

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO



**SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN ATENCIÓN AL
USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SUR DEL PERÚ.
2023**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES
ERNESTO WILLY CASTAÑEDA ALARCÓN
MARÍA MERCEDES RODRÍGUEZ PANDURO

LIMA – PERÚ

2025

**SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN ATENCIÓN AL
USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SUR DEL PERÚ.
2023**

ASESORA

AURA ELISA QUIÑONES LI

ORCID: 0000-0002-5105-1188

BACHILLERES

ERNESTO WILLY CASTAÑEDA ALARCÓN

ORCID: 0009-0007-7439-5040

MARÍA MERCEDES RODRÍGUEZ PANDURO

ORCID: 009 0003 107 5151

MIEMBROS DEL JURADO

DR. JUAN JULIO ROJAS ELERA

Presidente

MG. YURI FRANK ROMERO ROMERO

Secretario

MG. ROBERTO ANTONIO BACA MERINO

Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
DERECHO ADMINISTRATIVO**

DEDICATORIA

Se lo dedico a mi esposa Catherine, a mis hijos Manolo, Carolina y Sheli quienes me impulsaron a seguir la presente maestría.

Ernesto Willy, Castañeda Alarcón

Adrián Alexander, hijo mío, te dedico esta tesis que significa la terminación de un ciclo y el inicio de otro, uno mejor para ti y para mí. Te amo con todo mi corazón, a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional.

María Mercedes Rodríguez Panduro

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Municipalidad que nos brindó las facilidades para poder aplicar esta investigación, así como a los trabajadores quienes no dudaron en participar de este estudio, a la casa universitaria San Juan Bautista por permitirnos culminar esta investigación bajo el asesoramiento de los docentes de los diversos cursos. Por otro lado, agradecer a la Mg. Katterine Herrera por su apoyo.

Ernesto Willy, Castañeda Alarcón

María Mercedes, Rodríguez Pandur

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TITULO.....	ii
ASESOR Y TESISTA.....	iii
MIEMBROS DEL JURADO.....	iv
LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INFORME ANTIPLAGIO.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCION.....	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Problema General	3
1.1.3. Problema Específico.....	4
1. 2. Objetivos de la investigación	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. Justificación e importancia de la investigación	6
1.3.1. Justificación	6
1.3.2. Importancia.....	7
1.4. Limitaciones en la investigación	7

1.5. Delimitación del área de investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1 <i>Antecedentes internacionales</i>	9
<i>Antecedentes Nacionales</i>	11
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Marco conceptual	20
2.4 Formulación de hipótesis	21
2.4.1 Hipótesis general.....	21
2.4.2 Hipótesis específicas.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1 Diseño Metodológico	22
3.1.1 Tipo de investigación	22
3.1.2 Nivel de Investigación.....	22
3.1.3 Diseño de Investigación.....	23
3.1.4 Método de Investigación.....	23
3.1.5 Operacionalización de variables.....	24
Identificación de variables	24
Definición conceptual	24
Definición operacional	24
Definición conceptual	24
Definición operacional	25
3.2 Población y muestra.	25
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.3.1 <i>Técnicas</i>	26
3.3.2 <i>Instrumentos</i>	27
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	27
3.5 Aspectos éticos.....	28

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
4.1 Resultados.....	29
4.2 Comprobación de hipótesis	36
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1 Discusión	40
5.2 Conclusiones	43
5.3 Recomendaciones	44
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	46
ANEXOS.....	50
ANEXO A: Matriz de Consistencia	51
ANEXO B Consentimiento informado	53
ANEXO C Ficha de recolección de datos.....	54
ANEXO D: Ficha de Juicio de Expertos	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 2 Confiabilidad de las encuestas	27
Tabla 3 Análisis demográfico de la muestra	29
Tabla 4 Resultados de la dimensión de Clasificación	30
Tabla 5 Resultados de la dimensión de Valoración	31
Tabla 6 Resultados de la dimensión de Control.....	32
Tabla 7 Correlación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario	36
Tabla 8 Correlación entre el sistema de trámite documental y la expectativa de atención al usuario	37
Tabla 9 Correlación entre el sistema de trámite documental y la fidelización del usuario	38
Tabla 10 Correlación entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la dimensión de Clasificación	30
Figura 2 Resultados de la dimensión de Valoración.....	31
Figura 3 Resultados de la dimensión de Control.....	32
Figura 4 Resultados de la dimensión de Expectativa.....	33
Figura 5 Resultados de la dimensión de Fidelización	34
Figura 6 Resultados de la dimensión de Capacidad de respuesta	35



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 26/06/2025

NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES)

- ERNESTO WILLY CASTAÑEDA ALARCON
- MARIA MERCEDES RODRIGUEZ PANDURO

ASESOR (A): AURA ELISA QUIÑONES LI

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:
SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DEL SUR DEL PERU 2024

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12%

Conformidad Autor:

Conformidad Autor:

Nombre: Ernesto W. Castañeda Alarcon
D.N.I: 16682564
Huella:

Nombre: María M. Rodríguez Panduro
DNI: 71611280
Huella:

Conformidad Asesor:
Nombre: AURA ELISA QUIÑONES LI
DNI:07721447

12%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Rivera Cutipa, Freddy Efraín. "Relación del sistema de control interno y la gestión presupuestal de gastos del Gobierno Regional de Puno de los años 2019 - 2020", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
4	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Bendezu Salazar, Claudio Calahuala, Sofía Carhuanina. "Estrategia didáctica para mejorar los niveles de comprensión lectora de la lengua quechua en los alumnos del 2do ciclo de educación primaria de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Ayacucho 2018", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1%

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023. La teoría investigada indica que un Sistema de trámite documental gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos. Mientras que la calidad del servicio es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. Este trabajo utilizó una muestra de 83 Servidores Públicos, basándose en una investigación básica, de nivel correlacional, de corte transversal, con diseño no experimental. Los resultados confirmaron la hipótesis con una correlación positiva media, $r = 0,771$. Concluyendo que el sistema de trámite documental se encuentra enfocado en realizar una labor hacia el usuario, teniendo como punto clave que estos son los “clientes” de la municipalidad y son a ellos a quienes se les debe el esfuerzo por presentar mejoras en el flujo documental.

Palabras Clave: Sistema de trámite documental, Calidad de atención al usuario, Municipalidad, Gestión documental, Flujo documental

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the document processing system and the quality of customer service in a Provincial Municipality of Southern Peru in the year 2023. The theory investigated indicates that a document processing system manages the capture, tracking and storage of documents. While service quality is a process aimed at achieving total and effective satisfaction of the perceptions and expectations of the service recipients. This work used a sample of 83 Public Servants, based on a basic research, correlational level, cross-sectional, non-experimental design. The results confirmed the hypothesis with an average positive correlation, $r = 0.771$. The conclusion is that the document processing system is focused on working with the user, taking as a key point that these are the "clients" of the municipality and it is to them that the effort to improve the flow of documents is owed.

Key words: Document processing system, Quality of user service, Municipality, Document management, Document flow.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Sistema de trámite documental (STD) y calidad en atención al usuario (CAU) en una Municipalidad provincial del Sur del Perú. 2023, cuyo objetivo es determinar la relación entre el STD y la CAU en dicha municipalidad que es objeto de estudio. Se entiende por sistema de gestión documental que es la que se encarga de la recepción, seguimiento y almacenamiento de los documentos, proporcionando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación centralizada de los archivos, a su vez llevará la cuenta de quién consulta y actualiza los documentos. Por otro lado, la calidad del servicio al cliente es un procedimiento cuyo objetivo es satisfacer de forma completa y eficaz las percepciones y expectativas de los receptores del servicio.

La investigación se llevará a cabo en una Municipalidad al sur del país, en la que participarán 180 ciudadanos que se acercaron a realizar algún trámite a las oficinas de esta localidad. El enfoque fundamental que se aplicará será un diseño correlacional y un diseño transversal no experimental. Se utilizarán encuestas para recopilar datos y el programa estadístico SPSS 25 para procesarlos y analizarlos.

El estudio constará de cuatro capítulos. La descripción del tema, los objetivos, la justificación y las limitaciones se tratarán en el Capítulo I. Los fundamentos teóricos de la investigación -que incluyen el telón de fondo, el

marco conceptual, el glosario terminológico y la formulación de hipótesis- se tratarán en el Capítulo II.

Los componentes metodológicos se tratan en el Capítulo III e incluyen la consideración del tipo, el diseño, la población, la muestra y los instrumentos de recopilación de datos. Los elementos administrativos, incluidos el presupuesto y el calendario de ejecución, se expondrán en el Capítulo IV. Finalmente, las fuentes de información y los anexos

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación se enfoca en el STD y su relación con la CAU en un Municipalidad Provincial del Sur del país, donde la dinámica de la gestión pública está ligada a los servicios que se ofrecen a las personas, y la presión sobre las entidades públicas para que acometan cambios en la ejecución de los procedimientos de atención al ciudadano está liderando en la actualidad a las entidades públicas. Cuanto mayor es el número de personas que utilizan los servicios públicos, mayor es la exigencia a la gestión para que sea eficiente y eficaz (Méndez et al., 2020).

En la actualidad la revolución tecnológica está desplazando la gestión documental convencional en físico hacia los medios digitales; donde las instituciones públicas requieren sistemas de información que permitan la administración de los documentos creados a lo largo de sus procedimientos en una plataforma digital (Ayas & Yanartas, 2020). Es por ello que muchas instituciones utilizan los Sistema de gestión documentaria para asegurar los registros y mejorar los procesos, como es el caso de España, que implementó una plataforma virtual que engloba toda la gestión documental del país, seguido de Colombia, que cuenta con una gestión documental nacional para las entidades a través de su Archivo General de la Nación, así como un entorno

virtual propio para su gestión documental de su Instituto Nacional de Medicina Legal y Prospectiva (Alarcón, 2020).

En nuestro país, la modernización del Estado intenta transformar a las entidades en organizaciones eficientes capaces de responder a la demanda actual de bienestar social de su población, particularmente en el entorno contemporáneo que ha impactado la economía de la población. La gestión documental, por otro lado, aún debe ser alcanzada para desarrollar herramientas pertinentes, más accesibles y útiles para que el usuario obtenga procedimientos ágiles y atención en tiempo real.

Aziz et al. (2018) ante ello menciona que los gobiernos centrales, regionales y locales se enfrentan una serie de problemas de gestión documentaria que provocan un impacto en la operatividad de la institución, dificultando así el cumplimiento de las metas y normativas establecidas que disminuyen la calidad del servicio prestado al usuario. Es por ello que se puede indicar que una gestión documental adecuada ayudará al sector público a practicar una gobernanza responsable y eficiente (Guto y Jumba, 2021).

Ante esta situación la Secretaría de la Gestión Pública (2019), dispuso un proceso de modernización del Estado, considerando la calidad de los servicios, la cual llevó a crearse un marco normativo orientado a optimizar la administración pública, con el fin de que la calidad sea la base de sus acciones, y sirva como

base para alcanzar mayores niveles de calidad, disponiendo la urgencia de implementarlo en todas las entidades públicas.

En el interior del país no se visualiza por completo el avance de esta normativa, es por ello que en esta Municipalidad Provincial del Sur del Perú se observaron ciertos avances en la gestión documental, donde uno de sus principales ejes de superación fue la información actualizada sobre el estado de los documentos en trámite requeridos por los ciudadanos, lo que ocasiona una mayor satisfacción.

En este trabajo de investigación se busca demostrar la relación entre el STD y la CAU y así verificar si ambas variables pueden desarrollarse de la mano consiguiendo así una superación en lo que consigna la normativa de la Secretaría de la Gestión Pública.

1.1.1. Formulación del Problema

El sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

1.1.2. Problema General

¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023? **El enfoque fundamental que se aplicará será un diseño correlacional y un diseño transversal no experimental. Se utilizarán encuestas para**

recopilar datos y el programa estadístico SPSS 25 para procesarlos y analizarlos.

El estudio constará de cuatro capítulos. La descripción del tema, los objetivos, la justificación y las limitaciones se tratarán en el Capítulo I. Los fundamentos teóricos de la investigación -que incluyen el telón de fondo, el marco conceptual, el glosario terminológico y la formulación de hipótesis- se tratarán en el Capítulo II.

Los componentes metodológicos se tratan en el Capítulo III e incluyen la consideración del tipo, el diseño, la población, la muestra y los instrumentos de recopilación de datos. Los elementos administrativos, incluidos el presupuesto y el calendario de ejecución, se expondrán en el Capítulo IV.

1.1.3. Problema Específico

1. ¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?

3. ¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?

1. 2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.
2. Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.
3. Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

Justificación teórica. Una vez obtenidos los resultados de la exploración, se utilizarán para fundamentar teóricamente, y como resultado, comenzará a aumentar la aplicación de los resultados por parte de las personas que crean necesario utilizarlos en los diversos municipios del país, así como la sustentabilidad de las teorías que reforzarán el estudio. Es importante destacar que esta investigación servirá de modelo para futuras investigaciones sobre estos temas, y que las sugerencias serán aplicadas por demás instituciones públicas.

Justificación práctica. En este estudio, los resultados del trabajo serán accesibles para su práctica o implementación, demostrando el vínculo que existe entre estas dos variables. El uso de estos hallazgos dará pie a más investigaciones, que mejorarán el propósito de la organización y la aprobación de los usuarios.

Justificación metodológica. En la investigación se han utilizado los métodos y técnicas necesarios y eficaces para tener cierta severidad científica, se busca la relación entre ambas variables, y se han elaborado instrumentos para medir las variables, que fueron evaluados por pruebas de validez y fiabilidad.

Justificación social. A través de los resultados se logrará obtener información relevante que ayude a entender la importancia de un correcto

sistema de trámites documentales que permitan a los usuarios sentirse atendidos de manera eficiente por el estado, optimizando las gestiones realizadas para mejorar la imagen de la entidad pública por parte del ciudadano.

1.3.2. Importancia

La presente investigación resulta importante para determinar la necesidad de contar con un SGD dentro de una organización, dado que estas trabajan con un gran número de documentación, la cual debe ser almacenada y organizada para su búsqueda y consulta rápida o cuando se necesite proporcionar información a un usuario. Para ello las organizaciones del estado deben ser competitivas prestando un servicio que satisfaga las expectativas de los ciudadanos; de ahí que la gestión de la calidad haya sido uno de los componentes considerados por las organizaciones a nivel mundial para desarrollar e innovar en sus actividades.

En la actualidad es importante examinar si las entidades del estado disponen de un archivo organizado, debido a que ello permitirá una atención rápida del requerimiento. Esta investigación logrará determinar precedentes, para próximos trabajos de investigación y a la evaluación de otras instituciones nacionales.

1.4. Limitaciones en la investigación

Las principales limitaciones del estudio recaen en el factor tiempo que debido a las diferentes actividades de los investigadores tuvieron que formularse

una estructura de trabajo con horarios definidos que logre avanzar y culminar este estudio.

Por otro lado, la accesibilidad a la institución fue un limitante debido a que se tuvo que recurrir a diferentes contactos hasta lograr obtener las facilidades para aplicar los instrumentos de investigación en la entidad escogida.

1.5. Delimitación del área de investigación

Delimitación Espacial:

El trabajo de Investigación comprendió una Municipalidad Provincial del Sur del Perú.

Delimitación Temporal:

Comprende los meses de octubre a noviembre del 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Forero. et al (2023), en Colombia desarrollaron una tesis con el objetivo fue diseñar una propuesta de Gestión Documental para la Alcaldía Municipal de Sabaneta. Bajo el enfoque cualitativo descriptivo y el método de la gestión documental se aplicó el instrumento del análisis documental. El trabajo produjo un plan que buscaba mejorar los procesos documentales de la entidad, fomentando una cultura de buenas prácticas de información y brindando a los funcionarios los conocimientos necesarios sobre los requerimientos documentales. Teniendo en cuenta la normatividad vigente del Archivo General de la Nación, que es el ente rector de la política archivística que busca gestionar prácticas adecuadas para la gestión documental, el diseño de la propuesta de mejora como proyecto a implementar es aplicable a cualquier organización que busque mejorar sus procesos y automatizar su documentación..

Blanco (2023). en Costa Rica desarrolló un estudio de comparación de dos opciones de software especializado, FileRun, un programa de código abierto con capacidades que pueden satisfacer las demandas de documentos de ASADA La Argentina. El enfoque DIRKS se utilizó para crear una propuesta para establecer un sistema de gestión documental en ASADA La Argentina. Contiene

una arquitectura empresarial para el almacenamiento de documentos, un conjunto de políticas documentales, documentación del sistema FileRun y planes de formación. Además, se definieron las especificaciones técnicas del sistema a implantar en relación a las necesidades de alojamiento y del sistema en su conjunto. Por último, se ofrece una estrategia de implantación del sistema propuesto, que incluye los procedimientos necesarios para integrar FileRun en los flujos de trabajo documentales de ASADA La Argentina.

Brito y Santiago (2022), en Colombia desarrollaron una tesis donde se indagó sobre el proceso de gestión documental como práctica que impacta la calidad del servicio y la ejecución contractual en tres unidades de gestión de servicios contratadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en la zona de Riohacha. Se empleó una técnica cualitativa, para aplicar a una población de doce actores una entrevista en profundidad. Se encontró que la gestión documental está asociada a la prestación de servicios de información en estas instituciones y que la calidad del servicio está vinculada con las perspectivas de la gestión documental, que están basadas en las suposiciones que se forman los usuarios a partir del uso de los servicios que reciben, y que es una valoración de la calidad del servicio que prestan dichas organizaciones.

Padilla (2021), en Ecuador realizó una investigación con el objetivo de examinar la entrada y el enrutamiento de documentos en un sistema de gestión de documentos utilizando una técnica cuantitativa, un enfoque transversal no experimental y un nivel de investigación descriptivo. La muestra está compuesta

por todos los documentos introducidos en el sistema de gestión documental entre enero y diciembre de 2019. Los resultados de la investigación indican que existe una relación significativa entre la gestión documental y el rendimiento laboral del personal administrativo, ya que facilita y agiliza la introducción de requisitos, la búsqueda de información, la seguridad y la gestión de procesos, permitiendo la toma de decisiones. En conclusión, se plantea la necesidad de proponer un plan de formación en archivística en el sector público para mejorar la gestión estratégica.

Antecedentes Nacionales

Leveau (2023), en Loreto realizó un estudio en la municipalidad provincial de Loreto Nauta en el año 2022 para determinar si existe relación entre el sistema de procesamiento de documentos y la atención ciudadana. En esta investigación se utilizó un diseño de investigación simple y una metodología cuantitativa. Asimismo, el alcance de una técnica no experimental es descriptiva y correlacional. Se tomó una muestra de 60 empleados que sólo realizaban tareas administrativas de una población de 150 empleados que realizaban tanto tareas operativas como administrativas. Una Rho de Spearman baja de 0,392 y una significación (sig.) de 0,002 indican que existe un vínculo entre las variables sistema de tratamiento de documentos y atención al ciudadano..

Aguilar (2022), en Cajamarca desarrolló su tesis con el fin de examinar la asociación entre la gestión de trámites documentales y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad. El estudio fue de tipo fundamental, utilizando una técnica cuantitativa de carácter descriptivo, no experimental y correlacional. Los resultados demostraron que la gestión del procesamiento de documentos se encuentra en un nivel alto (51,00%), medio (48,00%) y bajo (0,00%). La satisfacción de los usuarios es del 56,00%, 40,00% y 04,00%, respectivamente. Los coeficientes de correlación son relativamente bajos, lo que indica que no existe una asociación significativa entre los aspectos de gestión documental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca en el año 2022. Se concluye que el Rho de Spearman = 0,112 indica una correlación positiva muy modesta entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios.

Garay (2022), en el Callao realizó un estudio con el objetivo de establecer la relación entre las variables gestión documental y calidad total del servicio público, específicamente en cuanto a la emisión, recepción, despacho y archivo de documentos en un gobierno local del Callao, 2022. El estudio es de tipo básico, método cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de naturaleza correlacional. La muestra fue de 30 funcionarios públicos del gobierno municipal del Callao. Los instrumentos de medición empleados fueron dos cuestionarios con escala de Likert que fueron verificados por el juicio de tres expertos. El estadístico R de Pearson reveló un $p < 0,05$ y un $r = 0,615$, lo que indica

que existe una relación positiva. Se concluye que la gestión documental es un componente crítico de la calidad total del servicio público en un gobierno municipal del Callao.

Arellano (2021), emprendió un estudio en Ucayali para solucionar los problemas ocasionados por la mala gestión documental y el servicio deficiente en varias municipalidades, especialmente en la municipalidad de Irazola, situada en la localidad de San Alejandro, Padre Abad-Ucayali. La municipalidad contaba con sesenta empleados y alrededor de mil usuarios mensuales. Los resultados globales mostraron que la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Irazola y la gestión documental tenían una relación positiva débil ($\rho=0,144$) y no significativa ($\text{sig.}=0,154$). Esto significa que la gestión documental, incluyendo sus diversas dimensiones como el ciclo de vida de los documentos, la conservación de los documentos, el acceso a los documentos, etc., tiene una relación positiva con la calidad del servicio del distrito.

Luna (2020), en Tumbes realizó una investigación donde se determinó de qué modo la gestión documental mejora el servicio interno al usuario en la FIPCM. Se aplicó un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y transversal. Se administraron encuestas con 27 preguntas a una población de 187 personas, entre instructores, funcionarios administrativos y estudiantes. La documentación interna obtuvo un 46,5% de aceptación, la tramitación un 41,7%, la normativa institucional un 44,4% y el servicio al usuario un 36,9%; los aspectos de gestión documental obtuvieron un grado razonable de

aceptación. La gestión de documentos recibió un 46,5% y el servicio interno al usuario un 52,4%, lo que indica un grado razonable de aceptabilidad, corroborado por la Rho de Spearman de 0,612, la media de correlación positiva.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Sistema de trámite documental

Un Sistema de trámite documental (STD) gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos, brindando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación de archivos centralizada. También registrará quién accede y modifica los documentos. (Giménez et al. 2019) EL STD, a menudo conocida como Sistemas de Gestión Documental (SGD), es el uso de un software para almacenar, organizar y realizar el seguimiento a los documentos, así como de imágenes digitales de información en papel obtenidas mediante un escáner de documentos. Esto hace referencia al modo en que la empresa almacena, gestiona y realiza el seguimiento de los documentos electrónicos.

Según Sánchez, et al. (2021), es un conjunto de elementos interconectados, utilizados para determinar normas y objetivos, así como los procesos utilizados para alcanzarlos. Según el autor, es un sistema interconectado, y que cumple con las diversas interacciones entre las instituciones, así como ajustarse a las diversas políticas que se supone deben cumplirse en los municipios, por lo tanto, alcanzar los objetivos especificados

para un momento dado. Por otro lado, Carrasco (2021) menciona que es un conjunto de normas, procedimientos y conocimientos utilizados para tratar los documentos desde su creación hasta su conservación permanente. Este autor la define como las normas y técnicas que se deben utilizar en la gestión de documentos, que debe estar guiada por documentos normativos que indiquen los pasos a tener en cuenta en la gestión de documentos, complementados por determinadas técnicas que ayuden a hacer más eficaz la gestión, haciéndola más efectiva y eficiente.

Muchas veces diversas instituciones hacen uso de un software de gestión de documentos se define ahora como un software que controla y organiza los documentos. Se incluyen la captura de documentos y contenidos, el flujo de trabajo, los sistemas COLD/ERM y de salida los depósitos de documentos y los sistemas de recuperación de información. Se incluyen los procedimientos de seguimiento, almacenamiento y control de documentos.

2.2.1.1 Clasificación documental

Según Alguacil (2014), cumple la función de categorizar los documentos; en este sistema se requiere el conocimiento de estos. Martínez, C. (2021) define la clasificación como la acción de fragmentar o separar objetos basándose en sus diferencias, similitudes y relaciones con el fin de organizar. Por lo tanto, la clasificación de los expedientes debe ser ordenados y estructurados para ofrecer una organización lógica y ayudar a la localización de los documentos.

2.2.1.2. Valoración documental

Para Carrasco (2021) es la fase del tratamiento archivístico en la que se evalúan y fijan los valores primarios y secundarios de los documentales y, posteriormente, las condiciones de transferencia, acceso, conservación o eliminación total o parcial. Lo más importante está relacionado con la razón inmediata por la que la institución creó el documento, este valor puede ser de naturaleza administrativa, jurídica, fiscal o contable. Las de importancia se utilizan datos retrospectivos. Se alcanza cuando el valor inmediato o primario se ha agotado

2.2.1.3. Control documental

Para Martínez (2021) es el conjunto de técnicas y medidas consignadas a asegurar, por un lado, la conservación y prevención de probables alteraciones físicas y, por otro, su reparación una vez que la alteración se ha producido. En consecuencia, el campo del control nos permite crear una primera distinción entre conservación y restauración.

El control también puede ser preventivo o curativo. Preventiva se define como toda intervención que, de forma indirecta, intenta retrasar el deterioro y reducir el peligro de modificaciones sin dejar de ser compatible con el uso social de los materiales tratados. La curativa se define como la intervención directa para ralentizar el deterioro.

2.2.2. Calidad de atención

La CAU es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. (Calle, 2021) Ohliati

y Abbas (2019). la describen como el análisis de cómo la institución ofrece actualmente sus servicios, es decir, un autoexamen para establecer cuáles son las verdaderas características del servicio ofrecido y en qué difieren de lo que el usuario realmente espera. Utilizando estas dos perspectivas, se pueden llevar a cabo las actividades necesarias para esforzarse continuamente en mejorar los servicios institucionales hasta obtener niveles óptimos de calidad.

También se definen como el conjunto de acciones producidas por una organización o institución con el objetivo de atender las demandas de forma correcta e instantánea, cumpliendo las expectativas y gratificando las necesidades, y resultando en lealtad y preferencia total por el buen trato y servicio. En consecuencia, al prestar el servicio, éste debe caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc., dejando en el cliente una sensación positiva de comprensión y sorpresa, al tiempo que garantiza que los ingresos de la organización sean productivos y consistentes.

En cuanto a las dimensiones Febres y Mercado (2020) afirman que la calidad, como componente crucial y esencial del área de los servicios, ha llevado a los científicos a sugerir diversos prototipos que permiten medirla y definirla para pulirla. El modelo de la Escuela Nórdica, de tradición europea, se estructura en torno a las expectativas de la clientela, es decir, las satisface. Según este autor, las expectativas están ligadas a variables como la comunicación de marketing (boca a boca), las necesidades de los usuarios, los locales y la imagen corporativa. También se encuentra la posición de Fernández et al. (2019), que

determinan que el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician de él; consumidores, empleados, directivos, provocando el beneficio general y por tanto el bienestar de la comunidad y la satisfacción se obtendrá en desarrollar en los usuarios la expectativa, fidelización y capacidad de respuesta

2.2.2.1 Expectativa

Según Romero-Galisteob y Moreno (2018), es el deseo del usuario de que, al utilizar ese servicio, podrá alcanzar un objetivo concreto con mayor movilidad. Muchas veces, estas expectativas surgen como consecuencia de la publicidad que las empresas hacen de sus servicios, de la experiencia previa, de las recomendaciones de otras personas, etc.

Es lo que esperan de los clientes de la marca, la expectativa está estrechamente ligada a experiencias anteriores que tuvieron con nuestra propuesta, en términos de calidad de nuestro producto y del servicio de atención al cliente que prestamos.

La disparidad entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones se define como la diferencia entre cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía (Salazar& Chica-Vélez, 2021). El aspecto físico de las instalaciones, el equipamiento y la estructura para los empleados se denomina tangibilidad; la fiabilidad se refiere a la capacidad de prestar de forma constante y precisa el servicio prometido; la capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de ayudar rápidamente a los

usuarios; la seguridad se refiere a la ausencia de peligro, riesgo o duda en la prestación del servicio; y la empatía se define como la capacidad de esforzarse por comprender al usuario y sus necesidades.

2.2.2.2 Fidelización

Se necesita mucho más que un servicio excelente o un producto de calidad para mantener y fidelizar a los consumidores. La fidelidad se gana mediante el conocimiento mutuo, la personalización del trato y la excelencia en el servicio. En consecuencia, si se quiere aplicar técnicas eficaces para fidelizar a los consumidores, se debe crear una estrategia de fidelización que analice a sus clientes y programe las estrategias más pertinentes para cada uno de ellos (Zulkipli, et al. 2021).

Se recomienda que las nuevas iniciativas de retención y fidelización sean lo más individualizadas posible. Estas técnicas deben esforzarse por hacer que el consumidor se sienta especial, distintivo y apreciado, no debe conformarse con satisfacer los deseos de los clientes. A pesar de que estos métodos son utilizados por un gran número de empresas, se debe seguir introduciéndolos, aunque rotándolos y combinándolos entre sí, para que los clientes no se cansen de disfrutar continuamente de la misma promoción.

2.2.2.3 Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta está asociada a las acciones realizadas sobre la base de la información aprendida y las capacidades establecidas. Este conocimiento y poder permiten a la organización comprender y llevar a cabo

actividades con éxito; está relacionado con la ejecución de acciones, las inspecciones periódicas y la rapidez. Relacionado con la coordinación (Okumu y Oyugi, 2018). Según Sawang et al. (2019), la capacidad de respuesta se manifiesta en tener siempre a la mano planes de emergencia y controlar la situación, entender los canales de comunicación y coordinarse constantemente con el gobierno, aliados privados y organizaciones sociales, y dar respuestas alternativas efectivas que sean más factibles y seguras para proteger a las personas, demostrando una planeación eficiente.

2.3 Marco conceptual

Flujo documental: es la automatización de operaciones utilizando una jerarquía preestablecida, pero aplicada a los documentos existentes dentro de una empresa u organización (Garay, 2022).

Gestión documental: Conjunto de operaciones administrativas y tecnológicas destinadas a planificar y organizar los documentos creados y recibidos desde su origen hasta su destino final (Fernández, et al. 2019).

Municipalidad: Ente autónomo de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio que forma parte del Estado y contribuye a la recaudación (Forero, et al. 2023).

Servidor Público: son quienes representan al Estado ejerciendo tareas de preeminencia política reconocidas por las normas establecidas (Garay, 2022).

Trámite documental: conjunto de operaciones que permiten a las organizaciones controlar la ubicación física o digital, así como el estado actual e histórico, de la documentación que llega y se crea con el fin de facilitar su flujo y procesamiento (Forero, et al. 2023).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.
2. Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.
3. Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

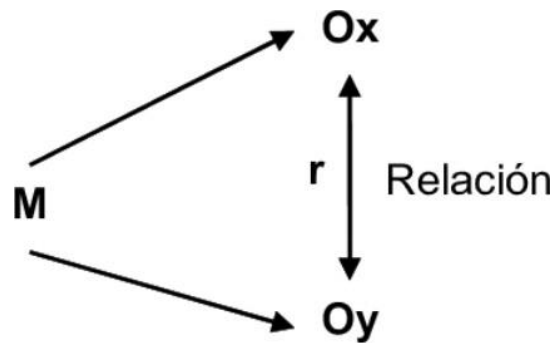
De acuerdo con Neill y Cortez (2018), un estudio es de **tipo básico** cuando busca generar más conocimiento a partir de fundamentos teóricos previamente establecidos y aceptados, que permitan explicar los eventos ubicados en el comportamiento del objeto de estudio bajo una nueva realidad específica, dando como resultado la generación de nueva información. Basado en la definición descrita esta investigación se encuentra enmarcada dentro de los estudios de tipo básico al contar con teorías que respaldan el STD y la calidad en atención al usuario

3.1.2 Nivel de Investigación

El estudio se realiza a **nivel de investigación correlacional**, en la que se evaluarán las variables, se examinará la relación estadística entre ellas y se cuantificarán los resultados (Hernández et al., 2014).

3.1.3 Diseño de Investigación

El **diseño** de investigación será no experimental ya que las variables serán evaluadas sin manipulación; por lo tanto, los fenómenos serán vistos en su contexto natural y analizados en el trabajo de estudio (Hernández et al., 2014).



Donde:

M Población

Oy Sensibilidad intercultural

R Relación entre las variables.

3.1.4 Método de Investigación

El procedimiento se diseñó como hipotético, ya que se espera que las hipótesis se validen mediante pruebas estadísticas paramétricas.

3.1.5 Operacionalización de variables

Identificación de variables

Variable 1 SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL

Definición conceptual

Un STD gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos, brindando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación de archivos centralizada. También registrará quién accede y modifica los documentos (Giménez et al. 2019).

Definición operacional

La operacionalización se efectuará mediante un cuestionario desarrollado basado en las siguientes dimensiones: Clasificación, Valoración y Control

Variable 1 CALIDAD EN ATENCIÓN

Definición conceptual

La calidad del servicio al cliente es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. (Calle, 2021)

Definición operacional

La operacionalización se efectuará mediante un cuestionario desarrollado basado en las siguientes dimensiones: Expectativa, Fidelización y Capacidad de respuesta

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	Escala de respuesta	Niveles o rangos
SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL	Clasificación	Orden	1,2	Escala de Likert	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
		Registro	3,4		
	Valoración	Evaluación	5,6		
		Seguimiento	7,8		
CALIDAD EN ATENCIÓN	Control	Rapidez	9,10		
		Almacenamiento	11,12		
	Expectativa	Empatía	13,14		
		Confianza	15,16		
	Fidelización	Comunicación	17,18		
		Seguridad	19,20		
Capacidad de respuesta	Rapidez	21,22			
	Predisposición	23,24			

3.2 Población y muestra.

Población

La población se define como un conjunto de elementos que presentan características específicas cuando se estudian. La población refleja la realidad

de la investigación y nos ayuda a reforzar los hallazgos que se harán en el estudio (Ventura León, 2017). La población está conformada por 83 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Administración y Finanzas en todos sus niveles jerárquicos.

Muestra

Como **la muestra** es razonablemente representativa de toda la población, podemos hacer inferencias sobre el conjunto de la población y examinar sus resultados. Dado que la muestra se ha elegido al azar, cada componente de la población tiene las mismas posibilidades de estar representado en ella (Wang et al, 2017).

La investigación tiene como muestra a 83 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Administración y Finanzas que revisan y realizan trámites en la municipalidad, por ello se indica que se usa un muestreo censal.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La encuesta será utilizada como estrategia en la investigación para recabar información y así poder suministrar datos veraces a la investigación de manera objetiva para lograr los resultados del estudio (Carrasco, 2019).

Instrumento:

3.3.2 Instrumentos

El cuestionario, que se destaca y utiliza en la investigación cuantitativa. De esta manera, se investiga a un gran número de individuos, permitiéndoles responder a las preguntas del cuestionario; además, se recogen los datos de los participantes encuestados (Carrasco, 2019).

Tabla 2 *Confiabilidad de las encuestas*

Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos

VARIABLE	Alfa de Cronbach	Número de elementos
<i>SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL</i>	,925	12
<i>CALIDAD EN ATENCIÓN</i>	,943	12

En la tabla 2, observamos que el Alfa de Cronbach de la Variable: Sistema de trámite documental = 92,5% y de la variable de Calidad en atención = 94,3% lo cual valida que son encuestas que pueden ser aplicadas.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.

Stehlik y Babinec (2017) definen el software SPSS como un programa utilizado habitualmente para la recopilación de datos. Mediante el uso de métodos estadísticos, este enfoque de investigación examina y presenta los resultados de una amplia gama de estudios.

Se utilizará el software estadístico SPSS 24 para recopilar datos, lo que permitirá al investigador consultar los datos estadísticos, así como formular hipótesis, por lo que se advertirá la relación entre las variables del estudio.

3.5 Aspectos éticos

Se siguieron las normas APA, séptima edición, así como la integridad de los resultados al no ser manipulados ni fabricados, sino ampliados a través del objetivo de la investigación. Del mismo modo, se protegió la confidencialidad de la información obteniendo la autorización necesaria para utilizar los instrumentos según lo especificado. Por otra parte, los derechos de propiedad intelectual se han citado íntegramente a lo largo de toda la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

A partir de los cuestionarios aplicados para la investigación, se procedió a analizar el perfil general de los encuestados, donde la mayoría de los participantes son hombres con el 62,7%, el 36,1%, mujeres, mientras que el 1,2 % prefiere no indicarlo. El tiempo de experiencia laboral en la Municipalidad es de hasta un año con mayor porcentaje (49,4%), seguido del rango de hasta tres años los 3 que alcanzó 27,7%, mientras que más de 5 años logró 14,5%.

Tabla 3 *Análisis demográfico de la muestra*

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	52	62,1%
	Masculino	3	36,1%
	Prefiero no especificar	1	1,2%
Experiencia laboral en la Municipalidad	Hasta 1 año	41	49,4%
	Hasta 3 años	23	27,7%
	Hasta 5 años	7	8,4%
	Más de 5 años	12	14,5%

4.1.2 Resultados variable sistema de trámite documental

Tabla 4 *Resultados de la dimensión de Clasificación*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4,8%
En desacuerdo	18	21,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	26,5%
De acuerdo	35	42,2%
Totalmente de acuerdo	4	4,8%
Total	83	100%

El 42,2% de los servidores públicos mencionan estar de acuerdo con la clasificación documentaria, mientras que el 4,8% coinciden tanto los que están Totalmente en desacuerdo y los que están totalmente de acuerdo.

Figura 1 *Resultados de la dimensión de Clasificación*

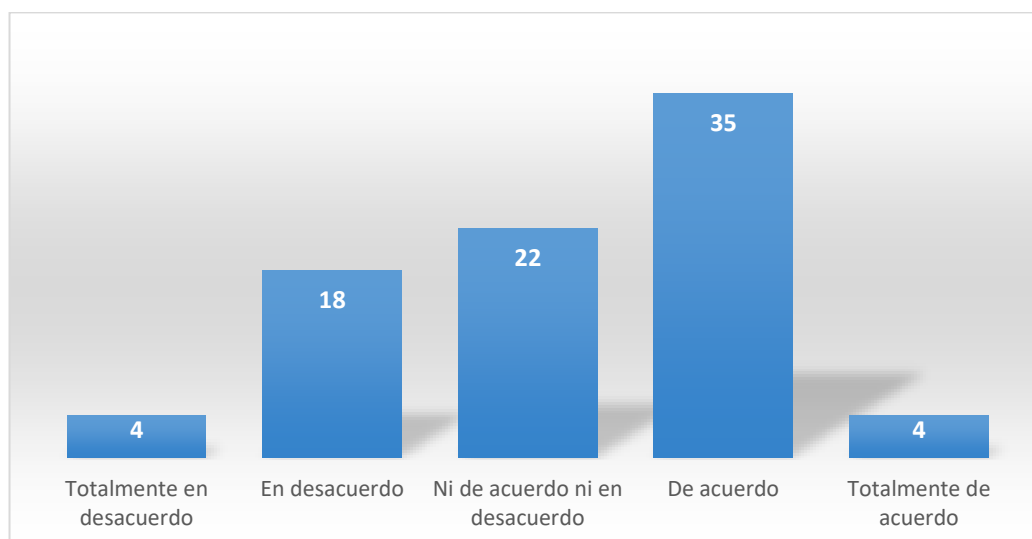


Tabla 5 Resultados de la dimensión de Valoración

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	21	25,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18,1%
De acuerdo	34	41%
Totalmente de acuerdo	8	9,6%
Total	83	100%

El 41% de los servidores públicos mencionan estar de acuerdo con la valoración documentaria, mientras que el 9,6% están totalmente de acuerdo. En desacuerdo se encuentra el 25,3% mientras que el 6% totalmente en desacuerdo.

Figura 2 Resultados de la dimensión de Valoración

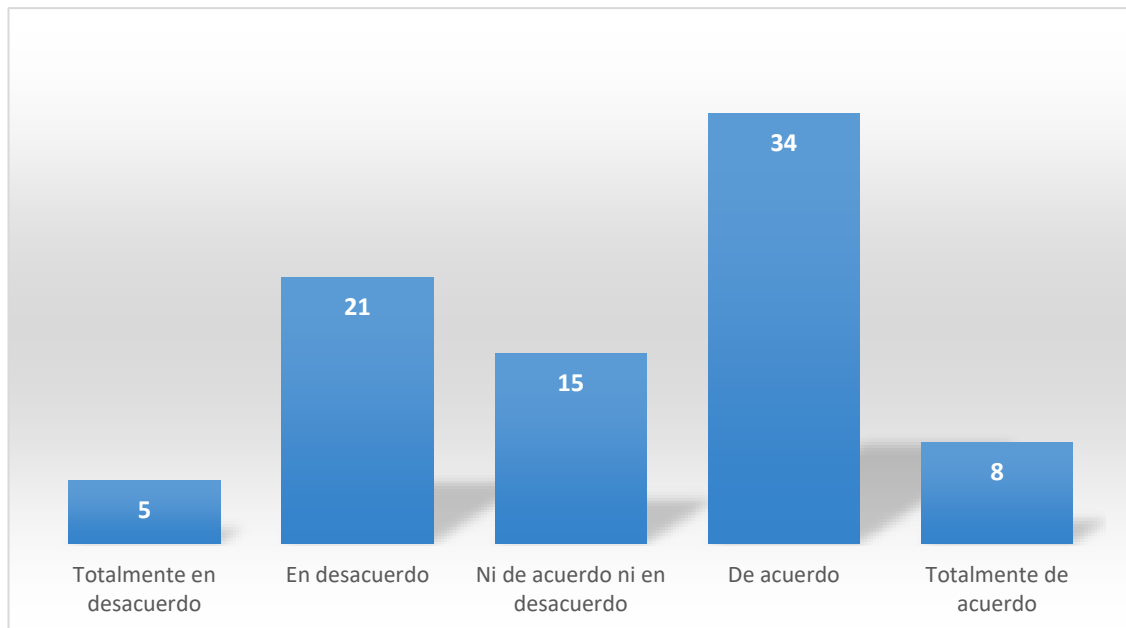
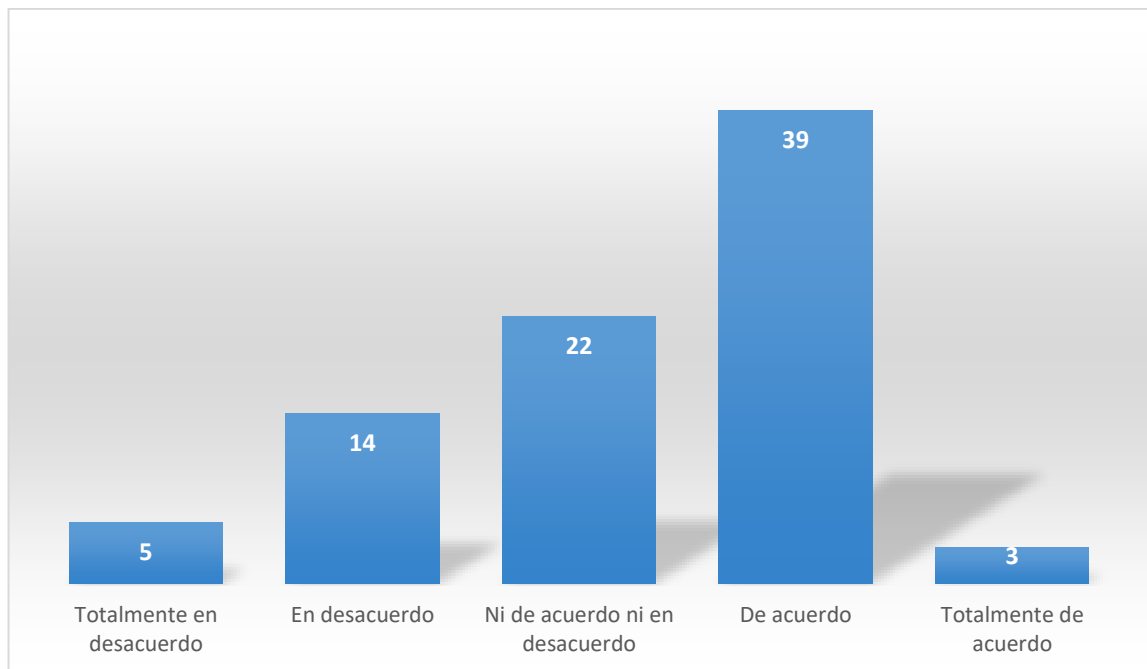


Tabla 6 Resultados de la dimensión de Control

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	14	16,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	26,5%
De acuerdo	39	47%
Totalmente de acuerdo	3	3,6%
Total	83	100%

El 47% de los servidores públicos mencionan estar de acuerdo con el control documental, mientras que el 3,6% están totalmente de acuerdo. En desacuerdo se encuentra el 16,9% y el 6% totalmente en desacuerdo.

Figura 3 Resultados de la dimensión de Control



4.1.3 Resultados variable calidad en atención

Tabla 5 *Resultados de la dimensión de Expectativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4,8%
En desacuerdo	14	16,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	24,1%
De acuerdo	42	50,6%
Totalmente de acuerdo	3	3,6%
Total	83	100%

El 50,6% de los servidores públicos mencionan estar de acuerdo con la expectativa forjada en los usuarios, mientras que el 3,6% están totalmente de acuerdo. En desacuerdo se encuentra el 16,9% y el 4,8% totalmente en desacuerdo.

Figura 4 *Resultados de la dimensión de Expectativa*

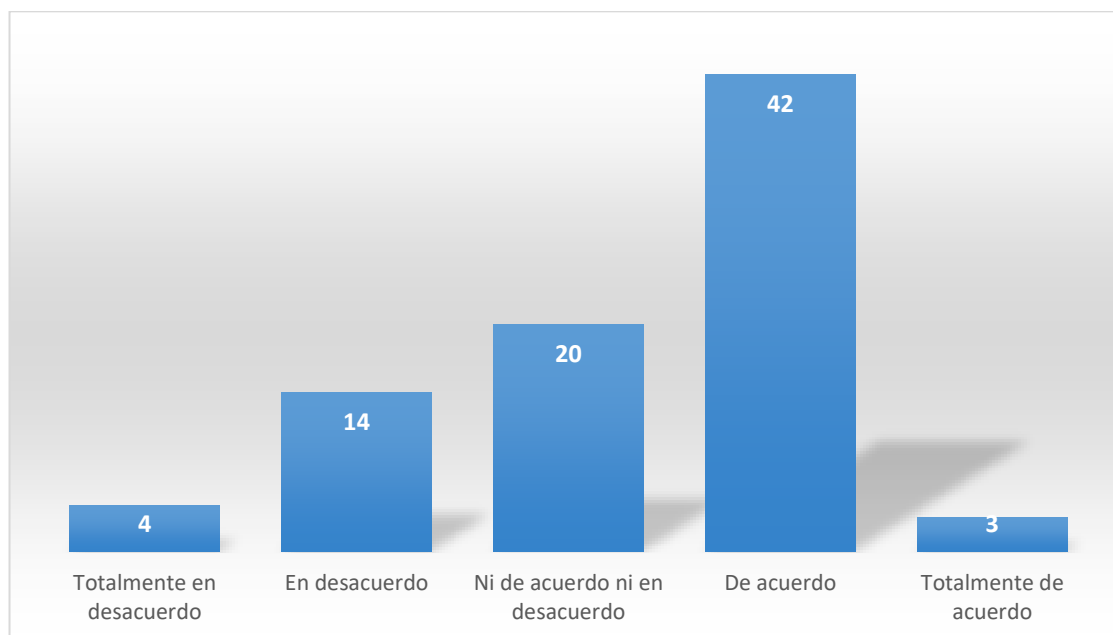


Tabla 6 Resultados de la dimensión de Fidelización

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4.8%
En desacuerdo	13	15.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	24.1%
De acuerdo	43	51.8%
Totalmente de acuerdo	3	3,6%
Total	83	100%

El 51,8% de los servidores públicos mencionan estar de acuerdo con la fidelización forjada en los usuarios, mientras que el 3,6% están totalmente de acuerdo. En desacuerdo se encuentra el 15,7% y el 4,8% totalmente en desacuerdo.

Figura 5 Resultados de la dimensión de Fidelización

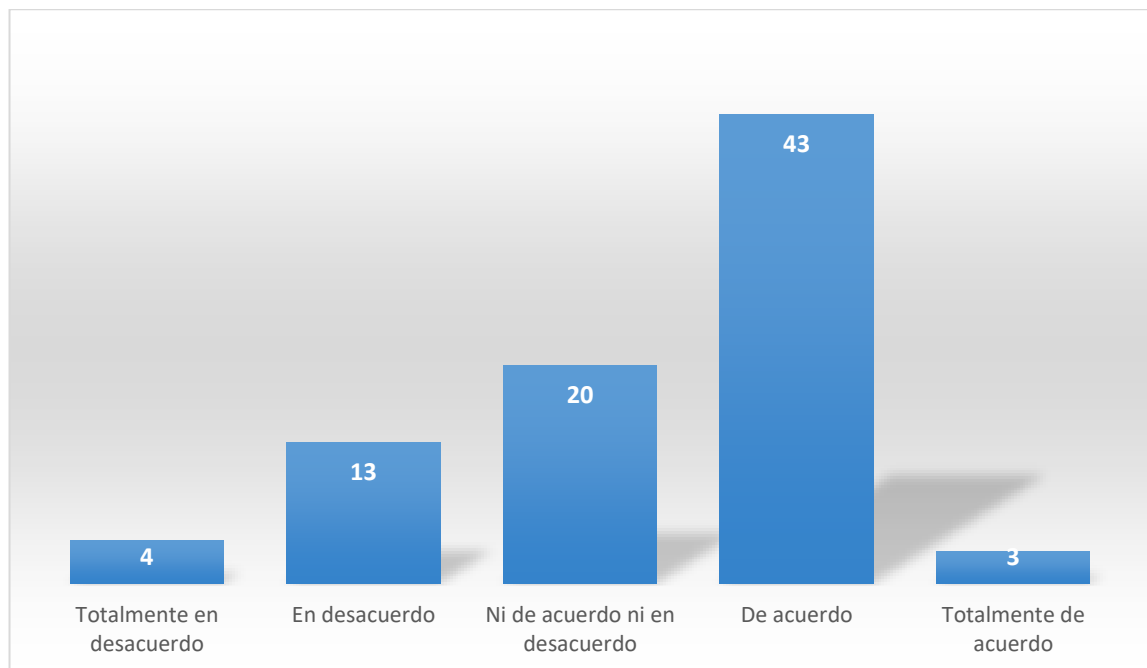
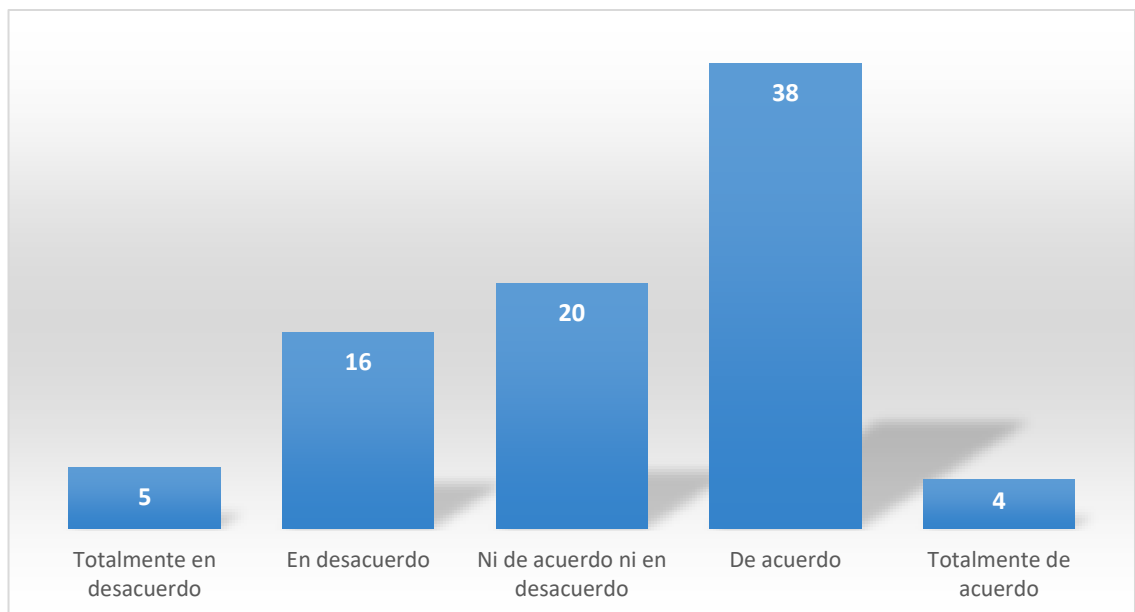


Tabla 7 Resultados de la dimensión de Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	16	19,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	24,1%
De acuerdo	38	45,8%
Totalmente de acuerdo	4	4,8%
Total	83	100%

El 45,8% de los servidores públicos mencionan estar de acuerdo con la capacidad de respuesta a los usuarios, mientras que el 4,8% están totalmente de acuerdo. En desacuerdo se encuentra el 19,3% y el 6% totalmente en desacuerdo.

Figura 6 Resultados de la dimensión de Capacidad de respuesta



4.2 Comprobación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀ No existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

Tabla 7 *Correlación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario*

			Sistema de trámite documental	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Sistema de trámite documental	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 7, se observa que, el Sistema de trámite documental tiene relación directa con la Calidad de atención al usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman=0,771, indicando una relación alta entre las variables; asimismo, un $p=0,000 < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀ No existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

Tabla 8 *Correlación entre el sistema de trámite documental y la expectativa de atención al usuario*

			Sistema de trámite documental	Expectativa de atención al usuario
Rho Spearman	Sistema de trámite documental	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,701**
		N	83	83
	Expectativa de atención al usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,701**	1,000
		N	83	83

En la tabla 8, se observa que el Sistema de trámite documental tiene relación directa con la expectativa de atención al usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman=0,701, indicando una relación alta entre las variables; asimismo, un $p=0,000 < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis específica 1 nula y se acepta la hipótesis específica 1 de investigación.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀ No una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

Tabla 9 *Correlación entre el sistema de trámite documental y la fidelización del usuario*

			Sistema de trámite documental	Fidelización del usuario
Rho Spearman	Sistema de trámite documental	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Fidelización del usuario	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 9, se observa que, Sistema de trámite documental tiene relación directa con la Fidelización del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman=0,812, indicando una relación alta entre las variables; asimismo, un $p=0,000 < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis específica 2 nula y se acepta la hipótesis específica 2 de investigación.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀ No existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.

Tabla 10 *Correlación entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta*

			Sistema de trámite documental	Capacidad de respuesta
Rho Spearman	Sistema de trámite documental	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 10, se observa que, Sistema de trámite documental tiene relación directa con la Capacidad de respuesta, con un coeficiente de correlación de Spearman=0,768, indicando una relación alta entre las variables; asimismo, un $p=0,000 < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis específica 3 nula y se acepta la hipótesis específica 3 de investigación.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Sobre el resultado obtenido para el objetivo general sobre determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023, se obtuvo a través de la correlación Rho de Spearman, es que existe un alto nivel de relación entre las variables con.771; lo cual se confirma con el valor de significancia. En otras palabras, se rechaza la hipótesis nula, lo que implica que el vínculo entre las variables investigadas es directo y fuerte. En este sentido, los resultados son comparables a los reportados en la investigación de Aguilar (2022), quien indicó que la gestión documentaria está conectada con la administración pública y analizó el uso del modelo Servqual utilizando criterios de satisfacción y atención al usuario.

Desde un punto de vista teórico, se esperaba que existiera una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la calidad del servicio prestado por la Municipalidad, entendiendo que una mejor gestión tendría que estar asociada a una mayor calidad del servicio, lo cual ha sido confirmado por las pruebas de hipótesis realizadas. Esta posición es similar a la desarrollada por Forero et al. (2023), quienes realizan un análisis señalando que evaluar la gestión documental y la satisfacción de los criterios del usuario, ayuda a precisar que en

el Perú, no existe un modelo para evaluar la gestión documental definitiva sobre todo en el rubro municipal y que esto se debe a la ausencia del uso de modelos de modernización que representen útiles en el mundo institucional.

Con respecto a la hipótesis específica 1 que menciona que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023 queda confirmada la relación gracias al resultado de Spearman=0,701, lo cual valida que la calidad de los servicios municipales se evalúa a nivel de la expectativa del usuario, lo cual indica la necesidad de buscar soluciones que se adapten a las necesidades de cada municipalidad. Tal y lo mencionan Febres y Mercado (2020) mencionando la necesidad de una evaluación a escala basada en las percepciones de los mismos agentes de atención es razonable para garantizar la sostenibilidad de la gestión urbana, ya que la satisfacción de los vecinos revela el escenario real de las instalaciones públicas y la interacción social en la comunidad local.

Sobre la hipótesis específica 2 que indica que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023, tras el análisis de Spearman se obtuvo un resultado de 0,812, lo que corrobora la correlación. Estos resultados evidencian la importancia de tomar en cuenta la fidelización de los usuarios de una municipalidad teniendo en cuenta las

percepciones y expectativas de los residentes, así como la opinión de los expertos. Aparte Garay (2022), menciona que el sistema de gestión a través de cualquier instalación específica de los servicios urbanos puede reducir la felicidad de los ciudadanos. Además, Leveau (2023) atribuye que puede resultar difícil tener en cuenta las declaraciones cualitativas de los ciudadanos a la hora de evaluar la fidelidad, pero esta limitación puede ser abordada utilizando el método SERVQUAL. Aquí se evalúa la satisfacción de los vecinos con los servicios municipales y las instalaciones implicadas en la prestación de servicios, lo que demuestra las dimensiones en las que el organismo proveedor de servicios se encuentra en una situación terrible. Este sistema de evaluación podría ampliarse para incluir una calificación global de la calidad de atención frente a la gestión documental.

Acerca de la hipótesis específica 3 que indica que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023, la correlación de Spearman obtuvo un 0,768, afirmando la relación entre las variables. La capacidad de respuesta frente a la gestión documental puede influir sustancialmente en el sistema de gobierno urbano, poniendo en entredicho el sistema de gestión en general. Alguacil (2014), menciona que los ciudadanos son los principales interesados en este tipo de gestiones, por lo que sus ideas y comentarios son fundamentales para garantizar el correcto flujo

documental. Salazar y Chica-Vélez (2021) destacan que SERVQUAL es una herramienta efectiva para conocer la conformidad de los usuarios, dando así una valoración marcada al trabajo municipal registrado.

5.2 Conclusiones

1. Que entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario existe una correlación positiva media, $r = 0,701$ y un valor de significancia de $p=0,000$. Es decir que el flujo del trámite documental es el adecuado teniendo en cuenta que los usuarios buscan obtener sus documentos de forma rápida y segura.
2. Que entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario existe una correlación positiva media $r = 0,812$ y un valor de significancia de $p=0,000$. Es decir que se lleva a cabo una gestión documental valorizando la importancia de conservar al usuario municipal, donde se podría hablar desde documentos personales como son para viviendo, matrimonios y hasta empresariales.
3. Que el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario existe una correlación positiva media, $r = 0,768$ y un valor de significancia de $p=0,000$. Es decir que se lleva a cabo un orden estratégico para obtener una capacidad de respuesta adecuada al usuario, teniendo en cuenta tanto el tiempo y los procedimientos claros que estos deben realizar para concretar su documentación.

4. Que el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario existe una correlación positiva media, $r = 0,771$ y un valor de significancia de $p=0,000$. Es decir que la gestión documental se encuentra enfocada en realizar una labor hacia el usuario, teniendo como punto clave que estos son los “clientes” de la municipalidad y son a ellos a quienes se les debe el esfuerzo por presentar mejoras en el flujo documental.

5.3 Recomendaciones

1. A la municipalidad se le recomienda contar con una sistematización apropiada digitalizada que brinde un soporte óptimo al flujo documental y así apoye a lo que se viene trabajando en esta entidad y mejore la expectativa de los usuarios.
2. El personal a cargo de los procedimientos documentarios debes estar debidamente capacitados no sólo en el fujo de la gestión documental sino en atención al cliente para que puedan valorar mejor la importancia de tener usuarios fidelizados.
3. A la gerencia a cargo se le recomienda establecer de manera concreta los flujos documentarios que permita que el personal a cargo sepa en su totalidad cuál es el procedimiento, de esta manera se tendrá una mayor capacidad de respuesta para los usuarios.
4. A las autoridades pertinentes tener en cuenta la importancia del sistema de trámite documental pues este es un factor vital para la solvencia económica

de la municipalidad ya que estos generan una rentabilidad propia que permitirá mejoras en la comunidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar, D. (2022). *Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96703/Aguilar_CD-SD.pdf?sequence=7
- Alarcón, E. (30 de 06 de 2020). *La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del estado*.
<http://www.revistaotlet.com/articulo-mgd-peru/>
- Alguacil, M. (2014). *La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa*. <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/simplificacionadministrativa-declaracion-esponsable-670784997>
- Arellano, J. (2021) *La gestión documental y su relación con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Irazola, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dc0c0809-9f1c-4f2e-8360-3478d78f311d/content>
- Ayas, A., & Yanartas, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system. *Computers in Human Behavior Reports*, 2(100032).doi: <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). A Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced ScienceEngineering Information Technolgy*, 8(4).
https://www.researchgate.net/profile/AzlinaAziz/publication/327198981_A_Conceptual_Model_for_Electronic_Document_and_Records_Management_System_Adoption_in_Malaysian_Public_Sector/links/5bc5948aa6fdc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-ElectronicDocument-a
- Blanco, O. (2023). *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental en la Asada la Argentina del Cantón de Guácimo*. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica].
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/89221/Olivier%20Blanco%20Sand%C3%AD%20-%20TFIA%20-%20Propuesta%20de%20Implementaci%C3%B3n%20de%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brito, A. R. y Santiago, Y. B. (2022). *El proceso de la gestión documental: una práctica que incide en la prestación de una calidad del servicio y el*

- cumplimiento contractual de tres entidades administradoras de servicios que contratan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).* [Tesis de maestría, Universidad de La Guajira]
<https://repositoryinst.uniquajira.edu.co/handle/uniquajira/497>
- Carrasco, D. (2021). Modelo de Gestión de documentos y administración de archivos para la transparencia y el acceso a la información. RTA.
http://mgd.redrta.org/mgd/site/artic/20150123/asocfile/20150123093820/mg_modelo_general.pdf
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2). Doi: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Figueiredo, R. y Freixo, A. (2019). Aplicação do plano de classificação a um conjunto de documentos acumulados sem critérios arquivísticos: dificuldades, estratégias e resultados. Memorias del XIII Congreso de Archivología del Mercosur 21-25 de octubre de 2019, 149-158.
- Forero, G.; Díaz, A. y Casallas, M. (2023). Propuesta de gestión documental para la Alcaldía Municipal de Sabaneta. [Tesis de maestría, Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=maest_gestion_informacion_documental
- Garay, H. (2022). Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94811/Garay_BHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guto, R., & Jumba, A. (2021). Electronic records management and public organization credibility. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 52-67.
https://www.researchgate.net/publication/350707343_Relationship_between_Electronic_Records_Management_and_Public_Organization_Credibility_Critical_Analysis_of_Literature_Review

- Leveau, J. (2023) *Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113450/Leveau_PJB-SD.pdf?sequence=1
- Luna, G. (2020). *Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1627/TESIS%20-%20LUNA%20FLORES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Martínez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista del Archivo General de la Nación*, 36(1), 153-161.
<https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>
- Méndez, E., Álvarez, L., Guzmán, E., & Terrazas, H. (2020). Successful Public Management, Factors that Improve it. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(1), 1-7.
https://www.researchgate.net/profile/J-Emilio-mendezGonzalez/publication/357974943_Successful_Public_Management_Factors_that_Improve_it/links/61e9bf10c5e3103375ab25d7/Successful-Public-Management-Factors-that-Improve-it.pdf
- Ohliati, J., Abbas, B. (2019). Measuring Students Satisfaction in Using Learning Management System. *iJET* 4, (14) 180-189.
<https://pdfs.semanticscholar.org/76ec/7977e8eba29480c93afcf2c98d917454f18f.pdf>
- Okumu, C., & Oyugi, B. (2018). Clients' satisfaction with quality of childbirth services: A comparative study between public and private facilities in Limuru SubCounty, Kiambu, Kenya. *PloS one*, 13(3), e0193593.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0193593>
- Padilla, I. (2021) *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Romero-Galisteob, J. y Moreno (2018) *Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática*. España.

- Salazar, C., & Chica-Vélez, S. (2021). Postnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Revista Opera*, 28. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
- Sánchez, M., Mena, M., & Piñeyro, N. (2020). Aproximación diagnóstica de la Gestión Documental en el Centro Nacional de Bio preparados. Perspectivas desde transparencia y gestión documental. *Alcance*, 9(23), 95-109. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n23/2411-9970-ralc-9-23-95.pdf>
- Sawang, S., Chou, C. Y., & Truong-Dinh, B. Q. (2019). The perception of crowding, quality and well-being: a study of Vietnamese public health services. *Journal of health organization and management*, 33(4), 460–477. <https://doi.org/10.1108/JHOM-08-2018-0233>
- Sebetci, Ö. (2018). Enhancing end-user satisfaction through technology compatibility: An assessment on health information system. *Health Policy and Technology*, (7) 3, 265-274. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2018.06.001>
- Zulkipli, F., Hussin, Saiful, F., y Ismail, A. (2021). Critical Success Factor of Trusted Elements for Mobile Health Records Management: A Review of Conceptual Models. *International Journal of Advanced Computer Science and 39 Applications; West Yorkshire*, 12(9), 276 – 283. <https://www.proquest.com/docview/194496810/C6E78C77D4054943PQ/7>

ANEXOS

ANEXO A: Matriz de Consistencia

<p>Problema General Principal</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?</p>	<p>Objetivos Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023.</p>	<p>Hipótesis. Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023</p>	<p>Variable 1</p> <p>SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL</p> <p>Un sistema de gestión de documentos gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos, brindando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación de archivos centralizada. También registrará quién accede y modifica los documentos. (Giménez et al. 2019)</p>				
<p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la expectativa de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>Clasificación</p> <p>Valoración</p> <p>Control</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Orden</p> <p>Registro</p> <p>Evaluación</p> <p>Seguimiento</p> <p>Rapidez</p> <p>Almacenamiento</p>	<p>ITEMS</p> <p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p>	<p>ESCALA DE MEDICIÓN</p> <p>Likert</p>	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 En desacuerdo</p> <p>3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5 Totalmente de acuerdo</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite</p>	<p>Determinar la relación entre el sistema de</p>	<p>atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023</p>	<p>Variable 2</p> <p>CALIDAD EN ATENCIÓN</p> <p>La calidad del servicio al cliente es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. (Calle, 2021)</p>				

documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?	¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023?	la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023	la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023	Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la fidelización de la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023	Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023	Expectativa	Fidelización	Empatía Confianza	13, 14 15,16	Likert	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. De 6. Totalmente de acuerdo
		Determinar la relación entre el sistema de trámite documental y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú en el año 2023	Capacidad de respuesta	Comunicación Seguridad	Rapidez Predisposición				17,18 19,20		
									21,22 23,24		

ANEXO B Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO

Investigadores:	Ernesto Willy Castañeda Alarcón María Mercedes Rodríguez Panduro
Título de la Investigación:	Sistema de trámite documental y calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del sur 2023

Introducción:

Lo invitamos a participar del estudio de investigación llamado Sistema de trámite documental y calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del sur 2023, este es un estudio desarrollado para investigadores por la Universidad San Juan Bautista.

Objetivo del estudio: Determinar la relación entre el Sistema de Trámite Documental y la Calidad de Atención al Usuario en una Municipalidad Provincial del Sur 2023.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevará a cabo los siguientes procedimientos:

- 1) Previa coordinación, se enviará el Guía de Preguntas / formulario Google [form](#) a través de un enlace para resolver las preguntas y/o cuestionario.
- 2) Una vez resuelto la guía de preguntas y/o el formulario entregará el presente formato debidamente firmado al investigador.

Molestias o riesgos:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar su participación.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar en el estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que usted considere conveniente una vez acabada la investigación.

Costos o Incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado, también entiendo que puedo desistir a no participar.

ANEXO C Ficha de recolección de datos

Sexo: _____	Edad: _____	TIEMPO DE TRAMITE: Personal _____ Jurídico _____
<p>La presente investigación es conducida por Ernesto Willy, Castañeda Alarcón María Mercedes, Rodríguez Panduro, que se encuentran realizando una investigación titulada SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SUR DEL PERÚ. 2023.</p> <p>La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, por lo que si desea interrumpir su aplicación puede hacerlo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. En ningún momento se le solicitará información personal como nombres, teléfonos, emails, documento de identidad o algún otro dato que permita identificarlo, por tanto, sus respuestas serán anónimas.</p> <p>El tiempo aproximado para resolver la encuesta es de 15 minutos. Muchas gracias.</p>		

CUESTIONARIO DE SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio educativo virtual recibido

1 Totalmente en desacuerdo - 2 En desacuerdo – 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 4 De acuerdo– 5 Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. La entidad, conserva los documentos de manera idónea					
2. Los documentos de la institución se encuentran organizados.					
3. La entidad, digitaliza los documentos generados para tenerlos en medios digitales					
4. La entidad, facilita diversos medios para el registro de documentos.					
5. La seguridad de la información de los documentos es idónea					
6. Los documentos se encuentran indexados con un identificador					
7. La trazabilidad de los documentos en proceso guarda entendimiento					
8. Las búsquedas de documentos en la institución se realizan de forma precisa					
9. La difusión de documentos externos se realiza de manera rápida					
10. El procedimiento de envío y recepción de documentos es oportuno					
11. La clasificación de documentos se encuentra arreglados					
12. La entidad, optimiza espacio físico para el almacenamiento de documentos					

CUESTIONARIO DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio educativo virtual recibido

1 totalmente en desacuerdo - 2 En desacuerdo – 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 4 De acuerdo– 5 Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
13. El personal de atención al usuario es empático					
14. Existe un módulo específico para cada tipo documentario.					
15. La información que se le brinda a los usuarios para realizar algún trámite es confiable					
16. El cumplimiento de los servicios documentarios que brinda la entidad son de buena expectativa.					
17. La información las áreas de la entidad es clara y precisa					
18. La información que se le brinda a los usuarios es oportuna.					
19. Los usuarios se sienten seguros al momento al recibir algún servicio en la municipalidad					
20. La atención de las áreas brindan seguridad sobre información importante.					
21. El flujo de atención permite una atención rápida.					
22. Los usuarios perciben rapidez en el trámite de sus documentos					
23. El personal de la municipalidad opera con total eficiencia					
24. El personal de atención al usuario es capacitado en calidad de atención					

ANEXO D: Ficha de Juicio de Expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Oscar Guevara Salvatierra

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública de la UPSJB, en la sede SAN BORJA, requiero** validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del Trabajo de investigación es: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SUR DEL PERÚ. 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Ernesto Willy Castañeda Alarcón
DNI N° 16682564

María Mercedes, Rodríguez Panduro
DNI N° 71611280

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario del sistema de trámite documental y calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú 2023, elaborado por Ernesto Willy, Castañeda Alarcón y María Mercedes, Rodríguez Panduro, en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL

Definición de la variable:

Un sistema de gestión de documentos gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos, brindando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación de archivos centralizada. También registrará quién accede y modifica los documentos. (Giménez et al. 2019)

Dimensión 1: Clasificación

Definición de la dimensión:

Según Alguacil (2014), cumple la función de categorizar los documentos; en este sistema se requiere el conocimiento de estos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orden	1. La entidad, conversa los documentos de manera idónea 2. Los documentos de la institución se encuentran organizados.	4	4	4	
Registro	3. La entidad, digitaliza los documentos generados para tenerlos en medios digitales 4. La entidad, facilita diversos medios para el registro de documentos.	4	4	4	

Dimensión 2: Valoración documental

Definición de la dimensión:

Para Carrasco (2021) la valoración es la fase del tratamiento archivístico en la que se evalúan y determinan los valores primarios y secundarios de las series documentales y, posteriormente, las condiciones de transferencia, acceso, conservación o eliminación total o parcial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	5. La seguridad de la información de los documentos es idónea 6. Los documentos se encuentran indexados con un identificador	4	4	4	

Seguimiento	7. La trazabilidad de los documentos en proceso guarda entendimiento 8. Las búsquedas de documentos en la institución se realizan de forma precisa	4	4	4	
-------------	---	---	---	---	--

Dimensión 3: Control documental

Definición de la dimensión:

Para Martínez, C. (2021) la conservación es un conjunto de técnicas y medidas destinadas a asegurar, por un lado, la preservación o prevención de probables alteraciones físicas en los documentos y, por otro, su restauración una vez que la alteración se ha producido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	9. La difusión de documentos externos se realiza de manera rápida 10. El procedimiento de envío y recepción de documentos es oportuno	4	4	4	
Almacenamiento	11. La clasificación de documentos se encuentra arreglados 12. La entidad, optimiza espacio físico para el almacenamiento de documentos	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: CALIDAD EN ATENCIÓN

Definición de la variable:

La calidad del servicio al cliente es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. (Calle, 2021)

Dimensión 1: Expectativa

Definición de la dimensión:

Según Romero-Galisteob y Moreno (2018), es el deseo del usuario de que, al utilizar ese servicio, podrá alcanzar un objetivo concreto con mayor movilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	13. El personal de atención al usuario es empático 14. Existe un módulo específico para cada tipo documentario.	4	4	4	
Confianza	15. La información que se le brinda a los usuarios para realizar algún trámite es confiable 16. El cumplimiento de los servicios documentarios que brinda la entidad son de buena expectativa.	4	4	4	

Dimensión 2: Fidelización

Definición de la dimensión:

Si se quiere aplicar técnicas eficaces para fidelizar a los consumidores, se debe crear una estrategia de fidelización que analice a sus clientes y programe las estrategias más pertinentes para cada uno de ellos (Zulkipli, et al. 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	17. La información las áreas de la entidad es clara y precisa 18. La información que se le brinda a los usuarios es oportuna.	4	4	4	
Seguridad	19. Los usuarios se sienten seguros al	4	4	4	

	momento al recibir algún servicio en la municipalidad				
	20. La atención de las áreas brindan seguridad sobre información importante.				

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta está asociada a las acciones realizadas sobre la base de la información aprendida y las capacidades establecidas. Este conocimiento y poder permiten a la organización comprender y llevar a cabo actividades con éxito; está relacionado con la ejecución de acciones, las inspecciones periódicas y la rapidez. Relacionado con la coordinación (Okumu y Oyugi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	21. El flujo de atención permite una atención rápida. 22. Los usuarios perciben rapidez en el trámite de sus documentos	4	4	4	
Predisposición	23. El personal de la municipalidad opera con total eficiencia 24. El personal de atención al usuario es capacitado en calidad de atención	4	4	4	



Firma del experto

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

María Luz QUICAÑO BARRIENTOS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública de la UPSJB, en la sede SAN BORJA, requiero** validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del Trabajo de investigación es: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SUR DEL PERÚ. 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Ernesto Willy Castañeda Alarcón
DNI N° 16682564

María Mercedes, Rodríguez Panduro
DNI N°71611280

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario del sistema de trámite documental y calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú 2023, elaborado por Ernesto Willy, Castañeda Alarcón y María Mercedes, Rodríguez Panduro, en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL

Definición de la variable:

Un sistema de gestión de documentos gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos, brindando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación de archivos centralizada. También registrará quién accede y modifica los documentos. (Giménez et al. 2019)

Dimensión 1: Clasificación

Definición de la dimensión:

Según Alguacil (2014), cumple la función de categorizar los documentos; en este sistema se requiere el conocimiento de estos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orden	1. La entidad, conversa los documentos de manera idónea 2. Los documentos de la institución se encuentran organizados.	4	4	4	
Registro	3. La entidad, digitaliza los documentos generados para tenerlos en medios digitales 4. La entidad, facilita diversos medios para el registro de documentos.	4	4	4	

Dimensión 2: Valoración documental

Definición de la dimensión:

Para Carrasco (2021) la valoración es la fase del tratamiento archivístico en la que se evalúan y determinan los valores primarios y secundarios de las series documentales y, posteriormente, las condiciones de transferencia, acceso, conservación o eliminación total o parcial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	5. La seguridad de la información de los documentos es idónea 6. Los documentos se encuentran indexados con un identificador	4	4	4	

Seguimiento	7. La trazabilidad de los documentos en proceso guarda entendimiento 8. Las búsquedas de documentos en la institución se realizan de forma precisa	4	4	4	

Dimensión 3: Control documental

Definición de la dimensión:

Para Martínez, C. (2021) la conservación es un conjunto de técnicas y medidas destinadas a asegurar, por un lado, la preservación o prevención de probables alteraciones físicas en los documentos y, por otro, su restauración una vez que la alteración se ha producido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	9. La difusión de documentos externos se realiza de manera rápida 10. El procedimiento de envío y recepción de documentos es oportuno	4	4	4	
Almacenamiento	11. La clasificación de documentos se encuentra arreglados 12. La entidad, optimiza espacio físico para el almacenamiento de documentos	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: CALIDAD EN ATENCIÓN

Definición de la variable:

La calidad del servicio al cliente es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. (Calle, 2021)

Dimensión 1: Expectativa

Definición de la dimensión:

Según Romero-Galisteob y Moreno (2018), es el deseo del usuario de que, al utilizar ese servicio, podrá alcanzar un objetivo concreto con mayor movilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	13. El personal de atención al usuario es empático 14. Existe un módulo específico para cada tipo documentario.	4	4	4	
Confianza	15. La información que se le brinda a los usuarios para realizar algún trámite es confiable 16. El cumplimiento de los servicios documentarios que brinda la entidad son de buena expectativa.	4	4	4	

Dimensión 2: Fidelización

Definición de la dimensión:

Si se quiere aplicar técnicas eficaces para fidelizar a los consumidores, se debe crear una estrategia de fidelización que analice a sus clientes y programe las estrategias más pertinentes para cada uno de ellos (Zulkipli, et al. 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	17. La información las áreas de la entidad es clara y precisa 18. La información que se le brinda a los usuarios es oportuna.	4	4	4	

Seguridad	19. Los usuarios se sienten seguros al momento al recibir algún servicio en la municipalidad 20. La atención de las áreas brindan seguridad sobre información importante.	4	4	4	
-----------	--	---	---	---	--

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta está asociada a las acciones realizadas sobre la base de la información aprendida y las capacidades establecidas. Este conocimiento y poder permiten a la organización comprender y llevar a cabo actividades con éxito; está relacionado con la ejecución de acciones, las inspecciones periódicas y la rapidez. Relacionado con la coordinación (Okumu y Oyugi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	21. El flujo de atención permite una atención rápida. 22. Los usuarios perciben rapidez en el trámite de sus documentos	4	4	4	
Predisposición	23. El personal de la municipalidad opera con total eficiencia 24. El personal de atención al usuario es capacitado en calidad de atención	4	4	4	

Firma del experto

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Katterine Herrera Paucar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública de la UPSJB, en la sede SAN BORJA, requiero** validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

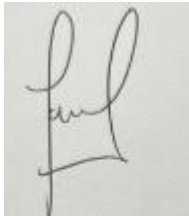
El título nombre del Trabajo de investigación es: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL Y CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SUR DEL PERÚ. 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Ernesto Willy Castañeda Alarcón
DNI N° 16682564

María Mercedes, Rodríguez Panduro
DNI N°71611280

Tiempo de aplicación:	25 minutos
------------------------------	------------

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario del sistema de trámite documental y calidad de atención al usuario en una Municipalidad Provincial del Sur del Perú 2023, elaborado por Ernesto Willy, Castañeda Alarcón y María Mercedes, Rodríguez Panduro, en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTAL

Definición de la variable:

Un sistema de gestión de documentos gestiona la captura, el seguimiento y el almacenamiento de documentos, brindando a todos los miembros del equipo acceso a una ubicación de archivos centralizada. También registrará quién accede y modifica los documentos. (Giménez et al. 2019)

Dimensión 1: Clasificación

Definición de la dimensión:

Según Alguacil (2014), cumple la función de categorizar los documentos; en este sistema se requiere el conocimiento de estos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orden	1. La entidad, conversa los documentos de manera idónea 2. Los documentos de la institución se encuentran organizados.	4	4	4	
Registro	3. La entidad, digitaliza los documentos generados para tenerlos en medios digitales 4. La entidad, facilita diversos medios para el registro de documentos.	4	4	4	

Dimensión 2: Valoración documental

Definición de la dimensión:

Para Carrasco (2021) la valoración es la fase del tratamiento archivístico en la que se evalúan y determinan los valores primarios y secundarios de las series documentales y, posteriormente, las condiciones de transferencia, acceso, conservación o eliminación total o parcial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	5. La seguridad de la información de los documentos es idónea 6. Los documentos se encuentran indexados con un identificador	4	4	4	

Seguimiento	7. La trazabilidad de los documentos en proceso guarda entendimiento 8. Las búsquedas de documentos en la institución se realizan de forma precisa	4	4	4	

Dimensión 3: Control documental

Definición de la dimensión:

Para Martínez, C. (2021) la conservación es un conjunto de técnicas y medidas destinadas a asegurar, por un lado, la preservación o prevención de probables alteraciones físicas en los documentos y, por otro, su restauración una vez que la alteración se ha producido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	9. La difusión de documentos externos se realiza de manera rápida 10. El procedimiento de envío y recepción de documentos es oportuno	4	4	4	
Almacenamiento	11. La clasificación de documentos se encuentra arreglados 12. La entidad, optimiza espacio físico para el almacenamiento de documentos	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: CALIDAD EN ATENCIÓN

Definición de la variable:

La calidad del servicio al cliente es un proceso dirigido a lograr la satisfacción total y eficaz de las percepciones y expectativas de los destinatarios del servicio. (Calle, 2021)

Dimensión 1: Expectativa

Definición de la dimensión:

Según Romero-Galisteob y Moreno (2018), es el deseo del usuario de que, al utilizar ese servicio, podrá alcanzar un objetivo concreto con mayor movilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	13. El personal de atención al usuario es empático 14. Existe un módulo específico para cada tipo documentario.	4	4	4	
Confianza	15. La información que se le brinda a los usuarios para realizar algún trámite es confiable 16. El cumplimiento de los servicios documentarios que brinda la entidad son de buena expectativa.	4	4	4	

Dimensión 2: Fidelización

Definición de la dimensión:

Si se quiere aplicar técnicas eficaces para fidelizar a los consumidores, se debe crear una estrategia de fidelización que analice a sus clientes y programe las estrategias más pertinentes para cada uno de ellos (Zulkipli, et al. 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	17. La información las áreas de la entidad es clara y precisa 18. La información que se le brinda a los usuarios es oportuna.	4	4	4	

Seguridad	19. Los usuarios se sienten seguros al momento al recibir algún servicio en la municipalidad 20. La atención de las áreas brindan seguridad sobre información importante.	4	4	4	
-----------	--	---	---	---	--

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta está asociada a las acciones realizadas sobre la base de la información aprendida y las capacidades establecidas. Este conocimiento y poder permiten a la organización comprender y llevar a cabo actividades con éxito; está relacionado con la ejecución de acciones, las inspecciones periódicas y la rapidez. Relacionado con la coordinación (Okumu y Oyugi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	21. El flujo de atención permite una atención rápida. 22. Los usuarios perciben rapidez en el trámite de sus documentos	4	4	4	
Predisposición	23. El personal de la municipalidad opera con total eficiencia 24. El personal de atención al usuario es capacitado en calidad de atención	4	4	4	

Firma del experto

