

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y
TURISMO, 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN

GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES

ZORRILLA DÍAZ MANUEL ANTONIO

ZORRILLA PASCUAL DARIO ANTONIO

LIMA – PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 05/07/2023

NOMBRE DE LOS AUTORES (A) Dario Antonio Zorrilla Pacual / Manuel Antonio Zorrilla Diaz / **ASESOR (A):** Willian Bobadilla Saavedra

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (X)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: “EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, 2019”.

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12%

Conformidad Autor:

 

Nombre: Dario A. Zorrilla Pascual

DNI: 47910114

Huella:

Conformidad Autor:

 

Nombre: Manuel A. Zorrilla Diaz

DNI: 09297114

Huella:

Conformidad Asesor:



Nombre: Willian Bobadilla Saavedra

DNI: 43308787

Huella:

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	2%
2	www.ricardosalinas.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
7	respuestasrapidas.com.mx Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en identificar la relación existente entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Atención al Ciudadano en la Oficina de Trámite Documentario y Archivo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

En nuestro país la percepción de la ciudadanía respecto a la atención de los servicios por parte de las entidades públicas está resquebrajada, debido a la falta de fiabilidad, seguridad, intangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. Una de las principales problemáticas asociadas a este servicio, además de la tardanza en las respuestas a los clientes, es la mala predisposición que observan quienes se desempeñan en la misma.

Para el presente trabajo de investigación se ha optado por utilizar el tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental, cuya utilidad principal consistió en saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Aplicada, porque de acuerdo con su orientación y de la solución de un problema práctico, puede ser revertida en otras organizaciones de la gestión pública.

Las conclusiones se han dado a la luz de la discusión de los resultados, al haberse encontrado en el estadístico de prueba un nivel de significación en la relación de las variables que permitieron comprobar las hipótesis, las que devinieron en las recomendaciones planteadas de implementar un Sistema de Gestión de Calidad que coadyuve a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, otorgando servicios con estándares de calidad.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad; Atención al Ciudadano; Investigación Aplicada; Nivel correlacional; Diseño No Experimental.