



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario  
en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Bernales Mogollón, María Stefany ([orcid.org/0000-0002-8788-0893](https://orcid.org/0000-0002-8788-0893))

Olivares Farfán, Renata Lusiana ([orcid.org/0000-0003-4307-9399](https://orcid.org/0000-0003-4307-9399))

**ASESORA:**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé ([orcid.org/0000-0001-8823-2655](https://orcid.org/0000-0001-8823-2655))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE REPOSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

**PIURA- PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la salud, fortaleza y humildad de seguir adelante cada día para lograr mi objetivo.

A mis padres, hermanos y sobrina porque constituyen el pilar fundamental en mi formación profesional, por ser guía para seguir adelante cada día.

Bernales Mogollón, María Stefany

A mi padre por su apoyo incondicional y sus consejos de superación.

A la memoria de mi querida madre quien desde el cielo me cuida y guía, por su constante lucha para que logre mis objetivos. Su amor y cariño siempre estarán presente en mi corazón.

Olivares Farfán, Renata Lusiana

## **Agradecimiento**

A nuestro padre Dios, el cual nos brindó las fuerzas y la perseverancia para poder culminar este trabajo de investigación.

A nuestros familiares quienes nos ofrecieron su apoyo y motivación constante durante este largo proceso.

A nuestra asesora Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño, por su enseñanza, tiempo, apoyo, comprensión y recomendaciones ofrecidas durante el desarrollo de la investigación.

A la Municipalidad Distrital de Casitas, quien brindo su confianza e información para ejecutar con éxito esta investigación.

Bernales Mogollón María Stefany  
Olivares Farfán Renata Lusiana

## Índice de contenidos

<b>CARÁTULA</b> .....	
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2 Variables y Operacionalización</b> .....	<b>10</b>
<b>3.3 Población, muestra, muestreo</b> .....	<b>12</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>13</b>
<b>3.5 Procedimientos</b> .....	<b>13</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos</b> .....	<b>14</b>
<b>3.7 Aspectos éticos</b> .....	<b>14</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>15</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>31</b>
<b>VIII. PROPUESTA</b> .....	<b>32</b>
<b>8.1 Título de la propuesta</b> .....	<b>32</b>
<b>8.2. Introducción</b> .....	<b>32</b>
<b>8.3. Objetivos de la propuesta</b> .....	<b>33</b>
<b>8.4. Justificación</b> .....	<b>33</b>
<b>8.5. Matriz Estratégica</b> .....	<b>34</b>
<b>8.6 Beneficio – costo</b> .....	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>49</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Relación de la atención al usuario y el registro de documentos.....</i>	15
<b>Tabla 2.</b> <i>Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y registro de documentos.....</i>	16
<b>Tabla 3.</b> <i>Relación de la atención al usuario y control de documentos.....</i>	17
<b>Tabla 4.</b> <i>Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y control de documentos.....</i>	18
<b>Tabla 5.</b> <i>Relación de la atención al usuario y capacidad de respuesta .....</i>	18
<b>Tabla 6.</b> <i>Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y la capacidad de respuesta.....</i>	19
<b>Tabla 7.</b> <i>Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y la capacidad de respuesta.....</i>	20
<b>Tabla 8.</b> <i>Relación de las variables mediante prueba de normalidad .....</i>	21
<b>Tabla 9.</b> <i>Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y la gestión del trámite documentario.....</i>	22
<b>Tabla 10.</b> <i>Cronograma de actividades estrategia FO.....</i>	38
<b>Tabla 11.</b> <i>Costos incurridos (expresado en soles S/ ).....</i>	39
<b>Tabla 12.</b> <i>Cronograma de actividades estrategia DO .....</i>	41
<b>Tabla 13.</b> <i>Costos incurridos .....</i>	41
<b>Tabla 14.</b> <i>Cronograma de actividades .....</i>	43
<b>Tabla 15.</b> <i>Costos incurridos (expresado en soles) .....</i>	43
<b>Tabla 16.</b> <i>Cronograma de actividades estrategia DA.....</i>	45
<b>Tabla 17.</b> <i>Costos incurridos .....</i>	46
<b>Tabla 18.</b> <i>Beneficio – costo.....</i>	47

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022. Se empleó una metodología aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional descriptiva. La población estuvo conformada por 735 usuarios y la muestra fue de 240. Como técnica de recolección de datos se utilizó a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la atención al usuario, se muestra un poco desfavorable manifestando un índice bajo respecto al desenvolvimiento de la inteligencia emocional del personal frente a la atención de los usuarios. Refleja que el personal no muestra eficiencia en su desempeño relacionado al control de documentos, no se está enfocando en realizar mejoras al servicio ofrecido por parte de las áreas responsables. Se concluye que la atención al usuario demostró una relación positiva significativa con la gestión del trámite documentario, el cual reflejó un coeficiente Rho de Spearman = 0.755, existiendo una necesidad de automatizar el proceso operativo del trámite documentario, evidenciándose que la priorización, organización, control, personal, satisfacción, desempeño y disponibilidad son factores que han conducido a una experiencia no muy grata en los usuarios.

**Palabras clave:** Atención al usuario, gestión del trámite documentario, registro de documentos.

## **Abstract**

The main objective of the research was to establish the relationship between user service and the management of the documentary process in the District Municipality of Casitas, Tumbes 2022. An applied, quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational methodology was used. The population consisted of 735 users and the sample was 240. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument. The results showed that the attention to the user is somewhat unfavorable, showing a low index regarding the development of the emotional intelligence of the personnel in relation to the attention of the users. It reflects that the staff does not show efficiency in their performance related to document control, and is not focusing on making improvements to the service offered by the responsible areas. It is concluded that user service demonstrated a significant positive relationship with the management of the documentary process, which reflected a Spearman Rho coefficient = 0.755, there being a need to automate the operational process of the documentary process, evidencing that the prioritization, organization, control, personnel, satisfaction, performance and availability are factors that have led to a not very pleasant experience for users.

**Keywords:** Customer service, management of the documentary process, record of documents

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, el sector público se ha visto sometido a varios cambios, los cuales no agregan valor a éste, por lo contrario, retrasan las decisiones que no permiten replantear modalidades laborales para así transformarlas en una extensa red de comunicación horizontal entre los funcionarios y/o trabajadores públicos.

A principios del siglo XX surgieron innovaciones dentro de la gestión pública, teniendo como finalidad hacer frente a la burocracia para ofrecer diversos beneficios a la población a través de la implementación de modelos del sector privado (Corrales, 2022). En este contexto la nueva gestión pública nace producto de una propuesta de reformulación a la Gestión Pública tradicional que se vive actualmente basada en un modelo burocrático.

En Perú, los municipios de Lima Metropolitana de acuerdo a la investigación de Ciudadanos al Día (CAD, 2017) refiere que las falencias frecuentes son: 27% incompreensión por parte del personal, 25% lentitud en solucionar gestiones, 21% descoordinación entre áreas, 17% falta de cortesía del personal, 16% sobrecarga de gestiones, 15% carencia de información, 14% problemas para interactuar telefónicamente o vía internet. Estas dificultades son factores que atrasan su crecimiento, generando que no brinden una buena atención a los usuarios.

Al norte de Perú se encuentra Tumbes constituido por 3 provincias Zarumilla, Tumbes y Contralmirante Villar, en donde se encuentra el distrito de Casitas, esta municipalidad cuenta con una población de 2,825 (INEI, 2017). La mayoría de los pobladores de este distrito se dedican a la ganadería, agricultura, horticultura, turismo y comercialización.

En el área de trámite documentario de dicha entidad existen estándares normados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), los cuales no se están cumpliendo especialmente en los plazos de entrega. Así en la municipalidad estudiada constantemente se están postergando la realización del servicio. Además, muchos puestos de trabajo son ocupados por personal que no

reúne las competencias exigidas por el puesto. Ante ello, la municipalidad busca siempre brindar un servicio enfocado en sistematizar sus procesos para que su atención esté acorde a lo que el usuario necesita tendiendo a ser más eficiente, buscando cumplir lo que la población exige, de esta forma se pueda acelerar los servicios de atención al público.

Por lo expuesto, se procedió a enunciar el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y la gestión de trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿qué relación existe entre la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022?; (b) ¿cuál es la relación de la atención al usuario y el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022?; (c) ¿cómo se relaciona la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022?; (d) ¿qué características tiene la atención al usuario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022?

La investigación conto con una justificación práctica, ya que al evaluar las variables bajo estudio y la relación que tiene, se podrá obtener datos verídicos que ayuden a la mejora continua y eliminación del principal problema que presenta la municipalidad distrital de Casitas, la cual brinda los servicios básicos como agua potable, alquiler tractores agrícolas, retroexcavadora, emisión de licencias de funcionamiento, emisión de certificados de posesión y autorizaciones de construcción a disposición de la población en general. Presentó una justificación teórica porque tiene de soporte conocimientos teóricos de las variables atención al usuario y gestión del trámite documentario, los cuales sirven de apoyo para ser aplicados a la institución en estudio.

Así mismo, presentó una justificación social debido a que ayudará a resolver la problemática existente en dicha institución, garantizando una gestión administrativa eficiente y conseguir una relación efectiva entre la población y el municipio distrital de Casitas, pues en ese sentido la autoridad edil conjuntamente con sus funcionarios, trabajadores y/o colaboradores tienen el compromiso de garantizar el cumplimiento de estos, en beneficio y satisfacción de la población.

Con ello dicha entidad evidencia el fiel cumplimiento de los servicios ofrecidos hacia la población, teniendo una mejor percepción por parte de los usuarios.

Además, permite introducir nuevos conocimientos, con la finalidad de poder generar resultados positivos en relación a las variables bajo estudio, y así mismo servir como modelos a organizaciones similares. Como variables a estudiadas se encontraron la atención al usuario y gestión de trámite documentario, para ello se realizó un estudio integrado con el propósito de poder conocer la correlación entre ambas variables. Ante lo expuesto se espera alcanzar resultados que permitan afirmar o negar la problemática planteada, y a partir de ello establecer y sugerir recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Como objetivo general se tuvo: “establecer la relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022”; y específicos: (a) determinar la relación de la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022?; (b) Analizar la relación de la atención al usuario y el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas?; (c) Comprobar la relación entre atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022?; (d) Identificar las características que tiene la atención al usuario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

La hipótesis general fue: la atención al usuario se relaciona significativamente con la gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022, y como específicas tuvo: (a) existe una relación moderada entre la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022; (b) la atención al usuario se relaciona positivamente con el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas; (c) existe relación entre la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Adriazola (2017) en su investigación titulada *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera*, el objetivo fue ejecutar una propuesta metodológica para el tratamiento de archivos de liceos públicos en Chile, establecido en un diseño basado en la gestión de archivos y una metodología tradicional para el croquis de sistemas y apropiada para la gestión administrativa, donde se llegó a la conclusión que se debe instituir medidas de trabajo transversales para cada unidad, estableciendo razonamientos y capacidades en relación al método documentario ya que se evidencia que el personal tiene la capacidad para contribuir a la mejora de todos los procesos administrativos de manera eficaz y erradicar la información duplicada y la burocracia innecesaria.

A nivel nacional tenemos a Calderón (2018) con la investigación, *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote-2018*, fue con carácter descriptivo-correlacional, cuyo objetivo general fue analizar la correlación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del cliente de un establecimiento, con la finalidad de mejorar sus servicios para su alumnado y demás usuarios, en donde se utilizó una muestra ajustada de 354 solicitudes de trámite, además se desarrolló una técnica de recolección de datos. Por último, se concluyó que la gestión de trámite documentario en su mayoría es malo el cual representa el (42.4%) y la satisfacción del cliente es baja en un (51.4%) en la institución mencionada.

Meza (2019) presenta su estudio denominada *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018* cuyo tipo de investigación fue descriptivo correlacional, se tuvo como objetivo general Identificar la correlación entre gestión documental y satisfacción de los beneficiarios del municipio de Huari, tuvo una población de 92 personas que asisten a dicho municipio, concluyendo que las variables se relacionan entre si cuyo componente de correlación pertenece a una elevada confiabilidad de 0.920.

Por otro lado, tenemos a Portillo (2021), el estudio , *Implementación de la plataforma digital de gestión documental-cero papeles, para optimizar el proceso de tramite documentario en el hospital Santa Rosa*, en Lima, la cual corresponde a una investigación de tipo aplicada, de diseño descriptivo y correlacional cuantitativo cuyo objetivo fue identificar de qué manera esta plataforma digital de gestión documentaria, permite mejorar los procesos de trámite documentario en dicho hospital, se aplicó una muestra de 200 usuarios aptos para el estudio, de esta forma se pretende conservar de manera responsable el manejo del sistema que se ha llevado por años. Ante ello, en este estudio de investigación tuvo como conclusión que la estrategia cero papeles, es más recomendable para realizar una evaluación continua a través de diferentes programas y proyectos, por medio de indicadores de gestión. Por ello indica que es una herramienta favorable en relación a la planificación, la gestión y la potenciación de la eficiencia en los procesos administrativos en las instituciones ya que accede para que se realicen las correcciones necesarias de ser el caso.

Núñez (2021) en su investigación denominada *La calidad de atención en el proceso de trámite documentario de la universidad privada de Pucallpa S.A.C., 2020*. Esta investigación presenta metodología no experimental, donde la muestra de estudio fue de 50 clientes. Se empleó como técnica la encuesta. Donde los resultados obtenidos no se dieron nada a favor de la institución ya que tomaron en cuenta la atención que sus colaboradores dan a sus clientes. En conclusión, las entidades públicas y privadas tienen que buscar lo mejor para otorgarle al cliente, al usuario, consumidor, etc. el o los servicios que brindan, para que estos se sientan satisfechos o contentos, buscando cumplir con las necesidades que estos buscan.

A nivel local, Cherre & More (2017) en su investigación titulada *Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2017*, el tipo de estudio fue descriptivo, debido a que se exploraron diferentes apreciaciones en correlación a la calidad del servicio y satisfacción del cliente, tuvo como objetivo general describir cómo se evidencia la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el servicio de

administración tributaria en el municipio de Tumbes, su población de estudio estuvo constituida por 22,000 contribuyentes, de los cuales 371 formaron parte de la muestra para la investigación. Finalmente, a través de este estudio se logró conocer que la atención personificada del servicio de administración tributaria en dicha entidad es buena ya que representa el 51% de las personas encuestadas.

Chung, et.al (2017), en su estudio denominado *Factores para mejorar la calidad de servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*, el cual empleo una metodología de carácter exploratorio cualitativa, la cual tuvo como objetivo identificar cuáles son los principales elementos en el progreso del servicio al usuario para dicha entidad municipal, en donde se tuvo como instrumentos la guía de entrevistas de profundidad y focus group, finalmente se concluyó que para poder corregir la calidad de servicio en los municipios bajo estudio, se debe tener en cuenta la segmentación de los ciudadanos, la radicación de los procesos burocráticos como la buena selección de profesionales calificados, con el propósito de poder reformular y aplicar estrategias en relación al servicio al cliente

Seguidamente se procedió a especificar los conceptos de acuerdo a las variables bajo estudio, con sus dimensiones e indicadores de la presente investigación, de acuerdo a diferentes autores. Así, como primera variable de estudio tuvo a la atención al usuario la cual es esencial para conservar la relación que se tenga con la ciudadanía a fin de mejorar la imagen de la entidad. López, et.al. (2013) citado por Campos (2018) expresa que la atención al usuario hoy en día es una necesidad que se presenta en una organización por ello involucra a todas las personas que laboran dentro de la institución, el presente concepto alude a las dimensiones que comprende (1) liderazgo y (2) calidad de servicio.

Como primera dimensión tuvo liderazgo, que desde la apreciación de Jiménez y Villanueva (2018) lo describe como un procedimiento de autoridad en equipo, la cual tiene como objetivo el cumplimiento de la visión de la compañía. Por ende, existen fuentes formales de influencia, como por ejemplo la dirección de la organización enmarcado en su crecimiento. Además, como segunda dimensión, se encuentra el trabajo en equipo. Durán (2018) lo conceptualiza como un grupo de personas que pueden interactuar entre sí, percibiendo las

personalidades de los demás, como sus aspectos positivos, negativos, y percibirse a sí mismos. Por lo tanto, el trabajo que creen será reflejado la calidad de este compartiendo internamente responsabilidades de liderazgo, evidenciándose en sus resultados colectivos en beneficio de la organización.

Del mismo modo Quaranta (2019) expreso que la comunicación efectiva, es primordial a fin de que se tengan una comprensión común entre los colaboradores, los mismos que deben aplicarlo ante alguna situación de conflictos dentro de la institución.

Para Ugarriza (2001) citado por Samaniego (2021) manifiesta que la inteligencia emocional está conformada por habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas; las cuales influyen en las habilidades que están en proceso adaptación. Así mismo ayuda a confrontar escenarios difíciles que puedan estar pasando los individuos en su día a día de manera asertiva y práctica.

Como segunda dimensión se consideró a la calidad de servicio, donde Valenzuela, et.al. (2019) manifiestan que es una herramienta utilizada en las organizaciones para diferenciarse de su competencia, ofreciendo servicios de calidad antes y después de su manejo con la finalidad de poder responder a las diversas necesidades que poseen los clientes y/o usuarios. Tomando como referencia a Alarcón & Pedraja, (2019) refiere que la empatía está relacionada a la capacidad percibir y comprender las situaciones, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada a la población usuaria.

La productividad laboral para García &Tovar (2018) la definen como la eficiente gestión que ejecutan los individuos respecto de los otros recursos. A través de esta, se evidencian cuatro aspectos como lo es el aprovechamiento del tiempo durante los procesos, la gestión eficaz de actividades generadoras de valor, el descenso de tiempos improductivos y la mejora de los métodos de trabajo. Nos indica que estudiar y medir la productividad viene hacer importante dentro de la institución, ya que a través de ello radica la capacidad de mejorar y promover el desarrollo económico de la ya mencionada.

La eficacia es la capacidad de poder controlar las acciones administrativas en relación a las condiciones del entorno laboral; ya que a través del monitoreo del ambiente accede a obtener información durante las labores diarias, y en particular para ofrecer esa información al equipo de planeación en cada paso consecutivo; García, et al. (2017) manifiesta que la eficacia es aquella que exige a una empresa dedicar tiempo para examinar con seriedad la forma como monitorear el entorno, para cubrir las expectativas de sus clientes.

Como segunda variable, tenemos a la gestión del trámite documentario la cual está relacionada con el registro, almacenamiento, administración y control de grandes masas documentos en una institución; ante ello Vásquez (2019) lo asocia a la gestión documental, la cual tiene como finalidad controlar sistemáticamente los documentos de gestión durante el lapso de duración de la información inscrita que se recoge, se crea y ejecuta; del mismo modo se evidencian las dimensiones: (1) registros de documentos (2) control de documentos (3) capacidad de respuesta .

Como primera dimensión de la segunda variable tenemos a Vásquez (2019) quien indica que el registro de documentos está asociado a la asignación de un registro para la documentación, el cual va acompañado con una descripción breve para luego ser guardados de forma sistematizada numérica, para así asegurar su accesibilidad, autenticidad, integración y conservación.

La organización de documentos está asociada a la forma en que la institución adquiere, valida, organiza, almacena, recupera y hace disposición de los documentos, velando sobre las consideraciones de seguridad e integridad siendo significativas para generar información de algún tema en específico y a su vez en la toma de decisiones respecto a algún tema en relación (Vásquez 2019).

García (2017) manifiesta que el control de registro de documentos es fundamental en toda organización, para proporcionar evidencias del cumplimiento y reflejar el grado de implantación de eficacia dentro del procedimiento integrado de gestión de la institución.

Además, Arroyo (2018) manifiesta que el control de documentos está basado en una serie de sistemas de gestión documental efectivos. Así mismo Robbins (2004) citado por Gutiérrez (2019) indica que el personal eficiente está relacionado con aquellas personas que presentan sus propias capacidades en relación a la labor que realizan, dando alusión a la autoevaluación para llevar a cabo una actividad.

Así mismo, Núñez (2019) manifiesta que el desempeño eficiente está vinculado a las instrucciones administrativas y sistemáticas a fin de medir y evaluar las conductas, efectos en función del desempeño eficiente en el campo laboral, como también con el grado de efectividad, la finalidad de indagar en qué medida el colaborador es productivo y así mismo corregir sus capacidades.

Como tercera dimensión tenemos a la capacidad de respuesta. Cuatrecasas (2010) citado por Vargas (2021) la definen como la predisposición de apoyar a los usuarios para brindarles un servicio ligero y seguro. Anticipándose para que se pueda ayudar a los clientes en el momento que lo necesitan y también que este vea de utilidad esta ayuda y resulte satisfactoria. Esto involucra que la capacidad de respuesta está vinculada con la agilidad, innovación, interés, habilidad, etc.

Sancho (1998) citado por García (2021) refiere que el nivel de satisfacción está relacionado con conocimiento psicológico, el cual involucra el sentimiento de placer y bienestar para poder lograr lo que se anhela y espera de un servicio, así mismo se involucra a la respuesta que se les da a los usuarios respecto a un servicio en específico.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El estudio fue de tipo aplicada ya que emplea conocimiento científico en la solución de un problema presente en una organización. Hernández, et al. (2018) manifiestan que estas investigaciones utilizan el conocimiento existente lo cual implica que primero se efectuó un análisis del comportamiento de dos variables, para aplicarlas en el problema identificado. Además, fue correlacional puesto que tuvo como propósito evaluar la asociación de las variables (atención al usuario y gestión del trámite documentario), poseen como finalidad establecer una relación entre dos variables. También fue descriptiva porque se identificaron las características de las variables, teniendo como zona de estudio la municipalidad distrital de Casitas poniendo en práctica los conocimientos inducidos en relación al tema en mención.

Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, pues no se manipularon ambas variables. De acuerdo con Hernández, et al. (2018) manifiesta que los estudios transversales recogen los datos en un periodo específico.

Asimismo, presento un enfoque cuantitativo puesto que datos se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta dirigida a los usuarios de quienes se consiguieron los datos que fueron procesados mediante métodos estadísticos SPSS.

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

##### **3.2.1 Variable 1: Atención al usuario**

###### **Definición conceptual**

López, et.al (2013) citado por Campos (2018) indican que es una estrategia de calidad de servicio, que se realizan continuamente e implica a todos los trabajadores, es relevante el liderazgo.

###### **Definición operacional**

La variable atención al usuario se medirá de acuerdo a sus dimensiones liderazgo y calidad de servicio.

### **Indicadores**

Trabajo en equipo, comunicación efectiva, inteligencia emocional, empatía, productividad laboral, eficacia.

### **Instrumentos y escala**

Cuestionario de escala ordinal (Likert) dirigido al colaborador de la institución bajo estudio.

#### **3.2.2 Variable 2: Gestión de trámite documentario**

##### **Definición conceptual**

Vásquez (2019) refiere que es un proceso administrativo que tiene como propósito es examinar y controlar constantemente la documentación, a lo largo del periodo de vida, que se crea, recibe mantiene o utiliza la empresa bajo diversos formatos.

##### **Definición operacional**

Se medirá de acuerdo a sus dimensiones: registro de documentos, control de los documentos, capacidad de respuesta.

##### **Indicadores**

Priorización de los tramites, organización de los documentos, control de registro de los documentos, personal capacitado, desempeño eficiente, nivel de satisfacción, disponibilidad de recursos.

##### **Instrumentos y escala**

Cuestionario de escala ordinal (Likert) dirigido al colaborador de la institución bajo estudio.

### 3.3 Población, muestra, muestreo

Hernández et al (2018) manifiesta está asociada al conjunto de individuos que se relacionan y forman parte de la investigación. Por ello la población del presente estudio fue constituida por los usuarios del servicio para ambas variables bajo estudio: atención al usuario y gestión del trámite documentario, se trabajó en base a una población la cual estuvo integrada por 735 usuarios pertenecientes a la municipalidad distrital de Casitas (2022), siendo una población finita conocida.

#### a. Criterios de inclusión

- Usuarios inscritos en el padrón de la subgerencia de rentas.

#### b. Criterios exclusión

- Personas que no disponibles.
- Personas que no requieran servicios de la subgerencia de rentas.

Hernández et al (2018) manifiesta que la muestra hace referencia a un subconjunto existente de los individuos que interesa, en la cual se obtendrán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población. En este caso la muestra se calculó de la población de 735 usuarios de la municipalidad distrital de Casitas (2022) y se seleccionó a través de la fórmula muestral de población conocida, investigación cuantitativa. Por lo cual mediante la fórmula presentada en anexos se conoció el método para comprobar la cantidad de 240 usuarios como muestra.

Hernández et al (2018) indica que el muestreo consiste en seleccionar una determinada población, cuyo conjunto incluye a la muestra. En la investigación se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, los individuos han sido elegidos al azar, con el objetivo de poder adquirir datos reales que aporten al trabajo de investigación.

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

#### **Técnica**

En el estudio se empleó la técnica de la encuesta, donde, según Hernández, et. al. (2018) manifiesta que viene hacer aquel conjunto de interrogantes relacionada a una a más variables a evaluar, por ello se colecciono la información a través de la técnica de la encuesta la cual estuvo direccionado a los usuarios del municipio bajo estudio.

#### **Instrumento**

Se aplicó como instrumento de estudio el cuestionario, con la finalidad de formular preguntas en relación a las dimensiones e indicadores diseñados en el marco teórico. Ante lo expuesto Hernández et. al. (2018) indica que el cuestionario es un instrumento, el cual consta de interrogantes de las variables a medir. El cuestionario del presente estudio constó de 21 ítems direccionado a los usuarios, así mismo se empleó la escala ordinal para la medición de las variables.

### **3.5 Procedimientos**

Para una eficiente gestión administrativa en la municipalidad distrital de Casitas, se empleó una serie de procedimientos que permitieron la buena ejecución del presente estudio la cual se detalla a continuación:

Para ello, primero se evaluó el problema existente en la entidad en mención, por ende, se planteó una investigación metodológica, seguido se procedió a formular objetivos e hipótesis generales y específicas.

Otro de los puntos efectuados se basó en investigar información que estén relacionadas a las variables de estudio atención al usuario y gestión de tramite documentario, lo siguiente fue desarrollar la parte metodológica del estudio en donde se identificó la población como la formulación de la muestra para posteriormente aplicar una encuesta apoyándonos en la aplicación del instrumento el cuestionario para la recopilación de datos que fue dirigido a los usuarios de la municipalidad distrital de Casitas – Tumbes en el presente año .

El instrumento cuestionario pasó por la prueba de confiabilidad, la que arrojó el 0,880 de Cronbach lo que significa que los instrumentos son confiables, además paso por la validación de 3 expertos en administración.

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

Los datos extraídos del cuestionario procedentes de los 240 usuarios de la municipalidad distrital de Casitas que fueron analizados de manera exhaustiva para lo cual se empleó un software estadístico del SPSS versión 26 con el fin de realizar el análisis estadístico para detallar el nivel de correlación de las variables de estudio, y posteriormente interpretar los resultados obtenidos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Reyes (2019) refiere que la importancia para ejecutar y entender el planteamiento que se realizará durante la información, estará basada a partir de las constantes acciones que más adelante se convertirán en hechos encaminados a un mejor procedimiento. Viorato (2019) menciona que, si no se cumple con la ética, sin duda alguna el estudio puede fallar, se puede demostrar evidencias con irregularidades e incluso se ponga en duda la credibilidad, profesionalismo y autenticidad del investigador.

La presente investigación se basó en valores, normas y principios éticos inculcados del código de ética en la investigación de la Universidad César Vallejo (2021), ya que cumple un rol importante porque la investigación aborda criterios de la ética, moral, respeto e integridad de cada ser humano que entra en la investigación. Asimismo, se cercioro la responsabilidad y autonomía de los investigadores a cargo de la recolección de datos como de la aprobación para la información que se desarrolló bajo el instrucción de las Normas APA y el programa de Turnitin con el fin de emplear y brindar un transparente y óptimo procesamiento de los resultados que se obtuvieron de los cuales no busca perjudicar o mostrar irregularidades a la institución bajo estudio, por lo contrario se busca realizar un trabajo transparente en beneficio de la misma.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Informe de la aplicación del cuestionario del servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

La escala de Likert empleada en el cuestionario fue: (1) nunca, (2) algunas veces, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

**Objetivo 1:** Examinar la relación de la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 1.**

*Relación de la atención al usuario y el registro de documentos*

Registro de documentos	Escala de alternativas										TOTAL	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
11. Cumplen con el tiempo estipulado en su solicitud.	0	0,0	21	8,8	54	22,5	120	50,0	45	18,8	240	100
12. Ha tenido inconvenientes con alguna pérdida en sus documentos.	0	0,0	18	7,5	38	15,8	154	64,2	30	12,5	240	100
13. El personal registra correctamente el expediente	0	0,0	12	5,0	35	14,6	169	70,4	24	10,0	240	100
14.. El registro virtual es rápido	0	0,0	27	11,3	20	8,3	130	54,2	63	26,3	240	100

*Elaboración propia*

En la Tabla 1, se refleja que el 18.8% de los usuarios siempre cumplen con el tiempo estipulado en su solicitud; el 12,5% ha presentado inconveniente con alguna pérdida de su documentación; el 10, 0% indica que siempre el personal registra correctamente el expediente y finalmente el 26, 3% siempre indican que el registro virtual es rápido.

#### **Contrastación de la Hipótesis específica 1**

**HE1:** Existe una relación moderada de la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 2.**

*Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y registro de documentos*

Rho de Spearman		V1: Atención al usuario	D1V2= Registro de documentos
<b>V1: Atención al usuario</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	240	240
<b>D1V2= Registro de documentos</b>	Coeficiente de correlación	,488**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	240	240

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

*Elaboración propia*

Respecto Tabla 2, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,488, es una correlación positiva moderada, donde ( $p=0.000 < 0.05$ ) pues se refleja que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe una relación moderada de la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Con respecto al objetivo específico 2:**

Analizar la relación de la atención al usuario y el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 3.***Relación de la atención al usuario y control de documentos*

Control de documentos	Escala de alternativas											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
15. Brindan la información que usted requiere de manera precisa.	0	0,0	18	7,5	8	3,3	172	71,7	42	17,5	240	100
16. El personal demuestra estar capacitado	0	0,0	12	5,0	36	15,0	165	68,8	27	11,3	240	100
17. El personal satisface su demanda	0	0,0	0	0,0	0	0,0	116	48,3	124	51,7	240	100

*Elaboración propia*

En la Tabla 3, se refleja que el 17,5% de los usuarios siempre brindan la información que usted requiere de manera precisa, el 11,3% indican que siempre el personal demuestra estar capacitado y finalmente el 51,7% siempre el personal satisface su demanda

### **Contrastación de la Hipótesis específica 2**

**HE2:** La atención al usuario se relaciona positivamente con el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 4.**

*Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y control de documentos*

		Rho de Spearman			
				V1: Atención al usuario	D2V2= Control de documentos
<b>V1: Atención al usuario</b>	Coeficiente de correlación			1,000	,182**
	Sig. (bilateral)			.	,005
	N			240	240
<b>D2V2= Control de documentos</b>	Coeficiente de correlación			,182**	1,000
	Sig. (bilateral)			,005	.
	N			240	240

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

*Elaboración propia*

Respecto a la tabla 4 evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,182, es una correlación positiva muy baja, donde ( $p=0.005 < 0.05$ ) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que la atención al usuario se relaciona positivamente con el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

### **Con respecto al objetivo específico 3:**

Comprobar la relación entre atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 5.**

*Relación de la atención al usuario y capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Escala de alternativas											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
18. Se siente satisfecho con la atención recibida	0	0,0	6	2,5	8	3,3	122	50,8	104	43,3	240	100
19. El personal es descortés	6	2,5	24	10,0	53	22,1	133	55,4	24	10,0	240	100
20. El trabajador está disponible	15	6,3	12	5,0	50	20,8	131	54,6	32	13,3	240	100
21. El colaborador cuenta con los recursos suficientes	0	0,0	30	12,5	32	13,3	154	64,2	24	10,0	240	100

*Elaboración propia*

En la tabla 5, se observa que el 43,3% siempre se sienten satisfecho con la atención recibida, el 10,0 % indican que siempre el personal es descortés, el 13,3 % señalan que siempre el trabajador está disponible y finalmente el 10,0 % manifiesta que siempre el colaborador cuenta con los recursos suficientes.

### Contrastación de la Hipótesis específica 3

**HE3:** Existe una relación entre la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 6.**

*Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y la capacidad de respuesta*

		Rho de Spearman	
		V1: Atención al usuario	D3V2= Capacidad de respuesta
<b>V1: Atención al usuario</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	240	240
<b>D3V2= Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	,905**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	240	240

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

*Elaboración propia*

Respecto Tabla 6, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,548, es una correlación positiva muy alta, donde ( $p=0.000 < 0.05$ ) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe una relación entre la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

### Con respecto al objetivo específico 4:

Identificar las características que tiene la atención al usuario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 7.**

*Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y la capacidad de respuesta*

Registro de documentos	Escala de alternativas										TOTAL	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
1. El personal realiza trabajo en equipo para culminar la actividad	0	0,0	0	0,0	0	0,0	116	48,3	124	51,7	240	100
2. Se evidencia confianza y respeto en el equipo de trabajo	0	0,0	6	2,5	8	3,3	122	50,8	104	43,3	240	100
3. Se comparten conocimientos y experiencias en el equipo de trabajo	6	2,5	24	10,0	53	22,1	133	55,4	24	10,0	240	100
4. Los colaboradores se comunican efectivamente	15	6,3	12	5,0	50	20,8	131	54,6	32	13,3	240	100
5. Le atienden con amabilidad al momento de realizar un trámite	0	0,0	30	12,5	32	13,3	154	64,2	24	10,0	240	100
6. El colaborador se concentra en las tareas asignadas a su puesto de trabajo	0	0,0	42	17,5	32	13,3	133	55,4	33	13,8	240	100
7. El colaborador comprende sus problemas e inquietudes	0	0,0	12	5,0	26	10,8	187	77,9	15	6,3	240	100
8. El colaborador cumple con las tareas diarias encomendadas	6	2,5	21	8,8	44	18,3	157	65,4	12	5,0	240	100
9. El colaborador prioriza las actividades diarias en función de las fechas límite	9	3,8	42	17,5	62	25,8	127	52,9	0	0,0	240	100
10. El colaborador ofrece el servicio solicitado efectivamente al usuario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	157	65,4	83	34,6	240	100

*Elaboración propia*

En la Tabla 7, se evidencia que el 51,7% de los usuarios siempre el personal realiza trabajo en equipo para culminar la actividad, el 43,3% siempre se evidencia confianza y respeto en el equipo de trabajo, el 10,0% siempre se comparten conocimientos y experiencias en el equipo de trabajo, el 13,3% de los usuarios siempre los colaboradores se comunican efectivamente, el 10,0% siempre le atienden con amabilidad al momento de realizar un trámite, el 13,8% siempre el colaborador se concentra en las tareas asignadas a su puesto de trabajo el 6,3% de los usuarios siempre el colaborador comprende sus problemas e inquietudes, el 5,0% siempre el colaborador cumple con las tareas diarias encomendadas, el 0,0% siempre el colaborador prioriza las actividades diarias en función de las fechas límite y finalmente el 34,6% casi siempre el colaborador ofrece el servicio solicitado efectivamente al usuario.

### **Respecto al objetivo General**

Evaluar la relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.

#### **Tabla 8.**

*Relación de las variables mediante prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1= Atención al usuario</b>	,210	240	,000
<b>V2= G.T. Documentario</b>	,197	240	,000

*Elaboración propia*

En base a la variable independiente denominada atención al usuario se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y la variable dependiente gestión del trámite documentario es de 0.000, esto manifiesta que los datos son no paramétricos que resultan que no tienen una distribución normal, por otro lado, se aplica la prueba de Kolmogórov-Smirnov en base a que la muestra es mayor a 50, aplicándose ya que la muestra es de 240 usuarios la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes.

## Contrastación de la Hipótesis General

Existe alta relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

**Tabla 9.**

*Prueba de correlación de Spearman: atención al usuario y la gestión del trámite documentario*

Rho de Spearman			
		V1= Atención al usuario	V2= G.T. Documentario
<b>V1= Atención al usuario</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	240	240
<b>V2= G.T. Documentario</b>	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	240	240

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

*Elaboración propia*

Respecto Tabla 9, evidenciamos que coeficiente de correlación de Spearman es 0,755, es una correlación positiva alta, donde ( $p=0.00 < 0.05$ ) lo que se observa que se rechaza la H0 (Hipótesis nula) y se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que se va a emplear pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal, mencionando que existe alta relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico, establecido en examinar la relación de la atención al usuario y el registro de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022. En correspondencia al registro de documentos, de acuerdo con Vásquez (2019) señala que está asociada a la asignación de un registro único para cada documento, el cual va acompañado con una descripción breve para luego ser guardados de forma sistemática, para así asegurar su seguridad, asimismo requiere de tres factores: priorización de trámites, organización y control. Explicando que la organización de documentos está asociada a la manera en que la institución adquiere, valida, organiza, almacena, recupera y tiene a disposición los documentos, mientras que el control de registro de documentos es fundamental, para proporcionar evidencias del cumplimiento y reflejar el grado de implantación de eficacia dentro del procedimiento integrado de gestión de la institución.

La base teórica demuestra que dicho registro es fundamental para las instituciones pues garantiza la seguridad y el control de documentación en el tiempo que se demanden. Al respecto, en la municipalidad de Tumbes, se comprobó que el 18.8% de los usuarios siempre cumplen con el tiempo estipulado en su solicitud; así mismo, el 12,5% de los encuestados siempre presentan inconvenientes con alguna pérdida de su documentación; por otro lado, el 10,0% de los encuestados indica que siempre el personal registra correctamente el expediente y finalmente el 26,3 % siempre indican que el registro virtual es rápido.

Manifestándose un índice bajo respecto al cumplimiento estipulado en la solicitud del trámite causando malestar e incomodidad al usuario por lo requerido, sin embargo, es necesario indicar que se realiza retroalimentación para la mejora de ello y a su vez su adecuado procedimiento administrativo, ya que existen algunos colaboradores se desenvuelven de manera objetiva en su puesto de trabajo. Para ello es necesario que se realice un buen reclutamiento del personal con la finalidad de que se cumplan con los tramites solicitados en el tiempo estipulado y a su vez la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la investigación realizada por Calderón (2018) da a conocer en sus resultados obtenidos concluye que la gestión de trámite documentario en su mayoría es débil el cual representa el 42.4% y la satisfacción del cliente es media en un 51.4%. Esto acierta en gran parte con lo mencionado en los resultados sobre las variables de estudio.

Posteriormente de exponer los resultados, se contrasta la primera hipótesis específica: Existe relación entre la atención al usuario y el registro de documentos de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022. De acuerdo con el análisis de correlación ( $r=0.488$ ) corrobora que hay una relación positiva significativa pero moderada, entre ambas variables, estos resultados trasladan a que se acepte la hipótesis alterna: existe relación entre la atención al usuario y el registro de documentos de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

Así mismo al segundo objetivo específico: Analizar la relación de la atención al usuario y el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes. De acuerdo al control de documentos, Arroyo (2018) indica que está basado en una serie de sistemas de gestión documental efectivos. asimismo, requiere de dos factores: el personal y el desempeño. Manifestando que el personal debe ser eficaz, se refiere a las personas que presentan sus competencias en relación con el trabajo realizado, lo cual está relacionado con la autoevaluación del desempeño, la que requiere instrucciones administrativas y sistemáticas a fin de medir, evaluar e influir en las características, comportamientos y efectos en relación con el grado de efectividad para verificar la eficacia del personal, así como la corrección de su desempeño futuro.

La base teórica demuestra que se debe mantener un control documental de todo, el personal debe ser eficiente y eficaz para que la organización funcione o sea necesaria para el funcionamiento efectivo del sistema. Al respecto, en los resultados obtenidos de la municipalidad de Casitas, Tumbes, cabe destacar que la atención al usuario respecto al control de documentos se encontró que el 17.5% de los encuestados siempre brindan la información que los usuarios requieren de manera precisa, lo cual indica ser un factor bajo y que es donde se puede aprovechar a mejorar para que la información sea más exacta con lo que requieren

los distintos usuarios. Asimismo, el 11,3% de los encuestados indican que siempre el personal demuestra estar capacitado, sin embargo, esto se tomaría para poder corregir el servicio ofrecido a los usuarios por medio de capacitaciones constantes al personal y finalmente para el 51,7% de los encuestados mencionan que siempre el personal satisface su demanda.

Revelándose que los índices son bajos respecto a la eficiencia del personal, así como su desempeño mismo, manifestando inconformidad por parte de los usuarios y dado que la satisfacción es lo que el sistema quiere conseguir, para ello es necesario que se mejore el servicio ofrecido, valores y expectativas del personal, además de tener en cuenta otros elementos como el tiempo de inversión, el dinero, o sacrificios, si es necesario, todo ello respecto de buscar un control de mejora continua.

Posteriormente a los hallazgos encontrados, se contrastaron en la segunda hipótesis específica: la atención al usuario se relaciona positivamente con el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022. De acuerdo con el análisis de correlación ( $r=0.182$ ) corrobora que hay una relación positiva muy baja, entre ambas variables. Estos resultados aceptan la hipótesis alterna, quiere decir que la atención al usuario se relaciona positivamente con el control de documentos en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

El tercer objetivo específico, fue comprobar la relación entre atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022. En función a la capacidad de respuesta, Cuatrecasas (2010) citado por Vargas (2021) menciona que es la voluntad de apoyar a los diferentes clientes y además brindarles una prestación ligera y eficiente. Es decir, debemos estar siempre activos para ayudar a los clientes cuando lo necesitan (a tiempo) y también para ser útiles (satisfactorios) al cliente. Esto también significa que la capacidad de respuesta está relacionada con la agilidad, la innovación, la atención, la habilidad y la percepción, etc. Asimismo, Intervienen dos indicadores: satisfacción y disponibilidad. Explicando que el nivel de satisfacción se relaciona con el conocimiento psicológico, el cual involucra el sentimiento de placer y bienestar para poder lograr lo que se anhela y espera de un servicio.

La base teórica demuestra que la capacidad de respuesta es muy importante para resolver problemas y satisfacer al usuario con el servicio prestado. Respecto a ello, en la institución bajo estudio, se evidenció que el 43,3% de los encuestados siempre se muestran satisfechos con la atención recibida por el personal, asimismo el 10,0% de los encuestados indican que siempre el personal es descortés, por otro lado, el 13,3% de los encuestados señalan que siempre el trabajador está disponible y finalmente el 10,0% de los encuestados manifiesta que siempre el colaborador cuenta con los recursos suficientes. Esto ocasiona que pueden existir oportunidades que mejoren la capacidad de respuesta establecida en la entidad pública, orientándose al control y monitoreo direccionado el progreso continuo de la atención al usuario en las diversas áreas.

Posteriormente de exponer los resultados, se contrasta la tercera hipótesis específica: Existe relación entre la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022. De acuerdo con el análisis de correlación ( $r=0.905$ ) corrobora que hay una relación altamente significativa, entre ambas variables. Estos resultados conllevan a aceptar la hipótesis alterna, quiere decir que existe correlación entre la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

Respecto al cuarto objetivo específico: identificar las características que tiene la atención al usuario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022. En función las características de la atención al usuario es una necesidad que se presenta en la organización por ello involucra a todas las personas que laboran dentro de la institución López, et.al. (2013) citado por Campos (2018). Aquí Intervienen el liderazgo y la calidad del servicio. Así, Jiménez y Villanueva (2018) mencionan que el liderazgo es un tema controvertido y complejo que abarca un proceso formal o informal de influencia, cooperación, cambio y motivación grupal, en el cual intercede un grupo específico y es apto para lograr el crecimiento de la organización. Para evidenciar la atención al usuario se debe tener en cuenta los indicadores trabajo en equipo, comunicación efectiva e inteligencia emocional.

Los enfoques teóricos del liderazgo demuestran que el objetivo de este mismo logra influir en los colaboradores y así de esta manera en que los usuarios

se sientan satisfechos. respecto a ello, en la municipalidad de Casitas, Tumbes, se menciona que el 51,7% de los encuestados indican que siempre el personal realiza trabajo en equipo para culminar la actividad, lo cual es un índice bueno dado que el personal muestra que el trabajo en equipo genera mayor efectividad y satisfacción a los usuarios, por otro lado el 43,3% de los encuestados señalan que siempre se evidencia confianza y respeto en el equipo de trabajo, esto es un factor positivo dado que muestra que los valores son fundamentales para llevar a cabo un ambiente agradable y de convivencia causando buena impresión y trato a los usuarios, mientras tanto, el 10,0% de los encuestados indican que siempre se comparten conocimientos y experiencias en el equipo de trabajo, siendo este un índice bajo a lo que respecta el trabajo en equipo.

Sin embargo se pide incentivar a través del liderazgo para fortalecer al personal a realizar trabajo asociado y fortalecer las brechas y así lograr una mejor atención al usuario, así mismo, el 13,3% de los usuarios revelan que siempre los colaboradores se comunican efectivamente, expresando un índice bajo con respecto a la comunicación con los usuarios, para ello es necesario fortalecer charlas y técnicas de comunicación al personal y así brindar un servicio grato al usuario, mientras tanto, el 10,0% de los encuestados señalan que siempre les atienden con amabilidad al momento de realizar un trámite, no obstante, el 13,8% señalan que siempre el colaborador se concentra en las tareas asignadas a su puesto de trabajo, manifestando un índice bajo respecto al desenvolvimiento de la inteligencia emocional del personal frente a la atención de los usuarios.

Por otro tanto, la calidad del servicio según Valenzuela et. Al (2019) indican que es una herramienta que se usa en las organizaciones para diferenciarse de su competencia, ofreciendo servicios de calidad antes y después de su manejo con el objetivo de responder a las diversas deficiencias que poseen los usuarios y/o usuarios. teniendo en cuenta los indicadores como la empatía, productividad y eficacia para brindar una atención de calidad al usuario. Los enfoques teóricos de la dimensión demuestran que el objetivo calidad de servicio es influir en la manera en que los usuarios se sienten contentos y satisfechos, por otro lado, el 6,3% de los usuarios revelan que siempre el colaborador comprende sus

problemas e inquietudes, evidenciando un índice bajo respecto la empatía que tiene el personal con la atención al usuario, para ello es necesario realizar mejoras en el proceso de reclutación del personal y así contratar a excelentes colaboradores para la mejora la calidad del servicio, así mismo, el 5,0% de los encuestados indican que siempre el colaborador cumple con las tareas diarias encomendadas.

Por otro tanto, ninguno de los encuestados señala que siempre el colaborador prioriza las actividades diarias en función de las fechas límite, siendo un problema en la productividad, efectivamente se debe monitorear para que se cumplan las actividades en las fechas respectivas siendo una mejora para la atención al usuario y finalmente el 34,6% de los encuestados señalan que siempre el colaborador ofrece el servicio solicitado efectivamente al usuario, de acuerdo a lo mencionado, el personal muestra moderada eficacia con respecto a la atención del usuario, siendo necesario realizar mejoras continuas para garantizar una excelente calidad del servicio al usuario.

De acuerdo a la investigación realizada por Cherre & More (2017) se presentan algunas diferencias, donde los resultados del estudio arrojan que el 51% de las personas encuestadas califican como buena la atención personificada del servicio de administración tributaria en dicha entidad, indicando que la población se encuentra satisfecha y a la vez en proceso de mejora en el servicio de la municipalidad. Al contrario de estos hallazgos, la situación de las características que tiene la atención al usuario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes se muestra un poco desfavorable para los usuarios.

El objetivo general fue: evaluar la relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022. De acuerdo a la atención al usuario es esencial para conservar la relación que se tenga con la ciudadanía a fin de corregir la imagen de la institución. Así mismo cabe resaltar que en las autoridades estatales, se convierte en un eje importante, pues su potestad constitucional les exige satisfacer a los usuarios de los servicios estatales tales como se menciona en este estudio sobre la gestión del trámite documentario, pues este es uno de los principios de su establecimiento.

Por otro lado, en cuanto a la relación de ambas variables mediante prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov, en base a la variable independiente denominada Atención al usuario, se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y la variable dependiente Gestión del trámite documentario es de 0.000, esto manifiesta que los datos son no paramétricos que resultan que no presenta una distribución normal, entonces se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman.

Posteriormente de exponer los diferentes hallazgos, se contrasta la hipótesis general: existe relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022. De acuerdo con el análisis de correlación ( $r=0.755$ ) se corrobora que hay una relación positiva significativa, entre ambas variables. Los resultados inducen a aceptar la hipótesis alterna, quiere decir que existe relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite de la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes 2022.

De manera semejante, Meza (2019), en su tesis elaborada en la municipalidad de Huari, donde concluyó que existe relación entre la Gestión documental y las satisfacciones de usuarios, cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.920, donde se pudo comprobar que en cuanto al respeto este sentido existe una leve concordancia con la realidad encontrada en la municipalidad de Casitas, Tumbes.

## VI. CONCLUSIONES

1. La atención al usuario demostró una relación moderada con el registro de documentos, siendo el valor Rho de Spearman = 0.488, manifestándose que no se está cumpliendo con lo estipulado en la solicitud del trámite, a pesar que se realiza retroalimentación para la mejora de los aspectos del registro de documentos, sin embargo, no se está notando con lo requerido por el usuario.
2. La atención del usuario demostró una relación positiva escasa con el control de documentos, siendo el valor Rho de Spearman = 0.182, reflejándose que el personal no muestra eficiencia en su desempeño de acuerdo al control de documentos; no se está enfocando en realizar una mejora al servicio ofrecido al usuario por parte de las áreas responsables.
3. La atención al usuario demostró una relación positiva altamente significativa con la capacidad de respuesta, siendo el valor Rho de Spearman = 0.905, sin embargo, no se está brindando una respuesta en el momento oportuno con respecto a la demanda de atención al usuario, no se brinda un control y monitoreo en cada jornada laboral al personal en las diversas áreas.
4. La situación de las características que tiene la atención al usuario, se muestra un poco desfavorable para los usuarios. manifestando un índice bajo respecto al desenvolvimiento de la inteligencia emocional del personal frente a la atención de los usuarios. Sin embargo, no se está realizando mejoras continuas para garantizar una excelente calidad del servicio al usuario.
5. En general la atención al usuario demostró una relación positiva significativa con la gestión del trámite documentario, siendo el valor Rho de Spearman = 0.755, existe la necesidad de automatizar el proceso operativo del trámite documentario. Además, de la priorización, organización, control, personal, satisfacción, desempeño y disponibilidad son los factores que han conducido a una experiencia no muy grata por parte de los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar acciones de inducción a los trabajadores a fin de informar, instruir y concientizar la importancia del correcto registro de documentos. Además, se debe impulsar capacitaciones constantes con simulaciones sobre las directivas de procesos y funciones de cada área a fin de brindar un servicio de calidad al usuario y crear cercanía entre municipio y usuarios.
2. Implementar un sistema en el control de documentos, a partir de la aceptación de solicitudes y trámites de los usuarios hasta su mantenimiento, protección y monitoreo, a las áreas administrativas para facilitar y que sea de útil acceso a la información para los ciudadanos en corto plazo y menos costoso en el largo plazo.
3. Diseñar y difundir el flujograma procesos que facilite el tiempo de capacidad de respuesta, con el objetivo de agilizar la espera a través de una búsqueda rápida y facilitar al usuario la obtención de información en poco tiempo. Además, orientar al personal sobre el nuevo flujograma de procesos con la finalidad de que se le pueda brindar al usuario lo requerido.
4. Realizar un taller de liderazgo en la organización con información efectiva sobre características que tiene la atención al usuario en los documentos que tramitan.
5. Realizar encuestas a los colaboradores cada cierto tiempo con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y conocer las diferencias que se presentan. Con ello se sabrá que en que se está fallando y los diversos problemas que genera para los usuarios.

## **VIII. PROPUESTA**

### **8.1 Título de la propuesta**

Estrategias de gestión del trámite documentario para mejorar la calidad de atención al usuario en la municipalidad de Casitas, Tumbes.

### **8.2. Introducción**

En Perú, uno de los principales motivos de incomodidad de los ciudadanos al tratar con las instancias gubernamentales es el tiempo que demoran en realizar sus trámites. En la mayoría de las agencias gubernamentales, este retraso se debe a la falta de un sistema de procesamiento de documentos. Esto puede agilizar la administración de trámites a los ciudadanos, tanto por las actividades empresariales que desarrollan, como también los documentos personales que el estado proporciona a los habitantes. Puesto que esta carencia se considera una de las desventajas de la administración pública, a pesar de que se ha desarrollado un manual para simplificar la administración apoyado en mecanismos digitales.

### **Descripción de la municipalidad**

Casitas es uno de los tres distritos de la provincia de Contralmirante Villar, situada en el departamento de Tumbes, bajo la administración del Gobierno Regional de Tumbes, en el norte de Perú limita por el norte y por el oeste con el distrito de Zorritos y con el distrito de Canoas de Punta Sal; por el este con la provincia de Tumbes; y, por el sur con el departamento de Piura. Fue fundado y elevado a la categoría de distrito un 25 de noviembre de 1942 mediante Ley N° 9667, el primer gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche, (Plan de desarrollo concertado, 2018).

### **8.3. Objetivos de la propuesta**

#### **8.3.1 Objetivo general**

Elaborar estrategias de gestión del trámite documentario para mejorar la calidad de atención al cliente en la municipalidad de Casitas, Tumbes.

#### **8.3.2 Objetivos específicos**

Promover acciones de inducción y capacitaciones sobre el registro de documentos de acuerdo a las directivas de procesos de la municipalidad de Casitas, Tumbes.

Implementar un sistema en el control de documentos en la municipalidad de Casitas, Tumbes.

Proponer técnicas para brindar una respuesta efectiva en la municipalidad de Casitas Tumbes.

Promover talleres de liderazgo en la municipalidad de Casitas, Tumbes.

### **8.4. Justificación**

En la perspectiva que enmarca el desarrollo en la municipalidad de Casitas, Tumbes, muestra ciertas falencias relacionados a las variables bajo estudio, reduciendo el desarrollo efectivo de las diferentes áreas, dado que los resultados obtenidos señalaron que no se está realizando apropiadamente el proceso correcto de registro de documentos, control de documentos y capacidad de respuesta en la demanda de una atención al usuario de calidad, existiendo una necesidad de implementar mejoras para la satisfacción de los usuarios. Así también con la falta de manejo de las características principales, que requieren para sentirse involucrados con la atención al usuario en las diferentes áreas.

En cuanto al proceso de mejora de la gestión del trámite documentario, a pesar que, si existe un control, aún se requiere optimizarse desde el registro, la carga de documentación, la información que se ofrece, la trazabilidad de los

registros, como también evaluar la percepción del usuario. Con ello se ha logrado señalar las dificultades que se presentan, para diseñar estrategias que accedan a tomar acciones cercanas por parte de la municipalidad, en relación a su personal que atiende a los diferentes usuarios, para lo cual se requieren de utilizar estrategias necesarias para su preparación y realización.

## 8.5. Matriz Estratégica

### 8.5.1 Matriz de factores internos

Para la evaluación de los factores internos, se tendrá en cuenta cinco factores relacionados con las fortalezas y debilidades de la municipalidad Casitas, Tumbes. A continuación, se detallan:

<b>MEFI</b>			
<b>Sugerencias del peso y calificación:</b> Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>
<b>Fortalezas</b>			
- Disponibilidad de recursos ordinarios	0.14	4	0.56
- Trabajadores comprometidos	0.10	3	0.30
- Fondos provenientes del gobierno central	0.10	3	0.30
- Experiencia en el trabajo en equipo	0.11	4	0.44
- Maquinaria pesada disponible	0.10	3	0.30
<b>Debilidades</b>			
- Falta de formación laboral al colaborador	0.15	2	0.30
- Falta de capacitación y motivación al colaborador	0.10	2	0.20
- Falta de atención en el momento preciso a las necesidades de los usuarios.	0.05	1	0.05
- Falta de cortesía por el colaborador.	0.05	1	0.05
- Ausencia de empatía, productividad y eficacia del colaborador.	0.10	1	0.10
<i>Elaborado por las autoras</i>	1.00	-	2.60

Demostró que, en la municipalidad de casitas, Tumbes, mostró una puntuación de 1.90 para las fortalezas y una puntuación de 0.70 para las debilidades, por lo cual se logró una puntuación total de 2,60. Lo que permitió indicar que si la municipalidad mejora la gestión del trámite documentario conseguirá garantizar una atención de calidad de los usuarios, mediante el aprovechamiento de sus fortalezas para hacer frente a sus debilidades establecidas.

### 8.5.2 Matriz de factores externos

Para la evaluación de los factores externos, se tendrá en cuenta cinco factores relacionados con las oportunidades y amenazas de la municipalidad de casitas, Tumbes. A continuación, se detallan:

<b>MEFE</b>			
<b>Sugerencias del peso y calificación:</b>			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Amenaza menor / 2 = Amenaza mayor / 3 = Oportunidad menor / 4 = Oportunidad mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
<b>Oportunidades</b>			
Crecimiento económico sostenido	0.15	4	0.60
Capacitaciones brindadas por los entes del gobierno	0.15	4	0.60
Coordinación fluida con entidades orgánicas	0.10	3	0.30
Innovaciones y actualizaciones	0.10	3	0.30
Implementación de una Plataforma inteligente.	0.10	4	0.40
<b>Amenazas</b>			
Complicaciones en el desarrollo del SIAF	0.10	1	0.10
Cambios en las políticas gubernamentales	0.10	1	0.10
Crisis económica regional	0.10	2	0.20
Emergencia por déficit hídrico	0.05	2	0.10
Huelgas del sindicato municipal Casitas, Tumbes.	0.05	2	0.10
<i>Elaborado por las autoras</i>	1.00	-	2.70

Demostró que, en la municipalidad de Casitas, Tumbes. Se obtuvo una puntuación de 2.20 para las oportunidades y una puntuación de 0. 60 para las amenazas, por lo cual se obtuvo una puntuación total de 2.80. lo

que indica que la municipalidad dispone de una serie de factores favorables respecto las actualizaciones que generan los organismos rectores del gobierno nacional, para poder ser aprovechado mediante el crecimiento, fortalecimiento e innovación de los recursos para la mejora de atención a los usuarios frente a sus potenciales amenazas.

### Análisis FODA

<div style="text-align: center;"> <p>Ambiente interno</p> <p>Ambiente externo</p> </div>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
		F <sub>1</sub> Disponibilidad de recursos ordinarios. F <sub>2</sub> Trabajadores comprometidos F <sub>3</sub> Fondos provenientes del gobierno central F <sub>4</sub> Experiencia en el trabajo en equipo F <sub>5</sub> Maquinaria pesada disponible
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
O <sub>1</sub> Crecimiento económico sostenido O <sub>2</sub> Capacitaciones brindadas por entes del gobierno O <sub>3</sub> Coordinación fluida con entidades orgánicas O <sub>4</sub> Innovaciones y actualizaciones O <sub>5</sub> Implementación de una Plataforma inteligente.	Implementar un determinado sistema de control (O <sub>1</sub> , O <sub>2</sub> , O <sub>4</sub> , O <sub>5</sub> , F <sub>2</sub> , F <sub>1</sub> , F <sub>3</sub> , F <sub>5</sub> )	Proponer técnicas para brindar una respuesta efectiva en la municipalidad de Casitas, Tumbes (O <sub>2</sub> , O <sub>3</sub> , O <sub>4</sub> , O <sub>5</sub> , D <sub>3</sub> ,)
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
A <sub>1</sub> Complicaciones en el desarrollo del SIAF A <sub>2</sub> Cambios en las políticas gubernamentales A <sub>3</sub> Crisis económica regional A <sub>4</sub> Emergencia por déficit hídrico A <sub>5</sub> Huelgas del sindicato municipal.	Desarrollar acciones de inducción y capacitaciones (A <sub>1</sub> , A <sub>4</sub> , A <sub>5</sub> , F <sub>1</sub> , F <sub>2</sub> , F <sub>4</sub> , F <sub>5</sub> )	Promover talleres de liderazgo en la organización (A <sub>2</sub> , A <sub>3</sub> , D <sub>1</sub> , D <sub>2</sub> , D <sub>5</sub> )

*Elaborado por las autoras*

Para el diseño de las posibles estrategias, se identificaron los factores que forman parte del FODA en función a la gestión del traite documentario y atención del usuario de la municipalidad de casitas, Tumbes. A continuación, se detallan:

### **Planteamiento de estrategias**

Respecto al diseño de las principales estrategias determinadas mediante el FODA, se tomó en cuenta de una serie de factores, actividades y recursos de la municipalidad de Casitas, Tumbes. A continuación, se describen:

**Estrategias FO:** Implementar un efectivo sistema de control.

#### **a. Descripción**

Para efectuar un sistema de control documentario, está ligada con asegurarse que la información documentada esté apta, adecuada para su uso y asimismo protegida, debido a que parte de los problemas de la atención al usuario están relacionados con la ausencia de manejar actividades específicas que deterioran la creación, recepción, ubicación, uso y preservación de registros, por lo que existe una necesidad por promover una correcta ejecución para que se realice un buen servicio y en el tiempo establecido al usuario.

#### **b. Metas**

Lograr desarrollar un 90% el sistema de control documentario.

Perfeccionar un 90% el cumplimiento de innovaciones y actualizaciones.

#### **c. Tácticas**

Originar un mayor desarrollo de gestión.

Generar una mayor capacidad de atención.

#### d. Programa estratégico

La aplicabilidad de un sistema de control documentario, estará a cargo de la Sub. Gerencia de logística y control patrimonial de la municipalidad Casitas, Tumbes. las cuales se ejecutarán en febrero hasta mayo del 2023. Donde técnicamente se logrará la cooperación de un operario conocedor para implementar un sistema adecuado, donde se automatizará y estructurará todo un proceso para garantizar una satisfacción favorable por parte de los usuarios.

#### e. Cronograma de actividades

**Tabla 10.** Cronograma de actividades estrategia FO

Actividades	Feb-23				Mar-23				Abr-23				May-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Reconocimiento de un sistema adecuado	■	■														
O2. Elaboración del sistema			■	■	■	■	■									
O3. Automatización y ejecución del entrenamiento							■	■	■	■						
O4. Supervisión del funcionamiento de prueba										■	■	■				
O5. Comparación de resultados													■	■	■	■

*Elaborado por las autoras.*

## f. Costos incurridos (expresado en soles S/)

**Tabla 11.** Costos incurridos (expresado en soles S/)

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	<b>Equipo tecnología</b>				<b>4,900.00</b>
1.1.1	Materiales		01	200.00	1,200.00
1.1.2	Equipos		01	500.00	1,500.00
1.1.3	Instalación		01	500.00	1,200.00
1.1.4	Licencias		01	400.00	1,000.00
1.2.	<b>Servicios requeridos</b>				<b>2,900.00</b>
1.2.1	Transporte	Glb.	01	200.00	900.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	300.00	800.00
1.2.2	Especialista	Ses.	01	700.00	1,200.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>7,800.00</b>

*Elaborado por las autoras*

## g. Viabilidad

La municipalidad, para desarrollar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/.7,700.00, que implica los recursos necesarios como los Equipos tecnológicos y servicios, la cual es factible de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios por parte del gobierno, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo obtener un sistema de gestión de trámite documentario para que cumplan con sus expectativas de mejora al atención de los usuarios.

## h. Mecanismo de control

Nivel de actualización laboral.

Nivel de mejoramiento y expectativa laboral.

Nivel de innovación laboral.

**Estrategias DO:** Proponer técnicas para brindar una respuesta efectiva en la municipalidad de Casitas Tumbes.

Adoptar técnicas que facilite el menor tiempo de espera

### **a. Descripción**

Para promover y facilitar el menor tiempo de espera está relacionado con adoptar técnicas que faciliten la importancia de la satisfacción del usuario a través de la digitalización y conservación reflejándose el conocimiento del tiempo de respuesta esperado de cada canal utilizado, los colaboradores no solo necesitan conocer las preguntas comunes de servicio al usuario o los problemas comunes en el campo, sino que también necesitan todas las herramientas y capacitación para responder a la mejor manera posible, reduciendo los problemas y así logrando una mayor satisfacción al cumplir las expectativas de los usuarios que asisten al municipio.

### **b. Metas**

Lograr mejorar un 90% la capacidad laboral.

Lograr obtener un 90% la disponibilidad laboral.

### **c. Tácticas**

Generar una mayor reacción del talento humano.

Fomentar una mayor disponibilidad laboral.

Generar un mayor desempeño laboral.

### **d. Programa estratégico**

La aplicabilidad de adoptar técnicas que facilite el menor tiempo de espera, estará a cargo de un especialista además de la gerencia de secretaria general de dicha entidad; se desarrollará en los meses de enero hasta febrero del 2023. Donde técnicamente se permita la colaboración de los trabajadores de las diferentes áreas administrativas, donde también se promueva la difusión del nuevo flujograma del proceso para mejorar su capacidad de respuesta y disminuir las quejas de los usuarios

### e. Cronograma de actividades

**Tabla 12.** Cronograma de actividades estrategia DO

Actividades	Ene-23				Feb-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Identificar las falencias del colaborador	■	■	■					
O2. Realizar charlas de conocimiento			■					
O3. Aplicar las técnicas de mejora				■	■	■	■	■
O4. Supervisión laboral					■	■	■	
O5. Comparación de resultados							■	■

*Elaborado por las autoras*

### f. Costos incurridos

**Tabla 13.** Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1	<b>Materiales requeridos</b>				76.00
1.1.1	Hojas arcolor de trabajo	Mill.	01	18.00	18.00
1.1.2	Plumones	Doc.	01	20.00	20.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	07	2.00	14.00
1.1.4	Folders	Paq.	08	3.00	24.00
1.2.	<b>Servicios requeridos</b>				<b>1,200.00</b>
1.2.1	Transporte	Glb.	01	400.00	400.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	400.00	400.00
1.2.2	Especialista	Glb.	01	400.00	400.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>1,276.00</b>

*Elaborado por las autoras*

### g. Viabilidad

La municipalidad de casitas, Tumbes, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 1,276.00 que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios por parte del gobierno, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo obtener colaboradores eficaces y que respondan en los momentos oportunos a los requerimientos del usuario.

## **h. Mecanismo de control**

Nivel de recursos laborales.

Nivel de reacción laboral.

Nivel de eficiencia laboral

**Estrategias FA:** Desarrollar acciones de inducción y capacitaciones

### **a. Descripción**

La estrategia para desarrollar acciones de inducción y capacitación del registro de documentos tiene como finalidad informar, instruir y concientizar a los colaboradores ya que a medida que aumenta la población; los archivos, incluido el tiempo, esto demanda mayor esfuerzo para gestionarlos. Por lo tanto, almacenar, administrar, compartir y acceder a grandes cantidades de información puede ser un problema es por ello que es necesario contar con ciertos requisitos de inducción y constantes actualizaciones a través de capacitaciones para cumplir con las expectativas esperadas por los usuarios.

### **b. Metas**

Lograr un 85% de colaboradores actualizados.

Lograr un 70% de colaboradores competentes.

### **c. Tácticas**

Fomentar una mayor comprensión.

Generar una mayor valoración de los recursos disponibles.

Generar colaboradores comprometidos.

### **d. Programa estratégico**

La aplicabilidad de desarrollar acciones de inducción y capacitación del registro de documentos a los colaboradores en la municipalidad de casitas, Tumbes, estará a cargo de la gerencia de secretaria general, asimismo de un especialista en el tema. Se pretende desarrollar en los meses de enero hasta

marzo del 2023. Donde técnicamente se permita la colaboración de todo el capital humano de las diferentes áreas administrativas de la entidad, además también se promoverá los diversos temas y actividades que se debe realizar para mejorar su eficiencia respecto al registró documentario y aumentar la satisfacción de los usuarios

#### e. Cronograma de actividades

**Tabla 14.** *Cronograma de actividades*

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Coordinar con el especialista												
O2. Estructurar las actividades de capacitación.												
O3. Ejecutar la inducción y capacitación												
O4. Supervisión laboral de colaboradores.												
O5. Evaluación de resultados												

*Elaborado por las autoras*

#### f. Costos incurridos (expresado en soles)

**Tabla 15.** *Costos incurridos (expresado en soles)*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	<b>Materiales requeridos</b>				<b>116.00</b>
1.1.1	Hojas arcolor de trabajo	Mill.	02	18.00	36.00
1.1.2	Plumones	Doc.	02	20.00	40.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	05	2.00	10.00
1.1.4	Fólderres	Paq.	10	3.00	30.00
1.2.	<b>Servicios requeridos</b>				<b>1,400.00</b>
1.2.1	Transporte	Glb.	01	300.00	300.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	300.00	300.00
1.2.4	Especialista	Glb.	01	700.00	700.00
1.2.5	Fichas informativas	Mill.	01	100.00	100.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>1,516.00</b>

*Elaborado por las autoras*

### **g. Viabilidad**

La municipalidad de Casitas, Tumbes, para ejecutar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 1,516.00, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios por parte del gobierno, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo obtener colaboradores preparados y capacitados para una mejora en la atención de los usuarios que requieran de los servicios.

### **h. Mecanismo de control**

Nivel de preparación del colaborador.

Nivel de desarrollo disponible.

Nivel de capacidad del colaborador.

**Estrategias DA:** Promover talleres de liderazgo en la organización

#### **a. Descripción**

La estrategia para promover talleres de liderazgo, está relacionado con poder causar un juicio interior entre el personal que labora en las diferentes áreas en función a poder saber los problemas que ocurren en la organización y como esto afecta con cumplir bien sus funciones, que permitan posteriormente establecer acciones de mejoramiento, ya que esto es de suma utilidad para la municipalidad, además no podemos olvidar que también se hace en los grupos de trabajo; Recordemos que la felicidad en el ambiente laboral es crucial para alcanzar metas y mantener un ambiente laboral saludable. Todo lo anterior se refleja porque el liderazgo en la organización se sustenta sobre los cimientos de la planificación, la integración, la motivación y el reconocimiento, para que funcione sin problemas.

## b. Metas

Lograr un 80% mejora del ambiente laboral.

Lograr un 90% en el trabajo en equipo.

## c. Tácticas

Fomentar el cumplimiento del trabajo en conjunto.

Generar mayor cumplimiento de los objetivos del equipo.

Fomentar una mayor satisfacción laboral.

## d. Programa estratégico

La aplicabilidad de promover talleres de liderazgo de la organización, estará a cargo de un especialista y seguimiento brindado por la gerencia de secretaria general de la entidad, las cuales se desarrollarán en los meses de junio hasta agosto del 2023. Donde técnicamente se permita la participación de todos los colaboradores de las diferentes áreas administrativas, además también se promoverá los diversos temas y actividades que se debe realizar para mejorar su eficiencia respecto a las características que debe tener una buena atención del usuario.

## e. Cronograma de actividades

**Tabla 16.** Cronograma de actividades estrategia DA

Actividades	Jun-23				Jul-23				Ago-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Elaborar los temas del taller	■	■										
O2. Coordinar con el especialista			■	■								
O3. Aplicar los talleres					■	■	■	■	■	■	■	
O4. Monitoreo a los colaboradores					■		■		■		■	
O5. Evaluación de resultados								■		■		■

*Elaborado por las autoras*

## f. Costos incurridos

**Tabla 17.** Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	<b>Materiales requeridos</b>				<b>94.00</b>
1.1.1	Hojas cartulina de trabajo	Mill.	02	18.00	36.00
1.1.2	plumones	Doc.	02	20.00	40.00
1.1.3	Resaltador	Unid	03	02.00	06.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	04	03.00	12.00
1.2.	<b>Servicios requeridos</b>				<b>1,500.00</b>
1.2.1	Transporte	Glb.	01	400.00	400.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	500.00	500.00
1.2.2	Especialista	Ses.	01	500.00	500.00
1.2.3	Fichas de trabajo	Mill.	01	100.00	100.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>1,594.00</b>

*Elaborado por las autoras*

## g. Viabilidad

La municipalidad Casitas, Tumbes, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá contar con una inversión de un costo total de S/. 1,594.00, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios es viable económica y financieramente por que los ingresos presupuestarios del gobierno, superan los costos de implementación permitiendo obtener colaboradores preparados y capacitados para una mejora en la atención de los usuarios que requieran de los servicios por parte del municipio.

## h. Mecanismo de control

Nivel de mejora a ciertas características de atención.

Nivel de monitoreo al colaborador.

Nivel de desarrollo al colaborador.

## 8.6 Beneficio – costo

De acuerdo a la propuesta planteada se realizará la evaluación de esta mediante el análisis de los costos obtenidos proyectándolos anualmente

**Tabla 18. Beneficio – costo**

<b>PROYECCIÓN ANUAL (crecimiento PBI) - INGRESOS</b>				
<b>AÑO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>INGRESOS</b>	S/455,700,00	S/ 469,371,00	S/ 483,921,50	S/ 499,406,99
<b>AUMENTO %</b>		<b>3%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,2%</b>

*Elaboración Propia*

	<b>3%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,2%</b>
<b>AÑOS</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>INGRESOS</b>	S/ 469,371,00	S/ 483,921,50	S/ 499,406,99
<b>EGRESOS</b>	S/ 43,496,00	S/ 47,410,64	S/ 51,677,60
<b>MARGEN</b>	S/ 425,875,00	S/ 436,510,86	S/ 447,729,39

*Elaboración propia*

<b>VAN INGRESOS</b>	S/. 1,368,870,57
<b>VAN EGRESOS</b>	S/. 134,210,52
<b>BENEFICIO /COSTO</b>	<b>10,20</b>

Según El diario oficial el peruano (2022) indica que el Perú tendrá un crecimiento proyectado del 3% , 3,1% y 3,2% de su PBI, por ende los datos brindados por el área de recaudación demostraron que la cantidad de ingresos de la entidad y los egresos de las estrategias planteadas logren que el crecimiento porcentualmente sea continuo de acuerdo a la proyección del crecimiento del PBI para la mejora constante en la institución. Por ende, para el año 2023 se espera un crecimiento de los ingresos lo cual corresponde al monto de S/469,371 por lo que podrá cubrir sus egresos en dicho año, en consiguiente para el año 2024 se espera un margen de crecimiento porcentualmente de 3.1% lo cual asciende a un monto de S/483,921.5. Finalmente, en el año 2025 se ha proyectado un crecimiento del 3,2% el cual asciende a una suma de S/499,406.99, logrando que

los recursos directamente recaudados por la municipalidad estarán en constante crecimiento lo cual contribuye a la mejora continua de la misma y por ende el desarrollo de manera efectiva de sus actividades, logrando obtener un costo beneficio del S/10.20 , lo que significa que por cada sol de inversión en la institución se va obtener de utilidad S/ 10.20 evidenciándose que la propuesta diseñada resulta viable ya que los beneficios son mayores a los costos .

## REFERENCIAS

- Adriazola, (2017). Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera, <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/21380/Tesis%20MPGI%20Ana%20Maria%20Adriazola%202017.pdf>
- Arroyo, (2018). Importancia del control documental para el cumplimiento de normas. KYOCERA, 15-17.
- Álvarez, Rodríguez, Palomino & Pérez, (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/507/646/>
- Alarcón, (2020) La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del Estado. <http://www.revistaotlet.com/articulo-mgd-peru/>
- Álvarez, Rodríguez, Palomino, Pérez. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/507/646/>
- Calderón, (2018). Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018 Reynerio [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon\\_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, (2018). Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la corte superior de justicia de Lambayeque, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5155/Campos%20Mart%C3%ADnez%20Olenka%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cajusol (2020). Desarrollo de una aplicación web responsive para mejorar el proceso de trámite documentario en un colegio profesional.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3989>
- Corrales, (2022). 5 cambios que propone la nueva Gestión Pública  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>
- Cherre & More, (2017). Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2017,  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/304/TESSIS%20-%20CHERRE%20%20Y%20PORRAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chung, García, Arestegui, & Seminario, (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from  
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621965>
- Contreras, Alarcón & Pedraja, (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile, <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Duran (2018). Trabajo en equipo. (1ra Ed). España. Editorial ELEARNING S.L.
- Diario oficial el peruano, (2022). Crecimiento de PBI en Perú al 2026,  
<https://elperuano.pe/noticia/138368-el-peru-se-expandira-32-este-ano-mas-que-promedio-de-latinoamerica>
- García & Tovar, (2018). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado:  
<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/458/1/Capacitacion%20y%20productividad%20organizacional.pdf>

- García, Cazallo, Barragan, Mercado, Olarte & Meza, (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia, <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, (2017). procedimiento para el control de documentación y registro escuela politécnica, [https://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/epcc/archivos/ficheros/sistema\\_garantia\\_interna\\_calidad/procesos\\_y\\_procedimientos/PR\\_SO008\\_\\_POLI\\_CONTROL%20DE%20DOCUMENTACION%20Y%20REGISTRO\\_1.1.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/epcc/archivos/ficheros/sistema_garantia_interna_calidad/procesos_y_procedimientos/PR_SO008__POLI_CONTROL%20DE%20DOCUMENTACION%20Y%20REGISTRO_1.1.pdf)
- García, (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, 2021 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71953/Garcia\\_MMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71953/Garcia_MMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Gonzales, Saavedra & Silva, (2020). Desarrollo de un sistema web de consulta de acceso a la información pública en la municipalidad distrital de la Unión, Chrome- <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2400/INFO-GON-SAA-SIL-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, (2019). La eficacia personal y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa, 2018 [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2333/Thamy%20Ale\\_Flor%20Baca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2333/Thamy%20Ale_Flor%20Baca_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, (2018). Metodología de la Investigación. (Sexta edición). México. D. F. McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández, (2014). El clima organizacional y la gestión administrativa en la oficina de la tesorería de la sede central del ministerio de educación, periodo de mayo a junio 2018  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2403/TESIS%20CHAVEZ%20PACHECO-HERNANI%20CHAVEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez & Villanueva, (2018). La influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción organizacional,  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1717/2016\\_MAODP\\_16-2\\_06\\_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1717/2016_MAODP_16-2_06_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Manual de Organización y Funciones (2018). Municipalidad Distrital de Casitas Medina, Palacios & Vergel (2020), *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*, <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i6.1327>
- Mendoza & Rumiche, (2019) La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de Paita, departamento de Piura-Perú 2019,  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59377/Mendoza\\_PDK-Rumiche\\_NKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59377/Mendoza_PDK-Rumiche_NKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meza (2019). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de huari, 2018  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1>
- Núñez (2021). La calidad de atención en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.,2020,  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2432/INFO-RAM-COR-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez & Delgado, (2019). el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad centro poblado boca del río, 2016  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1486/tesis%20-%20nu%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Plan de Desarrollo Concertado (2021). Municipalidad Distrital de Casitas

Portillo (2021). Implementación de la plataforma digital de gestión documental-cero papeles, para optimizar el proceso de tramite documentario en el hospital Santa Rosa, en la ciudad de Lima en el año 2021  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4702/A.Portillo\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_Profesional\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4702/A.Portillo_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perpinyà (2018). Transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios. Revista Española de Documentación Científica, 41 (3): e212. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1507>

Quaranta (2019). Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia,  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7965/COMUNICACION%20EFFECTIVA.%20ESTRATEGIA%20DE%20MEDIACION%20PARA%20EL%20FORTALECIMIENTO%20DEL%20DI%20LOGO%20ENTRE%20DOCENTES%20Y%20PADRES%20DE%20FAMILIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ramos (2020). Aplicación web para mejorar la gestión y control documental de la municipalidad distrital de miguel checa - Sojo  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2432/INFO-RAM-COR-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, Espinoza & Pelegrin (2021). *Propuesta de cadena de valor en la fabricación de paneles fotovoltaicos*. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2021.2654>

Samaniego (2021). Inteligencia emocional y depresión en el contexto del confinamiento en los estudiantes del Instituto Latino de Cusco, 2020,

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10051/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Samaniego\\_Monzon\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10051/1/IV_FHU_501_TE_Samaniego_Monzon_2021.pdf)

Valenzuela, Buentello & Villareal, (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios, <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Vargas (2021). Sistema web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55422/Vargas\\_RJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55422/Vargas_RJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez (2019). Desarrollo de un sistema web para mejorar la gestión del trámite documentario en el área de investigación de la universidad privada de la selva peruana, Iquitos-2019 <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/53/Vasquez%20Paredes%20Jorge%20Willy.pdf>

Viorato & Reyes, (2019). La ética en la investigación cualitativa: <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1916e.pdf>

**Tabla operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Atención al usuario	López, et.al (2013) citado por Campos (2018) indican que son estrategias de calidad de servicio que se realizan continuamente e implica a todos los trabajadores, es relevante el liderazgo.	La variable atención al usuario se medirá de acuerdo a sus dimensiones liderazgo y calidad de servicio.	Liderazgo	Trabajo en equipo	Ordinal
				Comunicación	
				Inteligencia emocional	
			Calidad	Empatía	
Productividad					
Eficacia					
Gestión del trámite documentario	Vásquez, (2019) refiere que es un proceso administrativo cuya finalidad es analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su periodo de vida la información registrada que se crea, recibe mantiene o utiliza una organización bajo diversos formatos.	La variable gestión del trámite documentarios se medirá de acuerdo a sus dimensiones registro de los documentos, control de documentos y capacidad de respuesta.	Registro de los documentos	Priorización de tramites	Ordinal
				Organización	
				Control	
			Control de documentos	Personal	
				Desempeño	
			Capacidad de respuesta	Satisfacción	
Disponibilidad					

*NOTA: elaboración propia*

### Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022	<b>General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022?	<b>General:</b> Evaluar la relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	<b>Hipótesis General:</b> Existe alta relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	<b>-Tipo de Investigación:</b> Aplicada, cuantitativa  <b>-Diseño de la Investigación:</b> No Experimental, transversal  <b>-Nivel:</b> Correlacional descriptiva  <b>-Población:</b> 735  <b>-Muestra:</b> 240  <b>-Técnica:</b> Encuesta  <b>-Instrumento:</b> Cuestionario
	<b>Específicos:</b> (a) ¿Qué relación existe entre la atención al usuario y el registro de documentos en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022?	<b>Específicos:</b> (a) Examinar la relación de la atención al usuario y el registro de documentos en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	<b>Hipótesis Específicas:</b> (a) Existe una relación moderada de la atención al usuario y el registro de documentos en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	
	(b) ¿Cuál es la relación de la atención al usuario y el control de documentos en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022?	(b) Analizar la relación de la atención al usuario y el control de documentos en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	(b) La atención al usuario se relaciona positivamente con el control de documentos en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	
	(c) ¿Cómo se relaciona la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022?	(c) Comprobar la relación entre atención al usuario y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	(c) Existe una relación entre la atención al usuario y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.	
	(d) ¿Qué características tiene la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022?	(d) Identificar las características que tiene la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022.		

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**  
**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA ATENCION AL USUARIO Y GESTION DEL TRAMITE**  
**DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS**



Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado usuario, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto a una investigación titulada: "Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022", siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene cinco alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere conveniente, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Algunas veces (1) Nunca

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: [bermoma@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bermoma@ucvvirtual.edu.pe) [olirelu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:olirelu@ucvvirtual.edu.pe)

Se agradece su apoyo.

<b>VARIABLE: V<sub>1</sub> ATENCION AL USUARIO</b>	<b>ESCALA DE VALORACION</b>				
<b>D<sub>1</sub> LIDERAZGO</b>	(5) SI	(4) CS	(3) AV	(2) AE	(1) NU
1. El personal realiza trabajo en equipo para culminar la actividad					
2. Se evidencia confianza y respeto en el equipo de trabajo					
3. Se comparten conocimientos y experiencias en el equipo de trabajo					
4. Los colaboradores se comunican efectivamente					
5. Le atienden con amabilidad al momento de realizar un trámite					
6. El colaborador se concentra en las tareas asignadas a su puesto de trabajo					
<b>D<sub>2</sub> CALIDAD DE SERVICIO</b>					
7. El colaborador comprende sus problemas e inquietudes					
8. El colaborador cumple con las tareas diarias encomendadas					
9. El colaborador prioriza las actividades diarias en función de las fechas límite					
10. El colaborador ofrece el servicio solicitado efectivamente al usuario					
<b>VARIABLE: V<sub>2</sub> GESTION DEL TRAMITE DOCUMENTARIO</b>					
<b>D<sub>1</sub> REGISTRO DE DOCUMENTOS</b>					
11. Cumplen con el tiempo estipulado en su solicitud					
12. Ha tenido inconvenientes con alguna pérdida en sus documentos					
13. El personal registra correctamente el expediente					
14. El registro virtual es rápido					
<b>D<sub>2</sub> CONTROL DE DOCUMENTOS</b>					
15. Brindan la información que usted requiere de manera precisa					
16. El personal demuestra estar capacitado					
17. El personal satisface su demanda					
<b>D<sub>3</sub> CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
18. Se siente satisfecho con la atención recibida					
19. El personal es descortés					
20. El trabajador está disponible					
21. El colaborador cuenta con los recursos suficientes					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>					
Sexo: M ( ) F ( )					
Edad: 20 - 29 ( ) 30 - 39 ( ) 40 - 49 ( ) 50 - 69 ( )					
Grado de instrucción: Post grado ( ) Superior Universitario ( ) Técnico ( ) Secundaria ( )					
Estado civil: _____ Localidad: _____					

**“ATENCIÓN AL USUARIO Y RELACION CON GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS, TUMBES, 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI N.º 45361468, Doctora en GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD N.º ANR:13374 de profesión licenciada en administración desempeñándome actualmente como docente en la universidad CesarVallejo.

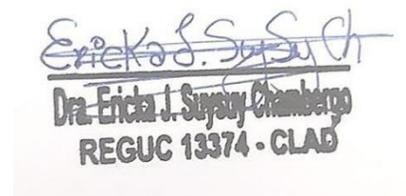
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de Septiembre del Dos mil veintidós.

Dra. : ERICKA JULISSA SUYSUYCHAMBERGO  
 DNI: 45361468  
 Especialidad: LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 E-mail : ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE



Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo  
 REGUC 13374 - CLAD

## ATENCIÓN AL USUARIO Y RELACIÓN CON GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LAMUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS, TUMBES, 2022

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficient e0 - 20				Regula r21 - 40				Buen a41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelent e81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					100
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																					100
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																					100



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N.º 03490490, Mgtr. en Administración, N.º ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al usuario de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintidós días del mes de setiembre del dos mil Veintidós.



Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Especialidad: Administración  
 E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

# “ATENCIÓN AL USUARIO Y RELACION CON GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS, TUMBES, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

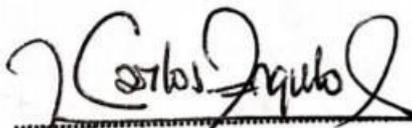
Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N.º 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N.º ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al usuario de la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil veintidós.



**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
 DNI : 06437510  
 Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing  
 E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

## Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Bernales Mogollón, María Stefany Olivares Farfán, Renata Lusiana
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)	:	Atención al Usuario y relación con Gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado a los usuarios (Atención al usuario)  Cuestionario aplicado a los colaboradores (Gestión del trámite documentario)
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
		<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	11/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	240 usuarios

### II. CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1= Atención al usuario	,745	10
V2= Gestión de trámite documentario	,805	11
<b>TOTAL</b>	<b>,880</b>	<b>21</b>

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Los instrumentos del cuestionario que permitió medir para ambas variables de 21 preguntas con un valor de ,880 calificándose como muy buena, para la **V1: Atención al usuario** de 10 preguntas con un valor de ,745 calificándola como respetable y de la **V2: Gestión de trámite documentario** de 11 preguntas con un valor de ,805 calificándola como buena, concluyendo que los instrumentos son aplicables, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



**Luis Santiago García Merino**  
 DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ING. DE SISTEMAS / LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 C.P. 27010 CORLAJ. 29884

Docente : Mg. Luis Santiago García Merino  
 Instituto de Investigación, Innovación Ciencia y Tecnología  
 Investigador Renacyt

## Carta de aceptación de la empresa

### DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>RUC:</b>
Municipalidad Distrital de Casitas	20193978666
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
Nombres y Apellidos Leoncio Clavijo Sánchez	DNI: 43399630

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración	
<b>Autor: Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
María Stefany Bernales Mogollón.	75558445
Renata Lusiana Olivares Farfán	74805451

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 28 de Abril del 2022

Atentamente,



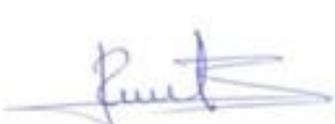
(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

### Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022  
 Autor/es: María Stefany Bernales Mogollón, Olivares Farfán Renata Lusiana.  
 Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID) .....  
 Escuela profesional: Administración  
 Coautores del proyecto: (para PID) .....  
 Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Casitas, Tumbes, Perú

Crterios de evaluacin	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodolgicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la gua de productos de investigacin.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la poblacin/participantes de la investigacin.	La poblacin/participantes estn claramente establecidos	----	La poblacin/participantes no estn claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios ticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos ticos a seguir en la investigacin.	Los aspectos ticos estn claramente establecidos	----	Los aspectos ticos no estn claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorizacin de la empresa o institucin (Anexo 3 Directiva de Investigacin N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el tem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el tem	----	No ha incluido el tem	-----

  
 \_\_\_\_\_  
**Mgtr. Macha Huamán Roberto**  
**Presidente**

  
 \_\_\_\_\_  
**Dra. Ramos Farroñán Emma**  
**Verónica**  
**Vocal 1**

  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. Fernández Bedoya**  
**Víctor Hugo**  
**Vicepresidente**

\_\_\_\_\_  
**Mgtr. Huamán Paliza**  
**Frank David**  
**Vocal 2 (opcional)**

**Anexo N° 8 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022”, presentado por los autores Bernalles Mogollón María Stefany, Olivares Farfán Renata Lusiana, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable( X ) observado( ) desfavorable( ).

15, de JUNIO de 2022



---

Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**

C/c

• Sr., Dr ..... investigador principal

## Evidencia de aplicación de cuestionario



## Formulas estadísticas

### Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)E^2 + Z^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{735 (1.96)^2 0.5(1 - 0.5)}{(735 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 240$$

MUESTRA DE USUARIOS	
Z (95%)	1,96
p	0,5
q=(1-p)	0,5
E	0,05
N	735
n	240

NOTA: elaboración propia

### Estadísticas de confiabilidad del instrumento de investigación de la variable

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1= Atención al usuario	,745	10
V2= Gestión de trámite documentario	,805	11
<b>TOTAL</b>	<b>,880</b>	<b>21</b>

**Nota.** Consistencia de confiabilidad respetable, buena y muy buena.

En el anexo 5 observamos el resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, es cual es para ambas variables de 21 preguntas con un valor de ,880 calificándose como muy buena, para la V1: Atención al usuario de 10 preguntas con un valor de ,745 calificándola como respetable y de la V2: Gestión de trámite documentario de 11 preguntas con un valor de ,805 calificándola como buena; tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

## DATOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS

### *Resultado descriptivo de sexo del encuestado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Femenino	111	46.3
	Masculino	129	53.8
	<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Sexo del encuestado

Se observa que del total de encuestados: 240 usuarios representan el 100%, de los cuales 129 equivalente a 53.8% del sexo masculino y 111 el 46.3% del sexo femenino. Lo que se evidencia que la mayoría de los usuarios son de sexo masculino.

### *Resultados descriptivos de las edades de los encuestados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>20-29</b>	38	15.8
	<b>30-39</b>	124	51.7
	<b>40-49</b>	78	32.5
	<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Edades de los encuestados

El total de encuestados, 240 usuarios representan el 100%, de los cuales: 38 usuarios equivalen 15.8% con la edad de 20 - 29, así como 124 al 51.7% de 30 – 39 años y por último 78 al 32.5% de 40 – 49, Arrojando que la mayoría de los usuarios encuestados oscilan entre 30-39 años, es decir, es un personal joven adulto.

### *Resultados descriptivos del nivel de educación del encuestado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Universitaria	42	17.5
	Secundaria	91	37.9
	Técnica	76	31.7
	Post Grado	31	12.9
	<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Nivel educativo de los encuestados

Vemos que del total de encuestados: 240 usuarios representan al 100%, de los cuales, 42 equivale a 17.5% de nivel posgrado, mientras que 91 representa el 37.9% del nivel universitario, 76 con el 31.7% un nivel técnico y 31 con el 12.9% un nivel secundario, esto da a conocer que en la mayoría de los usuarios encuestados son de nivel universitario.

**Resultado descriptivo del estado civil del encuestado**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Soltero	129	53.8
	Casado	111	46.3
	<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Estado civil de los encuestados

Se observa que del total de encuestados: 240 usuarios representan el 100%, de los cuales 129 equivalente a 53.8% que son solteros y 111 el 46.3% que son casado. Lo que se evidencia que la mayoría de los usuarios son solteros.

### Matriz de instrumentos (cuestionario)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	NIVELES
Atención al usuario	Liderazgo	Equipo	1. El personal realiza trabajo en equipo para culminar la actividad	Usuario	
			2. Se evidencia confianza y respeto en el equipo de trabajo		
		Comunicación	3. Se comparten conocimientos y experiencias en el equipo de trabajo		
			4. Los colaboradores se comunican efectivamente.		
		Inteligencia emocional	5. Le atienden con amabilidad al momento de realizar un trámite		
			6. El colaborador se concentra en las tareas asignadas a su puesto de trabajo		
	Calidad de servicio	Empatía	7. El colaborador comprende sus problemas e inquietudes		
			Productividad		
		9. El colaborador prioriza las actividades diarias en función de las fechas límite			
		Eficacia	10. El colaborador ofrece el servicio solicitado efectivamente al usuario		
Gestión del trámite documentario	Registro de los documentos	Priorización de tramites	11. Cumplen con el tiempo estipulado en su solicitud	Usuario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) casi nunca (1) a veces
		Organización	12. Ha tenido inconvenientes con alguna pérdida en sus documentos		
		Control	13. El personal registra correctamente el expediente		
			14. El registro virtual es rápido		
	Control de documentos	Personal	15. Brindan la información que usted requiere de manera precisa		
		Desempeño	16. El personal demuestra estar capacitado		
			17. El personal satisface su demanda		
	Capacidad de respuesta	Satisfacción	18. Se siente satisfecho con la atención recibida		
			19. El personal es descortés		
		Disponibilidad	20. El trabajador está disponible		
			21. El colaborador cuenta con los recursos suficientes		

NOTA: elaboración propia



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes, 2022", cuyos autores son BERNALES MOGOLLON MARIA STEFANY, OLIVARES FARFAN RENATA LUSIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 28 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE <b>DNI:</b> 02845588 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 05-12-2022 14:27:05

Código documento Trilce: TRI - 0458884