



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Trámite documentario y la satisfacción del usuario en la
Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Muñoz Córdova, Lindy Estefani (ORCID: 0000-0002-4928-1101)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millan, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Lindy Estefani Muñoz Córdova

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a la Universidad CESAR VALLEJO por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi asesor de Tesis Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de Universidad ya que, gracias al compañerismo, amistad, y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante carrera profesional de POS GRADO.

Lindy Estefani Muñoz Córdova

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación de Pearson.....	25
Tabla 2 Trámite documentario	26
Tabla 3 Dimensiones del trámite documentario.....	27
Tabla 4 Operacionalización de variables	39
Tabla 5 Dimensiones de la satisfacción del usuario	40
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad cuestionario de trámite documentario	46
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad cuestionario satisfacción del usuario	46

Resumen

Todas las organizaciones presentan problemas con la gestión del trámite documentario ya sea por tiempos, procesos e incluso por la calidad de los equipos utilizados para solucionar los problemas de los usuarios. Por tal motivo el estudio persiguió el objetivo de determinar la relación del Trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten. Metodológicamente el estudio fue de tipo cuantitativo correlacional con un diseño no experimental de alcance transversal utilizando una población de 12000 habitantes de la ciudad de donde se extrajo una muestra de 60 usuarios que hicieron uso del servicio de la institución aplicando una encuesta basada en la NTP-ISO 15489-1:2004 con la que se estudió el trámite documentario y las teorías de Mejías & Manrique (2011) para estudiar la satisfacción del usuario. Los resultados indican que la variable de trámite documentario posee un nivel regular tendiente a bajo con un índice de 41.67%. Se concluye que existe relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Ciudad Eten con un índice de correlación de Pearson de 0.711 y a un nivel de significancia de 0.01 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: Trámite Documentario, Satisfacción del usuario, Sistema de gestión documentario

Abstract

All the organizations present problems with the management of the documentary process, whether due to times, processes or even the quality of the equipment used to solve the problems of the users. For this reason, the study pursued the objective of determining the relationship of the documentary procedure and user satisfaction in the District Municipality of Ciudad Eten. Methodologically, the study was of a correlational quantitative type with a non-experimental cross-sectional design using a population of 12,000 inhabitants of the city, from which a sample of 60 users was extracted who made use of the institution's service applying a survey based on the NTP- ISO 15489-1: 2004 with which the documentary procedure and the theories of Mejías & Manrique (2011) were studied to study user satisfaction. The results indicate that the variable of documentary procedure has a regular level tending to low with an index of 41.67%. It is concluded that there is a relationship between the documentary process and user satisfaction of the city of Eten municipality with a Pearson correlation index of 0.711 and at a significance level of 0.01, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Documentary Procedure, User satisfaction, Documentary management system