandemia de la covid-19*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, Volumen 5, Número 6. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1352>
- Vásquez, G. (2006) Trámite documentario. USMP. Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el compromiso organizacional y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre el compromiso organizacional y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia, 2022	Existe relación entre compromiso organizacional y la gestión de registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Apego emocional Identificación 	1,2,3,4, 5 y 6	Likert/Ordinal TA (5) : Totalmente de acuerdo A (4) : De acuerdo NAND (3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo D (2) : En desacuerdo TD (1) : Totalmente en desacuerdo	Alto (61-90)
			Compromiso de Permanencia	<ul style="list-style-type: none"> Interés económico Opciones laborales 	7,8,9,10, 11 y 12		
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de obligación de seguir trabajando en la organización. 	13,14,15,16,17 y 18		
							Bajo (1-30)
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿Qué nivel de relación existe entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?	Identificar nivel de relación que existe entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario y en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022.	Existe relación entre el Compromiso afectivo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.					
			Variable 2: Gestión del registro del trámite documentario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Qué nivel de relación existe entre el compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?	Establecer el nivel de relación que existe entre el compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022.	Existe relación entre el Compromiso de permanencia y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.	Registro documental	Registro y Organización de documentos de tramites Procedimientos de los tramites documentarios	1,2,3,4 y 5	Likert/Ordinal S (5) : Siempre CS (4) : Casi siempre AV (3) : A veces	Alto (54-80)

				Cronograma de atención de documentos Soporte Informático • Digitalización de los documentos.		CN (2) : casi nunca N (1) : Nunca	Medio (27-53)
			Control documental	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Canales de comunicación. • Reporte de los documentos. • Monitoreo de documentos. 	6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12		Bajo (1-26)
¿Qué nivel de relación existe entre el compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022?	Establecer el nivel de relación que existe entre el compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022.	Existe relación entre el Compromiso normativo y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura.	Respuesta de trámite documentario	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de los documentos que requiere mayor celeridad. • Orden y cumplimiento de la atención al usuario. • Eficiencia y eficacia de la atención del documento. • Calidad de servicio 	13,14, 15 y 16		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo - correlacional Método: Hipotético - deductivo Diseño: No experimental		Población: 20 Muestra: 20	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas de contingencia Inferencial: Coeficiente de Spearman y significancia bilateral		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es el compromiso psicológico que tienen los trabajadores con su organización y que está compuesto por tres componentes: afectivo, de permanencia y normativo (Meyer & Allen, 1991).	Se medirá con el compromiso afectivo, de permanencia y normativo; que poseen los trabajadores de una municipalidad de Piura, lo que se medirá a través de la encuesta	Compromiso afectivo	- Apego emocional - Identificación	Likert/Ordinal TA (5) : Totalmente de acuerdo A (4) : De acuerdo NAND (3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo D (2) : En desacuerdo TD (1) : Totalmente en desacuerdo
			Compromiso de permanencia	- Interés económico - Opciones laborales	
			Compromiso normativo	- Sentimiento de obligación de seguir trabajando en la organización.	
Gestión del registro del trámite documentario.	Es la documentación recibida por las instituciones públicas a nivel interno y externo, que garantizan y deberes de la organización de los ciudadanos; así mismo, pueden ser controladas, verificadas y auditadas (Ley de Modelo Interamericana sobre Gestión Documental, 2021)	Es el recorrido de los documentos desde su registro hasta la respuesta dada al documento, que se medirá a través de la encuesta.	Registro documental.	<ul style="list-style-type: none"> Registro y Organización de documentos de tramites Procedimientos de los tramites documentarios Cronograma de atención de documentos Soporte Informático Digitalización de los documentos 	Likert/Ordinal S (5) : Siempre CS (4) : Casi siempre AV (3) : A veces CN (2) : casi nunca N (1) : Nunca
			Control documental	<ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado. Canales de comunicación. Reporte de los documentos. Monitoreo de documentos. 	
			Respuesta de trámite documentario.	<ul style="list-style-type: none"> Atención de los documentos que requiere mayor celeridad. Orden y cumplimiento de la atención al usuario. Eficiencia y eficacia de la atención del documento. Calidad de servicio 	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Graciela Andrea, Domínguez Yovera con Nro. DNI. DNI 40528077, estudiante de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las afirmaciones y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

- TA (5) : Totalmente de acuerdo
 A (4) : De acuerdo
 AND(3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 D (2) : En desacuerdo
 TD (1) : Totalmente en desacuerdo

N°	AFIRMACIONES	TA	A	NAND	D	TD
	Dimensión: Compromiso afectivo					
1	Me gustaría mucho trabajar el resto de mi vida en esta institución.					
2	Esta institución significa mucho para mí					
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.					
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución					
	Dimensión: Compromiso de permanencia					
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
8	No dejo esta institución porque considero que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual.					
9	Sigo trabajando en esta institución, porque hay muy pocas alternativas para conseguir otro trabajo como el tengo aquí.					
10	Sería muy difícil, en este momento, dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.					
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
	Dimensión: Compromiso normativo					
13	Sigo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella					
14	Aunque obtuviese ventajas, no creo que fuese correcto dejar en este momento la institución					
15	Me sentiría muy mal si dejase ahora la institución, pues no estaría valorando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento comprometido con toda su gente.					
17	Esta institución se merece mi lealtad.					
18	Le debo muchísimo a esta institución.					

Anexo 4. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Graciela Andrea, Domínguez Yovera con Nro. DNI. 40528077, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las afirmaciones y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

- S (5)** : Siempre
CS (4) : Casi siempre
AV (3) : A veces
CN (2) : casi nunca
N (1) : Nunca

N°	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
	Dimensión: Registro documental					
1	Los registros de los documentos se realizan de manera correcta.					
2	Existen procesos y actividades en los trámites documentarios que son excesivos o innecesarios.					
3	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.					
4	Existe el cronograma de atención de los documentos.					
5	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución					
	Dimensión: Control documental					
6	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario.					
7	Existe un responsable directo en el trámite documentario.					
8	Los canales de comunicación para el trámite documentario son eficientes.					
9	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.					
10	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo					
11	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución					
12	El monitoreo de las solicitudes es de forma continua					
	Dimensión: Respuesta del trámite documental					
13	Se respeta el orden de atención del trámite documentario					
14	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.					
15	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites.					
16	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.					

Anexo 5. Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Lidia Mercedes Olaya Guerrero

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Domínguez Yovera, Graciela Andrea
DNI 40528077

Anexo 6. Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
1	Me gustaría mucho trabajar el resto de mi vida en esta institución.	x		x		x		
2	Esta institución significa mucho para mí	x		x		x		
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.	x		x		x		
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	x		x		x		
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	x		x		x		
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso de permanencia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x		
8	No dejo esta institución porque considero que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual.	x		x		x		
9	Sigo trabajando en esta institución, porque hay muy pocas alternativas para conseguir otro trabajo como el tengo aquí.	x		x		x		
10	Sería muy difícil, en este momento, dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x		
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad	x		x		x		
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Sigo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella	x		x		x		
14	Aunque obtuviese ventajas, no creo que fuese correcto dejar en este momento la institución	x		x		x		
15	Me sentiría muy mal si dejase ahora la institución, pues no estaría valorando todo lo que me ha dado.	x		x		x		
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento comprometido con toda su gente.	x		x		x		
17	Esta institución se merece mi lealtad.	x		x		x		
18	Le debo muchísimo a esta institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Lidia Mercedes Olaya Guerrero

DNI: 03598710

Especialidad del validador: Economista y Contadora Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13, de octubre del 2022.



Firma del Experto Informante

Anexo 7. Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Registro documental							
1	Los registros de los documentos se realizan de manera correcta.	x		x		x		
2	Existen procesos y actividades en los trámites documentarios que son excesivos o innecesarios.	x		x		x		
3	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documental.	x		x		x		
4	Existe el cronograma de atención de los documentos.	x		x		x		
5	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución	x		x		x		
6	Dimensión: Control documental	Si	No	Si	No	Si	No	
	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documental.	x		x		x		
7	Existe un responsable directo en el trámite documental.	x		x		x		
8	Los canales de comunicación para el trámite documental es eficiente.	x		x		x		
9	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.	x		x		x		
10	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo	x		x		x		
11	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución	x		x		x		
12	El monitoreo de las solicitudes es de forma continua	x		x		x		
	Dimensión: Respuesta del trámite documental	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se respeta el orden de atención del trámite documental	x		x		x		
14	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.	x		x		x		
15	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.	x		x		x		
16	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Hay

suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lidia Mercedes Olaya Guerrero

DNI: 03598710

Especialidad del validador: Economista y Contadora Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13, de octubre del 2022.



Firma del Experto Informante

Anexo 8. Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Isidora Concepción Zapata Periche

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Domínguez Yoverá, Graciela Andrea
DNI 40528077

Anexo 9. Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me gustaría mucho trabajar el resto de mi vida en esta institución.	x		x		x	x	
2	Esta institución significa mucho para mí	x		x		x	x	
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.	x		x		x	x	
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	x		x		x	x	
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	x		x		x	x	
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución	x		x		x	x	
	DIMENSIÓN 2: Compromiso de permanencia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x	x	
8	No dejo esta institución porque considero que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual.	x		x		x	x	
9	Sigo trabajando en esta institución, porque hay muy pocas alternativas para conseguir otro trabajo como el tengo aquí.	x		x		x	x	
10	Sería muy difícil, en este momento, dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x	x	
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad	x		x		x	x	
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	x		x		x	x	
	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Sigo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella	x		x		x	x	
14	Aunque obtuviese ventajas, no creo que fuese correcto dejar en este momento la institución	x		x		x	x	
15	Me sentiría muy mal si dejase ahora la institución, pues no estaría valorando todo lo que me ha dado.	x		x		x	x	
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento comprometido con toda su gente.	x		x		x	x	
17	Esta institución se merece mi lealtad.	x		x		x	x	
18	Le debo muchísimo a esta institución.	x		x		x	x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Hay

suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: Isidora Concepción Zapata Periche

DNI: 02649327

Especialidad del validador: Administradora de Empresa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

13, de octubre del 2022

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dra. Isidora C. Zapata Periche
Firma del Experto Informante

Anexo 10. Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Registro documental							
1	Los registros de los documentos se realizan de manera correcta.	x		x		x		
2	Existen procesos y actividades en los trámites documentarios que son excesivos o innecesarios.	x		x		x		
3	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.	x		x		x		
4	Existe el cronograma de atención de los documentos.	x		x		x		
5	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución	x		x		x		
6	Dimensión: Control documental	x		x		x		
	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existe un responsable directo en el trámite documentario.	x		x		x		
8	Los canales de comunicación para el trámite documentario es eficiente.	x		x		x		
9	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.	x		x		x		
10	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo	x		x		x		
11	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución	x		x		x		
12	El monitoreo de las solicitudes es de forma continua	x		x		x		
	Dimensión: Respuesta del trámite documental	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se respeta el orden de atención del trámite documentario	x		x		x		
14	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.	x		x		x		
15	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.	x		x		x		
16	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Isidora Concepción Zapata Periche

DNI: 02649327

Especialidad del validador: Administradora de Empresa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13, de octubre del 2022.



Dra. Isidora C. Zapata Periche
Firma del Experto Informante

Anexo 11. Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Primitivo Bruno Coveñas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Domínguez Yovera, Graciela Andrea

DNI 40528077

Anexo 12. Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
1	Me gustaría mucho trabajar el resto de mi vida en esta institución.							
2	Esta institución significa mucho para mí							
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.							
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.							
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.							
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución							
	DIMENSIÓN 2: Compromiso de permanencia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
8	No dejo esta institución porque considero que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual.							
9	Sigo trabajando en esta institución, porque hay muy pocas alternativas para conseguir otro trabajo como el tengo aquí.							
10	Sería muy difícil, en este momento, dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.							
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad							
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.							
	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Sigo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella							
14	Aunque obtuviese ventajas, no creo que fuese correcto dejar en este momento la institución							
15	Me sentiría muy mal si dejase ahora la institución, pues no estaría valorando todo lo que me ha dado.							
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento comprometido con toda su gente.							
17	Esta institución se merece mi lealtad.							
18	Le debo muchísimo a esta institución.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Primitivo Bruno Coveñas

DNI: 02649329

Especialidad del validador: Economista y docente universitario

13, de octubre del

2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Econ. Primitivo Bruno Coveñas
CEPP MAT 112

Mg Primitivo Bruno Coveñas
Firma del Experto Informante

Anexo 13. Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Registro documental	X		x		x		
1	Los registros de los documentos se realizan de manera correcta.	X		x		x		
2	Existen procesos y actividades en los trámites documentarios que son excesivos o innecesarios.	X		x		x		
3	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.	X		x		x		
4	Existe el cronograma de atención de los documentos.	X		x		x		
5	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución	X		x		x		
	Dimensión: Control documental	X		x		x		
6	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existe un responsable directo en el trámite documentario.	X		x		x		
8	Los canales de comunicación para el trámite documentario es eficiente.	X		x		x		
9	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.	X		x		x		
10	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo	X		x		x		
11	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución	X		x		x		
12	El monitoreo de las solicitudes es de forma continua	X		x		x		
	Dimensión: Respuesta del trámite documental	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se respeta el orden de atención del trámite documentario	X		x		x		
14	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.	X		x		x		
15	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites.	X		x		x		
16	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Hay
suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Primitivo Bruno Coveñas

DNI: 02649329

Especialidad del validador: Economista y docente universitario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13, de octubre del 2022.



Mg. Econ. Primitivo Bruno Coveñas
CEPP MAT 112

Mg Primitivo Bruno Coveñas

Anexo 14. Autorización de aplicación de instrumentos

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBOGRANDE



Jr. Castilla N° 449 – Tambogrande – Piura.
Teléfono: 073-368413



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RECURSOS HUMANOS

Tambogrande, 14 de octubre del 2022.

CARTA N° 129-2022-SG-RR-HH

Señor (a):

GRACIELA ANDREA DOMINGUEZ YOVERA
AYABACA 816 TAMBOGRANDE

Ciudad:

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted, y habiendo recepcionado el expediente N.º 13969-2022, que contiene la carta S/N de fecha 3 de octubre del 2022, en la que se solicita facilitar el acceso y poder aplicar los instrumentos de investigación del proyecto (Tesis) Titulado:

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTION DEL REGISTRO DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN UN MUNICIPIO DE LA PROVINCIA DE PIURA-2022"

En ese sentido este despacho no tiene inconvenientes en apoyar a que se realicen trabajos de investigación en esta entidad, por lo que se **AUTORIZA** la aplicación de la técnica de investigación ENCUESTA, instrumento CUESTIONARIO a trabajadores de la oficina de trámite documentario y/o áreas competentes, brindándole las facilidades del caso para que pueda desarrollar su investigación.

Aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración.

Atentamente,


Municipalidad Distrital de Tambogrande
Municipalidad Distrital de Tambogrande
Municipalidad Distrital de Tambogrande

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBOGRANDE



Jr. Castilla Nº 449 – Tambogrande – Piura.
Telefax: 073-868413



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RECURSOS HUMANOS

Tambogrande, 14 de octubre del 2022.

CARTA Nº 128-2022-SG-RR-HH.

Señor (a):
GRACIELA ANDREA DOMINGUEZ YOVERA
AYABACA 816 TAMBOGRANDE
Ciudad. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted, y habiendo recepcionado el expediente N.º 13970-2022, que contiene la carta S/N de fecha 3 de octubre del 2022, en la que se solicita facilitar el acceso y poder realizar el trabajo de investigación (Tesis) Titulado:

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTION DEL REGISTRO DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN UN MUNICIPIO DE LA PROVINCIA DE PIURA-2022"

En ese sentido mi despacho no tiene inconvenientes en apoyar a que se realicen trabajos de investigación en esta entidad, por lo que dispongo que se le dé las facilidades pertinentes y proceda a la recopilación de información que estime conveniente, así como se AUTORIZA a que pueda utilizar el nombre de la institución.

Aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración.

Atentamente,


Municipalidad Distrital de Tambogrande
Municipal Manager

Anexo 15. Evidencias

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Graciela Andrea, Domínguez Yovera con Nro. DNI. 40528077, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las afirmaciones y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

- TA (5) : Totalmente de acuerdo
 A (4) : De acuerdo
 NAND(3) : Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 D (2) : En desacuerdo
 TD (1) : Totalmente en desacuerdo

Nº	AFIRMACIONES	TA	A	NAND	D	TD
Dimensión: Compromiso afectivo						
1	Me gustaría mucho trabajar el resto de mi vida en esta institución.				X	
2	Esta institución significa mucho para mí				X	
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.				X	
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.				X	
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.				X	
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución				X	
Dimensión: Compromiso de permanencia						
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.				X	
8	No dejo esta institución porque considero que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual.				X	
9	Sigo trabajando en esta institución, porque hay muy pocas alternativas para conseguir otro trabajo como el tengo aquí.				X	
10	Sería muy difícil, en este momento, dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.				X	
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.				X	X
Dimensión: Compromiso normativo						
13	Sigo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella					X
14	Aunque obtuviese ventajas, no creo que fuese correcto dejar en este momento la institución				X	
15	Me sentiría muy mal si dejase ahora la institución, pues no estaría valorando todo lo que me ha dado.				X	
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento comprometido con toda su gente.					X
17	Esta institución se merece mi lealtad.					X
18	Le debo muchísimo a esta institución.				X	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Graciela Andrea, Domínguez Yovera, con Nro. DNI. 40528077, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las afirmaciones y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

- S (5) :** Siempre
CS (4) : Casi siempre
AV (3) : A veces
CN (2) : casi nunca
N (1) : Nunca

Nº	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
Dimensión: Registro documental						
1	Los registros de los documentos se realizan de manera correcta.					X
2	Existen procesos y actividades en los trámites documentarios que son excesivos o innecesarios.				X	
3	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.				X	
4	Existe el cronograma de atención de los documentos.					X
5	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución				X	
Dimensión: Control documental						
6	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario.				X	
7	Existe un responsable directo en el trámite documentario.				X	
8	Los canales de comunicación para el trámite documentario son eficientes.				X	
9	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.				X	
10	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo				X	
11	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución				X	
12	El monitoreo de las solicitudes es de forma continua				X	
Dimensión: Respuesta del trámite documental						
13	Se respeta el orden de atención del trámite documentario				X	
14	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.				X	
15	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites.					X
16	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.				X	

Gracias!


Anexo 16. Formato de registro de confiabilidad de instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE:	Domínguez Yovera, Graciela Andrea
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Compromiso organizacional y Gestión del registro del trámite documentario
I.3. ESCUELA PROFESIONAL:	
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN	02 de noviembre del 2022.
I.7. MUESTRA APLICADA:	20

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Compromiso organizacional y Gestión del registro del trámite documentario 0,898
------------------------------------	--

Lic. José Carlos Fiestas Zevallos COESPE N° 505	 Domínguez Yovera, Graciela Andrea DNI 40528077
--	---

Anexo 17. Base de datos

1 Base de datosgraciela3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	CO	GR TD	Afec tivo	Per man e...	Nor mati vo	Reg do c	Con trol
1	1	1	4	4	1	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	1	2	2	2	4	4	4	1	1	2	4	4	4	3	3	51	44	12	21	18	10	20
2	2	4	4	4	2	1	4	2	1	3	4	4	3	1	2	2	1	4	3	1	2	2	1	4	1	1	2	1	2	2	2	3	4	1	1	49	30	19	17	13	10	11
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	52	45	18	16	18	15	18
4	4	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	44	38	14	11	19	15	15
5	5	3	4	1	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	1	3	3	3	3	54	48	19	16	19	16	20
6	6	3	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	49	43	16	16	17	14	17	
7	7	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	29	27	11	10	8	8	13
8	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	32	28	12	11	9	8	14
9	9	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	38	32	11	12	15	12	12
10	10	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	36	30	10	12	14	11	12
11	11	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	33	30	10	11	12	10	12	
12	12	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	37	34	11	10	16	13	13
13	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	40	31	12	14	14	10	13	
14	14	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	38	32	11	13	14	11	13	
15	15	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	31	27	10	9	12	10	11	
16	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	32	30	12	11	9	9	14	
17	17	4	1	3	3	1	4	3	3	4	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	1	41	44	16	16	9	11	23
18	18	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	4	33	32	13	11	9	8	15	
19	19	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	3	40	31	10	14	16	10	11	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11:10 4/12/2022

1 Base de datosgraciela3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos


Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

12 : P27 2 Visible: 43 de 43 variables

	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	CO	GR	Afec	Per	Nor	Reg	Con	Res						
	TD	tivo	man	e...	vo	c	rol	pue	sta																																
4	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	44	38	14	11	19	15	15	8						
5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	1	3	3	3	3	54	48	19	16	19	16	20	12						
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	49	43	16	16	17	14	17	12						
7	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	29	27	11	10	8	8	13	6						
8	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	32	28	12	11	9	8	14	6						
9	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	38	32	11	12	15	12	12	8						
10	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	36	30	10	12	14	11	12	7						
11	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	33	30	10	11	12	10	12	8						
12	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	37	34	11	10	16	13	13	8							
13	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	40	31	12	14	14	10	13	8						
14	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	32	11	13	14	11	13	8						
15	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	31	27	10	9	12	10	11	6						
16	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	32	30	12	11	9	9	14	7						
17	3	4	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	1	41	44	16	16	9	11	23	10						
18	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	33	32	13	11	9	8	15	9						
19	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	40	31	10	14	16	10	11	10						
20	2	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	42	37	12	14	16	11	16	10						
21																																									
22																																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON


24°C 11:12 4/12/2022

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19
P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34

/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	34

Anexo 18. Constancia de inscripción en SUNEDU de validadores

 PERÚ		Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	--	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	ZAPATA PERICHE
Nombres	ISIDORA CONCEPCION
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	02649327
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Rector	JOSE MARIA HUAMAN RUEZ
Decano	FLORENCIA ADELINA ARTEAGA TORRES
Secretario	ANGEL EFREN PAREDES QUPUSCOA
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	17/08/2011
Resolución/Acta	02836 - 2011 - USP / CU
Diploma	A1340025



CÓDIGO VIRTUAL: 0003503854

Logar y fecha de emisión de la presente constancia:
 Santiago de Surco, 01 de Enero de 2022



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



SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS

Firmado digitalmente por:
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
 Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Fecha: 01/01/2022 21:10:37-0300

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando los datos de códigos y haciendo clic en el código QR. El código debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2006-PCM.

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

Calle Allalahu N° 337 - Urb. Los Capatzenes, Santiago de Surco - Lima - Perú / (011) 505-3931



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BRUNO COVEÑAS**
Nombres **PRIMITIVO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **02649329**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**
Rector **JOSE MARIA HUAMAN RUIZ**
Secretario **ANGEL EFREN PAREDES QUIPUSCOA**
Decano **FLORENCIA ADELINA ARTEAGA TORRES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION SUPERIOR**
Fecha de Expedición **21/01/2011**
Resolución/Acta **00051 - 2011 - USP / CU**
Diploma **A1212456**



CÓDIGO VIRTUAL 3649529

Santiago de Surco, 03 de Enero de 2021

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2021 20:23:04-0500

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

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

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

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 02 de Julio de 2021



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	OLAYA GUERRERO
Nombres	LIDIA MERCEDES
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	03598710

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVÓ GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	30/05/16
Resolución/Acta	0236-2016-UCV
Diploma	UCV31527
Fecha Matricula	02/08/2005
Fecha Egreso	30/07/2007

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



CÓDIGO VIRTUAL 0001825472

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/12/2022 20:09:59-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 053-2008-PCM.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022.", cuyo autor es DOMINGUEZ YOYERA GRACIELA ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA DNI: 41808419 ORCID: 0000-0003-4826-8447	Firmado electrónicamente por: CSOTOH el 18-01- 2023 08:25:21

Código documento Trilce: TRI - 0522658