



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**DISEÑO DE PROCESOS EN TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA
MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO DE LA OFICINA TECNICA DE
OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILLIMO-2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. YNOÑAN CHAPOÑAN ANA MEDALIT

ASESORA

Dra. ALARCON DIAZ DAYSI SOLEDAD

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2016

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**DISEÑO DE PROCESOS EN TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA
MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO DE LA OFICINA TECNICA DE
OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILLIMO-2016**

PRRESENTADO POR:

.....
Br. YNOÑAN CHAPOÑAN ANA MEDALIT
.....

Dra. ALARCON DIAZ DAYSI SOLEDAD

ASESORA

APROBADO POR:

.....
Dr. CARLOS CHERRE ANTÓN

PRESIDENTE

.....
Mg. JUAN MANUEL ANTÓN PEREZ

SECRETARIO

.....
Dra. DAYSI SOLEDAD ALARCON DIAZ

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ynoñan Chapoñan Ana Medalit (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 45824321

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **DISEÑO DE PROCESOS EN TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO DE LA OFICINA TECNICA DE OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILLIMO-2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 31 de diciembre de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Ana Medalit Ynoñan Chapoñan

DNI: 45824321

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación al ser supremo; porque de él provienen las fuerzas, sabiduría, salud, fe, esperanza y voluntad de continuar en el sendero de la vida, ya que sin su ayuda no hubiese sido posible la realización de esta meta a nivel académico.

A mi madre Rosa que desde pequeña me enseñó a vencer los obstáculos de la vida.

A mis hermanos Alex y Carlos que estuvieron en situaciones muy difíciles de mi vida y que motivaron a alcanzar mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que cumpla mi objetivo trazado.

Agradezco a mis profesores de la escuela de post grado por las enseñanzas, concejos impartidos en aula. Especialmente a la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz. Por la orientación y guía en mi trabajo de investigación.

Y a todas las personas que me ayudaron en el trayecto de mi vida a alcanzar este objetivo.

PRESENTACIÓN

Miembros integrantes del comité, de acuerdo con el reglamento de grados y títulos de postgrado de la universidad Cesar Vallejo presento el presente estudio con aspiración de recibir el grado académico de magister en Gestión Pública, cuyo título es: Diseño de Procesos en Trámite Documentario para Mejorar el Servicio al Usuario de la Oficina Técnica de Obras de la Municipalidad Distrital de Illimo-2016.

El presente trabajo de investigación contribuye a las entidades públicas a mejorar el servicio al usuario a través de un diseño de proceso en trámite documentario.

Donde intervienen indicadores de tiempo, satisfacción y recursos que estos han sido identificados y evaluados para poder realizar el diseño de procesos en trámite documentario.

Miembros encargados del comité, espero que la proposición sea valorada y aprobada de acuerdo a las bases teóricas de la investigación científica.

La autora.

INDICE GENERAL

CARÁTULA	i
PRELIMINARES.....	ii
DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii y viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.1.2. Formulación del problema.....	18
1.1.3. Justificación.....	18
1.1.4. Antecedentes.....	19
1.1.5. Objetivos.....	24
1.1.5.1. General.....	24
1.1.5.2. Especifico.....	24
1.2. MARCO TEÓRICO.....	25
1.2.1. Marco teórico.....	25
1.2.2 Marco Conceptual.....	35
CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO.....	37
2. MARCO METODOLÓGICO.....	38
2.1. Hipótesis.....	38
2.2. Variables.....	38
2.2.1. Definición conceptual.....	38

2.2.2. Operacionalización de variables.....	39
2.3. Metodología.....	41
2.3.1. Tipos de investigación	41
2.3.2. Diseño.....	41
2.4. Población y muestra.....	41
2.5. Método de investigación	42
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.7. Métodos de análisis de datos.....	43
CAPITULO III RESULTADOS.....	45
3. Análisis e interpretación de Resultados.....	46
3.1 Análisis de los resultados.....	46
3.2 Propuesta.....	67
CAPITULO IV DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	82
4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	82
CAPITULO V CONCLUSIONES.....	85
5. CONCLUSIONES.....	85
CAPITULO VI SUGERENCIAS.....	86
6. SUGERENCIAS.....	88
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
8. ANEXOS.....	93

RESUMEN

El estudio nace a través de un arduo labor de pesquisar, examinar y adherir los instrumentos de recolección de datos; teniendo como objetivo general Diseñar la propuesta de procesos en trámite documentario para mejorar el servicio al usuario de la oficina técnica de obras de la Municipalidad Distrital de Illimo- 2016. Esta se encuentra ubicada en el Distrito de Illimo provincia de Lambayeque, y departamento Lambayeque.

La presente investigación es de tipo Descriptiva- Propositiva, ya que a través de ella se recolectara información necesaria para poder diseñar la propuesta.

Nuestra muestra está conformada por 369 usuarios de la Municipalidad Distrital de Illimo, mediante el instrumento de la encuesta se pudo recoger los datos. Por lo que se tabulo la información recopilada luego de encuestar a los usuarios; se lograron visualizar los siguientes resultados: insuficiente servicio al usuario. El efecto es muy deplorable se puede identificar en la tabulación de los datos se puede observar: No es accesible encontrar los servicios que buscaban, horario de atención, tiempo para ser atendido por el área de orientación, el personal que les atiende es descortés, los plazos para derivar el expediente a las áreas correspondientes es de 3 días y para darle salida al mismo en un tiempo de 2 semanas a la misma ves ellos realizan varios tipos de tramites documentario, pero con mayor Frecuencia es el trámite sobre asignación de placa domiciliaria. El estudio inicia en Diciembre 2015 a Setiembre 2016.

Por lo que se optó por elaborar un diseño de procesos en trámite documentario que contribuya a mejorar el servicio al usuario, y ayudar a personas interesadas que realicen investigaciones en Gestión pública, respecto al servicio al cliente. El contenido del diseño se basa en Documentar los procesos se da a través del mapa de procesos.

Palabras claves: Diseño, procesos, trámite documentario, servicio

ABSTRACT

Studying through hard research work, examining and adhering to data collection instruments; With the general objective of designing the proposal of processes in documentary process to improve the service to the user of the technical office of works of the Municipality of Illimo-2016. It is located in the District of Illimo province of Lambayeque and department Lambayeque.

The present research is descriptive-Propositional, since through it will collect information necessary to be able to design the proposal.

Our sample is made up of 369 users of the Illimo District Municipality, through the instrument of the survey the data could be collected. So we tabulate the information collected after surveying users; The following results were obtained: insufficient user service. The effect is very deplorable can be identified in the tabulation of the data can observe: It is not accessible to find the services they were looking for, the hours of attention, the time to be attended by the area of orientation, the staff that the children descend, Los Deadlines for the file of the corresponding areas is 3 days and to give output at the same time in 2 weeks at the same time they make several types of documentary documents, but with more frequency is the procedure on assignment of home plate. The study begins in December 2015 to September 2016.

Therefore, it is opted to elaborate a design of processes in documentary process that contribute to improve the service to the user, and to help people interested in investigating in public management, regarding the service to the client. The content of the design is based on documenting the processes through the process map.

Keywords: Design, Processes, Documentary procedures, service