



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Factores claves administrativos y la calidad del servicio en Trámite
documentario de una Municipalidad, Trujillo - Año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Lara Silva, Alejandra Victoria (orcid.org/0000-0003-1168-0390)

ASESOR:

Mg. Alvarado Leguía, Angela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

CO-ASESOR:

Dr. Quispe Barra, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-0430-8817)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, Liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO - PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y hermanas,
por su amor, comprensión y su
Incondicional apoyo para ser una
mejor profesional.

A mi asesor por el apoyo
Constante en la elaboración de la
Investigación y a mis grandes amigos
Por sus consejos y apoyo en
Todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia, por su amor y apoyo incondicional, a mi asesor, por su permanente orientación en todo el proceso de la investigación, impulsándome a mejorar cada día.

Así mismo agradezco a todos mis docentes que durante mi formación me entregaron y enseñaron lo mejor de sus conocimientos y me motivaron para lograr mis objetivos. También agradezco infinitamente a todos los colaboradores por su tiempo brindado para el desarrollo de mi tesis, pudiendo de esta manera culminar con éxito la investigación.

Alejandra Lara

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de Análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS:.....	20
V. DISCUSIÓN:.....	28
VI. CONCLUSIONES:.....	33
VII. RECOMENDACIONES:.....	34
REFERENCIAS:.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable factores claves en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021	20
Tabla 2 Nivel de la variable calidad del servicio en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021	21
Tabla 3 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis general	22
Tabla 4 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 1 ...	23
Tabla 5 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 2 ...	24
Tabla 6 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 3 ...	25
Tabla 7 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 4 ...	26
Tabla 8 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 5 ...	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de la variable factores claves en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021	20
Figura 2 Nivel de la variable calidad del servicio en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021	21

RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad Determinar la relación entre los factores claves y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional con diseño no experimental y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta 50 trabajadores y para la evaluación de las variables abordadas se empleó dos cuestionarios en escala ordinal. Dichos instrumentos fueron validados por expertos y en el análisis de confiabilidad se obtuvieron coeficientes mayores al 0.5, lo que permitió afirmar que los instrumentos fueron confiables para la medición en la población de estudio. Luego del procesamiento y análisis de los datos, se aplicó la prueba Rho de Spearman que permitió hallar un valor correlacional ($r = 0.896$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, derivando a la conclusión que existe relación altamente significativa y directa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021.

Palabras clave: Factores claves, Calidad de servicio, Gestión

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the key factors and the quality of the service in documentary processing of the Municipality of Trujillo, year 2021. A quantitative correlational methodology was used with a non-experimental and cross-sectional design. The study sample consisted of 50 workers and for the evaluation of the variables addressed, two questionnaires were used on an ordinal scale. These instruments were validated by experts and in the reliability analysis, coefficients greater than 0.5 were obtained, which allowed us to affirm that the instruments were reliable for measurement in the study population. After the processing and analysis of the data, the Spearman's Rho test was applied, which allowed finding a correlational value ($r = 0.896$) and as significance of the test, a value of ($p = 0.000$) was obtained, this being lower than the established error limit of 0.05, leading to the conclusion that there is a highly significant and direct relationship between the key administrative factors and the quality of the service in documentary processing of the Municipality, Trujillo, 2021.

Keywords: Key administrative factors, Quality of service, Management

I. INTRODUCCIÓN:

Una Municipalidad forma parte del Estado, contribuye con la realización de sus objetivos, siendo una persona jurídica independiente de derecho público con patrimonio propio.

La calidad del servicio es la estructura mental del usuario o consumidor de un producto o servicio, cualquier empresa u organización que quiera generar percepciones positivas debe poner su atención en las necesidades del cliente para superar sus expectativas (Hadush y Gebrekrstos, 2020).

Según Roy (2017) en base a su experiencia existen diferentes usuarios que vienen pidiendo una mejor atención por parte de los trabajadores públicos, por lo que los jefes administrativos han dispuesto que el termino calidad sea de valor administrativo teniendo como finalidad principal combatir la insatisfacción de los usuarios que día a día se ve incrementado sin embargo nos encontramos a resultados poco efectivos, presentado estos problemas, nace la importancia de realizar estudios referentes a la administración publica en términos de servicios de calidad y que factores claves administrativo implementarían para obtener resultados positivos.

Mientras que Palese (2018) señala que la calidad del servicio debe medirse utilizando indicadores que muestren el desempeño de los servicios prestados. Por lo tanto, debemos ir más allá del lado operativo, siempre teniendo en cuenta que la esencia del servicio es el deseo y la creencia de ayudar a otros a resolver sus problemas o satisfacer sus necesidades.

En estos tiempos tiene mucha relevancia hablar de calidad de servicio por parte de las personas que acuden a las diferentes sedes del ámbito público como lo son las Municipalidades, las cuales están en la obligación integral de realizar las funciones y/o actividades de una forma óptima de tal forma que se llegue a una satisfacción por parte de los usuarios (Nilashi y Abumalioh, 2021).

Oliveira (2019) desarrolló un estudio en el que menciona que el término calidad realizado en espacio público debe estar asociada a buenos resultados, procesos transparentes, responsabilidad compartida, productividad del equipo y mejora del servicio. Partiendo de esta premisa podemos concluir que para conseguir la satisfacción de los usuarios tiene que haber una mejora continua por parte de las diferentes entidades que brindan un servicio acompañado de mucha responsabilidad.

En Perú no es la excepción que, en diferentes provincias, las cuales cuentan con sus Municipalidades respectivas, presenten problemas de atención, de calidad, falta de compromiso, demasiada burocracia hace que el sentir de los usuarios que acuden para una excelente atención y poder solucionar un problema salgan insatisfechos o con procesos solucionado a medias. Es por esta razón que se busca mejorar los factores claves administrativos y poder lograr una mejora en la calidad del servicio otorgado por la Municipalidad centrándonos en la ciudad de Trujillo año 2021.

En resumen, nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre los principales factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario en una Municipalidad, Trujillo, 2021? Para ello, se presenta una serie de análisis, comenzando por una profundización del diagnóstico para identificar componentes variables del rodamiento.

De acuerdo al estudio realizado, encontramos solidez en diferentes aspectos como: Desde un punto de vista teórico, es una contribución importante que incentivará nuevas investigaciones, como conclusiones que pueden utilizarse como antecedentes. En el aspecto práctico, los resultados se presentan con tablas de datos, y de este análisis se extrae una conclusión de solución lógica. Socialmente esto se justifica, debido a que la investigación analiza las características de los principales factores y la calidad que recae en el servicio brindado a sus usuarios, debido a esto se han desarrollado de herramientas que facilitan su análisis e interpretación. Ahora si nos enfocamos en la metodología, se proyecta que las diferentes herramientas a desarrollar

podrías ser tomadas en cuenta por la comunidad científica para proyectos futuros y así conseguir resolver más a profundidad los problemas con los que se topan todas las instituciones públicas.

Como objetivo general tenemos: Determinar el grado de relación de los factores claves administrativos y la calidad de servicio de tramite documentario en una Municipalidad, Trujillo, 2021, y en cuanto a los objetivos específicos, tenemos: OE1: Determinar el grado de relación entre la dimensión gestión y la calidad de servicio de tramite documentario en una Municipalidad, Trujillo 2021. OE2: Determinar el grado de relación entre la dimensión orientación y recepción y la calidad de servicio de tramite documentario en una Municipalidad, Trujillo 2021. OE3: Determinar el grado de relación entre la dimensión infraestructura y tecnología con la calidad de servicio de tramite documentario en una Municipalidad, Trujillo 2021. OE4: Determinar el grado de relación entre la dimensión personal calificado y la calidad de servicio de tramite documentario en una Municipalidad, Trujillo 2021. OE5: Determinar el grado de relación entre la dimensión transparencia y la calidad de servicio de tramite documentario en una Municipalidad, Trujillo 2021

Formulando como hipótesis: Hi: Se da la existencia de una relación significativa entre factores claves y calidad del servicio en trámite documentario de la municipalidad de Trujillo, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO:

Para comprender con respecto a las variables abordadas, se han revisado trabajos de investigación que se expondrán a continuación:

Internacionales:

Gancino (2020) su estudio realizado tiene su fundamento principal en el modelo American Consumer Satisfaction Model Index (ACSI), el cual nos conlleva a diagnosticar como se encuentra hoy en día el tema sobre la calidad de servicios públicos. Enfocándose en el nivel de relación que se encuentra entre calidad de servicio y satisfacción del cliente basándose en las diferentes percepciones de los clientes. La tesis fue desarrollada bajo la metodología no experimental, cuantitativa correlacional y de corte transversal. Llevándose a cabo dos cuestionarios como instrumentos en una muestra que estuvo compuesta de 379 usuarios. Mas tarde en la recopilación y procesamiento de los datos, se aplicó la prueba correlación de Pearson, hallando un coeficiente de ($r = 0.759$) con un valor de significancia ($p = 0.000$), siendo este valor menor a 0.05, lo que permite que se concluya que existe una fuerte relación entre ambas variables. También señalan que es importante que el área administrativa tenga en cuenta elevar los estándares de calidad para los tamaños evaluados, debido a que esta percepción es negativa por lo tanto se presenta un mayor nivel de quejas y reclamos en las unidades de tránsito, y cuenta con una importante cultura de servicio, que debe contar con una buena filosofía empresarial enfocada en la satisfacción del cliente, mostrando así resultados positivos.

Ruiz (2018) su estudio realizado tiene como centro medir la calidad del servicio al cliente del Instituto de Tránsito y Transporte la ciudad de Sogamoso (ITTS). Esta investigación tiene como característica el ser de un tipo inductivo, partiendo del análisis de la experiencia del servicio de calidad brindado por el Instituto, contando con dos etapas siendo la primera de carácter exploratorio y la segunda etapa descriptiva en la cual se aplicaron encuestas a los diferentes usuarios y a la alta dirección del instituto, con una muestra de 379.

Se toma en cuenta que el instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado para el gerente y usuarios del instituto. Asimismo, basado en los análisis desarrollados se recomienda, identificar todas las dependencias relevantes, mecanismos y procesos habilitados por la institución donde se requiere una actualización a fin de mejorar sus acciones y con eso mejorar y brindar una buena experiencia al usuario. Continuo seguimiento al trabajo de cada unidad y de cada trabajador cumpla con cada indicador establecidos para ellos.

Balarezo (2022) su proyecto se logra debido a que cuenta con bases teóricas que hablan sobre como medir la calidad de servicio, el cual permite reconocer que los modelos de evaluación y la percepción en cuanto a calidad de servicio son una muy buena salida de gestión organizacional generando este a su vez un valor de servicio. Su tesis investigo la incidencia de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios, teniendo como fuente a los trabajadores de la institución. Esta investigación fue desarrollada con una metodología cuantitativa correlacional con diseño no experimental, de corte transversal. Usando el Test SERVQUAL como instrumentos en una muestra que estuvo compuesta de 377 usuarios. Una vez recolectado y procesado los datos, se aplicó la Prueba ANOVA se obtiene un puntaje mayor a 6, interpretando que los usuarios están con un grado muy alto de satisfacción con la atención brindada por Gad de Salcedo, entonces, se termina rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa, concluyendo que la calidad del servicio realmente afecta la satisfacción del usuario con el uso de Gad de Salcedo. Además, se pueden utilizar diversas pruebas analizadas y validadas para equilibrar factores que permitan ampliar la muestra para la segmentación de la población y el análisis de efectos positivos o negativos en diferentes estados.

Nacionales:

Mora (2019) Teniendo como idea central en su trabajo de investigación, determinar factores críticos de éxito y así conseguir una gestión competitiva en "ACTIVA PRODUCCIONES". Partiendo de su idea se indago el grado de

correlación que se presenta entre la variable Factores críticos y Gestión competitiva teniendo en cuenta la opinión de los trabajadores de la institución. Su metodología que llevo a cabo fue analítico no experimental con corte transversal de diseño descriptivo. Una muestra de 20 colaboradores utilizó como herramientas cuestionarios y guías para el análisis de documento. Una vez recolectado y procesado los datos, la descripción y análisis de la situación organizacional de la empresa Activa Producciones se encontró con un nivel superior (68%), pero por mucho tiempo estuvo por delante de sus competidores "ALTERNA BTL" (80%). %) en producción de calidad y cobertura de servicio en el mercado y superior a competidores en producción de eventos "EVENTOS FATIMA" (51%).

Pinchi (2018) el estudio realizado busca que los servidores, autoridades y población en general conozcan la precariedad en que se encuentra su distrito y poder tomar acciones de mejora. Su finalidad principal es determinar el grado de a fin entre gestión municipal y la variable calidad de servicio teniendo en cuenta la percepción de los trabajadores. Esta investigación responde a un diseño transeccional correlacional de tipo descriptivo. Se aplicaron encuestas tanto para la variable gestión municipal como para calidad de servicio contando con la participación de 85 usuarios tomando que ambas encuestas contaron con 20 preguntas cerradas y 5 opciones de respuesta. Una vez recolectado y procesado los datos a través de la prueba de correlación de Pearson, se encontró que el coeficiente ($r = 0,679$) y el valor de significación de la prueba ($p = 0,000$) presentando un valor mayor a 0.05, entonces se concluye que la administración municipal no contribuyó de forma positiva a la calidad de los servicios de la ciudad. Los resultados deben darse a conocer a todo el personal del Consejo Distrital de Manantay para que puedan tomar todas las acciones necesarias y así poder construir una buena relación, sobre todo significativa en cuanto a la calidad de servicio.

Ramírez (2022) decidió investigar la influencia que tiene la gestión municipal en la calidad de servicios tomando en cuenta la opinión y colaboración de sus

trabajadores de la institución. Dicha investigación es cuantitativa, aplicada, transversal, correlacional y no experimental. Se crearon dos cuestionarios, uno sobre la gestión municipal y el segundo teniendo en cuenta la calidad del servicio, cada instrumento de medición contó con 16 preguntas y se calificó mediante escalas tipo Likert, el primero se aplicó a funcionarios municipales y 30 asociados usando un muestreo no probabilístico o por conveniencia. El segundo cuestionario, aplicado a una muestra de 365 vecinos del barrio, utilizó un muestreo probabilístico. Una vez tabulando y procesando los datos a través de la prueba de Spearman para ver el nivel de correlación, obteniendo un coeficiente ($r = 0.916$) y un valor de significación de la prueba ($p = 0.000$), siendo menor a 0.05, vemos que se presenta una correlación fuerte de manera positiva y directa entre las variables evaluadas. Los trabajadores y los municipios deben crear planes en el corto, mediano y largo plazo para la calidad de servicio, de manera que pueda ser evaluado constantemente para brindar un buen servicio a los usuarios que necesitan cada día una mejor atención.

Locales:

Sánchez (2020) en esta investigación el autor evalúa la gestión administrativa y calidad de servicio en un área de gerencia de una municipalidad teniendo en cuenta la participación de los usuarios de la municipalidad. Este estudio se llevó a cabo utilizando un diseño de corte transversal correlacional. El mecanismo empleado utilizado es una escala, basado en un conjunto cerrado de preguntas. Es un proceso de integración de prototipos conformada por 50 colaboradores. Una vez recolectado y procesado los datos, se utilizó la prueba de Spearman para conocer el nivel de correlación donde se encontró un coeficiente de ($r = 0,478$) y el valor de significancia ($p = 0,000$), siendo menor a 0.05, nos permite concluir que existe una correlación media de forma positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio. Se aconseja al responsable del área de gerencia urbanística mejorar las instalaciones, equipamiento, propiciar actitud amable, atención adecuada y tramites convenientes tomando en cuenta las diferentes percepciones que se encontraron respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio.

Caballero (2016) este estudio estuvo basado en el relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de una Municipalidad, se llevó a cabo con la participación de los pobladores. Este estudio se realizó utilizando un diseño de corte transversal correlacional. Una muestra de 385 residentes utilizo como herramientas cuestionarios y manuales de análisis de documentos. Una vez recolectado y procesado los datos se utilizó la prueba de Spearman para obtener el nivel de correlación, hallando un coeficiente de ($r = 0,906$) con un valor de significancia ($p = 0,000$) siendo menor a 0.05, por tanto, existe una correlación fuerte y directa entre las variables. Tomando en cuenta algunas recomendaciones se debe realizar un análisis FODA de cada nivel de gestión de municipalidad del distrito El Porvenir, para hallar los principales factores que inciden ya sea de manera óptima o negativamente en la toma de decisiones por parte de la administración de la unidad estructural, por lo que necesitan aprovechar las oportunidades y estrategias y así poder tener una mejor calidad de atención a los pobladores que acuden a la municipalidad.

Campos (2021) el autor busca conocer la relación que se da en la calidad de servicio y una gestión logística de una Municipalidad contando con la participación de sus colaboradores. Este estudio se realizó utilizando un diseño transversal correlacional. Se utilizaron instrumentos como por ejemplo dos cuestionarios en una muestra de 156 socios comerciales. Una vez recolectada y procesada los datos, se llevó a cabo la prueba de Spearman para poder obtener el nivel de correlación donde encontramos un coeficiente de ($r = 0,625$) con valor de significancia ($p = 0,000$), el cual es menor al 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y de esta manera afirmar que existe correlación alta entre las variables gestión logística y calidad de servicio. Una de las recomendaciones es que se necesita realizar una capacitación al personal del área de Logística para mejorar las operaciones en el área, así como la distribución y entrega de materiales (bodega) e insumos necesarios para la operación diaria de las áreas usuarias.

Con respecto a la primera variable factores claves, Ynzunza y Landeta (2018) indican que son factores de éxito más importantes dentro de su organización para así conocer qué tipo de procesos o características distinguen a un servicio o producto los cuales deben controlar por completo para crear una ventaja competitiva. Es así que Bockholt y Hemdrup (2020) indican que, en casi todos los casos, esta identificación es fácil cuando el servicio o producto es innovador, viéndose reducido cuando se ingresa a un mercado muy competitivo donde existen muchas similitudes en procesos, productos y servicios.

Para Naranjo et al. (2018) estos son los puntos clave dentro y fuera de la empresa, departamentos, proyectos e incluso personas necesarias para lograr los objetivos establecidos. Cada empresa, cada rama, cada proyecto tiene sus propias características. Por lo tanto, Martens (2017) indica que es difícil generalizar sobre factores de éxito específicos. Sin embargo, se tienen algunas similitudes que fueron consideradas en diferentes investigaciones, realizando un resumen para visualizar mejor sus características. Esto se explica a continuación.

Según Vargas y Acosta (2021) los factores clave desarrollan y a su vez garantizan el crecimiento de una empresa o institución. En otras palabras, cuando se ejecuta bien, la empresa o entidad pública puede lograr sus diferentes objetivos. Por el contrario, Dong (2019) señala que estos mismos factores, cuando se pasan por alto, se ignoran o se implementan de manera deficiente, conducen al fracaso total de la organización. Los diferentes factores de éxito en una empresa o institución se determinan examinando minuciosamente los objetivos de la propia organización.

En cuanto a las ventajas de los factores claves, de acuerdo a Diez (2020) indica que son las siguientes:

- a. Alcanzar una Meta: El propósito de una meta es definir acciones que sean medibles y que se realicen en un tiempo específico. Si no se cumplen las metas, esto puede afectar la planificación estratégica de una institución o empresa, afectar el logro de sus metas y tener consecuencias económicas. Por estas razones, se debe tener cuidado al definir las metas.

- b. **Diferenciación de Mercado:** Es su propuesta de valor lo que diferencia a su empresa o institución en el campo que está desarrollando, una estrategia para hacer esto es diseñar su propuesta de valor como una innovación incremental o disruptiva, la falta de consideración de los factores críticos de éxito puede resultar en productos diseñados que deben sobrevivir en escenarios altamente volátiles, altamente competitivos y extremadamente estresantes.
- c. **Competitividad:** puede basarse en muchos factores, los productos que son mejores, la efectividad en los procesos de producción, los precios más cómodos, ahorro de costos y la mejor calidad. La competitividad no solo desarrolla los resultados de la misma empresa en cuestión, sino que también analiza otras variables micro y macroeconómicas. Para esto, García y Juaneda (2020) la empresa o institución es considerada un actor capaz de generar utilidades en su entorno. Por tanto, no sólo se evalúa la eficiencia o rentabilidad de la empresa, sino también su impacto en todos los actores que componen el sistema económico.

En cuanto a las características de los factores claves, León (2013) tenemos las siguientes:

- a. Estos son temporales y específicos. Puede configurarlo en un proyecto y no usarlo en el próximo proyecto. Además, una persona designada de una empresa no puede trabajar de la misma manera en otra empresa de la misma industria. Además, los factores claves administrativos juegan un papel clave en un área de la organización pueden no ser necesarios en otra.
- b. Son pocos: suelen ser de 2 a 6 factores claves para el éxito por cada proyecto, porque no pierden terreno. Demasiados FCE conllevan a complicar las tareas y carecer de objetivos medibles, específicos y alcanzables.
- c. Son necesarios para los objetivos de la organización: De acuerdo a Degirmenci (2022) tienen que diseñarse en torno a la misión y los valores de la organización en la que se implementan.

- d. Son un fin en sí mismo: Es la meta, no el camino hacia la meta, lo que determina el éxito. Siendo muy importante no perder esto de vista.
- e. Deben estar concebidos a la medida de cada proyecto: Puede asistir en tareas administrativas y debe ser definido por la persona o equipo responsable de gestionar el proyecto.

Sobre la importancia de los factores claves, Becerra y Cortes (2018) indican que todos los empleados conozcan y participen en este esfuerzo, debemos compartir y participar en estas listas imprescindibles. Esté abierto a sugerencias de fuera del equipo central. Este tipo de compromiso es muy útil porque no solo es una señal de comunicación saludable en toda la organización, sino también un terreno común para celebrar los éxitos y enfrentar los desafíos.

Para Aguilera y González (2020) el seguimiento oportuno también es importante, ya que es posible que sea necesario ajustar las estrategias si no funcionan. Es importante darse cuenta de que este es un trabajo que también requiere flexibilidad, especialmente si se aplica por primera vez en una organización.

Una vez que se haya llegado a un acuerdo sobre los objetivos de la empresa o institución, analícelo. Conocer estos objetivos es de suma importancia para la empresa o proyecto. También es importante distinguir entre aquellos que no pueden procrastinar y aquellos que logran grandes objetivos. De esta manera comprender cuántos factores deben priorizarse, ya que esta lista no es infinita para cumplir su propósito (Zhang, 2018).

Sobre las dimensiones que permiten medir los factores claves, Flores y Lujan (2021) indican que son las siguientes:

- A. Gestión: Esta dimensión mide su organización al momento de ingresar archivos. Flexibilidad en el procesamiento de archivos en regiones apropiadas. Cumplimiento de los plazos de los procedimientos.
- B. Orientación y recepción: Esta dimensión mide los requisitos de verificación según TUPA. Coordinación de requerimientos para los diferentes trámites a realizar. Conocimiento de procedimientos administrativos.

- C. Infraestructura y tecnología: Esta dimensión mide la distribución de ambientes (ventanas) organizados, etiquetados y óptimos. Servicio de Internet para ingreso de archivos y uso de portales web.
- D. Personal calificado: esta dimensión mide si el personal está capacitado, comprometido y es productivo con respecto a los objetivos de la organización.
- E. Transparencia: Esta dimensión mide la disposición del empleado en cada paso. También se evalúa la acción en la calle y la calidad del servicio.

Ahora en cuanto a la segunda variable calidad del servicio, se tiene a Luna (2017) quien considera como un factor muy necesario e importante para así lograr la satisfacción del cliente. Es un control interno que realiza cada persona para determinar si los servicios prestados satisfacen sus necesidades, está relacionada con la calidad del servicio y es un indicador para ver si los clientes regresan a la empresa o entidad pública para realizar diferente tipo de operaciones y a su vez solicitar nuevos servicios.

Para Cortés et al. (2021) La calidad del servicio es un análisis que se enfoca continuamente en características de gestión como la eficiencia, la satisfacción y la calidad con el desempeño de los servicios públicos. Sin embargo, el sector público también debe hacer esto hoy. El desempeño se refiere a la capacidad del gobierno para mantener y mejorar el bienestar de sus ciudadanos.

Para Torres y Rodríguez (2022) la calidad de servicio es la comparación del punto de vista del cliente y la percepción que se logra, lo que se espera de los bienes o productos, o lo que sucede en el servicio brindado, lo que realmente piensa el cliente en ese momento, indica que se ha recibido.

Según Silva, Macías y Tello (2021) la calidad del servicio proviene del entendimiento y comprensión de los deseos y necesidades reales de los consumidores. A partir de ahí, creamos valor agregado y logramos una calidad que satisfaga las demandas de los consumidores. Del mismo modo, Naziyet (2016) señala que puede entenderse como un producto de evaluación que determina y distingue lo que los consumidores obtienen (o realmente

obtienen) frente a sus percepciones. La diferencia de estos dos elementos son los que permiten evaluar la calidad de servicio.

Ahora la importancia de la calidad de servicio, Arciniegas (2017) indica que es fundamental tanto para los clientes como para las organizaciones. Es importante que todo el mundo los tenga en cuenta, pero en especial para cualquiera que tenga contacto directo con trabajadores o consumidores. Como representantes de la organización, por lo general tienen que hacer que los consumidores se sientan profesionales y precisos en el trabajo de la organización. La organización a futuro depende mucho de la proporción de productos y servicios de la más alta calidad. En el espacio externo, sin embargo, Oriade y Schofield (2019) no es solo la historia de calidad asociada con el producto, sino también los muchos constituyentes que representan a la organización ante el mundo exterior: empleados, gerentes, propietarios, clientes, etc.

Para Ibarra, Romero y Paredes (2017) el servicio al cliente es una forma de ventaja competitiva. Con el calor, está recuperando poder ya que los clientes tienen más opciones para elegir dónde pueden obtener los productos y servicios que desean. Aquí es donde se vuelve importante perfeccionar y adaptar a las necesidades del cliente. Su importancia se puede ver en los siguientes atributos: Tenemos consumidores cada vez más exigentes, ya que buscan no solo se enfocan en el precio y calidad, sino también en una experiencia de ambiente y atención agradable, comodidad, trato personalizado.

Según Bustamante y Lapo (2022) con respecto a los enfoques de calidad de servicio, la calidad tiene muchas definiciones y se ha mejorado con el tiempo a través de cambios en la comunidad, descubrimientos científicos y el uso de tecnología innovadora. Por esta razón, se pueden identificar 3 enfoques principales: enfoques de calidad total, prescriptiva y estadística.

a. El enfoque de calidad total se enfoca en los aspectos culturales de las organizaciones e instituciones. Según Knop (2019) los que guían la acción colectiva para crear valor. Se trata de definir bloques de construcción

estratégicos y alienar las capacidades corporativas. Poner en compromiso a los empleados para una correcta orientación a los clientes. Planificación de diferentes actividades con una excelente calidad.

- b. En cuanto a los enfoques de estandarización mínimos de calidad, desempeño de productos, sistemas y procesos, utilizando el consenso entre las comunidades empresariales y los países, con el objetivo de encontrar las mejores relaciones comerciales y cumplir con los requisitos comunes. Este enfoque incluye medidas de cumplimiento, certificaciones de productos, procedimientos y sistemas de gestión.
- c. Los enfoques estadísticos utilizan estrategias difíciles para lograr los objetivos comerciales. El énfasis está en la orientación a los resultados y la gestión de información enfocada. El objetivo final es reducir la variabilidad y lograr la eficiencia operativa. Por lo tanto, Hossain y Halbusi (2021) esta orientación utiliza las herramientas estadísticas necesarias para controlar y mejorar la calidad, así como indicadores para determinar la pericia de los procedimientos. También se utilizan otras metodologías de mejora continua como Six Sigma.

De acuerdo a Causado y Charris (2019) las dimensiones que permiten medir los factores claves, siendo las siguientes:

- A. Elementos tangibles: Esta dimensión mide las instalaciones físicas del establecimiento, el equipo de apoyo técnico, los materiales de comunicación, la comodidad, la amplitud, la funcionalidad, la señalización, la accesibilidad y la apariencia del personal de servicio.
- B. Confiabilidad: Representa la capacidad de brindar los servicios prometidos de manera confiable y cortés. Esto significa que la empresa cumple con la respectiva entrega, el servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios.
- C. Capacidad de Respuesta: Se valora la fortaleza del sector público para brindar un servicio rápido, destinado a asistir a los usuarios buscando agilidad en los procesos comunes.
- D. Seguridad: Su objetivo es inspirar la confianza del usuario en la calidad de la instalación a través del servicio a la comunidad y la experiencia

profesional del personal y la tranquilidad de que no hay peligro, riesgo o duda en la prestación del servicio. También se enfatizan otras cualidades exclusivas de los profesionales. Habilidades de comunicación, una actitud positiva ante las preguntas y la voluntad de brindar comentarios útiles.

- E. Empatía: Se refiere a la capacidad de atención individual que una empresa ofrece a sus clientes. Debe contar con un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del usuario.

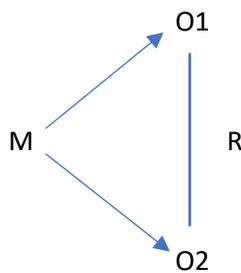
III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

El actual estudio se realiza con los criterios de un enfoque cuantitativo. Raven (2014), nos informa que todas las investigaciones cuantitativas desean explicar los diferentes fenómenos, debido a esto se plantea una medición, observación, procedimiento estadístico.

Con un diseño no experimental, descriptivo correlacional, esto es debido a que no aborda en cómo se comportan las variables, tan solo se enfoca en el análisis entre ellas. Que presentan con el uso de instrumentos para obtener información.

El diseño que presenta es:



Dónde:

M: Muestra (usuarios)

O1: Factores claves

O2: Calidad del servicio

R: Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Para esta investigación se consideró dos variables; Los factores claves y la calidad de servicio, las que se asumen como constructo teórico para ser puesto en contraste con la realidad en base a la problemática motivo del presente estudio.

Variable 1: Los factores claves administrativos, que son los elementos y aspectos que determinan el éxito de la entidad. Permite lograr alcanzar las

metas, misiones y objetivos que se propone cada proyecto o entidad de servicio.

Variable 2: La calidad de Servicio, son las diferentes acciones y estrategias que tienen como fin mejorar el servicio a los usuarios o consumidor. Asimismo, la mejora de servicio es la efectividad operativa del servicio.

3.3. Población, muestra y muestreo

El termino población se refiere al total de personas las cuales se encuentran participando en una realidad que se toma para desarrollar un análisis de donde también se extrae lo que llamamos la muestra, hay momentos en donde se puede tener acceso a toda la población que está en estudio a esto de le denomina población censal (Baena, 2017).

De manera no probabilística y a criterio propio consideramos para este estudio a 50 ciudadanos.

Ahora la muestra se va a considerar a los 50 ciudadanos por lo tanto va ser considerada como censal.

Como a la investigación se realizó a criterio de la investigadora por lo tanto nos encontramos frente a un muestreo que se considera es el no probabilístico (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

En el desarrollo de este estudio hemos tomando en cuenta la técnica denominada encuesta, al respecto Arias (2012), nos dice que ante estudios cuantitativos se viene realizando con esta técnica con la razón de poder conocer la opinión de los ciudadanos, a los cuales se les aplica esta técnica en mención y así poder recolectar los datos necesarios.

Instrumento:

Como instrumento se considera lo que llamamos el cuestionario. Salgado (2018), nos da una breve explicación que consiste en que los diferentes cuestionarios que contienen preguntas cerradas son desarrollados en estudios cuantitativos teniendo como fin darles categorías a las opiniones de una muestra a través de una escala Likert. Partiendo de estas afirmaciones se realiza dos tipos de cuestionario para poder evaluar los factores claves administrativos y la calidad de servicio tienen relación o no, teniendo en cuenta según los indicadores.

Validación:

Para poder realizar la validación se toma en cuenta el dictamen de 3 diferentes especialistas los cuales mediante la matriz de validación pueden categorizar la consistencia interna de los cuestionarios elaborados, teniendo en cuenta la coherencia que presenta cada ítem con los indicadores (Neill y Cortez, 2018). Esta validación es de suma importancia, una vez dado el visto bueno se procede a realizar el análisis de confiabilidad y por último poder aplicarla.

Confiabilidad:

Para realizar el análisis de confiabilidad se ingresan los datos tomados de una muestra de 15 usuarios, los cuales fueron tabulados en Excel e importados al programa SPSS, para poder llevar a cabo el cálculo de Alfa de Cronbach, en donde de obtener un valor cercano a 1 quiere decir que es confiable el instrumento.

3.5. Procedimientos

La investigadora se ve en la necesidad de realizar diferentes coordinaciones con la Municipalidad para poder obtener la mayor información que se requiere para el correcto análisis de la investigación, no obstante, se tiene en cuenta el tiempo que demandó aplicar los cuestionarios a los diferentes usuarios de la Municipalidad, siendo de vital importancia para que los resultados puedan responder a la finalidad de la investigación y conlleven a las conclusiones presentadas en el estudio.

3.6. Métodos de Análisis de datos

Para el correcto análisis de datos se realizó estadística descriptiva e inferencial, creando una base de datos en una hoja de Excel 2019, en donde se organiza a través de dimensiones las diferentes respuestas que brindaron los usuarios realizando tablas con sus respectivas figuras, asimismo en la estadística inferencial, usando la prueba de Spearman en la información de 15 usuarios para poder conocer la relación que existe entre las variables, siendo necesario el valor de significancia para poder realizar la prueba de hipótesis (Cohen y Gómez, 2019).

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta los aspectos éticos que toda investigación debe considerar se toma los diferentes criterios necesarios para obtener el consentimiento informado, el cual tiene como base dar a conocer a los usuarios el análisis y desarrollo de información que son muy importantes para la correcta realización de este estudio, asimismo es considerada de manera anónima no se intervienen en las opiniones que dieron los diferentes ciudadanos, porque se cuida muy bien los datos de índole personal, en este caso no se lleva a cabo dicho registro. Por último, se tiene a la originalidad, porque para escribir este estudio se buscó diferentes fuentes bibliográficas y sobre todo se respetó los derechos de autor, citando toda la información necesaria en el estudio.

IV. RESULTADOS:

A continuación, se expondrán los hallazgos que derivaron al realizar la ejecución de los dos cuestionarios para el recojo de la data que permite la evaluación de las variables abordadas. Por lo tanto, se utilizó un análisis descriptivo y pruebas correlacionales como parte de la estadística inferencial.

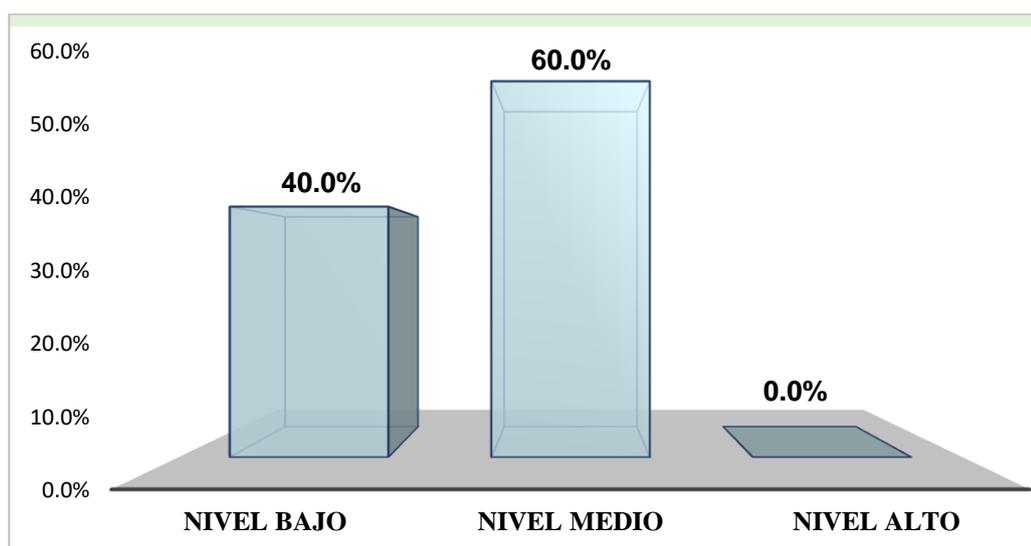
4.1. Nivel de la variable factores claves

Tabla 1 Nivel de la variable factores claves administrativos en los trámites documentarios en una Municipalidad, Trujillo, año 2021

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
N. Bajo	15	34	20	40.0%
N. Medio	35	54	30	60.0%
N. Alto	55	75	0	0.0%
Total			50	100%

Nota. Data obtenida del cuestionario aplicado

Figura 1 Nivel de la variable factores claves en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021



Nota. Se obtiene la data del cuestionario aplicado

En la Tabla 1 y Figura 1, el 60.0% de los usuarios encuestados indicaron que se percibe un nivel medio sobre el uso de los factores claves en los

trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021; seguido por un 40% de los encuestados manifestaron un nivel bajo.

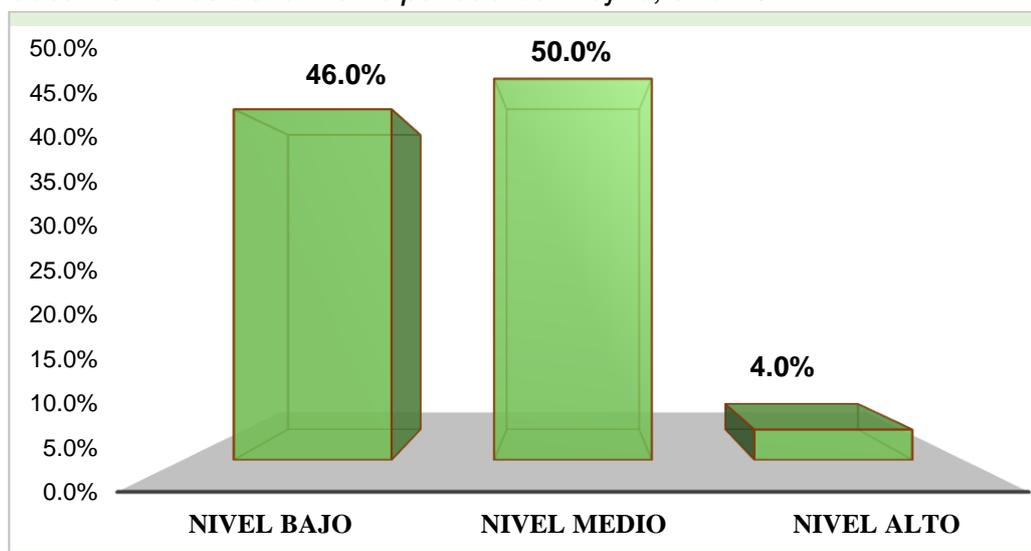
4.2. Nivel de la variable calidad del servicio

Tabla 2 Nivel de la variable calidad del servicio en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
N. Bajo	15	34	23	46.0%
N. Medio	35	54	25	50.0%
N. Alto	55	75	2	4.0%
Total			50	100%

Nota. Se obtiene la data del cuestionario aplicado

Figura 2 Nivel de la variable calidad del servicio en los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021



Nota. Se obtiene la data del cuestionario aplicado

En la Tabla 2 y Figura 2, el 50.0% de los usuarios encuestados perciben un nivel medio de calidad de servicio en cuanto a los trámites documentarios de la Municipalidad de Trujillo, año 2021; seguido por un 46.0% manifestó que existe un nivel bajo y el 4.0% señaló que existe un nivel alto.

4.3. Prueba de hipótesis general

Hipótesis general:

H₁: Se encuentra una relación significativa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario en una Municipalidad, Trujillo, 2021.

H₀: No se encuentra una relación significativa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021.

Tabla 3 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis general

			Factores claves	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Factores claves	Coef. de la prueba	1.000	0.896
		Sig. de la prueba		0.000
	Calidad de servicio	N	50	50
		Coef. de la prueba	0.896	1.000
		Sig. de la prueba	0.000	
		N	50	50

Nota. Se obtiene la data a través del programa SPSS V. 25

Analizando la tabla 3 nos encontramos que el estadístico de Spearman tiene un valor ($r = 0.896$) y como sig. de la prueba ($p = 0.001$) por lo tanto presenta una correlación alta positiva y como su valor p es menor a 0.05 podemos concluir que existe una relación significativa directa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de la institución mencionada líneas arriba. Dichos resultados nos indica que, si se mejora el nivel de los factores claves, se mejorará la calidad de servicio en el trámite documentario de la institución en estudio.

4.4. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

Tabla 4 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 1

			Dimensión Gestión	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coef. de la prueba	1.000	0.568
	Dimensión Gestión	Sig. de la prueba		0.040
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coef. de la prueba	0.568	1.000
		Sig. de la prueba	0.040	
		N	50	50

Nota. Se obtiene la data a través del programa SPSS V. 25

Analizando la tabla 4 encontramos a un estadístico de Spearman con un valor ($r = 0.568$) y como sig. de la prueba ($p = 0.001$) por lo consiguiente presenta una correlación positiva con un valor p menor a 0.05, lo que lo hace significativa la relación directa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Con estos resultados podemos decir que, si se mejora el nivel de la gestión, se verá mejorada la calidad de servicio en el trámite documentario de la institución en estudio.

4.5. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2:

H₁: Se encuentra una relación significativa entre la orientación y recepción y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

H₀: No se encuentra una relación significativa entre la orientación y recepción y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

Tabla 5 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 2

			Dimensión Orientación y recepción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Orientación y recepción	Coef. de la prueba	1.000	0.491
		Sig. de la prueba		0.005
	N	50	50	
	Calidad de servicio	Coef. de la prueba	0.491	1.000
		Sig. de la prueba	0.005	
	N	50	50	

Nota. Se obtiene la data a través del programa SPSS V. 25

Analizando la tabla 5 donde se obtiene un estadístico de Spearman con valor ($r = 0.491$) y como sig. de la prueba ($p = 0.001$) por lo tanto el valor p es menor a 0.05, quiere decir que si se encuentra significancia en la relación directa entre la orientación y recepción y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Dichos resultados nos dan a entender que, si se presenta una mejora en el nivel de orientación y recepción, la calidad del servicio será mucho mejor en cuanto al trámite documentario de una Municipalidad.

4.6. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3:

H₁: Se halla una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, 2021.

H₀: No se lograr hallar una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

Tabla 6 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 3

			Dimensión Infraestructura y tecnología	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Infraestructura y tecnología	Coef. de la prueba	1.000	0.742
		Sig. de la prueba		0.015
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coef. de la prueba	0.742	1.000
		Sig. de la prueba	0.015	
		N	50	50

Nota. Se obtiene la data a través del programa SPSS V. 25

Analizando la tabla 6 nos encontramos con un estadístico de Spearman con valor ($r = 0.742$) y como sig. de la prueba ($p = 0.001$) lo que resulta ser un índice de valor menor al error de margen 0.05, lo que conllevó a que se halle una relación significativa directa entre la infraestructura y tecnología y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Con estos datos podemos decir que, si se mejora el nivel de infraestructura y tecnología, el servicio de calidad presentara una mejora constante en el trámite documentario de una Municipalidad.

4.7. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis específica 4:

H₁: Se encuentra una relación significativa entre el personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

H₀: No se encuentra existe relación significativa entre el personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

Tabla 7 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 4

			Dimensión Personal calificado	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Personal calificado	Coef. de la prueba	1.000	0.728
		Sig. de la prueba		0.011
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coef. de la prueba	0.728	1.000
		Sig. de la prueba	0.011	
		N	50	50

Nota. Se obtiene la data a través del programa SPSS V. 25

Analizando la tabla 7 nos da como resultados un estadístico de Spearman con un valor ($r = 0.728$) y como sig. de la prueba ($p = 0.001$) por lo tanto presenta un índice de correlación fuerte y como su valor p es menor a 0.05, afirma que cuenta con una relación significativa directa entre el personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Esto quiere decir que, si se mejora el nivel de personal calificado, se mejorará la calidad de servicio en el trámite documentario de la institución en estudio.

4.8. Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis específica 5:

H₁: Cuenta con una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

H₀: No cuenta con una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021.

Tabla 8 Prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis específica 5

			Dimensión Transparencia	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Transparencia	Coef. de la prueba	1.000	0.438
		Sig. de la prueba		0.001
	Calidad de servicio	N	50	50
		Coef. de la prueba	0.438	1.000
	N	Sig. de la prueba	0.001	
		N	50	50

Nota. Se obtiene la data a través del programa SPSS V. 25

Al ver la tabla 8 nos da como resultados un estadístico de Spearman con un valor ($r = 0.438$) y como sig. de la prueba ($p = 0.001$) lo que resulta un índice de valor menor al error de margen 0.05 y una correlación baja, lo que conllevó a que se afirme la existencia significativa de relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Con estos datos obtenidos nos dice que, si se presenta una mejora en el nivel de la transparencia, la calidad de servicio se verá mejorada en el trámite documentario de una Municipalidad.

V. DISCUSIÓN:

Tomando en cuenta el objetivo general que nos pide poder hallar la relación que se presenta entre las variables estudiadas, se realizó dos tipos de cuestionarios en una muestra compuesta por 50 trabajadores, de lo cual se obtuvo por hallazgo un valor correlacional ($r = 0.896$) con un valor de significancia ($p = 0.000$) permitiendo afirmar que se encuentra una relación significativa de carácter directo entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Partiendo de estos datos obtenidos podemos decir que tienen una semejanza con los presentados en el estudio realizado por Pichi (2018) donde se aplicaron encuestas tanto para la variable gestión municipal como para calidad de servicio contando con la participación de 85 usuarios tomando que ambas encuestas contaron con 20 preguntas cerradas y 5 opciones de respuesta, llegando así a una conclusión sobre la calidad de servicio y su relación positiva y directa en cuanto a la satisfacción de los usuarios, dado que se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.682$) y como sig. de prueba ($p = 0.000$).

Lo expuesto en el párrafo anterior, apoya lo señalado por Luna (2017) quien considera como un factor muy necesario e importante para así lograr la satisfacción del cliente. Es un control interno que realiza cada persona para determinar si los servicios prestados satisfacen sus necesidades, está relacionada con la calidad del servicio y es un indicador para ver si los clientes regresan a la empresa o entidad pública para realizar diferente tipo de operaciones y a su vez solicitar nuevos servicios. Asimismo, coincide con la teoría de Cortés et al. (2021) quien indica que la calidad del servicio es un análisis que se enfoca continuamente en características de gestión como la eficiencia, la satisfacción y la calidad con el desempeño de los servicios públicos. Sin embargo, el sector público también debe hacer esto hoy. El desempeño se refiere a la capacidad del gobierno para mantener y mejorar el bienestar de sus ciudadanos.

Analizando el objetivo específico 1 el cual busca encontrar una relación entre la dimensión gestión y la calidad de servicio, se realizó dos cuestionarios en

una muestra compuesta por 50 trabajadores, de donde se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.568$) y con un valor de significancia de ($p = 0.000$) debido a estos resultados podemos decir que se cuenta con una relación directa y significativa entre la dimensión gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Con estos resultados podemos encontrar similitud con los obtenidos en la tesis realizada por Ramírez (2022) donde se aplicó dos cuestionarios en una muestra de estudio de 30 colaboradores, donde se llegó a la conclusión que la gestión se relaciona positivamente y directa con la calidad de servicio, dado que se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.916$) y como sig. de prueba ($p = 0.000$).

Lo expuesto en el párrafo anterior refuerza lo señalado por Torres y Rodríguez (2022) la calidad de servicio es la comparación del punto de vista del cliente y la percepción que se logra, lo que se espera de los bienes o productos, o lo que sucede en el servicio brindado, lo que realmente piensa el cliente en ese momento, indica que se ha recibido. Quien coincide con Silva, Macías y Tello (2021) donde menciona que la calidad del servicio proviene del entendimiento y comprensión de los deseos y necesidades reales de los consumidores. A partir de ahí, creamos valor agregado y logramos una calidad que satisfaga las demandas de los consumidores. Del mismo modo, Naziyet (2016) señala que puede entenderse como un producto de evaluación que determina y distingue lo que los consumidores obtienen (o realmente obtienen) frente a sus percepciones. La diferencia de estos dos elementos son los que permiten evaluar la calidad de servicio.

Sobre el objetivo específico 2, en donde se busca encontrar la relación que existe entre la dimensión orientación y recepción con la calidad de servicio, se realizó dos cuestionarios en una muestra compuesta por 50 trabajadores, en donde se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.491$) y con una significancia de ($p = 0.000$) la cual nos permite afirmar que se encuentra una relación directa y significativa entre la dimensión orientación y recepción con la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Con estos datos podemos encontrar una semejanza los obtenidos en la tesis realizada por Sánchez (2022) donde se aplicó dos cuestionarios en una muestra de 50

colaboradores, donde se llegó a la conclusión que la gestión se relaciona positivamente y moderada con la calidad de servicio, dado que se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.478$) y como sig. de prueba ($p = 0.000$).

Lo expuesto en el párrafo anterior refuerza lo señalado por Arciniegas (2017) indica que es fundamental tanto para los clientes como para las organizaciones. Es importante que todo el mundo los tenga en cuenta, pero en especial para cualquiera que tenga contacto directo con trabajadores o consumidores. Como representantes de la organización, por lo general tienen que hacer que los consumidores se sientan profesionales y precisos en el trabajo de la organización. La organización a futuro depende mucho de la proporción de productos y servicios de la más alta calidad. En el espacio externo, sin embargo, Oriade y Schofield (2019) no es solo la historia de calidad asociada con el producto, sino también los muchos constituyentes que representan a la organización ante el mundo exterior: empleados, gerentes, propietarios, clientes, etc.

En cuanto al objetivo específico 3 sobre hallar la relación que existe entre la dimensión infraestructura y tecnología con la calidad de servicio, se aplicó dos cuestionarios en una muestra compuesta por 50 trabajadores, en donde se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.742$) y con un valor de significancia de ($p = 0.000$) entonces nos da a conocer que existe relación directa y significativa entre la dimensión de infraestructura y tecnología con la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Con estos datos obtenidos podemos decir que son semejantes a los resultados en la tesis realizada por Caballero (2016) donde se aplicó dos cuestionarios en una muestra de estudio de 385 usuarios del servicio, donde se llegó a la conclusión que la infraestructura institucional se relaciona positivamente y directa con la calidad de servicio, dado que se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.906$) y como sig. de prueba ($p = 0.000$).

Pasando al objetivo específico 4 sobre hallar una relación entre la dimensión personal calificado y la calidad de servicio, se desarrolló mediante dos cuestionarios en una muestra compuesta por 50 trabajadores, donde se tiene

un valor correlacional ($r = 0.728$) y con un valor de significancia de ($p = 0.000$) nos permite dar como resultado que si hay una relación directa y significativa entre la dimensión personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad. Estos resultados obtenidos tienen mucha similitud con la tesis realizada por De La Cruz (2021) donde se aplicó dos cuestionarios en una muestra de estudio de 156 colaboradores, en el cual se llegó a la conclusión que el personal calificado se relaciona positivamente y directa con la calidad de servicio, dado que se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.625$) y como sig. de prueba ($p = 0.000$).

Lo expuesto en el párrafo anterior, refuerza lo señalado por Para Ibarra, Romero y Paredes (2017) el servicio al cliente es una forma de ventaja competitiva. Con el calor, está recuperando poder ya que los clientes tienen más opciones para elegir dónde pueden obtener los productos y servicios que desean. Aquí es donde se vuelve importante perfeccionar y adaptar a las necesidades del cliente. Su importancia se puede ver en los siguientes atributos: Tenemos consumidores cada vez más exigentes, ya que buscan no solo se enfocan en el precio y calidad, sino también en una experiencia de ambiente y atención agradable, comodidad, trato personalizado.

Por último, en cuanto al objetivo específico 5 sobre analizar la relación que existe entre la dimensión transparencia y la calidad de servicio, se realizó dos cuestionarios en una muestra compuesta por 50 trabajadores, de lo cual se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.896$) y un valor de significancia de ($p = 0.000$) permitiendo afirmar que existe relación directa y significativa entre la dimensión transparencia y la calidad del servicio en trámite documentario de la institución mencionada líneas arriba. Con estos datos que se han obtenido presentan una similitud a los obtenidos en la tesis realizada por Gancino (2022) donde se aplicó dos cuestionarios en una muestra de 379 usuarios, donde se llegó a la conclusión que la satisfacción del cliente tiene una relación positiva y directa con la calidad de servicio, dado que se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.759$) y como sig. de prueba ($p = 0.000$).

Lo expuesto en el párrafo anterior refuerza lo señalado por Arciniegas (2017) indica que es fundamental tanto para los clientes como para las organizaciones. Es importante que todo el mundo los tenga en cuenta, pero en especial para cualquiera que tenga contacto directo con trabajadores o consumidores. Como representantes de la organización, por lo general tienen que hacer que los consumidores se sientan profesionales y precisos en el trabajo de la organización. La organización a futuro depende mucho de la proporción de productos y servicios de la más alta calidad.

VI. CONCLUSIONES:

- Se da la existencia de una relación significativa y directa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021, dado que se halló coef. ($r = 0.896$) y sig. de prueba ($p = 0.000$). De tal forma que mientras aumenta el nivel de factores claves administrativos, se verá en incremento la mejoría del nivel en la calidad de servicio.
- Se da la existencia de una relación significativa y directa entre la dimensión gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021, dado que se halló coef. ($r = 0.568$) y sig. de prueba ($p = 0.000$). Por tal razón, mientras aumenta el nivel de la gestión, crecerá el nivel de la calidad de servicio.
- Se da la existencia de una relación significativa y directa entre la orientación y recepción con la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021, dado que se halló coef. ($r = 0.491$) y sig. de prueba ($p = 0.000$). Entonces podemos decir que, mientras aumenta el nivel de orientación y recepción, el nivel de la calidad de servicio se verá mejorado.
- Se da la existencia de una relación significativa y directa entre la dimensión infraestructura y tecnología y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021, dado que se halló coef. correlacional ($r = 0.742$) y sig. de prueba ($p = 0.000$). Es por tal razón que, si aumenta la infraestructura y tecnología, incrementa el nivel de calidad de servicio.
- Se da la existencia de una relación significativa y directa entre la dimensión personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021, dado que se halló coef. ($r = 0.728$) y sig. de prueba usada ($p = 0.000$). Por lo que, mientras aumenta el nivel de personal calificado, crecerá el nivel de la calidad de servicio.
- Se da la existencia de una relación significativa y directa entre la transparencia y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021, dado que se halló coef. ($r = 0.438$) y sig. de prueba ($p = 0.000$). Por lo tanto, mientras se mejora la dimensión transparencia aumentará el nivel de la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera. Asesoramiento a las diferentes jefaturas de la Municipalidad de Trujillo para administrar una política en el proceso de trámite de documentos para agilizar la calificación y con ello mejorar el cómo toman los usuarios la calidad del servicio.

Segunda. Se recomienda actuar al más alto nivel a la Municipalidad de Trujillo para involucrar a la mayoría de los socios en todos los procesos de planificación, gestión, organización y control para alcanzar un mayor nivel de gestión.

Tercera. Se recomienda a los altos directivos de la Municipalidad de Trujillo realizar reuniones de trabajo con los empleados para fomentar mejoras prácticas y mejorar la atención a los empleados. Los diferentes servicios que se realizan para los ciudadanos deben ser confiables y también deben mantener una relación empática. Solo así podrán alcanzar un mayor nivel de servicio.

Cuarta. Se recomienda a las diferentes áreas de la Municipalidad de Trujillo impulsar una mayor colaboración de los empleados en la elaboración de los documentos de gestión, procurando también fortalecer el conocimiento sobre metas, tareas, estrategias, así como construir relaciones con la institución y lograr el objetivo de adaptarse a los servicios prestados. Con una calidad que construye relaciones positivas e importantes.

REFERENCIAS:

- Aguilera, L. y González, M. (2020). Factores que impactan la competitividad de las pymes. *Revista Mercados y Negocios*, 11(1), 116-136. <https://www.redalyc.org/pdf/5718/571863956006.pdf>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en escala SERVQUALING. *Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Balarezo, F. (2022). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34146/1/051%20ADE.pdf>
- Becerra, M. y Cortes, E. (2018). Factores de permanencia empresarial de las microempresas del sector comercio de Puerto Vallarta, Jalisco. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 247-259. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-865.pdf>
- Bockholt, M. y Hemdrup, J. (2020). Exploring factors affecting the financial performance of end-of-life take-back program in a discrete manufacturing context. *Journal of Cleaner Production*, 25(10), 124-142. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S095965262030963X>
- Caballero, A. (2016). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos, F. (2021). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión - Huamachuco, 2021*. Universidad Nacional de Trujillo.

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19877/camposbarreto_francis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Causado, E. y Charris, A. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cortés, J., Rodríguez, G., Velandia, A. y Cajas, L. (2021). Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. *Revista Colombiana de Reumatología*, 247-259. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2021.09.005>
- Degirmenci, K. (2022). What are the key factors affecting smart city transformation readiness? Evidence from Australian cities. *Cities*, 12(7), 134-157. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275121003334>
- Diez, S. (2020). Factores clave para el desarrollo emprendedor de estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 114-136. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641011/29062641011.pdf>
- Dong, J. (2019). Key factors influencing the environmental performance of pyrolysis, gasification and incineration Waste-to-Energy technologies. *Energy Conversion and Management*, 196(15), 497-512. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0196890419306867>
- Flores, J. y Lujan, J. (2021). Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 109-127. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223026/29066223026.pdf>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- García, A. y Juaneda, E. (2020). Towards the smart tourism destination: Key factors in information source use on the tourist shopping journey. *Tourism*

- Management Perspectives*, 16(9), 107-124.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211973620300970>
- Hadush, D. y Gebrekrstos, G. (2020). Quality of Service (QoS) improving schemes in optical networks. *Heliyon*, 6(4), 105-121.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020306174>
- Hossain, U. y Halbusi, H. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(5), 107-124.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698921002873>
- Ibarra, L., Romero, N. y paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario (Quality service in the public transportation system and its impact in user's satisfaction). *Innovaciones de Negocios*, 14(28), 104-117.
[doi:https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7](https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7)
- Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40(19), 1080-1087.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146519303199>
- León, N. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(2), 379-389.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992014.pdf>
- Martens, M. y Carvalho, M. (2017). Key factors of sustainability in project management context: A survey exploring the project managers' perspective. *International Journal of Project Management*, 35(6), 108-120.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786316300163>
- Mora, I. (2019). *Identificación de factores críticos de éxito para lograr una gestión competitiva en "Activa producciones" en la ciudad de Trujillo, 2015*. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5955/Mora%20Vasquez%20Ivanhoe%20Elder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Naranjo, G., Ortiz, L., Villareal, R. y Amar, P. (2018). Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicaseos. *Revista Latinoamericana*, 13(5), 341-347. <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263776006/html/>
- Naziyet, U. (2016). Service Quality in International Conference Industry; A Case Study of WCES 2015. *Procedia Economics and Finance*, 39(11), 44-56. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116302398>
- Nllashi, M. y Abumalioh, R. (2021). What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis. *Telematics and Informatics*, 64(13), 74-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585321001325>
- Oliveira, T. y Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 17-36. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844019363509>
- Oriade, A. y Schofield, P. (2019). An examination of the role of service quality and perceived value in visitor attraction experience. *Journal of Destination Marketing & Management*, 11(7), 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212571X18301392>
- Palese, U. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *Management*, 40(13), 132-140. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401217306503>
- Pinchi, K. (2018). *Gestión Municipal y calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali*. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, C. (2022). *Gestión Municipal y su influencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Pampas de Hospital Tumbes, 2020*. Universidad Nacional de Tumbes.

[https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Roy, A. (2018). Quality of service in delay tolerant networks: A survey. *Computer Networks*, 130(15), 121-133.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1389128617304188>

Ruiz, Y. (2018). *Medición de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Instituto de tránsito de la ciudad de Sogamoso*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2255/1/TGT-797.pdf>

Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%c3%a1nchez_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, J., Macías, B. y Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293.
[doi:https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009](https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009)

Torres, Y. y Rodríguez, Y. (2022). ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Elsevier*, 37(3), 182-190.
[doi:https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009](https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009)

Vargas, S. y Acosta, N. (2021). Análisis estructural de los factores que inciden en el emprendimiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 63-84.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29066223022/29066223022.pdf>

- Ynzunza, C. y Landeta, J. (2018). *Las motivaciones, competencias y factores de éxito para el emprendimiento y su impacto en el desempeño empresarial. Un análisis en las MIPyMES en el estado de Querétaro, México*. Contaduría y Administración. <https://www.redalyc.org/journal/395/39571753004/html/>
- Zhang, A. (2018). New Findings on Key Factors Influencing the UK's Referendum on Leaving the EU. *World Development*, 110(51), 304-314. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305750X17302474>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título de investigación: Factores claves administrativos y la calidad del servicio en Trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en Trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021?	Determinar la relación entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021.	Existe relación significativa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documentario de una Municipalidad, Trujillo, 2021.	<p>VARIABLE 1 Factores claves administrativos</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión • Orientación y recepción • Infraestructura y tecnología • Personal calificado • Transparencia 	<p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por la finalidad: Básica - Por el carácter: Correlacional, - Por su naturaleza: Cuantitativa. <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p> <p>Población y muestra: P: Total de usuarios de los servicios que brinda la Municipalidad de Trujillo, en el área de trámite documentario.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	<p>VARIABLE 2 Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de respuesta • Seguridad • Elementos tangibles 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión y la calidad del servicio en Trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión orientación y recepción con la calidad del servicio en Trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. • Determinar la relación entre la dimensión orientación y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión gestión y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión orientación y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión infraestructura y tecnología con la calidad del servicio en Trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión personal calificado y la calidad del servicio en Trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión transparencia y la calidad del servicio en Trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión infraestructura y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. • Determinar la relación entre la dimensión personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. • Determinar la relación entre la dimensión transparencia y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión infraestructura y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión personal calificado y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión transparencia y la calidad del servicio en trámite documentario de la Municipalidad de Trujillo, año 2021. 		<p>M: 50 usuarios de los servicios que brinda la Municipalidad de Trujillo.</p> <p><u>Técnicas:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario</p> <p><u>Método de análisis de datos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis descriptivo conapoyo de SPSS y Excel. - Análisis inferencial conapoyo de SPSS y Excel.
---	--	---	--	---

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
FACTORES CLAVES	Los factores claves administrativos son elementos, actividades y capacidades esenciales para que una empresa o entidad pública o privada logre tener éxito. A través de ellos se permite alcanzar las metas, misiones y objetivos que se propone cada proyecto o servicio.	Los factores claves administrativos requieren y están presentes en toda entidad prestadora de servicio mediante diferentes aspectos. Es el éxito de toda empresa.	Gestión	Organización en el ingreso de los expedientes.	1	Ordinal
				Flexibilidad en el proceso del trámite de los expedientes a las áreas que corresponden.	2	
				Cumplimiento de los plazos para resolver los trámites administrativos.	3	
			Orientación y Recepción.	Verificación de los requisitos de acuerdo al TUPA.	4	
				Orientación de los requisitos en los diferentes tramites a realizar.	5	
				Conocimiento en los procedimientos administrativos.	6	
			Infraestructura y tecnología	Distribución de ambientes (ventanillas) organizados, señalizados y óptimos.	7	
				Servicio de internet para el ingreso de los expedientes.	8	
				Portal web.	9	
			Personal calificado.	Capacitado	10	
				Proactivo		
				Productivo		
			Trasparencia	Disposición		
Acciones viales						

				Calidad de servicio		
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio se conceptualiza como la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidor. La calidad de servicio también es la efectividad operativa del servicio.	La calidad de servicio es uno de los aspectos más importantes en toda entidad. Se expresa mediante diferentes mecanismos, como funcionalidad y capacidad para desarrollar correctamente los servicios a brindar.	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	1	Ordinal
				Solución de problemas	2	
				Atención oportuna	3	
			Empatía	Atención personalizada al administrado.	4	
				Horarios de atención flexible.	5	
				Personal para la atención.	6	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	7	
				Claridad en las respuestas	8	
				Capacidad del personal	9	
			Seguridad	Transmite confianza a los usuarios.	10	
				Gestiones con la entidad.	11	
				Amabilidad.	12	
			Elementos tangibles	Equipos modernos.	13	
				Apariencia del personal	14	
				Materiales	15	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR FACTORES CLAVES

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio, en el marco de los estudios de postgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

Muy deficiente	MD (1)
Deficiente	D (2)
Regular	R (3)
Bueno	B (4)
Muy bueno	MB (5)

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		MD	D	R	B	MB
D1: GESTIÓN						
1	¿Cómo calificas la organización en el ingreso de los expedientes?					
2	¿Consideras flexible el proceso de trámite de los expedientes a las áreas que corresponden?					
3	¿Se cumple con los plazos para resolver los trámites administrativos?					
D2: ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN						
4	¿El personal cumple con la verificación de los requisitos de acuerdo al TUPA?					

5	¿El personal otorga orientación en los requisitos de los diferentes trámites a realizar?					
6	¿El personal muestra conocimientos en los procedimientos administrativos?					
D3: INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA		MD	D	R	B	MB
7	¿La distribución de los ambientes (ventanillas) se encuentran señalizadas, organizadas y optimas?					
8	¿Es adecuado el servicio de internet para el ingreso de los expedientes en trámite documentario?					
9	¿Es eficiente el portal web de trámite documentario?					

D4: PERSONAL CALIFICADO		MD	D	R	B	MB
10	¿El personal se muestra estar capacitado en el desarrollo de sus funciones?					
11	¿El personal se anticipa, previene y resuelve problemas?					
12	¿El personal se muestra con buen trato y adecuada comunicación?					
D5: TRANSPARENCIA		MD	D	R	B	MB
13	¿El personal muestra disposición para atender sus consultas?					
14	¿El personal presenta acciones viables, realistas y útiles para realizar el trámite?					
15	¿Cómo califica la calidad de servicio en trámite documentario?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio, en el marco de los estudios de postgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

Muy deficiente	MD
Deficiente	D
Regular	R
Bueno	B
Muy bueno	MB

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		MD	D	R	B	MB
D1: CONFIABILIDAD						
1	¿Se observa compromiso por parte del encargado de la atención en trámite documentario?					
2	¿Se evidencia interés por parte del encargado en solucionar los problemas que recurren en trámite documentario?					
3	¿Se realiza un oportuno seguimiento del servicio desde la fase de inicio?					
D2: EMPATÍA						
4	¿La atención que se realiza en trámite documentario es de manera personalizada?					
5	¿Considera adecuado el horario de atención en trámite documentario?					

6	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTAS		MD	D	R	B	MB
7	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?					
8	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?					
9	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?					
D4: SEGURIDAD		MD	D	R	B	MB
10	¿El personal de trámite documentario transmite confianza en el servicio que brinda a los usuarios?					
11	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?					
12	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse en trámite documentario?					
D5: ELEMENTOS TANGIBLES		MD	D	R	B	MB
13	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?					
14	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?					
15	¿Consideras que la entidad se preocupa que en trámite documentario cuente con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Anexo 04: Base de datos

Variable 1: Factores claves

FACTORES CLAVES															
Usuarios	Gestión			Orientación y recepción			Infraestructura y tecnología			Personal calificado			Transparencia		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	2	1	3	3	3	3	4	1	3	2	3	1	1	1
2	2	2	1	3	3	1	3	4	1	3	2	3	1	1	1
3	3	2	1	3	3	1	3	4	1	3	2	3	1	1	1
4	2	2	1	3	3	3	3	4	1	3	2	3	1	1	1
5	3	2	1	3	3	1	3	4	1	3	2	3	1	1	1
6	3	2	1	3	3	1	3	4	1	3	2	3	1	3	1
7	3	2	1	3	3	1	3	4	1	3	2	3	1	3	1
8	3	2	1	4	3	1	3	4	1	3	2	3	1	3	1
9	3	2	1	4	3	1	3	4	1	3	2	3	1	3	1
10	1	2	1	4	3	1	3	4	1	3	2	3	1	3	1
11	3	2	3	4	2	1	3	3	1	3	2	3	1	3	1
12	3	2	3	4	2	1	3	3	1	3	2	3	1	3	1
13	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3	2	3	1	3	1
14	3	2	3	4	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	1
15	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	1
16	3	2	3	4	3	2	3	3	1	3	2	3	1	2	1
17	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	1	2	1
18	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1
19	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1
20	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	1
21	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1
22	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1
23	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1
24	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1
25	3	1	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1
26	2	1	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1
27	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1
28	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1
29	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1
30	3	2	1	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1
31	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1
32	3	2	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1
33	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1

34	3	2	1	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1
35	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
36	3	3	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
37	3	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
38	3	3	1	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
39	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
40	3	3	1	4	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3
41	2	3	1	4	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3
42	2	2	1	4	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3
43	2	2	1	4	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3
44	2	2	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3
45	2	2	1	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3
46	3	2	1	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3
47	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2
48	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
49	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	2	4	1	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2

37	3	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
38	3	3	1	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
39	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
40	3	3	1	4	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2
41	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2
42	2	2	3	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2
43	2	2	1	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3
44	2	2	1	4	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3
45	2	3	1	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3
46	3	3	1	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3
47	4	3	5	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3
48	2	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
49	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Factores claves administrativos y la calidad del servicio en Tramite documentario de una Municipalidad, Trujillo - Año 2021", cuyo autor es LARA SILVA ALEJANDRA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA DNI: 46513916 ORCID: 0000-0002-1070-0452	Firmado electrónicamente por: AALVARADOL10 el 02-02-2023 00:38:05

Código documento Trilce: TRI - 0509593