



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión documentaria y calidad de servicio a los
administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de
Trujillo 2022.**

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

AUTORA:

Alfaro Ybañez, Maria De Los Angeles (orcid.org/0000-0002-3466-2198)

ASESOR:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

COASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edward Jesús (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis abuelitos, Modesto Ibañez y Elia Pacheco, por ser mi fortaleza, brindarme su amor infinito, sus palabras de superación y siempre guiar de mí y que hoy desde el cielo siguen siendo mi motivación y razón de ser.

Agradecimiento

Agradezco a mis asesores de tesis por sus enseñanzas y guiarme en el proceso de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES:.....	36
VII. RECOMENDACIONES:.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Escala tipo Likert</i>	17
Tabla 2 <i>Resultados de variable: gestión documentaria</i>	20
Tabla 3 <i>Resultados de variable: calidad de servicio</i>	21
Tabla 4 <i>Resultados de dimensión entre la empatía y la gestión documentaria</i>	22
Tabla 5 <i>Resultados de dimensión entre elementos intangibles y la gestión documentaria</i>	23
Tabla 6 <i>Resultados de dimensión entre la producción documentaria y la calidad de servicio</i>	24
Tabla 7 <i>Resultados de dimensión entre la recepción documentaría y la calidad de servicio</i>	25
Tabla 8 <i>Estadística de la correlación significativa documentaria y la calidad de servicio</i>	26
Tabla 9 <i>Relación significativa entre la gestión documentaria y la empatía de los administrados atendidos en la OTD</i>	27
Tabla 10 <i>Relación entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados</i>	28
Tabla 11 <i>Relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio</i>	29
Tabla 12 <i>Relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio</i>	30

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Formula estadística</i>	14
Figura 2 <i>Formula de muestra</i>	16
Figura 3 <i>Resultados estadísticos de variables con gestión documentaria</i>	20
Figura 4 <i>Resultados estadísticos de variable en calidad de servicio</i>	21
Figura 5 <i>Resultados de relación de empatía y gestión documentaria</i>	22
Figura 6 <i>Resultados de elementos intangibles y gestión documentaria</i>	23
Figura 7 <i>Resultados obtenidos de producción documentaria y calidad de servicio</i>	24
Figura 8 <i>Resultados obtenidos de la relación en recepción documentaria y calidad de servicio a los administrados atendidos.</i>	25

Resumen

La presente investigación tuvo como fin determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, básico, siendo diseño no experimental de tipo correlacional. La muestra en la primera variable es no probabilística de 21 trabajadores de la OTD de una Municipalidad de Trujillo, mientras que la segunda variable se empleó el probabilístico obteniendo como resultado 68 administrados atendidos en más de 3 oportunidades en la OTD, siendo empleado la encuesta como técnica de recolección y el cuestionario como el instrumento. El resultado obtenido fue 29.63% de trabajadores en la unidad de gestión documentaria que consideró “a veces” pueden organizar la documentación en la municipalidad. Se concluyó que la correlación ($r = 0,123$), no pudo lograr la significancia deseada de <0.05 , asimismo la encuesta en calidad de servicio se obtuvo el resultado ($r = 0,123$) y tampoco se consiguió la significancia esperada, por lo tanto, no existe correlación de acuerdo con la hipótesis general planteada de la gestión documentaria y la calidad de servicio en los administrados atendidos.

Palabras clave: Administrados, Calidad de Servicio, Documentos, Gestión Documentaria.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between document management and the quality of service provided to those served in the OTD of a municipality of Trujillo 2022. This study had a quantitative, basic, non-experimental design of correlational type. The sample in the first variable is non-probabilistic, 21 workers of the OTD of a Municipality of Trujillo, while the second variable was probabilistic, resulting in 68 employees attended more than 3 times in the OTD, using the survey as the collection technique and the questionnaire as the instrument. The result obtained was 29.63% of workers in the document management unit who considered that "sometimes" they can organize documentation in the municipality. It was concluded that the correlation ($r = 0.123$), could not achieve the desired significance of <0.05 , likewise the survey in quality of service was obtained the result ($r = 0.123$) and the expected significance was not achieved either, therefore, there is no correlation according to the general hypothesis raised of document management and quality of service in the serviced administrators.

Keywords: Managers, Quality of Service, Documents, Document Management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel global las personas que acuden a las entidades estatales para realizar gestiones administrativas tienen una mala experiencia, esto se debe a la mala organización en los documentos, la falta de amabilidad y empatía hacia los usuarios, a los instrumentos e instalaciones que son esenciales para que los administrados puedan sentirse a gusto acompañado de la calidad del servicio que se relaciona a través del trato personal en la que la percepción del administrado y su evaluación es vital para que así se pueda tomar en cuenta y se pueda mejorar la atención, sin embargo existe la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 que garantiza los derechos de los administrados es por ello que los servicios que brinda la administración pública a los usuarios debe ser de manera efectiva en lugar de procrastinar los diversos trámites.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes aparte de ser responsable de la revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Esta problemática no es ajena para la comunidad internacional ya que en Ecuador se tiene una similar situación puesto que Ríos (2015) nos dice que la gestión documentaria empieza desde el surgimiento de un documento a la par de una actividad administrativa, teniendo por finalidad dejar evidencia de la realidad para así brindar un servicio de calidad en los diferentes

procedimientos que se requiera, no obstante en razón a la gran masa de información obtenida a través de trámites burocráticos, las organizaciones no están manejando los archivos de los documentos de manera adecuada, lo que genera retrasos en los procesos e incomodidad a los administrados resultandos insatisfechos. Se estima que, en algunos casos, aunque están satisfechos con el resultado o producto, no están tan satisfechos con la calidad del servicio.

Por nuestra parte en el Perú, los trabajadores de las municipalidades no tienen mucho conocimiento sistemático en lo que respecta la gestión de documentos, por tanto, dicho antecedente indica la incompetencia de las organizaciones públicas de no poder establecer instrumentos de servicios de documentos lo que dificulta la integración de políticas claras para que los administrados obtengan información. Actualizar constantemente los archivos de documentos para la mejora de elecciones adecuadas pueden facilitar la entrega inmediata de estos a los administrados, lo cual es diferente a encontrar documentos dispersos y en una pésima conservación, es por ello que en las organizaciones hay problemas como recepción, derivación y control de documentos.

Por tanto, la investigación plantea el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?, mientras que los problemas específicos son : ¿De qué manera se relaciona la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?, ¿Cómo se relaciona los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?, ¿De qué manera se relaciona la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?, ¿Cómo se relaciona la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?. Por otro lado, la investigación se justifica por conveniencia porque conforme a la naturaleza del estudio se busca determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD

de una Municipalidad de Trujillo 2022, con la finalidad de ofrecer una investigación clara en base a la administración pública la cual faculta la estimación de ambas variables de la presente investigación. Por otro lado, la relevancia social del estudio, nos ayuda a determinar el estado de la entidad en el año 2022 a través de herramientas de recolección de antecedentes con el fin de brindar sugerencias para enriquecer la situación, la calidad de servicio y la gestión documentaria, evitando así un mayor grado de malestar en la población. La presente investigación aportó a la sociedad científica el valor teórico respecto a los artículos de las variables sobre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 y servirá para elaborar diferentes investigaciones similares utilizando teorías de uso mencionadas en la investigación. El impacto de la práctica de la investigación, porque la realización de los resultados será considerada por el alto mando con el propósito de mejorar la administración documental, debido a que se pueden promover siendo una es una contribución pragmática. La utilidad metodológica del estudio, se verifica mediante las herramientas usadas lo cual ayudará a la recolección de información con origen en el lugar donde se labora (Oficina de Trámite Documentario), que la municipalidad tiene de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Asimismo, se procedió a plantear el objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 y como objetivos específicos tenemos: Establecer de qué manera se relaciona la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, Determinar de qué manera se relaciona los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, Determinar de qué manera se relaciona la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, Determinar de qué manera se relaciona la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

La presente investigación tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, coherentemente se desprenden las hipótesis específicas como: Existe relación significativa entre la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, Existe relación significativa entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, Existe relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022, Existe relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la elaboración del presente estudio es necesario recoger antecedentes de otras investigaciones científicas de carácter nacional e internacional más sobresalientes de las variables que sirvieron como apoyo de investigación.

Es este aspecto en el Perú se han desarrollado investigaciones como las efectuadas por Campos y Romero (2018) que tuvieron el objetivo: Determinar un lazo de las variables administración documental de archivo del Poder Judicial y la rapidez de prestación de servicios a la ciudadanía de Huancayo; 54 trabajadores legales entre abogados, secretarios y jueces de tribunales fueron utilizados como muestra, concluyendo que, la investigación estableció que hay relación positiva entre la administración documental y la rapidez de prestación de servicios, la correspondencia de Rho Spearman fue de 0.702, y la relevancia fue 0.05, lo cual significa que la administración documental aumentará progresivamente conforme a la segunda, quiere decir a medida que se perfeccione la administración documental, aumentará la velocidad de prestación de servicios hacia los usuarios, de esa manera se satisface las necesidades ya que se da atención rápida y correcta a su solicitud.

Malaverry (2018) obtuvo como objetivo general: Explicar la situación de la gestión documental en la UGEL, Ramón Castilla, Loreto. La conformación de su metodología es de alcance descriptivo, sección transversal, tipo de aplicada y método cuantitativo, su muestra está compuesta de 196 trabajadores. Concluyendo que, la gestión documental incorporada en la organización de Loreto ha beneficiado eficientemente a la formación, conservación y clasificación de expedientes, y les brindó los medios para mejorar la seguridad y capacidad de los empleados, por ello establecer una gestión documentaria idónea en las entidades conllevará a brindar una mejor atención documental de los trabajadores.

Huaranga (2019) obtuvo como Objetivo General: Mejorar la gestión documentaria de carpetas judiciales de auditoría basados en el sistema de control, Piura. La estructura del método es cuantitativa, con una muestra de 36 administradores estatales. Concluyendo que, los requisitos de la administración se han vuelto más rígidos no tan solo por el correcto manejo de la administración de documentos sino porque esto ayudará a realizar los

procedimiento velozmente haciendo que se reduzca el tiempo para mejorar las habilidades del personal administrativo ya que la gestión administrativa será más eficiente, acompañado de brindar servicios con más celeridad y eficaces procesos siendo visible su compromiso y eficacia, sobresaliendo lo esencial que es la gestión documental que va de la mano con la calidad del servicio, por lo tanto, teniendo en claro que una correcta gestión documental desde el inicio al final del proceso causara que los usuarios se sientan más confiados y tengan una buena perspectiva de la entidad.

A nivel internacional tenemos a Pillasagua (2016) que sostuvo como fin primordial: Verificar la administración documental de la empresa Ecuaquímica para así crear un manual de archivo de información con el propósito de proteger los documentos, Ecuador. La estructura metodológica está compuesta por método inductivo, descriptivo-documentario y cuantitativo, la muestra es de 25 trabajadores de la empresa Ecuatoriana de Productos Químicos C.A. Concluyendo que, entre las dos variables tienen relación directa en un 74%. La creación de un manual de procedimientos es importante y esencial para trabajadores que laboran de manera remota, siendo muy útiles para el archivo documentario, quienes se incorporen al trabajo podrán orientarse en dicho manual, lo que significa una excelente gestión en la oportuna repartición documental. Tener un reglamento de funciones para los empleados y los debidos procesos a emplearse a la documentación causará que exista cierta organización de cada personal y así se pueda llevar a cabo una adecuada gestión documental.

Anastacio (2015), sostuvo como objetivo general: Identificar cómo influye la Administración documental en la verificación de los archivos avalado en la protección de documentos del GAD, Parroquial – Ecuador, año 2015. Su metodología es enfoque cuantitativo, método deductivo, su muestra consta de 13 trabajadores de GAD Parroquial Manglarato. Concluyó que, la variable Administración documental y la verificación de los archivos tiene relación directa en un 82.3% y un valor de P de 0,001, dicha institución utiliza la máxima administración documental, también indica que los trabajadores que laboran presencialmente deben estar distribuidos en las diversas unidades de las organizaciones, reduciendo el tiempo beneficiando a la organización al

realizar procedimientos más rápidamente. Es esencial que exista la cantidad y distribución indicada de trabajadores para que sea mucho más rápido cada proceso y las entidades puedan alcanzar su eficacia.

Reyes y Veliz (2021), sostuvo como objetivo general: Analizar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, provincia de Manabí – Ecuador, su metodología fue descriptivo, no experimental y cuantitativo, con una población de 606 clientes que utilizan el servicio de agua potable de la empresa pública. Concluyéndose que, la empatía, la buena atención oportuna y rápida se correlacionan positivamente en la calidad de servicio y satisfacción del servicio. Es por ello, que las organizaciones deben generar e incentivar a los trabajadores a ser amables y empáticos con los usuarios para que estos puedan fidelizarse y se sientan conforme con el servicio brindado.

Respecto a las teorías de las variables de estudio, la gestión documentaria se convirtió en algo primordial al paso del tiempo, puesto que, está relacionada con el orden documental de las organizaciones tanto privadas como estatales, sin embargo, las organizaciones estatales deben poner más empeño en esto ya que a los administrados se les debe brindar un servicio con eficacia, como definición conceptual Nayar (2017), indicó que es la organización de documentos, que facilitan el control de la producción de documentos con el objetivo de lograr actividades administrativas en las instituciones.

Fernández y Pónjuan (2018), señalaron que la administración documentaria llega ser un método utilizado para el manejo de los documentos, este es un sistema que se utiliza en los diferentes tipos de desarrollo, con el propósito de ayudar y gestionar los documentos de una entidad; por ello, los trabajadores a cargo deben recibir capacitación en procesamiento y clasificación de documentos para ahorrar tiempo en los procedimientos desarrollados.

Chávez y Pérez (2012) nos dice que la gestión de documentos es la acumulación de estándares, procedimientos y preparaciones utilizadas para la manipulación de los documentos, iniciando por la formación de los documentos hasta su completa conservación.

Abadal y Cedino (2015, p. 71) se entiende que los reglamentos y sistemas deberán utilizarse en la administración documentaria, en los que se

especifiquen de alguna manera los procesos que se deben considerar al momento de ejecutar la administración documentaria ayudando a mejorar determinadas estrategias para incentivar eficiencia en la gestión volviéndose más proactivos y eficaces.

Gilliland y McKmmish (2016, p. 212) refiere que, la administración de documentos además se considera la acumulación de tareas y procesos, el cual tiene por objetivo lograr una alta económica referido al aprovechamiento de documentos por parte de la empresa, para ello, se aprueba la regulación y gestión de factores relacionados a la composición, recibimiento, ordenamiento, recopilación, preservación, verificación y difusión de expedientes en las organizaciones.

De igual forma, Castro y Peña (2013) señaló que la creación de la gestión documental tiene como objetivo establecer, recibir, estandarizar, preservar y divulgar el empleo y la sistematización documental, dando como resultado una serie de actividades que atienden los deseos y necesidades para cada persona.

La gestión documental posibilita el acceso a los datos de forma relevante y de forma definida, por lo que se asocia a la gestión administrativa, porque aprueba la reducción de tiempos y una mejor tramitación administrativa Nahabetián (2015).

Llansó (2016, p. 188) menciona que, a fin de entender la administración documentaria a gran detalle, primero debemos clasificar de forma clara y precisa la importancia de los documentos en una empresa, y qué particularidades se reflejan en la administración documentaria, la comparación de resultados debido al control y uso de estos términos mostrará un nuevo sistema que alcance rapidez documentaria y servicios satisfactorios en los clientes que van a las diferentes organizaciones nacionales y particulares.

La investigación es centrada en una descripción detallada de las características del documento recibido, para luego continuar con un procedimiento determinado, este análisis está vinculado al procedimiento previo a la colocación y sistematización del documento.

El campo de la técnica archivística y la correcta gestión de documentos a lo largo del tiempo se han visto como los pilares básicos de los procesos del orden, la ubicación y los procedimientos narrativos Crespo (2019, p. 248).

Merino (2016, p. 120) hace mención al documento está obligado a incluir de manera inmediata solicitudes y otros documentos que provoca trámites administrativos o temas a absolver, dando orden según el tiempo o campo pertinente, lo que significa que el primer documento de por sí será el más antiguo, por lo que deben estar asociados con la respuesta de tal manera que se pueda archivar por lo que ya sirvieron para su ejecución y para labores administrativas.

Según Aeno (2016), señaló que los datos relacionados con los documentos es que existen paralelamente a los organismos biológicos, que empieza por la germinación (etapa de formación) que es la producción documental y recepción documentaria, vivir (etapa de conservación y utilización) que es la distribución de documentos y el trámite de documentos y muerte (etapa de purificación). La gestión documental tiene un principio y un final, y cada uno tiene sus propias características de uso. Al referirse al inicio, se refiere al momento en la que los documentos ingresan a la organización y el procedimiento independiente a las diversas unidades competentes de la organización Momblanc & Castro (2020).

Los documentos son los objetos para que los trabajadores realicen actividades competitivas y son el elemento esencial que está enlazado con competencias. No debe haber algún patrón de excepción en los expedientes, ya que todos son fundamentales en la organización Bustelo (2015, p. 166).

De igual manera, Alvarado (2017) señaló en su directiva N° 001-2018-AGN que, en lo que respecta al ordenamiento jurídico peruano, la directiva tiene como objetivo orientar la inclusión de acciones en procesos de autorización para eliminar documentos innecesarios y determinar las guías a fin de su correcta operatividad. Hay diversos modelos de documentos, conceptualizados como cualquier forma de expresión en lengua materna o extranjera u otras formas gráficas, auditivas o de retrato, recopilados con cualquier forma de soporte físico, incluida base digital.

Las dimensiones de la gestión documentaria según Casermeiro (2018) es la producción documentaria que lleva a cabo al generar el documento en las entidades y está relacionado con el origen y bocetos de formatos, otra dimensión es la recepción documentaria que se realiza en el momento en el que el ciudadano remite el documento donde se tendrá que verificar y registrar con el fin de iniciar el trámite correspondiente, también la distribución documentaria donde se debe derivar al área correcta para el debido trámite y por último el trámite documentario que refiere desde la creación del documento hasta que se cumpla el trámite administrativo.

Se determinó que los documentos se dividen en dos tipos, el primero es informatizado o externalizado, y documentos naturales. Generalmente, el primero es producido o adquirido por entidades con fines informativos, basados en diarios, publicaciones, medios de audios y videos, etc. Por ende, lo segundo son generados por entidades a medida que desarrollan sus funciones y operaciones inherentes Mbassi & otros (2019).

Por otro lado, en lo que respecta la definición conceptual de variable de calidad de servicio según Ortega (2017) es el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para su comercio o que se abastecen en analogía con los comercios.

La eficacia de las entidades lo establece la calidad de servicio, lo cual se puede demostrar a través de fidelización o caso contrario de ineptitud, siendo el administrado parte fundamental y los trabajadores los que ejecutan un eficaz servicio con la finalidad de mejorar los resultados de dicho servicio Estrada (2017).

Bustamante, Zerda, et, al. (2019) nos dice que la calidad se entiende como un componente que una persona espera, ya sea por una atención o un bien, es decir que es grado en el que la atención del servicio completa los deseos de un administrado. Para que los servicios se cumplan con excelencia se debe tener en cuenta que, se debe ser productivo, satisfacer las necesidades del administrado, no tener errores y ser eficaz.

Según Lo Storto (2016), manifiesta que la calidad referente a las entidades públicas tiene que ser calificadas mediante un examen de servicios al igual que los gastos que ellos exponen en el presupuesto de la institución, ya que

su ejecución debe dar respuesta a la planificación en servicio a las disponibilidades de recursos y fines de las organizaciones. La calidad de servicios se encuentra en las peculiaridades intangibles que las organizaciones incorporan al otorgar dicha entidad González (2015).

Devoto (2015), sostuvo que la calidad es la calificación de los administrados, esto quiere decir, es lo que ofrece las municipalidades conforme al nivel de satisfacción con la expectativa del administrado, por otro lado, un cuestionario es viable para el reconocimiento del servicio. Hay diversas perspectivas respecto a la atención brindada, por ello, se puede deducir que la calidad de los servicios estatales dada por un pueblo se califica por lo que las personas tienen conocimiento y también por las buenas actitudes de los empleados públicos del pueblo.

Las dimensiones los elementos intangibles que llegar ser el aspecto de la infraestructura, folletos informativos y equipos, la empatía la cual se espera que la necesidad del administrado sea atendida con amabilidad y por último la confiabilidad que consiste en el rendimiento, seguridad y la seriedad Ramya (2019).

Tirenti (2019) concluye que, document management will provide a higher quality of service and will allow all types of government to interact with each other and have greater access to the information they require, without further delay, and without so much cumbersome paperwork. [Traducción: La gestión documental dará una mayor calidad del servicio y servirá para que todo tipo de gobierno puedan relacionarse entre sí, y tener un mayor acceso a la información que requieren, sin mayor dilatación de tiempo, y sin tanto trámite engorroso].

Scott (2017) refiere que, more than 55% of users surveyed are satisfied with the document management that is carried out in their procedures because they do not have delays and they do not have to wait unnecessarily. [Traducción: Más del 55% de usuarios encuestados están satisfechos con la gestión documental que se realiza en sus trámites dado que no tienen demora, ni tienen que esperar innecesariamente].

Grant (2017) refiere que, the document management used in the area of legal advice in the city council of England, broke records during the first period of

2016, because more than 15,000 cases requested by users were resolved, and in court, goods could be protected of the state effectively. [Traducción: La gestión documentaria empleada en el área de asesoría jurídica en el ayuntamiento de Inglaterra, batió récords en durante el primer periodo del año 2016, dado que se resolvieron más de 15000 casos solicitados por los usuarios, y en la corte, se pudieron proteger los bienes del estado de manera eficaz]

Marti(2019) refiere que, the document management used during the government of the 2019 was reflected in the satisfaction that users had, with more than 60% being happy, because their cases were solved as soon as possible, and they did not have delays or any type of delay in it. [Traducción: La gestión documental empleada durante el gobierno de turno, fue reflejada en la satisfacción que se tuvo de los usuarios, siendo que más del 60% estuvieron contentos, porque sus casos fueron reflejados con la brevedad posible, y no tuvieron retraso, ni ningún tipo de demora en ello].

Bruce (2019) refiere que, at the present time thanks to the great technological advances that exist, document management can be carried out with a greater scope, without any type of delay towards users, and providing them with a true quality of service. [Traducción: En la actualidad gracias a los grandes avances tecnológicos que existen, se puede realizar la gestión documental con un mayor alcance, sin existir ningún tipo de demora o retraso hacia los usuarios, y brindándoles una verdadera calidad de servicio].

Ferguson (2017) refiere que, the documentary management that has been implemented in the Chicago courts has reduced the great workload that existed, given that it has been reduced by 70%, consequently producing a high quality of care and service to users. [Traducción: La gestión documentaria que se ha implementado en los juzgados de Chicago, han disminuido la gran carga laboral que existía, dado que esta se ha reducido en un 70%, produciendo de esta manera una gran calidad de atención y servicio hacia los usuarios].

Maxwell (2017) refiere que, The quality of service in the Michigan hospital has taken a big turn, because there are no longer as many complaints as there used to be a few years ago, given that with the new document management that has been implemented, and with the support of new technology, robots

are now those who solve the simplest things, and the most complex or complicated things, are resolved by people. [Traducción: La calidad del servicio en el hospital de Michigan ha dado un gran giro, pues ya no existen tantas quejas como solían existir hace algunos atrás, dado que con la nueva gestión documental que se ha implementado, y apoyándonos de la nueva tecnología ahora son los robots quienes resuelven las cosas más sencillas, y las cosas más complejas o complicadas, son resueltas por personas].

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de diseño

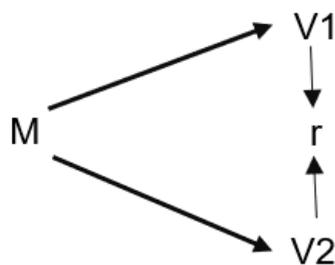
Fue básico a causa que, indagó la mejoría de la sabiduría científica con relación a las variables, de tal forma que sean aprovechadas por las personas al paso de los años. Fernández et al. (2014, p. 142).

3.1.2. Diseño de investigación

Montano (2020) fue no experimental, en virtud que, en el transcurso de su proceso, no se manipulo las variables ya que se desarrollará en su mismo ambiente, por consiguiente, las conclusiones que se presentaron se basan en la realidad de cómo se desarrollaron las variables.

El diseño del presente estudio compete al siguiente esquema:

Figura 1 Formula estadística



Dónde:

M	=	Administrados
V1	=	Gestión documental
V2	=	Calidad de servicios
r	=	Relación

3.2. Variables y operacionalización

En lo que respecta la variable Gestión documentaria, su definición conceptual según Nayar (2015) es la organización de documentos, que facilitan el control de la producción de documentos con el objetivo de lograr actividades administrativas en las instituciones. Por otro lado, su definición operacional de dicha variable es de naturaleza cuantitativo y se divide en 4 dimensiones con sus respectivos indicadores, la primera dimensión es producción documental y sus indicadores son creación de

documentos y diseño de formatos, la segunda es recepción documentaria mientras que sus indicadores son verificación de documentos y control de documentos, la tercera dimensión es Distribución de documentos y sus indicadores son voluntad, prontitud, orden y control de salida y como última dimensión es trámite de documentos mientras que su indicador es seguimiento y trámites administrativos, por otra lado, la escala de medición es ordinal.

En lo que refiere la variable Calidad de Servicio su definición conceptual según Devoto (2015) es el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para su comercio o que se abastecen en analogía con los comercios.

Por otro lado, su definición operacional de dicha variable es de naturaleza cuantitativo y se divide en 3 dimensiones con sus respectivos indicadores, la primera dimensión es empatía y sus indicadores son la consideración por el cliente y requerimientos de los clientes, personalización de servicio y cortesía, la segunda dimensión es elementos tangibles y sus indicadores son las instalaciones y equipos y materiales, por ultima dimensión es la confiabilidad y sus indicadores es el rendimiento, seriedad, eficacia al responder consultas y seguridad que inspiran los trabajadores

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es conceptualizada como un grupo de individuos que tienen convicciones y peculiaridades iguales. Hernández et al. (2014, p. 174).

Por lo mencionado anteriormente, la población del presente estudio en lo que respecta la primera variable gestión documentaria estuvo constituida por 21 trabajadores administrativos permanentes de la Oficina de Trámite Documentario de una Municipalidad de Trujillo. La segunda variable Calidad de servicio estuvo compuesta por los administrados atendidos en la Oficina de Trámite

Documentario de una Municipalidad de Trujillo, que han realizado 3 trámites en este año, es decir 83 administrados.

Criterios de inclusión: se incluyó a administrados de más de 18 y menos de 65 años de edad, que han realizado por lo menos más de 3 diligencias en la Oficina de Trámite Documentario de una Municipalidad de Trujillo

Criterios de exclusión: se excluyó a empleadores de la municipalidad, asesores de alcaldía y alcalde

3.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de elementos respecto a ese grupo que tienen peculiaridades y que es llamado población. Hernández et al. (2014, p.175).

Si la población es menor a 50 individuos, la muestra será lo mismo que la población. Castro (2003, p. 69), teniendo en cuenta lo referido anteriormente se tomó a toda la población como muestra en lo que respecta a la primera variable Gestión Documental, siendo este un grupo diminuto.

Figura 2 Formula de muestra

$$\frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z= 1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.9)

q=probabilidad de fracaso (0.1)

e=Margen de error (5%)

Al aplicar la formula mencionada anteriormente, da como resultado 68 administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico respecto a la primera variable porque la población es menor de 50 individuos,

mientras, que en la segunda variable se empleó el probabilístico, ya que se usó una fórmula estadística para así calcular la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis:

La unidad de análisis estuvo conformada por los administrados atendidos en la Oficina de Trámite Documentario de una Municipalidad de Trujillo – 2022

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es utilizada para medir la escala de intensidad, que según Carrasco (2014) conforma una técnica en la cual se puede realizar una indagación, exploración y recolección de datos, a través de incógnitas formuladas ya sea de una forma indirecta o directa a los seres que conforman la unidad de análisis

Tomando como referencia lo antes citado, se aplicó la técnica de la encuesta suministrado por un cuestionario para recaudar la información.

Instrumentos

Según Hernández (2014) los instrumentos se tienen en cuenta como “Los cuestionarios está confirmado por un grupo de ítems en base de una o más variables teniendo como propósito medirlas”

Se estableció dos cuestionarios los cuales fueron constituidos y ajustados. Para la variable Gestión documentaria, se realizó un cuestionario que consta de 18 enunciados, dividido en 4 dimensiones.

Respecto a la variable calidad de servicio se realizó un cuestionario, que consta de 20 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones. Para los instrumentos se utilizó la escala tipo Likert con los siguientes valores:

Tabla 1 Escala tipo Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

La validez de los instrumentos empleados en esta investigación, se realizó a través de la técnica de juicio de expertos, que consiste en

someter a juicio de tres expertos el instrumento de medición a utilizar en la recolección de datos.

Por otro lado, se determinó la confiabilidad de los instrumentos a través de la prueba de Alpha de Conbach con la finalidad de determinar si los instrumentos son confiables.

Por ello, se procesó los datos en un programa estadístico donde los resultados de confiabilidad del cuestionario aplicado a los trabajadores en lo que respecta la variable de Gestión Documentaria se ha obtenido 0.940, esto quiere decir que el instrumento a aplicar tiene una alta confiabilidad y son aptos para ser aplicados.

De igual forma, los resultados de confiabilidad del cuestionario aplicado a los administrados respecto a la variable Calidad de Servicio se ha obtenido 0.986 esto quiere decir que el instrumento a aplicar tiene una alta confiabilidad y son aptos para ser aplicados.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se aplicó un tipo de estudio cuantitativo, con el objetivo de medir las variables Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a través de un cuestionario el cual estará conformada de ítems bien definidos con el propósito de recaudar información, dicho cuestionario será cuantificado a través de la escala de Likert.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recaudar la información brindada por el instrumento, se llevará a cabo cada calificación estadística, donde se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25. Variables y dimensiones.

La prueba de hipótesis tuvo en cuenta el coeficiente Rho de Spearman ya que su fin fue determinar la relación entre dos variables. Donde se conceptualizo en la prueba de hipótesis: Si el valor es $p \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó citando el contenido de diferentes investigadores teniendo en cuenta el uso de referencias. Los instrumentos se aplicaron considerando la confidencialidad de cada

empleador y administrado de una Municipalidad de Trujillo en el momento de completar los instrumentos de calificación, asimismo, la información depositada se considera como verdadero por tratarse de estudios de confianza para futuras investigaciones.

IV. RESULTADOS

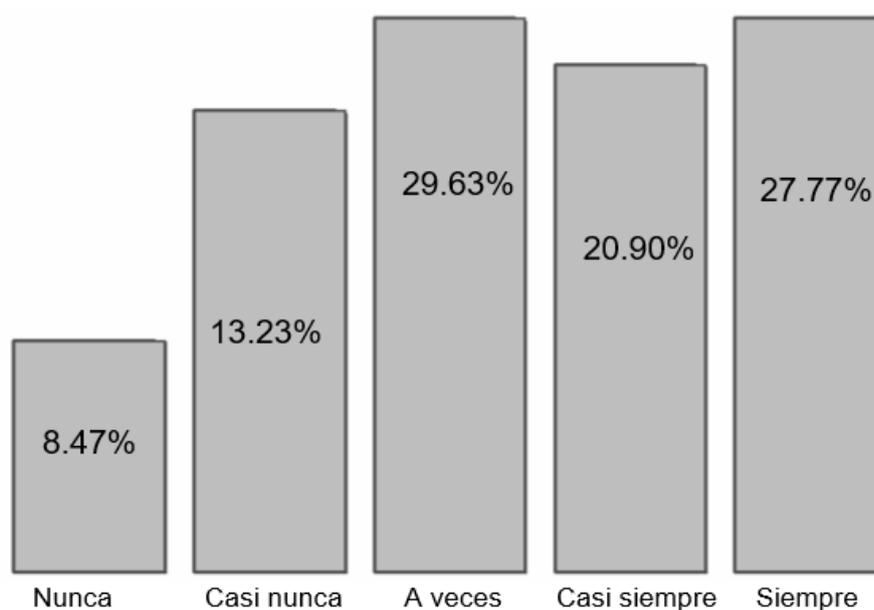
RESULTADOS POR VARIABLES:

Resultados de variable en gestión documentaria, podemos observar que se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2 Resultados de variable: gestión documentaria

Gestión documentaria	Servidores	
	N°	%
Nunca	32	8.47%
Casi nunca	50	13.23%
A veces	112	29.63%
Casi siempre	79	20.90%
Siempre	105	27.77%
Total	378	100%

Figura 3 Resultados estadísticos de variables con gestión documentaria



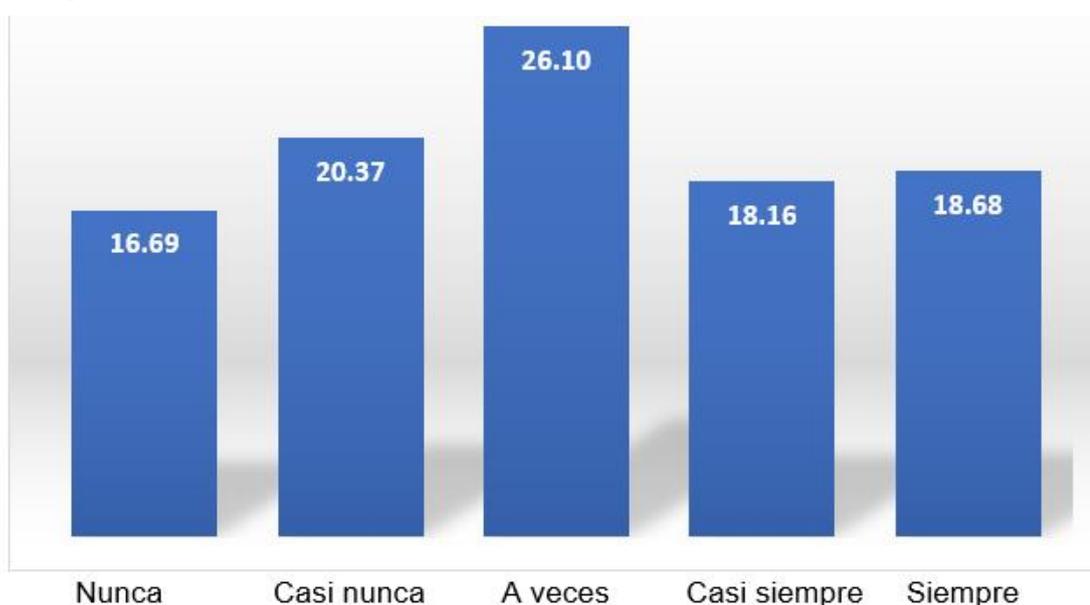
Interpretación: Se puede observar en el gráfico anterior que un 29.63% de los trabajadores de la unidad de gestión documentaria ha considerado que “a veces” pueden organizar la documentación en la municipalidad, así mismo la facilitación del control en la producción de documentos y el objetivo de lograr actividades administrativas en la oficina de trámite documentario en la municipalidad.

Resultados de variable en calidad de servicio, podemos observar que se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3 Resultados de variable: calidad de servicio.

Calidad de servicio	Servidores	
	N°	%
Nunca	227	16.69%
Casi nunca	277	20.37%
A veces	355	26.10%
Casi siempre	247	18.16%
Siempre	254	18.68%
Total	1,360	100%

Figura 4 Resultados estadísticos de variable en calidad de servicio



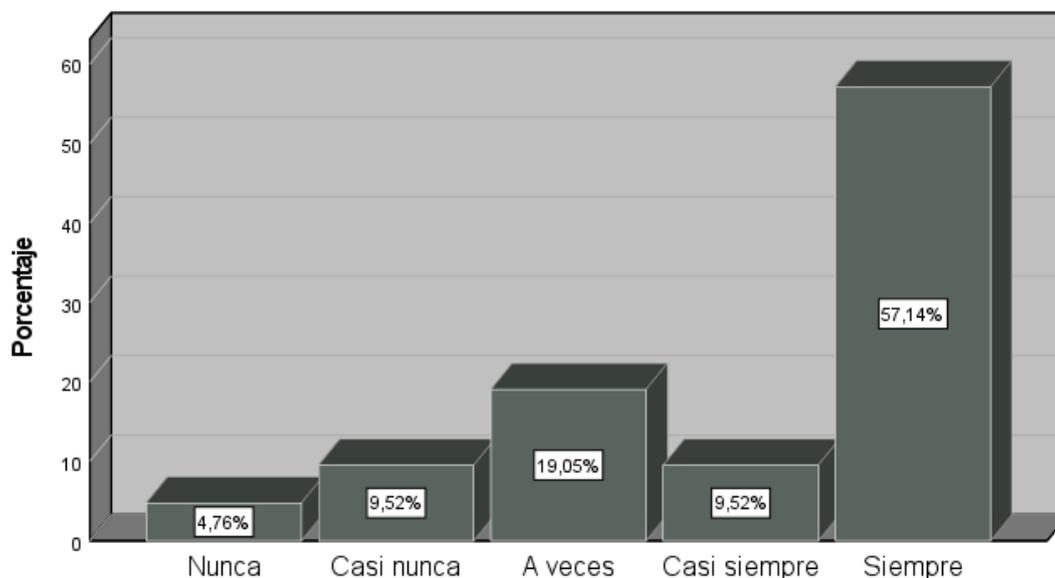
Interpretación: Se puede observar en el gráfico anterior que un 26.10% de los trabajadores ha considerado que “a veces” realizan la calidad de servicio en la oficina de trámite documentario, por lo tanto, el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para los usuarios o que se abastecen en analogía con trabajadores en la oficina de trámite documentario en la municipalidad.

RESULTADO PRIMERA DIMENSIÓN entre la empatía y la gestión documentaria:

Tabla 4 Resultados de dimensión entre la empatía y la gestión documentaria.

Primera dimensión	Empatía		Gestión documentaria	
	N°	%	N°	%
Nunca	71	13.05%	32	8.47%
Casi nunca	97	17.83%	50	13.23%
A veces	143	26.28%	112	29.63%
Casi siempre	110	20.22%	79	20.90%
Siempre	123	22.61%	105	27.77%
Total	544	100%	378	100%

Figura 5 Resultados de relación de empatía y gestión documentaria



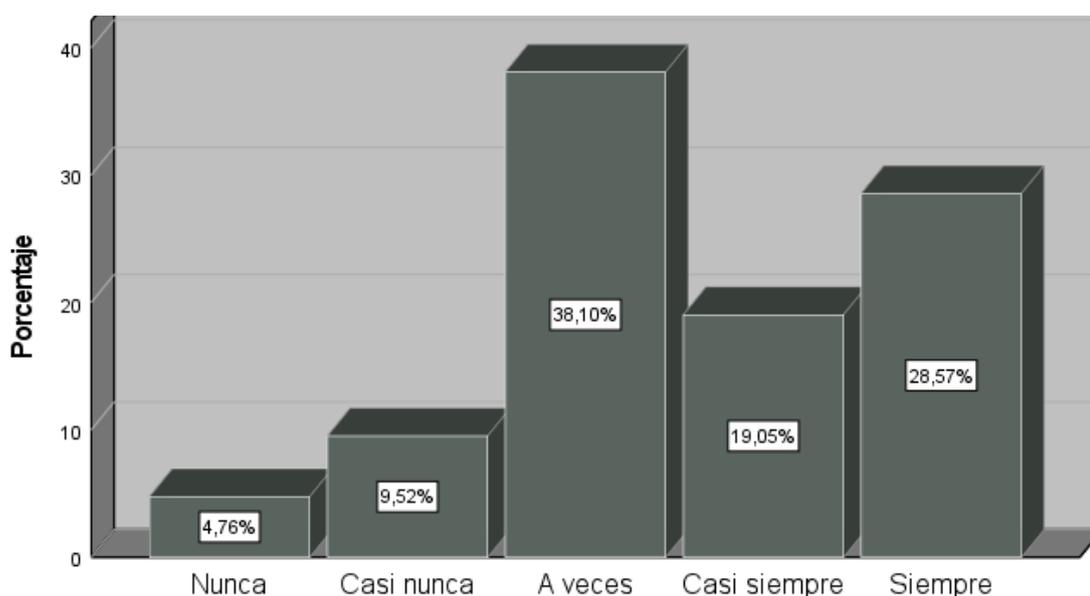
Interpretación: Se puede observar en el gráfico anterior que un 57.14% de los trabajadores “siempre” emiten una empatía al momento de realizar su trabajo, así mismo la realización en la gestión documentaria de la municipalidad se ha podido realizar con mayor facilidad en el control de la producción de documentos, y logrando los objetivos de las actividades administrativas en la oficina de trámite documentario en la municipalidad.

RESULTADO SEGUNDA DIMENSIÓN entre los elementos intangibles y la gestión documentaria:

Tabla 5 Resultados de dimensión entre elementos intangibles y la gestión documentaria.

Segunda dimensión	Elementos intangibles		Gestión documentaria	
	N°	%	N°	%
Nunca	104	21.85%	32	8.47%
Casi nunca	115	24.16%	50	13.23%
A veces	121	25.42%	112	29.63%
Casi siempre	74	15.55%	79	20.90%
Siempre	62	13.03%	105	27.77%
Total	476	100%	378	100%

Figura 6 Resultados de elementos intangibles y gestión documentaria



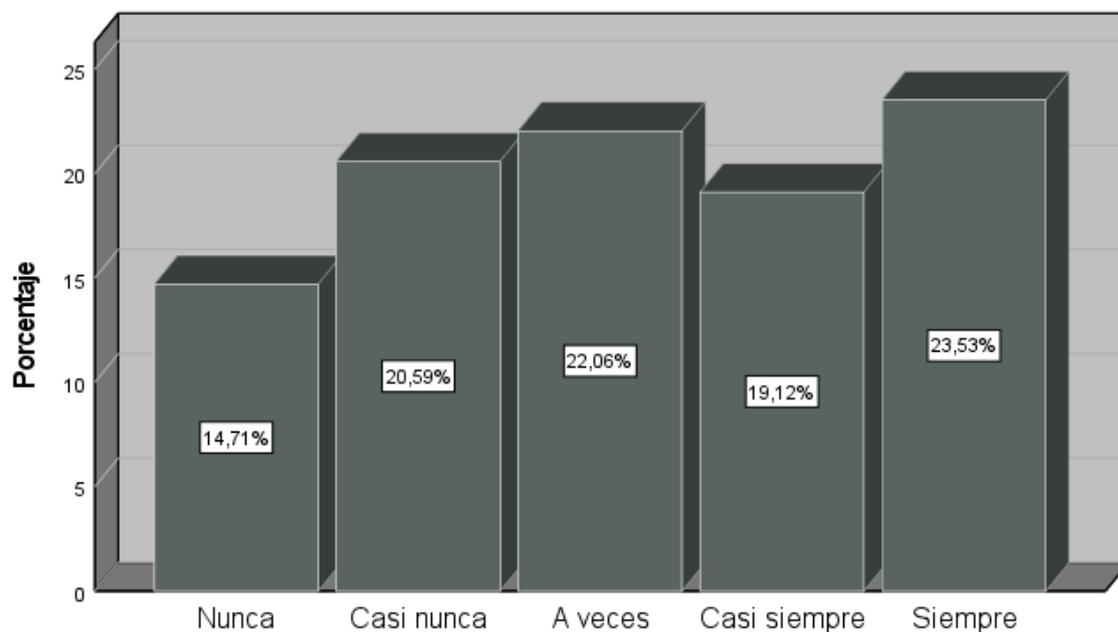
Interpretación: Se puede observar en el gráfico anterior que un 38.10% de los trabajadores “a veces” realizan algunos elementos intangibles y estos al no tener un tipo de valor en el que se pueda medir, se debe de considerar como la valoración asociada entre los compañeros de trabajado en la municipalidad, así mismo la realización en la gestión documentaria ha podido realizar con mayor facilidad en el control de la producción de documentos, y logrando los objetivos de las actividades administrativas en la oficina de trámite documentario.

RESULTADOS TERCERA DIMENSIÓN entre la producción documentaria y la calidad de servicio.

Tabla 6 Resultados de dimensión entre la producción documentaria y la calidad de servicio.

Tercera dimensión	Producción documentaria		Calidad de servicio	
	N°	%	N°	%
Nunca	3	4.76%	227	16.69%
Casi nunca	4	6.35%	277	20.37%
A veces	18	28.57%	355	26.10%
Casi siempre	8	12.70%	247	18.16%
Siempre	30	47.62%	254	18.68%
Total	83	100%	1,360	100%

Figura 7 Resultados obtenidos de producción documentaria y calidad de servicio



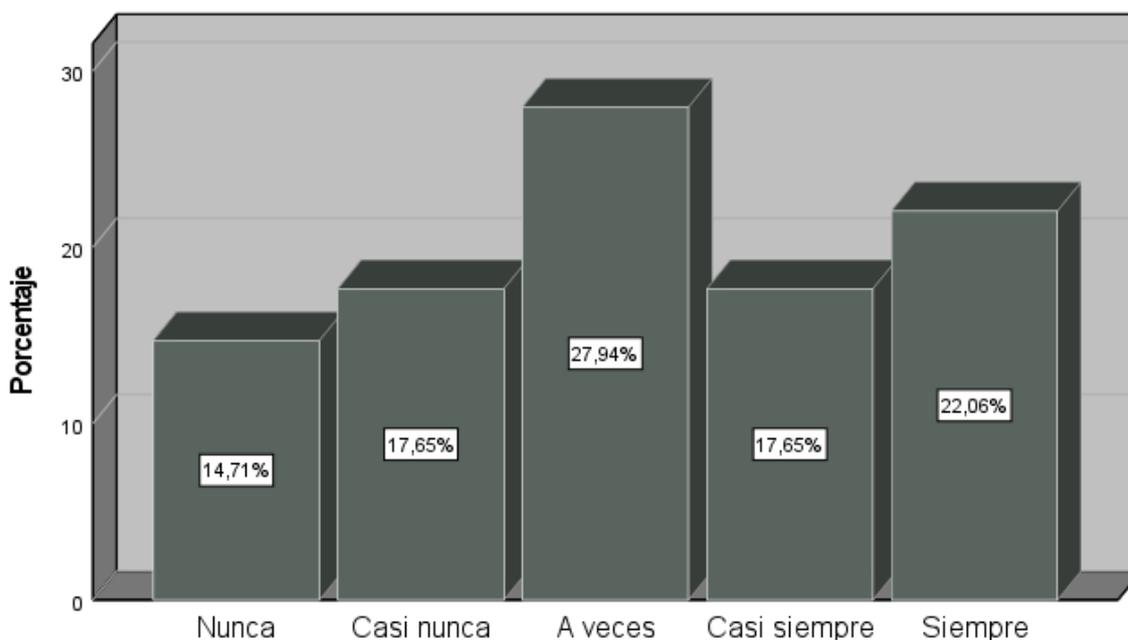
Interpretación: Se puede observar en el gráfico anterior que un 23.53% de los trabajadores “siempre” realizan una calidad de servicio que se realiza ante los usuarios, de igual manera la realización en la producción documentaria se ha podido realizar con mayor facilidad dado que los objetivos propuestos en la municipalidad (llámese solicitudes realizadas por todos los usuarios), han logrado sus objetivos dentro de las actividades administrativas en la oficina de trámite documentario.

RESULTADO CUARTA DIMENSIÓN entre la recepción documentaria y la calidad de servicio.

Tabla 7 Resultados de dimensión entre la recepción documentaría y la calidad de servicio.

Tercera dimensión	Recepción documentaria		Calidad de servicio	
	N°	%	N°	%
Nunca	6	7.14%	227	16.69%
Casi nunca	9	10.71%	277	20.37%
A veces	25	29.76%	355	26.10%
Casi siempre	21	25.00%	247	18.16%
Siempre	23	27.38%	254	18.68%
Total	84	100%	1,360	100%

Figura 8 Resultados obtenidos de la relación en recepción documentaria y calidad de servicio a los administrados atendidos.



Interpretación: Se puede observar en el gráfico anterior que un 27.94% de los trabajadores “a veces” realizan en recepción documentaria que se realiza ante los usuarios dado que a menudo los expedientes que presentan están incompletos o no cuentan con el requerimiento solicitado o necesario para su presentación, de igual manera la calidad de servicio que se ha venido realizando a través de estrategias y acciones para mejorar la atención a los usuarios.

HIPOTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Tabla 8 Estadística de la correlación significativa documentaria y la calidad de servicio.

		Vi	VD
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	1	-,123
	Sig. (bilateral)		,595
	N	21	21
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	-,123	1
	Sig. (bilateral)	,595	
	N	21	68

Interpretación:

En función a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en la gestión documentaria y la calidad de servicios a los administrados se obtuvieron los siguientes resultados según Tabla 3, podemos observar que en la correlacional se ha podido verificar que al momento de hacer la prueba unilateral, se ha presentado un coeficiente de correlación ($r = -0,123$), no pudiendo lograr la significancia al valor deseado que es <0.05 , de la misma manera en la encuesta realizada a la calidad de servicio se ha obtenido el resultado de ($r = -0,123$) pues tampoco se ha logrado conseguir la significancia esperada, no pudiendo lograr de igual forma el valor deseado de $<.005$, por lo tanto no se ha podido comprobar de esta manera que hay una correlación en los resultados de manera positiva, y alta según la tabla de valores de Pearson, además nos encontramos por encima de lo deseado en los valores estadísticos recomendados, por lo que se estaría negando a mi hipótesis de investigación que ha sido propuesta.

HIPOTESIS ESPECIFICA N°01: Existe relación significativa entre la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Tabla 9 Relación significativa entre la gestión documentaria y la empatía de los administrados atendidos en la OTD.

		Correlaciones	
		Empatía	Gestión documentaria
Empatía	Correlación de Pearson	1	-,141
	Sig. (bilateral)		,544
	N	68	21
Gestión documentaria	Correlación de Pearson	-,141	1
	Sig. (bilateral)	,544	
	N	21	21

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : Existe relación significativa entre la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

H_o : No existe relación significativa entre la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Interpretación:

En función de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados de una municipalidad se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,141$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,544, resultando este último inferior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -,141$), y también se logró conseguir una significancia de 0,544, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta.

HIPOTESIS ESPECIFICA N°02: Existe relación significativa entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Tabla 10 Relación entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados.

		Correlaciones	
		Gestión documentaria	Elementos intangibles
Gestión documentaria	Correlación de Pearson	1	-,110
	Sig. (bilateral)		,636
	N	21	21
Elementos intangibles	Correlación de Pearson	-,110	1
	Sig. (bilateral)	,636	
	N	21	68

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : Existe relación significativa entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022

H_o : No existe relación significativa entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Interpretación:

En función de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados de una municipalidad se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,110$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,636, resultando este último superior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -,110$), y también se logró conseguir una significancia de 0,636, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta.

HIPOTESIS ESPECIFICA N°03: Existe relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Tabla 11 Relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio

		Correlaciones	
		Producción Documentaría	Calidad de servicio
Producción Documentaría	Correlación de Pearson	1	-,238
	Sig. (bilateral)		,299
	N	21	21
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,238	1
	Sig. (bilateral)	,299	
	N	21	68

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : Existe relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

H_o : No existe relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Interpretación:

En función de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados de una municipalidad se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,238$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,299, resultando este último superior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -0,238$), y también se logró conseguir una significancia de 0,299, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta.

HIPOTESIS ESPECIFICA N°04: Existe relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Tabla 12 Relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Recepción documentaria	Calidad de servicio
Recepción documentaria	Correlación de Pearson	1	-,254
	Sig. (bilateral)		,266
	N	21	21
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,254	1
	Sig. (bilateral)	,266	
	N	21	68

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : Existe relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

H_o : No existe relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Interpretación:

En función de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados de una municipalidad se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,254$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,266, resultando este último superior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -0,254$), y también se logró conseguir una significancia de 0,266, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta.

V. DISCUSIÓN

Según Aceituno (2021) menciona que, en este apartado se va argumentar con justificadas razones y criterios los resultados que fueron obtenidos tanto de los hallazgos y el contraste de la hipótesis, así mismo esto debe de estar estrechamente vinculado con el marco teórico de la investigación que se está realizando.

La gestión documentaria y la calidad de servicio, de acuerdo con los resultados obtenidos de las variables para cada dimensión (Véase tablas 2 y 3; figuras 3 y 4) se ha podido establecer que para la primera variable se obtuvo el resultado de un 29.63% de los trabajadores de la unidad de gestión documentaria ha considerado que “a veces” pueden organizar la documentación en la municipalidad, así mismo la facilitación del control en la producción de documentos y el objetivo de lograr actividades administrativas en la oficina de trámite documentario en la municipalidad, así mismo para la segunda variable se ha obtenido el resultado de un 26.10% de los trabajadores ha considerado que “a veces” realizan la calidad de servicio en la oficina de trámite documentario, por lo tanto, el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para los usuarios o que se abastecen en analogía con trabajadores en la oficina de trámite documentario en la municipalidad, de igual manera se ha podido realizar el contraste de las variables con la hipótesis general (Véase tabla 8) la cual nos ha indicado que en función a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en la gestión documentaria y la calidad de servicios a los administrados se observa que en la correlacional se ha podido verificar que al momento de hacer la prueba unilateral, se ha presentado un coeficiente de correlación ($r = -0,123$), no pudiendo lograr la significancia al valor deseado que es <0.05 , de la misma manera en la encuesta realizada a la calidad de servicio se ha obtenido el resultado de ($r = -0,123$) pues tampoco se ha logrado conseguir la significancia esperada, no pudiendo lograr de igual forma el valor deseado de $<.005$, por lo tanto no se ha podido comprobar de esta manera que hay una correlación en los resultados de manera positiva, y alta según la tabla de valores de Pearson, además nos encontramos por encima de lo deseado en los valores estadísticos recomendados, por lo que se estaría negando a mi

hipótesis de investigación que ha sido propuesta. Contrastándose con la tesis previa de Huaranga (2019) quien concluye que, los requisitos de la administración se han vuelto más rígidos no tan solo por el correcto manejo de la administración de documentos sino porque esto ayudará a realizar los procedimientos velozmente haciendo que se reduzca el tiempo para mejorar las habilidades del personal administrativo ya que la gestión administrativa será más eficiente, acompañado de brindar servicios con más celeridad y eficaces procesos siendo visible su compromiso y eficacia, sobresaliendo lo esencial que es la gestión documental que va de la mano con la calidad del servicio. Esto se puede contrastar con la teoría de Estrada (2017) La eficacia de las entidades lo establece la calidad de servicio, lo cual se puede demostrar a través de fidelización o caso contrario de ineptitud, siendo el administrado parte fundamental y los trabajadores los que ejecutan un eficaz servicio con la finalidad de mejorar los resultados de dicho servicio. Finalmente podemos decir que no se ha podido comprobar que hay correlación en los resultados de manera positiva, de acuerdo con la hipótesis general planteada.

La empatía y la gestión documentaria, de acuerdo con los resultados obtenidos (Véase tabla 4 y figura 05) se observa que un 57.14% de los trabajadores “siempre” emiten una empatía al momento de realizar su trabajo, así mismo la realización en la gestión documentaria de la municipalidad se ha podido realizar con mayor facilidad en el control de la producción de documentos, y logrando los objetivos de las actividades administrativas en la oficina de trámite documentario en la municipalidad, esto se puede contrastar con la primera hipótesis específica (Véase tabla 9) se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,141$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,544, resultando este último inferior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -,141$), y también se logró conseguir una significancia de 0,544, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta. Contrastándose con la tesis previa de Reyes y Veliz (2021) quien concluyó que la empatía, la buena atención oportuna y rápida se correlacionan positivamente en la calidad de servicio y satisfacción

del servicio. Así mismo, se contrasta con la teoría de Llansó (2016, p. 188) menciona que, la comparación de resultados debido al control y uso de estos términos mostrará un nuevo sistema que alcance rapidez documentaria y servicios satisfactorios en los clientes que van a las diferentes organizaciones nacionales y particulares. Finalmente podemos decir que pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada, se acepta la hipótesis propuesta.

Los elementos intangibles y la gestión documentaria, de acuerdo con los resultados obtenidos (Véase tabla 5 y figura N°06) se observa que un 38.10% de los trabajadores “a veces” realizan algunos elementos intangibles y estos al no tener un tipo de valor en el que se pueda medir, se debe de considerar como la valoración asociada entre los compañeros de trabajado en la municipalidad, así mismo la realización en la gestión documentaria ha podido realizar con mayor facilidad en el control de la producción de documentos, y logrando los objetivos de las actividades administrativas en la oficina de trámite documentario, esto se puede contrastar con la segunda hipótesis específica (Véase tabla 10) se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,110$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,636, resultando este último superior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -,110$), y también se logró conseguir una significancia de 0,636, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontrarnos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta. Contrastándose con la tesis previa de Huaranga (2019) quien concluye que los requisitos de la administración se han vuelto más rígidos no tan solo por el correcto manejo de la administración de documentos sino porque esto ayudará a realizar los procedimientos velozmente haciendo que se reduzca el tiempo para mejorar las habilidades del personal administrativo ya que la gestión administrativa será más eficiente, acompañado de brindar servicios con más celeridad y eficaces procesos siendo visible su compromiso y eficacia, sobresaliendo lo esencial que es la gestión documental que va de la mano con la calidad del servicio. Así mismo, se contrasta con la teoría de Zerda, et, al. (2019) nos dice que la calidad se

entiende como un componente que una persona espera, ya sea por una atención o un bien, es decir que es grado en el que la atención del servicio completa los deseos de un administrado. Para que los servicios se cumplan con excelencia se debe tener en cuenta que, se debe ser productivo, satisfacer las necesidades del administrado, no tener errores y ser eficaz. Finalmente podemos decir que pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada, de esta manera se acepta la hipótesis propuesta.

La producción documentaria y la calidad de servicio, de acuerdo con los resultados obtenidos (Véase tabla 6 y figura N°07) se observa que un 23.53% de los trabajadores “siempre” realizan una calidad de servicio que se realiza ante los usuarios, de igual manera la realización en la producción documentaria se ha podido realizar con mayor facilidad dado que los objetivos propuestos en la municipalidad, han logrado sus objetivos dentro de las actividades administrativas en la oficina de trámite documentario, así mismo, esto se puede contrastar con la tercera hipótesis específica (Véase tabla 11) se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,238$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,299, resultando este último superior al valor deseado de $<0,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -0,238$), y también se logró conseguir una significancia de 0,299, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta. Contrastándose con la tesis previa de Malaverri (2018) quien concluyó que, la gestión documental incorporada en la organización de Loreto ha beneficiado eficientemente a la formación, conservación y clasificación de expedientes, y les brindó los medios para mejorar la seguridad y capacidad de los empleados. Así mismo, se contrasta con la teoría de Fernández y Pónjuan (2018), señalaron que la administración documentaria llega ser un método utilizado para el manejo de los documentos, este es un sistema que se utiliza en los diferentes tipos de desarrollo, con el propósito de ayudar y gestionar los documentos de una entidad; por ello, los trabajadores a cargo deben recibir capacitación en procesamiento y clasificación de documentos para ahorrar tiempo en los procedimientos desarrollados. Finalmente

podemos decir que pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta.

La recepción documentaria y la calidad de servicio, de acuerdo con los resultados obtenidos (Véase tabla 7 y figura N°08) se observa que un 27.94% de los trabajadores “a veces” realizan en recepción documentaria que se realiza ante los usuarios dado que a menudo los expedientes que presentan están incompletos o no cuentan con el requerimiento solicitado o necesario para su presentación, de igual manera la calidad de servicio que se ha venido realizando a través de estrategias y acciones para mejorar la atención a los usuarios, esto se puede contrastar con la cuarta hipótesis específica (Véase tabla 12) se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = -0,254$), y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,266, resultando este último superior al valor deseado de $<,05$, de la misma manera se ha determinado un coeficiente de correlación ($r = -0,254$), y también se logró conseguir una significancia de 0,266, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada según la tabla de Pearson, y además encontramos por un valor estadístico recomendado, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta. Contrastándose con la tesis previa de Campos y Romero (2018) concluyó que, hay relación positiva entre la administración documental y la rapidez de prestación de servicios, la correspondencia de Rho Spearman fue de 0.702, y la relevancia fue 0.05, lo cual significa que la administración documental aumentará progresivamente conforme a la segunda, quiere decir a medida que se perfeccione la administración documental, aumentará la velocidad de prestación de servicios hacia los usuarios. Nayar (2017), indicó que es la organización de documentos, que facilitan el control de la producción de documentos con el objetivo de lograr actividades administrativas en las instituciones. Finalmente podemos decir que pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta.

VI. CONCLUSIONES:

1.- Respecto al objetivo general, la gestión documentaria no tiene relación en la calidad de servicio según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r = -0,123$) desde la perspectiva de los trabajadores y ($r = -0,123$) de parte de los administrados, por lo tanto no se ha podido comprobar que hay correlación en los resultados de manera positiva, de igual manera con la hipótesis general planteada, por lo cual en la gestión documentaria y la calidad de servicio en los administrados atendidos no hay correlación.

2.- Respecto al primer objetivo específico, no se tiene relación, según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r = -0,141$) desde la opinión de los administrados y ($r = -,141$) por parte de los trabajadores, pudiendo lograr la significancia con un valor de 0,544 para ambas, comprobando que hay una correlación negativa y moderada, donde se acepta la hipótesis propuesta en la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos por lo que no hay correlación.

3.- Respecto al segundo objetivo específico, no se tiene relación, obteniendo un valor de ($r = -0,110$) desde la opinión de los administrados y ($r = -0,110$) por parte de los trabajadores, pudiendo lograr la significancia de 0,636 para ambas, comprobando que hay una correlación negativa y moderada, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta de los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos por lo que no hay correlación.

4.- Respecto al tercer objetivo específico, no se tiene relación, obteniendo un valor de ($r = -0,238$) desde la opinión de los trabajadores y ($r = -0,238$) por parte de los administrados, se logró conseguir la significancia con valor de 0,299 para ambas, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta de la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos por lo que no existe correlación.

5.- Respecto al cuarto objetivo específico, no se tiene relación, obteniendo un valor de ($r = -0,254$) desde la opinión de los trabajadores y por parte de los administrados, y además se logró conseguir la significancia con valor de 0,266 para ambas, pudiendo comprobar que hay una correlación negativa y moderada, de esta manera se rechaza la hipótesis propuesta de la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos, por lo que no existe correlación.

VII. RECOMENDACIONES:

1.- Se recomienda a la OTD realizar capacitaciones continuas a los funcionarios de gestión documentaria de todas las áreas de la municipalidad para que realicen una calidad de servicio acorde a las necesidades de los usuarios, para que de esta manera las solicitudes sigan su curso de manera más rápidas.

2.- Se recomienda a los trabajadores públicos de la municipalidad ser más empáticos en todas las áreas de gestión documentaria al momento de atender a los usuarios, pues de esta manera se podrá hacer un seguimiento de manera correcta en sus procedimientos.

3.- Se recomienda a los trabajadores encargados de las áreas de gestión documental que cuenten con el debido cuidado al momento de recibir documentación, y que sean altamente resguardado cada expediente, dado que de esta manera los administrados podrán observar que existe una gran calidad de servicio para el cual están acudiendo.

REFERENCIAS

- Aceituno, C. (2021). *Resultados de investigación y discusión*. Cusco: Colección bicentenario 2021 - <http://repositorio.concytec.gob.pe/>.
- Abadal, E. y Codina, L. (2015). *Bases de datos documentales: características, funciones y método*. Madrid: Síntesis.
- Aeno, T. (2016). *Beneficios de la Gestión documentaria*. Une ISO. España: Pirámide
- Anastacio, Y. (2015). *La gestión documental y el manejo de los archivos fijos, en el Gobierno autónomo descentralizado parroquial Manglaralto, Canton Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2015*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3340/UPSE-TAP-2015-0128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, A. (2017). *Administración de la información*. (1° Ed.). Costa Rica, EUNED. Recuperado: de: http://books.google.es/books?id=ey1cZqQ_b8cC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Bustamante U., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. Revista Empresarial, 13(2), 1- 15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Bruce, Allen. (2019). Public management and information and communication technologies in Chicago's public administration. Chicago. Repository University of Illinois-Article Cientific.
- Carrasco (2014). Pasos para la investigación científica. Lima. Repositorio UNMSM.
- Casermeiro, M. (2018). *La calidad en los servicios públicos*. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta.
- Castro M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Ucayali. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/130112363/Castro2003>

- Chávez, Y. y Pérez, H. (2012). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelación*. Revista Bibliotecas. Canales de Investigación, 8 (9), 222-227. Recuperado de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>
- Crespo Muñoz, F. J. (2019). *La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos en Simancas (España)*. Revista Española de Documentación Científica, 42 (4), 248-256. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1054>
- Devoto, R. (2015). *Calidad de servicios percibida en el sector público*. <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/ApuntesDocentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublico RD.pdf>
- Estrada, R. (2017). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5582>
- Fernández, M. y Ponjuán, G. (2018). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma.
- Ferguson, Duff. (2017). Records management in the General Archive of the Chicago courts. Chicago. Repository University Illinois-Article Cientific.
- Grant F. (2017). Records management in England: a lexicometric analysis of the legal framework. Inglaterra, Repository University Oxford-Article Cientific.
- Gilliland, A.; Mckemmish, S. (2016). *Nuevos métodos de investigación en archivística*. Cartagena, Colombia: 3000 Informática
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25(1), 113-115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5136105.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5° edición). México: Mc Graw Hill.

- Huaranga, B. (2019). *Optimización de la gestión documental de Expedientes de Auditoría mediante un Sistema de Control en una entidad del Estado (Tesis de Postgrado)*. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4308/TSP_CyA_047.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llansó S. (2016). *Gestión de documentos electrónicos: la importancia de los sistemas de gestión de documentos: nociones generales*. Las Palmas de Gran Canarias: Anroart
- Lo Storto, C. (2016). *The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities*. *Cities*(51), 52-63. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Marti Lidya (2019). *Documentary management in an illinois city hall, 2019*. Illinois Repository University Illinois-Article Cientific.
- Maxwell, Paul. (2017). *Document management and quality of service in a michigan hospital*. Michigan. Repository University Of Michigan-Article Cientific.
- Malaverry, T. (2018). *La gestión documental en la UGEL de la provincia Mariscal Ramon Castilla, Loreto*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5976/Erick_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). *Public Service Quality and CitizenClient's Satisfaction in Local Municipalities*. *Journal of Marketing Development & Competitiveness.*, 13(3), 110-123. ISSN: 2155-2843
- Merino F. (2016). *Manual para la implantación de un sistema de gestión de calidad en un archivo*. Valladolid: Archivo General de Castilla y León.
- Momblanc, L. y Castro, H. (2020). *La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable*. *Revista Del Archivo Nacional*, 84 (1-12), 9-26. Recuperado de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Motano, André (2020). *Los tipos de diseño de investigación científica*. Lima. Editorial: Investigaciones Jurídicas Científicas.
- Nahabetián, L. (2015). *Data Protection and document management: extended informational society decalogue*. *Revista de la Facultad de Derecho*, 199-225.

- Nayar, L. (2017). *La Gestión Documental (Vol. XX)*. (P. Allendez Sullivan, Ed.) Argentina: Mariana Sabugueiro
- Pillasagua, C. (2016). *La gestión documental y su influencia en la conservación de la información en la Empresa Ecuaquímica C.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1485/1/T-ULVR-1493.pdf>
- Ramya, N. (2019). *Service quality and its dimensions*. EPRA International Journal of Research & Development (IJRD).
- Reyes, L. y Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. (Artículo Científico).
- Ríos, A. (2015). *Gestión documental*. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 97 - 136. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/640017.pdf>
- Ortega, J. A. (2017). *La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen*. Mexico: Editorial Telmex
- Scott, Oliver (2017). *RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF A DOCUMENT PROCESSING SYSTEM AND THE DOCUMENT MANAGEMENT OF THE MUNICIPALITY OF LUXEMBOURG*. Luxemburgo. Repository University Luxemburgo-Article Cientific
- Tirenti, Claudia (2019). *Electronic Government in the Swiss National Public Sector. The Electronic Document Management (EDM) system and its contribution to transparency (2016-2019)*. Lugano. Repository USI Università della Svizzera italiana-Artículo científico.

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022

VARIABLES	DEFINICION DE CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTARIA	<ul style="list-style-type: none"> Organización de archivos, que facilitan el control de la producción de documentos con el objetivo de lograr actividades administrativas en las instituciones Fuente: <ul style="list-style-type: none"> Nayar (2015) 	La gestión documentaria será evaluada aplicando un cuestionario referido a la producción documental, recepción documentaria, distribución de documentos y trámite de documentos.	Producción documental	<ul style="list-style-type: none"> Creación de documentos Diseño de formatos 	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Recepción documentaria	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de documentos Control de documentos 	
			Distribución de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Voluntad Prontitud Orden Control de salida 	

			Trámite de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Trámites administrativos 	
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Es el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para su comercio o que se abastecen en analogía con los comercios Devoto (2015)	La calidad del servicio será evaluada mediante un cuestionario permitiendo evaluar la fiabilidad, empatía y elementos tangibles que brinda una Municipalidad de Trujillo a los administrados atendidos en la OTD.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Consideración por el cliente • Requerimientos de los clientes • Personalización de servicio • Cortesía 	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales. • Instalaciones y equipos. 	
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Seriedad • Eficacia al responder consultas • Seguridad que inspiran los trabajadores 	

ANEXO N°02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿De qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022	Existe relación significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022	VARIABLE 1 Gestión Documentaria Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Producción documental • Recepción documentaria • Distribución de documentos 	TIPO: - Según su finalidad: básica - Según su carácter: Es Correlacional - Según su naturaleza: Es Cuantitativa.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		Diseño:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué manera se relaciona la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022? ▪ ¿Cómo se relaciona los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022? ▪ ¿De qué manera se relaciona la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022? ▪ ¿Cómo se relaciona la recepción documentaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer de qué manera se relaciona la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 ▪ Determinar de qué manera se relaciona los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 ▪ Determinar de qué manera se relaciona la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la empatía y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 ▪ Existe relación significativa entre los elementos intangibles y la gestión documentaria a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 ▪ Existe relación significativa entre la producción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite de documentos <p>VARIABLE 2</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Elementos tangibles • Confiabilidad 	<p>no experimental sustantivo Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo cuantitativo</p> <p>Población y muestra:</p> <p>P: Total 83 administrados que han presentado más de 3 trámites en la Oficina de Trámite Documentario de una Municipalidad de Trujillo</p> <p>M: 68 administrados atendidos en la Oficina de Trámite Documentario de una Municipalidad de Trujillo</p> <p>.</p> <p>P. Total 21 de la Oficina de Trámite Documentario de una Municipalidad de Trujillo</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario de encuesta</p>
--	---	--	--	---

<p>y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022?</p>	<p>Municipalidad de Trujillo 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar de qué manera se relaciona la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la recepción documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022 		<p><u>Método de análisis de datos:</u> Estadístico descriptivo con apoyo de PSS y Excel.</p>
--	--	--	--	---

ANEXO N°03: MATRIZ DE INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	%	ITEMS
GESTIÓN DOCUMENTARIA	Producción documental	<ul style="list-style-type: none"> Creación de documentos Diseño de formatos 	3	8%	<ul style="list-style-type: none"> En la OTD se genera adecuadamente los expedientes para cada administrado En la OTD los documentos se elaboran con la información adecuada para dar inicio a una acción administrativa. La OTD cuenta con formatos diseñados de manera idónea para así almacenar la información necesaria
	Recepción documentaria	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de documentos Control de documentos 	4	11%	<ul style="list-style-type: none"> En la OTD analizan y verifican si los documentos están correctos para poder recepcionarlos En la OTD realizan el debido registro de los documentos La OTD proporcionan el cargo de solicitud al administrado En la OTD lleva un control de documentos considerando la fecha de recepción
	Distribución de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Voluntad Prontitud Orden Control de salida 	5	13%	<ul style="list-style-type: none"> En la OTD los trabajadores son competentes al momento de entregar los documentos al administrado. En la OTD utilizan métodos eficaces con el fin de distribuir los documentos En la OTD tienen a la mano el flujograma para direccionar los documentos ya sea a las áreas internas como externas.

					<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD realizan el debido ordenamiento de documentos al momento de distribuirlos • En la OTD realizan registros de salida de documentos
	Trámite de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Respuesta oportuna • Trámites administrativos 	6	16%	<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD se efectúa el debido seguimiento de un documento desde el momento que ingresa • La OTD emite una contestación oportuna al administrado. • En la OTD produce documentos de forma oportuna en el transcurso del procedimiento administrativo • La OTD toma en cuenta las disposiciones que exige el proceso administrativo • En la OTD se le informa al administrado de manera oportuna si le falta algún requisito para su trámite. • En la OTD coordinan con las diversas áreas competentes referente al acto administrativo
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Consideración por el cliente • Requerimientos de los clientes • Personalización de servicio • Cortesía 	8	21%	<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD son empáticos y comprensivos al oír y comprender al administrado • En la OTD le brindan información si es que tiene una incertidumbre • En la OTD emplean un lenguaje comprensible, fácil y preciso con el fin de resolver las dudas del administrado respecto a los procesos. • La OTD brinda atención personalizada a los administrados • La OTD brinda atención con amabilidad y vocación de servicio.

					<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD demuestran interés al momento de poder resolver inconvenientes a los administrados. • La OTD muestran buenas costumbres • La OTD brindan cordialidad respecto a la atención del administrado.
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales. • Instalaciones y equipos. 	7	18%	<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD cuentan con instalaciones, infraestructura y equipos idóneas para brindar servicio al administrado • En la OTD son notorios y adecuados los materiales, equipos e insumos que utilizan al momento que le brindan el servicio • En la OTD al realizar los procesos cuentan con equipos tecnológicos • En la OTD cuentan con las señalizaciones (flechas, carteles y demás) y medios de información (anuncios, afiches y demás) a fin de orientar al administrado • La OTD respecto a sus instalaciones físicas son atractivas de forma visual • La OTD tiene buena ventilación • La OTD tiene ambientes cómodos y limpios
	Confiabledad	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Seriedad • Eficacia al responder consultas 	5	13%	<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD se emplea habilidades como la eficacia y celeridad en el procedimiento durante el servicio • En la OTD trata que el administrado entienda cada procedimiento mientras se brinda el servicio

		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad que inspiran los trabajadores 			<ul style="list-style-type: none"> • En la OTD es adecuado el tiempo de espera para brindar el servicio al administrado • En la OTD los trabajadores se encuentran capacitados respecto a absolver inquietudes del administrado • En la OTD siente seguridad y satisfacción referente al servicio que se brinda
Total			38	100 %	

ANEXO N°04:

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario-Gestión Documentaria

Sr (Srta):

Solicito tenga a bien de responder el presente cuestionario sobre Gestión Documentaria, no hay respuesta única, todas son válidas, porque recogemos su opinión, use el siguiente baremo

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Nº	Ítems	Valoración				
		5	4	3	2	1
Producción documental						
1	¿En la OTD se genera adecuadamente los expedientes para cada administrado?					
2	¿En la OTD los documentos se elaboran con la información adecuada para dar inicio a una acción administrativa?					
3	¿La OTD cuenta con formatos diseñados de manera idónea para así almacenar la información necesaria?					
Recepción documentaria						
4	¿En la OTD analizan y verifican si los documentos están correctos para poder recepcionarlos?					
5	¿En la OTD realizan el debido registro de los documentos?					
6	¿La OTD proporcionan el cargo de solicitud al administrado?					
7	¿En la OTD lleva un control de documentos considerando la fecha de recepción?					
Distribución de documentos						
8	¿En la OTD los trabajadores son competentes al momento de entregar los documentos al administrado?					
9	¿En la OTD utilizan métodos eficaces con el fin de distribuir los documentos?					
10	¿En la OTD tienen a la mano el flujograma para direccionar los documentos ya sea a las áreas internas como externas?					
11	¿En la OTD realizan el debido ordenamiento de documentos al momento de distribuirlos?					
12	¿En la OTD realizan registros de salida de documentos?					
Trámite de documentos						
13	¿En la OTD se efectúa el debido seguimiento de un documento desde el momento que ingresa?					
14	¿La OTD emite una contestación oportuna al administrado?					
15	¿La OTD produce documentos de forma oportuna en el transcurso del procedimiento administrativo?					

16	¿La OTD toma en cuenta las disposiciones que exige el proceso administrativo?					
17	¿En la OTD se le informa al administrado de manera oportuna si le falta algún requisito para su trámite?					
18	¿En la OTD coordinan con las diversas áreas competentes referente al acto administrativo?					

ANEXO N°04:

Cuestionario-Calidad de Servicio

Sr/srta

Le solicito responder el presente cuestionario sobre Calidad de Servicio

Tomando en cuenta la siguiente valoración

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Valoración				
		5	4	3	2	1
Empatía						
1	¿En la OTD son empáticos y comprensivos al oír y comprender al administrado?					
2	¿En la OTD emplean un lenguaje comprensible, fácil y preciso con el fin de resolver las dudas del administrado respecto a los procesos?					
3	¿En la OTD le brindan información si es que tiene una incertidumbre?					
4	¿En la OTD demuestran interés al momento de poder resolver inconvenientes a los administrados?					
5	¿La OTD brinda atención personalizada a los administrados?					
6	¿La OTD brinda atención con amabilidad y vocación de servicio?					
7	¿La OTD muestran buenas costumbres?					
8	¿La OTD brindan cordialidad respecto a la atención del administrado?					
Elementos tangibles						
9	¿En la OTD cuentan con las señalizaciones (flechas, carteles y demás) y medios de información (anuncios, afiches y demás) a fin de orientar al administrado?					
10	¿En la OTD cuentan con instalaciones, infraestructura y equipos idóneas para brindar servicio al administrado?					
11	¿En la OTD son notorios y adecuados los materiales, equipos e insumos que utilizan al momento que le brindan el servicio?					
12	¿En la OTD al realizar los procesos cuentan con equipos tecnológicos?					
13	¿La OTD respecto a sus instalaciones físicas son atractivas de forma visual?					
14	¿La OTD tiene buena ventilación?					
15	¿La OTD tiene ambientes cómodos y limpios?					
Confiabilidad						
16	¿En la OTD se emplea habilidades como la eficacia y celeridad en el procedimiento durante el servicio?					

17	¿En la OTD es adecuado el tiempo de espera para brindar el servicio al administrado?					
18	¿La OTD trata que el administrado entienda cada procedimiento mientras se brinda el servicio?					
19	¿En la OTD los trabajadores se encuentran capacitados respecto a absolver inquietudes del administrado?					
20	¿En la OTD siente seguridad y satisfacción referente al servicio que se brinda?					

ANEXO N°05: Matriz de Datos

Cuestionario N° 1: Gestión Documentaria

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
2	5	4	3	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	2	3	4	5	3	5	5	5	4
4	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
7	5	5	4	4	5	5	5	2	1	2	2	4	2	3	2	3	3	3
8	5	5	5	3	5	5	4	5	2	2	3	4	4	4	2	4	3	5
9	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3
10	5	5	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	2	3	5	3	3	4
11	5	4	4	1	4	5	4	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
12	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	1	4	5	3	3	5
13	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
14	5	5	3	1	2	3	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	1	1
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	5	5	3	2	3	3	4	2	1	3	3	4	2	2	2	3	2	3
17	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
18	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
19	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3
20	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3
21	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5

1. Prueba de confiabilidad del instrumento que evalúa la gestión documentaria o alfa de Cronbach:

Confiabilidad total:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	18

Resultados SPSS versión 27.0

Confiabilidad según ítems:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	58,0000	211,500	,586	,938
Pregunta2	58,2857	211,614	,537	,939
Pregunta3	58,9524	219,048	,463	,940
Pregunta4	59,4286	208,457	,663	,936
Pregunta5	58,7619	211,590	,601	,938
Pregunta6	58,2381	206,890	,710	,936
Pregunta7	58,7143	216,114	,569	,938
Pregunta8	58,7143	208,314	,654	,937
Pregunta9	59,5238	207,262	,636	,937
Pregunta10	59,3810	206,048	,673	,936
Pregunta11	59,1905	212,762	,699	,936
Pregunta12	58,3810	208,648	,761	,935
Pregunta13	59,2857	201,414	,735	,935
Pregunta14	59,1905	205,562	,769	,934
Pregunta15	58,9048	199,990	,751	,935
Pregunta16	58,9048	204,790	,784	,934
Pregunta17	59,2381	205,490	,726	,935
Pregunta18	58,5714	214,057	,595	,938

Salida de SPSS versión 27.0

Cuestionario Nº 2: Calidad de Servicio

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
2	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5
3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3
4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	2	3	3	3	4	5	5	5	4	5
6	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3
7	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	2
8	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5
9	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4
10	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3
11	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
13	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2
14	4	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5
15	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
16	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5
18	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
19	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3
20	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
21	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
22	3	4	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	5
23	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3
24	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5
25	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
26	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4
27	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
28	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
29	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
30	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3
31	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1
32	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
33	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
34	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
35	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5
36	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3
37	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
38	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5
39	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4

40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
41	5	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
42	2	3	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
43	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	
44	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
45	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	
46	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	
47	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
48	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
49	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	
50	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	
51	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	
52	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
53	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	
54	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
55	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	
56	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
57	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	1	2	3	4	3	3	3	3	2	
58	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
59	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	
60	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
61	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	
62	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	
63	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
64	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
65	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	
66	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	
67	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
68	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	

2. Prueba de confiabilidad del instrumento que evalúa la gestión documentaria o alfa de Cronbach:

Confiabilidad total:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	20

Resultados SPSS V. 27.0

Confiabilidad según ítems:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	57,0588	496,026	,915	,985
P2	56,9706	502,626	,863	,985
P3	56,9559	493,565	,925	,985
P4	57,3382	496,854	,866	,985
P5	57,1912	497,709	,836	,985
P6	57,1029	500,273	,861	,985
P7	57,3235	496,909	,876	,985
P8	57,1618	496,257	,893	,985
P9	57,6618	498,227	,844	,985
P10	57,4412	495,414	,889	,985
P11	57,8382	497,541	,877	,985
P12	57,9265	500,935	,903	,985
P13	57,8824	504,225	,856	,985
P14	57,3529	502,142	,864	,985
P15	57,2059	496,047	,889	,985
P16	57,1471	497,978	,919	,985
P17	57,3235	501,894	,860	,985
P18	57,3088	491,321	,902	,985
P19	57,2941	495,763	,867	,985
P20	57,2206	498,921	,827	,986

Resultados SPSS V. 27.0

ANEXO N°07: CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JORGE PAREDES ANACLETO

Fecha y hora: 09/11/2022


FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

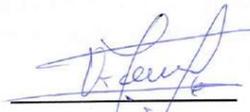
Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: DIANA MARIANELLA PADILLA AMOROS

Fecha y hora: 09/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolallal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: LUIS ALBERTO PIMINCHUMO RODRIGUEZ
Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: EMIGDIO QUEZADA RAMOS

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: KARINA LISSETH NEIRA CALDERÓN

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

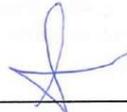
Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JOSÉ ENRIQUE MARTÍNEZ RODRÍGUEZ

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

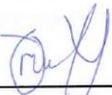
Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: VANESSA LISETH MARQUILLO BENITES

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolallal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ROSA MARGARITA MANTILLA ESPINOLA

Fecha y hora: 07/11/2022


FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JOSÉ WALTER MAMANI LÓPEZ

Fecha y hora: 09/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolallal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: LEONCIO JAUREGUI LEÓN

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ARMANDO HERRERA BAZAN

Fecha y hora: 07/11/2022


FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: LUCIANO GUEVARA LLARO

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JULIO GOMEZ GONZALEZ

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ELMER GÓMEZ TOLEDO

Fecha y hora: 07/11/2022


FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JACINTO JOSE JACINTO CORTEZ CRUZ

Fecha y hora: 09/11/2022


FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolallal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JULIA BETTY QUISPE CALDERÓN

Fecha y hora: 09/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: LILIANA ROXANA CRUZ GALVEZ

Fecha y hora: 07/11/2022


FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolallal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: RAQUEL VICTORIA CASTILLO MEJÍA

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.

Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: SEGUNDO BAUTISTA JIMÉNEZ

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolalla@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: FLOR DE MARIA CABRERA VIGO

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022.
Investigadora: María De Los Angeles Alfaro Ybañez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022", cuyo objetivo es Determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa académico de maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo.

La Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo es una de las áreas donde ingresa gran cantidad de documentos y realiza las derivaciones correspondientes, revisión, verificación, análisis y seguimiento de todos los documentos para que se pueda brindar una respuesta oportuna y clara a los administrados, sin embargo, aunque se han mejorado algunos aspectos administrativos, existen varios procedimientos de documentos defectuosos como la falta de orden y derivación es por ello la acumulación de los expedientes administrativos, el retraso de las respuestas de las solicitudes a los administrados, la derivación incorrecta e inoportuna hacia las diversas áreas de una Municipalidad de Trujillo causando la demora por meses en lo que respecta los expedientes administrativos siendo situaciones que son a diario y que de una manera u otra afectan en la calidad del servicio en los administrados, en consecuencia se debe mejorar la gestión administrativa de la mano de la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Documentaria y Calidad de Servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Tramite Documentario de la institución Municipalidad Provincial de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo: Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios: Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad: Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Alfaro Ybañez, María De Los Angeles email: malfaroy4@hotmail.com y Docente asesor Luis Alberto, Murriel Santolalla email: msantolallal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ANA MARÍA CASTILLO ARROYO

Fecha y hora: 07/11/2022



FIRMA

Validación a juicio de expertos de los instrumentos

Nº	Experto	Validación
1	Rosa Guillermina Tapia Arroyo Mg. Gestión Pública	Pertinente, relevante y clara
2	Sylky Liset Díaz Santa cruz Mg. Gestión Pública	Pertinente, relevante y clara
3	Dickson Alexander Sánchez Sánchez Mg. Gestión Pública	Pertinente, relevante y clara

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022"

Instrumento de medición de variables: Encuesta

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
GESTIÓN DOCUMENTARIA	Producción documental	Creación de documentos	¿En la OTD se genera adecuadamente los expedientes para cada administrado?															
		Diseño de formatos	¿En la OTD los documentos se elaboran con la información adecuada para dar inicio a una acción administrativa?								✓		✓		✓			
			¿La OTD cuenta con formatos diseñados de manera idónea para así almacenar la información necesaria?						✓		✓		✓		✓			
	Recepción documental	Verificación de documentos	¿En la OTD analizan y verifican si los documentos están correctos para poder recepcionarlos?								✓		✓		✓			
		Control de documentos	¿En la OTD realizan el debido registro de los documentos?								✓		✓		✓			
			¿La OTD proporcionan el cargo de solicitud al administrado?						✓		✓		✓		✓			

		¿En la OTD lleva un control de documentos considerando la fecha de recepción?									✓		✓		✓		
Distribución de documentos	Voluntad	¿En la OTD los trabajadores son competentes al momento de entregar los documentos al administrado?									✓		✓		✓		
	Prontitud	¿En la OTD utilizan métodos eficaces con el fin de distribuir los documentos?									✓		✓		✓		
		¿En la OTD tienen a la mano el flujograma para direccionar los documentos ya sea a las áreas internas como externas?								✓		✓		✓		✓	
	Orden	¿En la OTD realizan el debido ordenamiento de documentos al momento de distribuirlos?									✓		✓		✓		
	Control de salida	¿En la OTD realizan registros de salida de documentos?									✓		✓		✓		
Trámite de documentos	Seguimiento	¿En la OTD se efectúa el debido seguimiento de un documento desde el momento que ingresa									✓		✓		✓		
	Respuesta oportuna	¿La OTD emite una contestación oportuna al administrado?									✓		✓		✓		
	Trámites administrativos	¿En la OTD produce documentos de forma oportuna en el transcurso del procedimiento administrativo?										✓		✓		✓	
		¿La OTD toma en cuenta las disposiciones que										✓		✓		✓	

		exige el proceso administrativo?														
		¿En la OTD se le informa al administrado de manera oportuna si le falta algún requisito para su trámite?								✓		✓		✓		
		¿En la OTD coordinan con las diversas áreas competentes referente al acto administrativo?								✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Rosa Guillermina Tapia Arroyo **DNI:**72188600

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

ALTO ✓	MEDIO	BAJO

FIRMA DEL EVALUADOR
Mg. Rosa Guillermina Tapia Arroyo
DNI:72188600

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022"

Instrumento de medición de variables: Encuesta

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Consideración por el cliente	¿En la OTD son empáticos y comprensivos al oír y comprender al administrado?								✓		✓		✓		
			¿En la OTD emplean un lenguaje comprensible, fácil y preciso con el fin de resolver las dudas del administrado respecto a los procesos?								✓		✓		✓		
		Requerimientos de los clientes	¿En la OTD le brindan información si es que tiene una incertidumbre?						✓		✓		✓		✓		

materiales, equipos e insumos que utilizan al momento que le brindan el servicio?					
¿En la OTD al realizar los procesos cuentan con equipos tecnológicos?					
¿La OTD respecto a sus instalaciones físicas son atractivas de forma visual?					
¿La OTD tiene buena ventilación?					
¿La OTD tiene buena ventilación La OTD tiene ambientes cómodos y limpios?					
Rendimiento	¿En la OTD se emplea habilidades como la eficacia y celeridad en el procedimiento durante el servicio?				
	¿En la OTD es adecuado el tiempo de espera para brindar el servicio al administrado?				
Seriedad	¿La OTD trata que el administrado entienda cada procedimiento mientras se brinda el servicio?				

Confiabilidad

✓

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022"

Instrumento de medición de variables: Encuesta

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DOCUMENTARIA	Producción documental	Creación de documentos	¿En la OTD se genera adecuadamente los expedientes para cada administrado?														Bueno
		Diseño de formatos	¿En la OTD los documentos se elaboran con la información adecuada para dar inicio a una acción administrativa?														
			¿La OTD cuenta con formatos diseñados de manera idónea para así almacenar la información necesaria?						✓								
	Recepción documental	Verificación de documentos	¿En la OTD analizan y verifican si los documentos están correctos para poder recepcionarlos?														
		Control de documentos	¿En la OTD realizan el debido registro de los documentos?														
			¿La OTD proporcionan el cargo de solicitud al administrado						✓								

		¿En la OTD lleva un control de documentos considerando la fecha de recepción?																	
Distribución de documentos	Voluntad	¿En la OTD los trabajadores son competentes al momento de entregar los documentos al administrado?											✓		✓		✓		
	Prontitud	¿En la OTD utilizan métodos eficaces con el fin de distribuir los documentos?											✓		✓		✓		
		¿En la OTD tienen a la mano el flujograma para direccionar los documentos ya sea a las áreas internas como externas?								✓				✓		✓			
	Orden	¿En la OTD realizan el debido ordenamiento de documentos al momento de distribuirlos?											✓		✓		✓		
	Control de salida	¿En la OTD realizan registros de salida de documentos?											✓		✓		✓		
Trámite de documentos	Seguimiento	¿En la OTD se efectúa el debido seguimiento de un documento desde el momento que ingresa											✓		✓		✓		
	Respuesta oportuna	¿La OTD emite una contestación oportuna al administrado?											✓		✓		✓		
	Trámites administrativos	¿En la OTD produce documentos de forma oportuna en el transcurso del procedimiento administrativo?												✓		✓		✓	
		¿La OTD toma en cuenta las disposiciones que												✓		✓		✓	

			exige el proceso administrativo?														
			¿En la OTD se le informa al administrado de manera oportuna si le falta algún requisito para su trámite?														
			¿En la OTD coordinan con las diversas áreas competentes referente al acto administrativo?														

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Sylky Liset Diaz Santa Cruz **DNI:** 42576372

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
✓		



FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Sylky Liset Diaz Santa Cruz

DNI: 42576372

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022"

Instrumento de medición de variables: Encuesta

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Consideración por el cliente	¿En la OTD son empáticos y comprensivos al oír y comprender al administrado?								✓		✓		✓		-	
			¿En la OTD emplean un lenguaje comprensible, fácil y preciso con el fin de resolver las dudas del administrado respecto a los procesos?										✓		✓		✓	
		Requerimientos de los clientes	¿En la OTD le brindan información si es que tiene una incertidumbre?						✓				✓		✓		✓	

		materiales, equipos e insumos que utilizan al momento que le brindan el servicio?							✓		✓		✓		
		¿En la OTD al realizar los procesos cuentan con equipos tecnológicos?							✓		✓		✓		
		¿La OTD respecto a sus instalaciones físicas son atractivas de forma visual?							✓		✓				
		¿La OTD tiene buena ventilación?							✓		✓		✓		
		¿La OTD tiene buena ventilación La OTD tiene ambientes cómodos y limpios?							✓		✓		✓		
Confiabilidad	Rendimiento	¿En la OTD se emplea habilidades como la eficacia y celeridad en el procedimiento durante el servicio?							✓		✓		✓		
		¿En la OTD es adecuado el tiempo de espera para brindar el servicio al administrado?							✓		✓		✓		
	Seriedad	¿La OTD trata que el administrado entienda cada procedimiento mientras se brinda el servicio?						✓			✓		✓		

		exige el proceso administrativo?														
		¿En la OTD se le informa al administrado de manera oportuna si le falta algún requisito para su trámite?								✓		✓		✓		
		¿En la OTD coordinan con las diversas áreas competentes referente al acto administrativo?								✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Sylky Liset Diaz Santa Cruz **DNI:** 42576372

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
✓		



FIRMA DEL EVALUADOR
Mg. Sylky Liset Diaz Santa Cruz
DNI: 42576372

			exige el proceso administrativo?								✓		✓		✓	
			¿En la OTD se le informa al administrado de manera oportuna si le falta algún requisito para su trámite?								✓		✓		✓	
			¿En la OTD coordinan con las diversas áreas competentes referente al acto administrativo?								✓		✓		✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina de Tramite Documentario de una Municipalidad de Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Dickson Alexander Sanchez Sanchez **DNI:** 47315327

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
✓		

DICKSON SANCHEZ

FIRMA DEL EVALUADOR
Mg. Dickson Alexander Sanchez Sanchez
DNI: 47315327

		materiales, equipos e insumos que utilizan al momento que le brindan el servicio? ·							✓		✓		✓		
		¿En la OTD al realizar los procesos cuentan con equipos tecnológicos?							✓		✓		✓		
		¿La OTD respecto a sus instalaciones físicas son atractivas de forma visual?							✓		✓		✓		
		¿La OTD tiene buena ventilación?							✓		✓		✓		
		¿La OTD tiene buena ventilación La OTD tiene ambientes cómodos y limpios?							✓		✓		✓		
Confiabilidad	Rendimiento	¿En la OTD se emplea habilidades como la eficacia y celeridad en el procedimiento durante el servicio?							✓		✓		✓		
		¿En la OTD es adecuado el tiempo de espera para brindar el servicio al administrado?							✓		✓		✓		
	Seriedad	¿La OTD trata que el administrado entienda cada procedimiento mientras se brinda el servicio?							✓		✓		✓		

		Eficacia al responder consultas	¿En la OTD los trabajadores se encuentran capacitados respecto a absolver inquietudes del administrado?																
		Seguridad que inspiran los trabajadores	¿En la OTD siente seguridad y satisfacción referente al servicio que se brinda?																

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

DIRIGIDO A: Administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo, con más de 3 trámites.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Dickson Alexander Sanchez Sanchez **DNI:** 47315327

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
✓		

DICKSON SANCHEZ

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Dickson Alexander Sanchez Sanchez

DNI: 47315327



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Trujillo, 25 de octubre de 2022

CARTA N° 269-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr. Favio Luciano Velazco y Sánchez

Secretario General

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **MARÍA DE LOS ANGELES ALFARO YBAÑEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO, 2022”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar de qué manera se relaciona la gestión documentaria y la calidad de servicio a los administrados atendidos en la OTD de una Municipalidad de Trujillo, 2022.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. -

Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TRUJILLO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Trujillo, 27 de octubre del 2022

SEÑOR
MG. RICARDO BENITES ALIAGA
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE TRUJILLO DE LA UNIVERSIDAD CESAR
VALLEJO

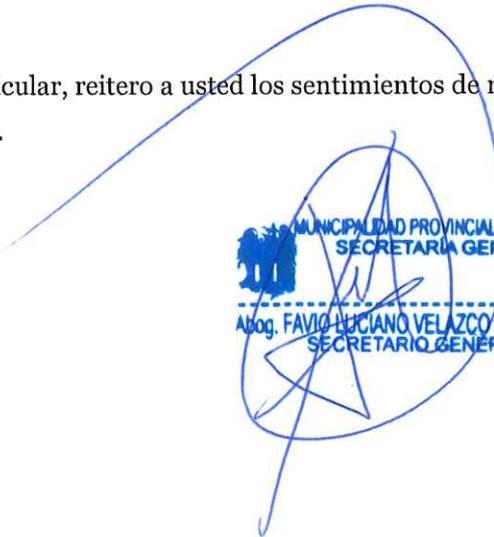
Asunto:

Ref.: Carta N° 269-2022-UCV-VA-EPG-F01/J
(25-10-22)

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y a la vez para dar respuesta a su carta, dándole a conocer que se le brindará las facilidades solicitadas a la alumna **MARIA DE LOS ANGELES ALFARO YBAÑEZ**, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública a fin que pueda aplicar sus instrumentos con el objetivo de desarrollar su Informe de Tesis por lo que se servirá a comunicar a la alumna la autorización.

Sin otro particular, reitero a usted los sentimientos de mi mayor consideración y estima.
Atentamente.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
SECRETARÍA GENERAL
Abog. FAVIO LUCIANO VELAZCO Y SÁNCHEZ
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS ATENDIDOS EN LA OTD DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO 2022.", cuyo autor es ALFARO YBAÑEZ MARIA DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 19-01-2023 06:58:25

Código documento Trilce: TRI - 0517998