



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de trámite documentario y el servicio de
calidad en la atención al público en la Corte
Superior de Justicia de Lima Sur, 2014.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. HUAMANÍ BAUTISTA, ANGUIE NATHALY

Br. CARRIÓN PÉREZ, JULIA NELLY

ASESOR:

Mgtr. VILLA CALDERÓN, DAVID FREDY

**SECCIÓN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2014

Página del Jurado

Mgrt. EMIL BERAÚN BERAÚN

Presidente

Mgrt. FERNANDO ALEXIS NOLAZCO LABAJOS

Secretario

Mgrt. DAVID FREDY VILLA CALDERÓN

Vocal

Dedicatoria

A Dios, quien nos regala los dones de la sabiduría y la paciencia para asumir grandes retos.

A mis padres Marco Antonio Huamaní y María Luisa Bautista Martínez por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia.

A mis hermanas Carmen Elizabeth Huamaní Bautista, Martha Yadira Huamaní Bautista y Evelyn Patricia Huamaní Bautista quienes me dieron apoyo y comprensión para lograr mis metas con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

Anguie Nathaly.

A mis padres Félix Carrión Martínez y Clotilde Pérez de Carrión, por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia.

A mi adorado esposo Carlos Zambrano a mi hijo Rodrigo Zambrano Carrión; quienes me dieron el apoyo y comprensión para lograr mi meta con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

Julia Nelly.

Agradecimiento

Nuestros más sincero agradecimientos a la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

A los profesores que fortalecieron nuestros conocimientos, en especial a nuestro asesor Mgrt. David Fredy Villa Calderón, que además de transmitir su vocación investigadora, nos orientó y estimuló constantemente para terminar con éxito nuestra objetivo profesional.

Nuestro reconocimiento a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de nuestra investigación.

Las autoras

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Anguie Nathaly Huamani Bautista, identificada con DNI N° 42836135 y Julia Nelly Carrión Pérez, con DNI N° 10239640 estudiantes del Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Sistema de trámite documentario y el servicio de calidad en la atención al público en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es totalmente de nuestra autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, setiembre del 2014.

.....
Anguie Nathaly Huamaní Bautista
DNI: 42836135

.....
Julia Nelly Carrión Pérez
DNI: 10239640

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento la tesis titulada “Sistema de trámite documentario y el servicio de calidad en la atención al público en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable Sistema de trámite documentario y Servicio de calidad. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se muestra como se ha desarrollado la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del Problema	18
1.2. Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problema Específico	18
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo general	26
1.6.2. Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Base teórica de sistema documentario	28
2.1.1. Gestión de documentos	28
2.1.2. Gestión documentaria en las organizaciones	32
2.1.3. Sistema de trámite documentario	37
2.1.4. Trámite documentario	35
2.1.5. Factores del sistema de trámite documentario	39
2.2. Base teórica de servicio de calidad	43

	Pág.
2.2.1. Concepto de servicio de calidad	45
2.2.2. Elementos del servicio de calidad	46
2.3. Definición de términos básicos	49
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	52
3.1. Hipótesis	53
3.1.1. Hipótesis general	53
3.1.2. Hipótesis específicas	53
3.2. Variables	53
3.2.1. Definición conceptual	53
3.2.2. Definición operacional	54
3.2.3 Operacionalización de variables	55
3.3. Metodología	56
3.3.1. Tipo de investigación	56
3.3.2. Nivel de investigación	57
3.3.2. Diseño de investigación	57
3.4. Población, muestra y muestreo	58
3.5. Método de investigación	59
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	60
3.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento	61
3.7. Método de análisis de datos	63
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	65
4.1. Descripción de los resultados	66
4.1.1. Análisis descriptivo de la investigación	66
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	75
4.2. Discusión de resultados	82
CONCLUSIONES	86
SUGERENCIAS	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90

	Pág.
ANEXOS	92
Anexo 1. Matriz de consistencia	93
Anexo 2. Cuestionario	95
Anexo 3. Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad	97
Anexo 4. Base de datos general V1- Sistema de trámite documentario	98
Anexo 5. Base de datos general V2- Servicio de calidad	100
Anexo 6. Documentos de validación de instrumento	102

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: De operacionalización	55
Tabla 2: Promedio de valoración de juicio de expertos del instrumento	62
Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos	62
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach	63
Tablas 5 – 13: Distribución de frecuencias y porcentajes	66
Tabla 14: Interpretación el coeficiente de correlación Rho de Spearman	76
Tablas 15 – 19: Correlación de variables de estudio	77

Resumen

Esta investigación titulada “Sistema de trámite documentario y el servicio de calidad en la atención al público en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2014”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de calidad.

La investigación es de tipo descriptiva - correlacional, la muestra estudiada fue de 49 personas dedicados a la actividad de servicio de atención al público, para conocer si el Sistema de trámite documentario se relaciona con el servicio de calidad, para ello se utilizó la técnica de muestreo por conveniencia. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 12 preguntas cerradas referentes al sistema de trámite documentario y 16 preguntas con respecto al servicio de calidad.

Los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba de correlación Rho de Spearman el cual concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y el servicio de calidad.

Palabras Claves: Trámite documentario, organizativa, documentación, servicio de calidad, fiabilidad, elementos tangibles.

Abstract

This research entitled "Documentary procedures system and quality service in public customer of the Superior Court of Justice - Lima South, 2014" The general objective was to determine the relationship between Documentary procedures system and quality service.

The research is descriptive – correlational, the sample was 49 persons dedicated to the public service, to know if the Documentary procedures system is related to quality service, for sampling technique for convenience was used. The questionnaire for data collection, which consisted of 12 closed questions concerning to Documentary procedures system and 16 questions about the quality services was applied.

The results obtained by the technique of the survey, whose instrument was the Likert questionnaire, were submitted to the correlation test Spearman Rho which concluded, according to the results, that there is a significant relationship between Documentary procedures system and quality service.

Keywords: Documentary procedures, organizational, documentation, quality service, reliability, tangibles Step.