

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo-2022

Para optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor : Bach. Adm. Gomez Canicela Cristian
Asesor : Mtro. Cerron Aliaga Miguel Anibal
**Línea de investigación
institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
**Fecha de inicio
y culminación** : 15.02.2023 – 14.02.2024

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FCAC DE LA UPLA, HUANCAYO-2022

PRESENTADA POR:

Bach. GOMEZ CANICELA CRISTIAN

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR: AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. CASAS CORDOVA CARLOS JONAS

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. SOTO CARDENAS FREDY ORLANDO

Huancayo, 19 de enero del 2024.

**TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FCAC DE LA
UPLA, HUANCAYO-2022**

ASESOR:

MTRO. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

DEDICATORIA.

Me gustaría expresar mi gratitud a mis progenitores, Jorge y Amelia, quienes me brindan un respaldo constante y son los fundamentos de los valores y principios que guían mi vida. A mi esposa Cintia, mi suegra Erodita, y mi tío Pablo, por su sabio consejo que me ha ayudado a lograr mis objetivos y metas.

Cristian

AGRADECIMIENTO.

Me gustaría expresar mi sincera gratitud a la:

Universidad Peruana Los Andes por haberme dado la posibilidad de conformar dicha institución y su importante ayuda para mi progreso académico en la carrera de Administración y Sistemas.

A la totalidad de mis docentes quienes apoyaron mi proyecto de investigación y compartieron sus conocimientos durante este curso de tesis.

Expreso mi gratitud al Sr. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga como asesor de mi tesis y su invaluable ayuda colaboración guiarme en el proceso de creación de mi investigación.

Gracias a los alumnos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA por brindarme la oportunidad de presentar la solicitud. para la aplicación del instrumento de investigación.

Cristian.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0125 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FCAC-UPLA, HUANCAYO-2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. GOMEZ CANICELA CRISTIAN**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MG. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL**

Fue analizado con fecha **16/11/2023**; con **109 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 16 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

El estudio desarrollado titulada “Trámites Documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2022”. La intención del estudio es conocer por medio de sus dimensiones, las propiedades y cualidades de la variable Tramite Documentario y la Calidad de Servicio en las oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Siendo esta una institución educativa de nivel superior, la población en general y en especial de la Región Junín, los estudiantes de la facultad acuden a sus instalaciones para, gestionar y/o tramitar documentos de orden administrativo, académico. Su solicitud académica de trámite documentario y su diligencia debe ser adecuado para el cumplimiento de las expectativas del estudiante.

Por lo que se planteó el siguiente problema ¿Cómo se relaciona los tramites documentarios con la calidad de servicio en las oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022?, así mismo el objetivo de la investigación fue: Establecer la relación que existe entre los tramites documentarios y la calidad de servicio en las oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022. Para alcanzar el objetivo mencionado, la tesis utilizó un enfoque cuantitativo básico con un alcance de nivel correlacional y un diseño de investigación que no fue experimental. El estudio utilizó el método científico como método general, la metodología fue de tipo encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de encuesta. La población consistió en 1810 sujetos de estudio, lo que constituyó una muestra de 317 estudiantes.

El contenido de la presente investigación, está dividido en cinco capítulos según lo siguiente:

El problema se plantea, sistematiza y formula en el **Capítulo I**, mientras se determina el objetivo general y específico, así como las justificaciones y delimitaciones del trabajo de investigación.

El marco teórico fue creado en el **Capítulo II** y se basó en los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y las variables y dimensiones de estudio. También se definieron conceptos relacionados con la investigación, se plantearon hipótesis (generales y específicas) y se implementaron las variables.

El **Capítulo III** abordó la hipótesis general, las hipótesis específicas y las variables (definición conceptual y operacionalización).

El **Capítulo IV**. Metodología describe el método de investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas y los instrumentos utilizados para recopilar y procesar datos, y, finalmente, los aspectos éticos del estudio.

El **Capítulo V** trata sobre los resultados. Este capítulo abordó dos temas principales: los resultados se describieron con tablas y figuras, y el contraste de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Después de eso, se llevaron a cabo análisis y discusión de los resultados, lo que resultó en conclusiones y recomendaciones.

Por último, se incluyen referencias bibliográficas ordenadas por alfabeto y anexos. se incluyen una matriz de consistencia, una matriz de operación de variables, una matriz de operación de instrumentos, instrumentos de investigación, la fecha de procesamiento, el consentimiento, la información y las pruebas realizadas para la realización de encuestas.

El autor.

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	2
Dedicatoria.....	5
Agradecimientos.....	6
Constancia de Similitud.....	7
Introducción.....	8
Índice de Tablas y Figuras	12
RESUMEN	13
CAPITULO I.....	15
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.3. Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	18
1.5. Objetivos	19
CAPITULO II.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes	21
2.2.1. Antecedentes Nacionales.	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas o científicas	28
2.2.1. Variable Tramite Documentario.....	28
2.2.2. Variable Calidad de Servicio.	33
2.3. Marco Conceptual	38
CAPITULO III	41
III. Hipótesis	41
3.1. Hipótesis General	41
3.2. Hipótesis específicas	41
3.3. Variables	41
CAPITULO IV.....	44
IV. METODOLOGÍA	44
4.1. Método de investigación	44
4.2. Tipo de Investigación.....	44

	11
4.3.Nivel de Investigación	44
4.4.Diseño de la Investigación.	44
4.5.Población y muestra.....	45
4.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.7.Técnicas de procesamiento y análisis de datos	49
4.8. Aspectos éticos de la investigación	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS	51
5.1. Descripción de Resultados	51
5.1.1.Resultados de la Variable 1: Tramites Documentarios	51
5.1.2.Resultados de la Variable 2: Calidad de Servicio	57
5.2.Contrastación de Hipótesis.....	64
5.2.1.Hipótesis General.....	64
5.2.2.Hipótesis especifica 1.....	65
5.2.3.Hipótesis especifica 2.....	66
5.2.4.Hipótesis especifica 3	67
5.2.5. Hipótesis especifica 4	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
VI BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables: Tramites Documentarios y Calidad de Servicio	86
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento.....	87
ANEXO 4: INSTRUMENTO, DE INVESTIGACIÓN.....	89
ANEXO 5: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN	91
ANEXO 6: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN	94
ANEXO 7: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN	97
AÑEXO 8 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO	100
ANEXO 09. DATOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	101
ANEXO 10: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN	108
ANEXO 11: EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	109

Índice de Tablas y Figuras

Tabla 1.....	49
Figura 1	50
Figura 2.....	50
Tabla 2.....	51
Tabla 3.....	52
Figura 3.....	52
Tabla 4.....	53
Figura 4.....	53
Tabla 5.....	54
Figura 5.....	54
Tabla 6.....	55
Figura 6.....	55
Tabla 7	56
Figura 7.....	56
Tabla 8.....	57
Figura 8.....	57
Tabla 9.....	58
Figura 9.....	58
Tabla 10.....	59
Figura 10.....	59
Tabla 11.....	60
Figura 11	60

RESUMEN

En este estudio se determinó el nivel de relación entre Trámites Documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022, a partir de la interrogante planteada: ¿Cómo se relaciona los Trámites Documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022?; El objetivo era determinar el nivel de relación de las variables. El marco metodológico incluyó el método científico, de forma particular el método hipotético – deductivo, tuvo un tipo de método estadístico, básico, con un nivel relacional y un diseño no experimental de corte transeccional; con respecto a la población se conformó por 1810 estudiantes y como muestra se realizó a 317 estudiantes; se aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados dados expusieron que existe una relación significativa entre los tramites documentarios y calidad de servicio, además, con una relación positiva muy fuerte ($r_s=0.0749$, $p. <0.05$). Se recomendó a la universidad mejorar los procesos para los tramites documentarios en las oficinas con una adecuada gestión que incluya, capacitar a los trabajadores en temáticas de comunicación y motivación para ser más empático cuando se interactúe con los estudiantes, con un plan de gestión que se adapte a las necesidades de cada puesto.

Palabras clave: Trámites Documentarios, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

In this study, the degree of relationship between Documentary Procedures and Quality of Service was determined in the Administrative offices of the Faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022, based on the question posed: How are the Documentary Procedures and Quality of Service in the Administrative offices of the Faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022?; The objective was to determine the level of relationship of the variables. The methodological framework included the scientific method, particularly the hypothetical-deductive method, it had a basic type of statistical method, with a relational level and a non-experimental, transectional design; Regarding the population, it was made up of 1810 students and 317 students were sampled; Questionnaires were applied for data collection. The results showed that there is a significant relationship between documentary procedures and quality of service, in addition, with a very strong positive relationship ($r_s=0.0749$, $p. <0.05$). It was recommended that the university improve the processes for documentary procedures in the offices with adequate management that includes training workers in communication and motivation issues to be more empathetic when interacting with students, with a management plan that is adapt to the needs of each position.

Keywords: Documentary Procedures, Quality

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel global, los procedimientos documentales se refieren a prácticas y conocimientos aplicados para administrar, recibir y generar una amplia variedad de documentos en una entidad u organización. Incluyen la recuperación de datos e información, la definición de plazos para la conservación de documentos, la eliminación de documentos no relevantes y la certificación de la preservación de documentos cruciales, todo ello en consonancia con las normativas ambientales y financieras, haciendo uso de los principios de eficiencia y optimización. En esa línea, la UNESCO (2019) indica que a fin de fomentar y contribuir al avance de la sociedad, designa directrices para la gestión documental. Estas directrices abarcan normativas y procedimientos para el registro, preservación y creación de documentos, y además incluyen pautas para archivar y recuperar información de documentos en línea.

En el Perú, la gestión de documentos es insuficiente, lo que representa un grave problema tanto para entidades públicas como privadas. La falta de atención a la administración documental está generando ineficiencias en las labores cotidianas en estas organizaciones, así como en las tareas más complejas. Esta limitación conlleva a un deficiente manejo de procesos, lo que repercute en la productividad de las instituciones o empresas, además de minar la credibilidad debido a la ausencia de transparencia, un problema significativo en nuestro país. Asimismo, los trámites documentarios se consideran a lo largo de su ciclo de vida, desde su inicio hasta su conclusión. Teniendo en cuenta toda la información almacenada en diversos medios, ya sea físicos o digitales, incluyendo texto escrito, contenido visual, táctil y otros de naturaleza equivalente,

y aplicando patrones para la transferencia, generación y almacenamiento de documentos."

A nivel local, en las facultades de la UPLA, específicamente en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables ubicada en la ciudad de Huancayo, se evidencia algunas insuficiencias en cuanto a la gestión de los tramites documentarios del patronato, ya que la mayoría de los documentos no están debidamente registrados o almacenados en formato digital, si bien existe un sistema de tramite documentario para la universidad que permite la ubicación de algún expediente, este está orientado para el uso del personal no docente y no para los estudiantes los cuales deben realizar su consulta por intermedio del trabajador, toda esta coyuntura ha creado que la facultad no ofrezca una apropiada calidad de servicio en las oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, señalando la poca capacidad de respuesta del trabajador al estudiante ante cualquier informe de sus gestiones o consultas de orden académico, escasa información hacia el estudiante en sus plataformas en línea, generando quejas y disgustos de los usuarios.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La delimitación geográfica o espacial de estudio es la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes oficinas administrativas- Campus Chorrillos provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación se efectuó obteniendo los datos durante el mes de octubre de 2022 a enero del año 2023, periodo donde fue contemplado cada paso del proceso de investigación para crear el tema de estudio.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Con relación a la delimitación temática se orienta a establecer la relación de dos variables:

Tramites Documentarios:

Se trata de una herramienta que posibilita a las organizaciones supervisar la ubicación física, el estado actual y pasado del documento que circula, que fluye y se produce dentro de sus instalaciones. Basándose en estos datos, presenta estadísticas para analizar procesos recurrentes o que carecen de valor añadido, identificando cuellos de botella a fin de optimizar los flujos documentales internos de la organización. (María 2013).

Calidad de Servicio:

Comprende satisfacer las expectativas del cliente o usuarios de servicios de forma efectiva cubriendo sus necesidades (Molina, 2014). La calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cómo se relaciona el registro de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?

PE2. ¿Cómo se relaciona el acceso de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?

PE3. ¿Cómo se relaciona la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?

PE4. ¿Cómo se relaciona el ciclo de vida de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación social

La presente investigación se justifica ya que apoyará con conocimientos profesionales y esto permitirá mejorar la atención en los servicios de los trámites documentarios que atienden las áreas administrativas de la “Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes”, lo cual dará una mejor imagen en la atención a la población universitaria de la Universidad lo cual repercutirá a su vez en la Imagen Institucional de la Facultad.

1.4.2. Justificación Teórica

El presente proyecto contribuirá a tener una comprensión más extensa del valor en términos teóricos de los trámites documentarios en oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad, así como del importante valor que tiene la calidad de servicio, también este estudio proporcionará un respaldo para investigaciones similares, ampliando el conocimiento

en el ámbito teórico y ofreciendo información referencial para los antecedentes de investigaciones futuras.

1.4.3. *Justificación Metodológica*

La información que se podrá analizar e interpretar ayudara a lograr el objetivo de esta investigación, donde se utilizará técnicas de investigación cuantitativas enfocados a un análisis para comprender la relación entre los tramites documentarios y la calidad del servicio ofrecido en las oficinas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, logrando así determinar las dos variables que aportan importancia en esta investigación, lo que se entiende que servirá para futuros estudios similares a este tema.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Establecer la relación que existe entre Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

1.5.2. *Objetivos específicos*

OE1. Identificar la relación que existe entre el registro de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

OE2. Identificar la relación que existe entre el acceso a los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

OE3. Identificar la relación que existe entre la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

OE4. Identificar la relación que existe entre el ciclo de vida de los trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

CAPITULO II

II.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes Nacionales.

Becerra Gavidia (2022); en la investigación titulada Gestión Documental y Calidad de Servicio al Usuario Externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.; Para optar el título profesional de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes – Perú, Utilizando un método descriptivo correlacional cuantitativo, no experimental y transversal. El departamento de Tumbes tenía 251,363 habitantes y 180 empleados administrativos nombrados, con 93 empleados y 384 habitantes. Aplicándose dos cuestionarios con escala de Likert, donde "de acuerdo" (DA) = (3), "indeciso" (I) = (2) y "en desacuerdo" (ED) = (1), cada una compuesta de 15 interrogantes. El análisis de datos se realizó mediante el uso de programas como Excel y SPSS. Los resultados obtenidos demostraron que el 45,1% de los resultados indica una incidencia del 61,2% en la variable de calidad de servicio, un coeficiente de Spearman de 0,659, confirmando la hipótesis de trabajo para el objetivo general. Se observó un nivel alto de respuestas en la dimensión de producción documental, evaluada a través de la generación de documentos y el diseño de formatos, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,355. En la dimensión de recepción de documentos, evaluada mediante la verificación, control y documentos de gestión, se registró un nivel alto con un 54,7%. Con relación a la dimensión de trámite de documentos, se obtuvo un nivel alto con un 66,7%. En cuanto a la distribución de documentos y su flujo se observó un nivel alto del 62,3%. Por último, en la dimensión de organización de documentos, medida a través de la clasificación y descripción, se obtuvo un nivel alto del 71,0%. Todas estas dimensiones presentaron coeficientes de correlación

de Spearman positivos.

Flores Alvarado (2021), en la tesis titulada “Gestión Documental y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021”, Para alcanzar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Tarapoto – Perú, El propósito del estudio fue establecer la conexión entre la gestión documental y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota en 2021. El estudio siguió un enfoque básico, con un diseño no experimental, de tipo de investigación fue transversal y descriptivo correlacional. La población estudiada comprendió a 2,756 individuos, se seleccionó 132 usuarios como muestra. Se utilizó la encuesta como técnica para la recopilación de datos y un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que existe un nivel de gestión documental, en la Municipalidad Provincial de Picota en 2021 se sitúa en un nivel regular, alcanzando un 42%. De manera similar, la calidad del servicio en la misma municipalidad presenta un nivel regular del 41%. Se concluyó con la presencia de una relación entre la gestión documental y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota en 2021, a partir del coeficiente de correlación de Spearman el cual arrojó un 0,954, indicando una correlación positiva alta. Además, el nivel de significancia bilateral fue de 0,000, siendo inferior a 0.01.

Calderón Yarlequé (2018), en su estudio “Gestión del Sistema de Información de Trámite Documentario y Satisfacción del Usuario de una Institución de Educación Superior, Chimbote – 2018”. Con el fin de obtener el título de maestro en Ingeniería de Sistemas por la Universidad César Vallejo, el propósito fue identificar la conexión entre la gestión del sistema de información de los trámites documentarios y la satisfacción del usuario en una institución educativa superior, Chimbote-2018. La hipótesis planteada fue que la gestión del sistema de información de trámite documental guarda una relación significativa con la satisfacción plena del usuario en una institución de educación universitaria, en la ciudad de

Chimbote-2018. El estudio investigado fue descriptivo correlacional y no experimental, con 354 participantes. Solicitudes de trámites, de una población de 9000 Solicitudes de trámites. Se aplicó Técnicas de recolección de datos, cuestionario de gestión del sistema de información de trámite documentario. Se llegó a la conclusión de que, Se encontró una correlación entre los aspectos de la gestión del sistema de información y las circunstancias que afectan la satisfacción del interesado. Se evidenció que la dimensión de calidad de uso de la gestión del sistema de información de trámite documentario es mayormente defectuosa (73.2%), mientras que la satisfacción del usuario en la dimensión de factores situacionales es moderadamente satisfactoria (81.6%). Ambas variables presentan una correlación significativa, mostrada por una prueba chi-cuadrado de 70.969 con una alta significancia estadística ($p < 0.05$). Por ende, Los hallazgos de 54 variables no son aleatorios., sino que están relacionados o dependen entre sí, con una posibilidad de error del 0.04%.

Berrios Fernández (2018) en la tesis titulada “Asociación de la Calidad del Sistema de Trámite Documentario con la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas Administrativas: caso Universidad Ricardo Palma”; para lograr el título profesional de licenciada en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma; El objetivo era determinar cómo la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas estaba relacionada con la calidad del sistema, el trámite documentario y la satisfacción de los usuarios. El estudio fue no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo-correlacional y se realizó con una muestra de 51 usuarios del servicio de una población de 200 usuarios del servicio. Se utilizó el cuestionario como Técnica e Instrumentos de Recolección de datos. Los resultados de la investigación indican una conexión entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas administrativas y la calidad del sistema de gestión de documentos ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$). Los usuarios están satisfechos con las

mejoras realizadas en la gestión del sistema de trámite documentario universitario, lo que resulta en un mejor servicio para los demás miembros de la comunidad universitaria (docentes, personal administrativo, alumnos y funcionarios) y para los familiares. Este avance contribuye a una percepción mejorada de la universidad dentro de la sociedad.

Callupe Marquez (2018) realizó la investigación titulada Sistema Workflow para Optimizar la Gestión de Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Bolognesi. 2018; para obtener el grado de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayo lo planteó como objetivo: Optimizar el manejo de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local Bolognesi utilizando el sistema web. El diseño del estudio fue de tipo aplicada y descriptiva, utilizándose como instrumento de recolección de datos la observación, entrevistas y encuestas. Los resultados permiten el registro de expedientes o documentos, lo que implica ingresar la información relevante de la documentación en el sistema de información en línea.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Brito Amaya, Beatriz Santiago (2022) en la tesis titulada “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)”. Para la alcanzar el grado en maestría en Gestión y Gerencia Educativa de la Universidad de la Guajira - Colombia. El estudio examinó cómo el proceso de gestión documental afecta la calidad de los servicios y el cumplimiento de los contratos de tres Entidades Administradoras de Servicios del distrito de Riohacha que trabajan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Los comentarios de expertos y autores destacados, como Adriazola (2017), Álvarez-(2015), Fernández-(2017), Thompson-(2010) y Tolosa-(2017), sirvieron como base para el enfoque teórico. La metodología aplicada se basó en un enfoque cualitativo con un paradigma holístico respaldado por Martínez (2012). El estudio se centró en tres Entidades Administradoras de Servicios que mantienen relaciones con el ICBF, donde se realizaron entrevistas en profundidad para recopilar percepciones e información. Esta información se trianguló con la ayuda de expertos, incluyendo los autores que respaldaron el estudio, junto con la interpretación de las investigadoras.

Las conclusiones sugieren, a partir de la percepción de los informantes y el análisis realizado mediante la triangulación de datos, que la gestión documental en las organizaciones administradoras de servicios del Distrito de Riohacha se lleva a cabo de manera adecuada, aunque en ocasiones no se cumplen completamente los procedimientos y normativas relacionadas con la gestión documental, lo que podría impactar la retención y disposición de los documentos. Además, se destaca la relación entre la calidad del servicio y el uso de recursos para la gestión documental en el servicio de información por parte de dichas instituciones.

Las estudiosas como reflexión final y recomendación, para estas entidades, se sugiere implementar programas dirigidos al logro de objetivos a través de iniciativas compartidas con el personal involucrado en la prestación de servicios, de manera que se cumplan estos niveles de expectativas de los usuarios.

Naranjo, R. (2018). En su tesis titulada “La Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IIESS”. Para optar el grado de maestra, Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. El

enfoque fue de carácter básico con un diseño no experimental, donde la población total fue de 84,760 individuos, seleccionándose una muestra de 382 sujetos a través de la técnica de encuestas y el uso de cuestionarios como instrumento. Tras obtener un coeficiente de correlación de 0.876, se establece una relación significativa a un nivel alto, indicando que la satisfacción del usuario se encuentra influenciada por la percepción del cliente y la calidad del servicio proporcionado por la unidad. A mayor integración de este recurso, mayor confianza generarán los usuarios satisfechos, a través de experiencias de adquisición excepcional y la interacción con el equipo de atención al cliente, transmitir esta experiencia a otras personas de forma oral o a través de medios digitales. Como resultado, se afirma que la satisfacción de los individuos está relacionada con la calidad del servicio que brinda la entidad a sus clientes y usuarios. Al mejorar dicho recurso, la organización tendrá usuarios con mayores niveles de satisfacción, que se derivarán de experiencias positivas en las interacciones con el personal de atención al público, que se transmitirán a personas de forma oral o a través de medios digitales.

Valdés Roque, Isaac Godínez, Fernández de Castro (2021) publicado en la revista de ciencia universitaria cuyo título es “La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Agraria de La Habana – Cuba”, donde indican que la gestión documental en una estructura de una entidad es crucial para su operatividad eficaz y su progreso adecuado. Mientras una organización se expande, su cantidad de documentos también aumenta, lo que hace que con el tiempo estos documentos se acumulen. En consecuencia, buscar archivos antiguos o archivar nuevos se convierte en un proceso laborioso. Sin embargo, el avance en nuevas tecnologías proporciona soluciones a muchos de los desafíos que enfrentan los usuarios, respondiendo a sus necesidades y a las necesidades del entorno en el que trabajan, El objetivo del estudio fue determinar los elementos generales que sirven como base teórica y metodológica para la gestión

documental del sistema de gestión de calidad en una institución de educación Universitario. Varias universidades de todo el mundo utilizan herramientas informáticas para diseñar, implementar, supervisar y mejorar los procesos de gestión documental. Los temas abordados incluyen calidad, gestión de calidad, sistemas de gestión de calidad, documentación de sistemas de gestión de calidad, desarrollo de sistemas de gestión documental y herramientas informáticas.

Peña Ponce, Sánchez Chancay, Sancan López (2022) publicado en la revista científica, mundo de la investigación y el conocimiento de título “Gestión administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio– Universidad Estatal Del Sur De Manabí; Jipijapa, Ecuador”, donde indican que los consumidores en la actualidad buscan un servicio de calidad, lo cual motivó la investigación llevada a cabo en la cooperativa 15 de febrero del cantón 24 de Mayo. El objetivo fue destacar los beneficios que conlleva proporcionar un excelente servicio a los usuarios, lo que podría beneficiar a este establecimiento. La investigación exploró factores determinantes que podrían ayudar a la cooperativa a proponer mejoras significativas en sus actividades. Para este propósito, se utilizó un enfoque cualitativo, empleando la técnica de entrevistas con los responsables de la cooperativa, así como encuestas aplicadas a socios y clientes. Además, se recurrió al método bibliográfico para establecer fundamentos teóricos que respaldaran el trabajo. Uno de los resultados principales resalta la necesidad urgente de establecer bases sólidas en la gestión administrativa, lo cual contribuirá a fortalecer la cooperativa. Asimismo, se enfatiza los comentarios de los usuarios, los cuales destacan la importancia de publicitar los servicios que ofrece esta empresa a través de las redes sociales o las plataformas de comunicación para facilitar su acceso."

Triana Torres (2020); en su tesis “Propuesta Metodológica para la Armonización del Sistema de Gestión Documental con los Sistemas de Gestión de Calidad y de

Seguridad de la Información en la Institución de Educación Superior Acreditada”, para lograr el título de Magister en Calidad y Gestión Integral de la Universidad Santo Tomás – Convenio ICONTEC -Colombia, señala como objetivo: Desarrollar un plan metodológico para integrar el sistema de gestión de documentos con los sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información, cumpliendo con las normativas colombianas NTC-ISO 30301, 27001 y 9001. Este enfoque tiene como objetivo mejorar la disponibilidad, utilización y conservación de la información en una Institución de Educación Superior. El estudio fue de tipo mixto, “el enfoque mixto de la investigación, implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema.”, con una muestra de 7 personas, de una población de 20 personas. Se aplicó Técnicas de recolección de datos, Revisión de fuentes bibliográficas, Observación directa, Autoevaluación, Instrumento para la autoevaluación. Se concluyó que las propuestas para fusionar la gestión documental con otros sistemas de gestión se han enfocado en crear herramientas que simplifiquen su integración, como matrices para incorporar procesos y requisitos de sistemas de gestión de calidad vinculados con la Ley General de Archivos. Además, se han planteado estrategias destinadas a identificar y definir criterios para esta integración a partir de la planificación estratégica, la participación activa, el seguimiento y la medición, así como el nivel de alineación con los objetivos de una organización, lo cual ha contribuido al reconocimiento de la gestión documental como un proceso muy importante para lograr el manejo integral y articulado de la información como un factor clave en para el desarrollo organizacional.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Variable Tramite Documentario

Según Tryna (2006): El trámite consiste en el conjunto de gestiones o

procedimientos realizados con el fin de lograr un resultado específico o para resolver determinadas cuestiones. Implica una serie de acciones orientadas a obtener beneficios o cumplir con obligaciones, abarcando diversas áreas como la educación, legalidad, finanzas, salud, entre otras (Roldan, 2019). Este proceso se describe como una secuencia de movimientos o acciones voluntarias llevadas a cabo por individuos con el objetivo de alcanzar un resultado concreto

Por otro lado, el sistema de gestión documental se refiere a las actividades implementadas por organizaciones o empresas para garantizar el adecuado manejo de la documentación producida en el transcurso de sus operaciones diarias.

(Gabriel 2006) Conjunto de procedimientos administrativos y técnicos dirigidos a la planificación, gestión y estructuración de la documentación producida y aceptada por las entidades desde su creación hasta su archivo final, con el fin de simplificar su uso y preservación.

(Maria 2013) Es un software que capacita a las organizaciones para supervisar su ubicación de forma física y el estado de conservación, de la documentación que ingresa, circula y se origina en su interior. Utilizando esta información, se generan estadísticas que posibilitan el análisis de procesos repetitivos o aquellos que no añaden valor, identificando puntos críticos para optimizar el flujo documental dentro de la institución.

2.2.1.1 Evolución histórica del proceso de trámite documentario

(Meca 2019) Sin considerar el tipo de formato, el soporte o el lenguaje, el ser humano ha sentido la necesidad de registrar todas sus actividades como testimonio a lo largo de la historia. Ha utilizado piedra, papiro y papel. En tiempos antiguos surgieron desafíos relacionados con la frecuencia de uso de los documentos o su antigüedad y valor, los cuales dificultaban su traslado de un lugar a otro. También se presentaban

problemas cuando los documentos ya no cabían en un sitio o no se recibían en el lugar correcto, debido a la falta de espacio disponible. Esto resultó en la necesidad de que la gestión documental estuviera en manos de especialistas en el campo.

2.2.1.2 Proceso de Trámite documentario

Bastidas (2016) describe el proceso de gestión documental enfocándose en la unidad responsable de la gestión de documentos y archivos. Los documentos que ingresan a la mesa de partes deben ser supervisados y controlados por esta unidad, gestionándolos hasta su veredicto final, dependiendo de las necesidades de cada archivo. Además, es responsable de la preservación y clasificación de los documentos, garantizando su seguridad y cuidado a lo largo del tiempo. Cada área de la unidad tiene funciones específicas, incluyendo: a) Gestión documental: Organización de los documentos entrantes para facilitar su pronta localización. b) EL individuo que inicia el proceso de tramitación del documento se conoce como remitente. c) La mesa de partes es responsable de recibir los documentos y seguir el proceso de gestión. d) Destinatario: Entidad a la que se dirige el trámite. e) Trámite: Asunto presentado por el remitente. f) Tiempo de proceso: Duración desde la presentación del trámite hasta su conclusión. g) Tiempo de respuesta: Periodo en el que la mesa de partes atiende al usuario. h) Registro: Número o información asignada al documento al momento de su recepción para agilizar su ubicación posterior.

2.2.1.3 Ventajas de Trámite Documentario.

Según Renuevo (2016)

1. Optimización de costos: Disminución de la necesidad de espacios para el almacenamiento de información, lo que resulta, en ahorros significativos y un mayor control.
2. Mejora en los procedimientos: La automatización de procesos mejora la agilidad y

el control en su ejecución.

3. Ahorro de tiempo: Los sistemas de gestión documental aceleran los procedimientos, lo que significa una atención a la cliente más rápida.

4. Aumento de la productividad: la gestión de documentos mejora la búsqueda y recuperación de información.

5. Cumplimiento de normas de seguridad: El cumplimiento de varias normas de seguridad se garantiza mediante el uso de sistemas de gestión documental..

6. Estandarización: El control documental ayuda estandarizar los procedimientos al establecer un modelo común para toda la empresa.

7. Accesibilidad: Las tecnologías actuales permiten un acceso mejorado a la información desde cualquier lugar.

8. Preservación de documentos electrónicos a largo plazo: Las nuevas tecnologías permiten que los documentos en varios formatos sigan disponibles en cualquier momento.

9. Mitigación de riesgos profesionales: Al reducir el almacenamiento de grandes volúmenes de papel, se previene el deterioro o pérdida de documentos.

2.2.1.5. Etapas Del Trámite Documentario

Según L.Vera (2013), indica que los documentos deben pasar por las fases de creación, recepción, distribución, proceso, organización, consulta, conservación y disposición final para que puedan completar su ciclo de vida. Como resultado, se proporciona una descripción breve de cada paso a continuación.

- Elaboración de documentos: implica la creación de documentos dentro de las instituciones en función de sus respectivas responsabilidades. En esta etapa, se deben tener en cuenta los elementos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, ajustándolos al desarrollo de las funciones específicas de cada entidad o dependencia.

- Recepción de documentos: Engloba las operaciones de revisión y control que una institución realiza para admitir los documentos enviados por personas naturales o jurídicas. Durante esta etapa, se verifica la integridad de los documentos, se comprueba su correspondencia con lo anunciado y se evalúa su pertinencia para el registro y la tramitación correspondiente.
- Distribución de documentos: Implica asegurar que los documentos sean entregados al destinatario apropiado. Esta fase se relaciona con la circulación de documentos tanto dentro como fuera de la entidad.
- Trámite de documentos: Se refiere al recorrido de un documento desde el momento en que se crea o recibe hasta el momento en que se completa la tarea administrativa. En esta fase, cada dependencia crea una serie de documentos para procedimientos administrativos que se incluyen en las tablas de retención documental.
- Organización de documentos: Consiste en tomar medidas para clasificar, ordenar y describir los documentos que se encuentran en un archivo de una institución.
- Archivado: Un conjunto de acciones correctivas o preventivas tomadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos una vez que se han completado los trámites.

2.2.1.6. Procesamiento de Documentos

De acuerdo con Ibérico (2013): Aumenta la eficiencia. La explicación del sistema de procesamiento de documentos ayuda a entender cada uno de sus componentes, incluidos el desarrollo, la gestión, el almacenamiento, la visualización, los recursos de impresión electrónica y la protección de los documentos.

Se delimitan ciertos aspectos que describen con claridad la función del documento y su aporte al proceso documental. Según Ibérico (2013), estos aspectos incluyen:

- **Tratamiento del documento:** Engloba todas las operaciones, procedimientos y medios utilizados para obtener un documento, involucrando una variedad de tecnologías como pantallas, software, soportes magnéticos, papel, películas, entre otros.

- **Rendimiento del documento:** esta sección analiza la capacidad del documento para comunicarse de manera efectiva, es decir, que el receptor comprenda el verdadero mensaje del emisor. Actualmente, se requieren documentos que transmitan información rápidamente.

- **Acceso al documento:** Hace referencia a la manera y los medios por los cuales accedemos al documento, lo que implica software, almacenamiento físico, entre otros. Describe el ciclo completo de vida del documento: desde su creación, ensamblaje, archivado, distribución ,recuperación, visualización, impresión, hasta su finalización.

2.2.2. Variable Calidad de Servicio.

Según Alcaraz y Martínez (2012), Garantizar la atención a las personas es la forma en que se logra la calidad del servicio. Al hacerlo, las organizaciones se convierten en entidades eficientes al cumplir con los elementos esenciales de preguntar y servir. Es fundamental que toda la organización esté comprometida, ya que cada miembro es partícipe de esta labor. Asimismo, la organización desempeña un rol crucial, para que los resultados mejoren, la participación de la totalidad de los empleados es necesaria. Las características que se pueden utilizar para evaluar la calidad del servicio de un producto son más fáciles de identificar, ya que se manifiestan de manera **tangible**. El desafío principal radica en la percepción que las personas tienen al recibir el servicio, ya que

depende en gran medida de cómo lo experimenten, considerando cada detalle desde el inicio, incluyendo elementos visuales, olfativos, entre otros. Es esencial comprender claramente quiénes son nuestros destinatarios para poder dirigirnos con mayor precisión a un público específico.

Según Giese y Cote (2019) La calidad del servicio se define como la respuesta brindada por las personas a los clientes y usuarios que quieren utilizar el servicio. Es fundamental entender que las necesidades de los clientes y cómo son percibidas. Para garantizar la satisfacción general del consumidor, tanto interno como externo, que implica una organización y distribución racionales. Además, esto incluye cómo la organización influye en la actitud de los trabajadores, que es fundamental para la amabilidad de los compañeros y del equipo, puesto que son la impresión primera que se proyecta al brindar nuestros productos y servicios.

Según García (2018) La calidad del servicio se refiere a cómo se ajusta a las necesidades del consumidor. A mayor adecuación, mayor calidad; a menor adecuación, menor calidad. Esto está asociado al entorno que presenta desigualdades entre las expectativas o deseos de los consumidores y los niveles de percepción de los servicios recibidos. Además, se observa la divergencia en cómo cada individuo o persona interpreta su necesidad y deseo, que varía según sus percepciones y las experiencias previas con el servicio que haya recibido. A partir de las variables: el precio y la calidad. La última es perceptible y beneficia a toda la organización, puesto que un aumento en la calidad de la atención, generaría un crecimiento rentable para toda la organización.

Según Cronin y Taylor (1992) Debido a que se exponen a circunstancias y niveles de calidad diferentes, la calidad del servicio no puede ser idéntica para todas las empresas que ofrecen productos o servicios. El proceso de evaluación de la calidad del servicio es más complicado porque los clientes no solo se enfocan en el resultado final, sino también

en lo importante que es la actividad desde el primer contacto. La percepción del usuario se basa en la confianza y la experiencia que obtiene, lo que se demuestra en la rapidez de la atención. La cortesía, profesionalidad, y sensación de seguridad en el lugar de trabajo reflejan esta percepción. Además, incluye elementos gestuales, verbales y de atención hacia el público. Los clientes son cada día más exigentes, buscando una mejor experiencia de compra para medir el servicio, y eventualmente se convertirán en clientes regulares del establecimiento.

Según Pino (2016), Se busca instaurar una cultura organizativa que abarque todas las áreas de la empresa, desde los directivos hasta el personal, involucrándolos y comprometiéndolos en ofrecer un excelente servicio o producto. Es fundamental mantener una constante comunicación, para garantizar comodidad física y emocional, permitiendo descansar, relajarse y dialogar en un ambiente adecuado, bien iluminado y seguro. Reconocer y atender las necesidades y demandas es esencial, ya que el cliente percibe la calidad del servicio, donde el factor humano siempre es esencial para determinar la manera en que se atiende a los clientes y los beneficios derivados de una atención valiosa. Conocer los elementos fundamentales al ofertar un servicio al cliente implica interrogar y escuchar con atención lo que el consumidor desea, teniéndolo claro.

En consecuencia, varios autores mencionan que la calidad del servicio transforma una organización en un proveedor óptimo, tanto para sus clientes internos como para los externos. Esto es beneficioso, ya que no solo permite a los consumidores recibir lo prometido, sino también les incita a seguir recomendando el servicio, lo que se logra mediante una comunicación efectiva. El objetivo es que las expectativas y percepciones de los clientes sean superadas, lo que requiere una atención cuidadosa, la

anticipación de posibles situaciones futuras y actuar como si ya se hubiera alcanzado la máxima satisfacción del consumidor. Reconocer y atender las necesidades del cliente, prestar atención a su presencia, establecer un contacto visual sólido, dar la bienvenida, proporcionar el apoyo necesario y aclarar cada situación de manera clara y específica, son estrategias clave. Preguntar sobre su comodidad, evaluar su experiencia durante la adquisición del servicio y despedirse cortésmente al finalizar son puntos esenciales que ayudan a comprender mejor las impresiones del cliente. La clave radica en comprometerse en los diferentes aspectos posibles, ofreciendo una atención ordenada y básica.

De acuerdo con Huentelicán (2017), la calidad del servicio se considera como el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, siendo una parte integral del servicio ofrecido. Implica brindar una atención que permita al cliente sentir que su solicitud ha sido entendida, lo cual es fundamental para comprender en detalle y aclarar cada situación que enfrenta el consumidor.

2.2.2. 1 Dimensiones de la calidad de servicio, Según el Decreto Supremo N° 054 (2018), se hace mención a lo siguiente: Para garantizar una capacidad constante para satisfacer y anticipar el servicio al cliente, las necesidades y expectativas de los usuarios incluyen cumplir con los requisitos establecidos en pedidos, contratos, ofertas, etc. El valor del servicio representa un alto nivel de cooperación para mejorar la comodidad de los demás; las personas amables ofrecen su ayuda voluntaria con una actitud cooperativa a plazo largo. La fortaleza del servicio implica el desarrollo de estrategias que beneficien a la sociedad, como el aumento del empleo, la mejora del entorno para directivos y colaboradores, la provisión de mejores servicios al cliente y el perfeccionamiento del personal, con el objetivo de forjar una sociedad más sólida.

2.2.2.2 Liderazgo del servicio:

Esto implica el compromiso de una persona para ayudar a otros a mejorar, ya sea en el trabajo o fuera de él. La cultura de calidad se define como un conjunto de acciones individuales y organizacionales que se basan en valores y creencias compartidas. Su enfoque continuo está centrado en los objetivos organizacionales afines con la calidad y la satisfacción del cliente.

Dimensiones de la calidad del servicio

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), determina diez dimensiones:

Elementos tangibles, forma de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Seguridad, la capacidad de brindar el servicio ofrecido de manera confiable y esmerada. Capacidad de respuesta, disposición a ayudar y servicio rápido.

Profesionalidad, habilidades y experiencia en la realización del servicio. Atención, cortesía, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto. Credibilidad, veracidad, fe y honestidad en su servicio. Seguro. No existe ningún peligro, riesgo o incertidumbre. Accesible, Disponible y fácil de comunicarse. Comunicarse con los clientes, mantenerlos informados y usar un lenguaje que puedan entender y escuchar. Satisfacción del cliente, hacer un esfuerzo por comprender y satisfacer las necesidades del cliente. Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993,. Aplicación de criterios para evaluar la calidad del servicio

Según Ivancevich et al. (1996): Confiabilidad: seriedad y consistencia en el trabajo. Tangibles: pruebas tangibles del servicio. Sensibilización: la buena voluntad de los empleados o la rapidez con la que se ofrece el servicio. Seguridad: el conocimiento y las habilidades del personal para transmitir seguridad y confianza. Empatía: atención individualizada

2.3.Marco Conceptual

Calidad de servicio: Se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, como ya lo mencionamos, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores.

Lo anterior puedes lograrlo poniéndote en el lugar de tus compradores y previniendo problemas o dificultades que fomenten malas experiencias durante el proceso de compra o con lo que ofreces. Debes conocer qué es lo que tu público está buscando ya que, cada vez los consumidores demandan recibir mejor y mayor calidad en el servicio.

Calidad de excelencia: debe tener como principal objetivo el destacar por ser los mejores en su ramo. Alcanzar la cualidad de ser los “mejores” es algo complicado e incluso inalcanzable. Ya que el concepto de excelencia abarca un variado significado para cada persona, porque derivado del servicio o producto que se ofrece son diferentes las exigencias y expectativas que tendrán los consumidores.

Calidad de ajuste según las especificaciones

La calidad de servicio puede irse moldeando según lo necesite el negocio. La finalidad es evaluar la calidad de servicio al cliente en las distintas etapas que tiene el ciclo de compra para después comparar los resultados y buscar estrategias de mejoramiento.

Confiabilidad: consistencia en el rendimiento y en la seriedad, también es el grado de consistencia entre dos resultados de medición sobre el mismo objeto.

Comprensión del cliente, hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Empatía: cuidado y atención individualizada, es la capacidad que tendría una persona de percibir las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar.

Gestión Documental. Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Gestión de la información. Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda.

Gestión del conocimiento. Procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios.

Gestión de archivos. Conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico.

Gestión de contenidos. Procedimientos para desarrollar, mantener y actualizar el contenido, normalmente de una web, de manera fácil. Va asociado a una herramienta tecnológica.

Las organizaciones.- La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizaran, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

- **Ambiental.** Se refieren a las orígenes de información utilizadas, conformando el compendio de documentación de la empresa, que generalmente se encuentra en la biblioteca o el centro de documentación. Estas fuentes obtienen información de fuentes externas.
- **Interna.** Se trata de los registros operativos, que incluyen facturas, recibos y ofertas. Esta documentación proporciona información interna.
- **Corporativa.** Se refiere a la información que la empresa comparte con otras empresas, como folletos, presentación, catálogos, informes públicos y sitios web.

- **Seguridad:** La efectividad en el entorno laboral depende en gran medida de la competencia y habilidad del empleado para generar confianza y proporcionar seguridad.
- **Sensibilidad:** La disposición positiva de los empleados o la prontitud en la entrega del servicio están vinculadas a la capacidad de percepción propia de seres sensibles y animados, conocida como sensibilidad.
- **Tangibles:** La manifestación tangible del servicio es un término descriptivo que se emplea para señalar todo aquello que puede ser percibido mediante el tacto u otros sentidos, o que es claramente perceptible.
- **Tramite Documentario.** - Se refiere a un conjunto de métodos que aprueban las organizaciones supervisar la ubicación física o virtual, así como el estado actual y previo de la documentación que ingresa y se crea dentro de ellas, con el fin de tener un control de documentos, mejorar sus flujos de trabajo y mejorar la diligenciación.

CAPITULO III

III.Hipótesis

3.1Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

3.2.Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación significativa entre el registro de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

HE2.Existe una relación significativa entre el acceso de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

HE3.Existe una relación significativa entre la conservación de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

HE4.Existe una relación significativa entre el ciclo de vida de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

3.3.Variables

Variable 1: TRAMITES DOCUMENTARIOS

Definición conceptual: Es la serie de pasos a seguir para una solicitud o información llegué a su destinatario. También podría definirse como el diligenciamiento realizado para obtener un resultado (Serna, 2012).

Entonces, al referirse a trámite, se hace alusión a los pasos ordenados y procedimientos que se deben seguir en un asunto hasta su finalización o conclusión (RAE, 2018).

Definición operacional: La documentación en la oficina a la fecha puede ser virtual o presencial, para tramites se cuenta con el registro de los expedientes SITD UPLA, el cual fue creado para un control interno de los expedientes que se encuentran en la oficina.

Dimensiones:

- Registro
- Acceso
- Conservación
- Ciclo de vida

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

Definición conceptual: consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades (Molina, 2014).La calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas.

Definición operacional: La calidad de servicio básicamente es el grado de atención que otorga la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad, desde el momento de recepción de algún expediente hasta dar como atendido el documento.

Dimensiones:

- Capacidad de respuesta
- Tangibles
- Sensibilidad
- Seguridad

- Empatía

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Tramites Documentarios	D1. Registro	Ubicación
		Archivación
	D2. Acceso	Integridad
		Confidencialidad
Seguridad		
D3. Conservación	Movimiento	
	Control	
	Integridad	
D4. Ciclo de vida	Disponibilidad	
	Legalidad	
	Respuesta	
	Circulación	
Variable 2 Calidad de Servicio	D5. Capacidad de respuesta	Eliminación
		Cumplimiento
		Solución de problemas
	D6. Tangibles	Atención oportuna
		Materiales
		Instalaciones y equipos
	D7. Sensibilidad	Apariencia física del personal
		Voluntad
	D8. Seguridad	Prontitud
Contacto personal		
D9. Empatía	Reputación	
	Consideración	
		Conocimiento de necesidades

CAPITULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1.Método de investigación

Como método general para el presente estudio fue el método científico. Según (Moisés, 2019), El método científico es el proceso o conjunto de pasos organizados para resolver problemas científicos utilizando técnicas, estrategias e instrumentos apropiados.. De esa manera el estudio será guiado por el método científico. Asimismo, para la presente investigación se ha previsto el soporte metodológico de los siguientes métodos específicos: Hipotético - Deductivo.

4.2.Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de naturaleza básica, dado que su propósito radica en generar nuevo conocimiento que contribuya al ámbito científico, ampliando la información ya presente acerca del tema. Asimismo, de acuerdo a (Valderrama, 2015) señala que este tipo de investigación se distingue por su origen en un sus teorías y su permanencia en él, buscando el aumentar y enriquecer el conocimiento científico.

4.3.Nivel de Investigación

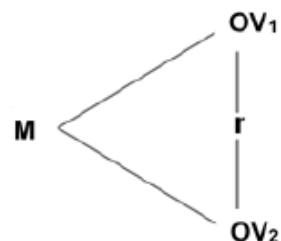
El nivel de investigación que se utilizo es la siguiente:

Correlacional.- (Sampieri, 2014) Se refiere a un diseño que examina la conexión entre dos o más variables en un instante específico. En otras palabras, puede evaluar la relación de causa - efecto entre dichas variables.

4.4.Diseño de la Investigación.

El planteamiento del diseño de la investigación se formuló como no experimental, según lo mencionado por Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), en el cual no se manipula ninguna de las variables. Esto indica que es un diseño no experimental transversal, toda vez que recolecta datos en un solo momento para analizar y describir su influencia en un momento específico. Esquema de la Investigación donde:

- M : Muestra
 V1 : Tramites Documentarios
 V2 : Calidad de Servicio
 r : Relación de V1 y V2



4.5. Población y muestra

4.5.1 Población

Considera todas las unidades de observación así como las unidades de análisis. Para Carrasco (2013), la población esta conformada por un conjunto de individuos (sucesos, sistemas, programas, objetos, personas, etc.) infinitos, finitos y globales pertenecientes a la población y la muestra. Las variables y el fragmento problemático de la realidad que se estudia están estrechamente relacionados con estos elementos.

Para la investigación se consideró como población objetivo a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y contables de la Universidad Peruana los Andes matriculados en el periodo académico 2022-2. Teóricamente de acuerdo Bisquerra (2004) se considera muestra a una proporción del total de la población, Por lo tanto, se estableció que la población es finita.

Población de los estudiantes matriculados en la FCAC-UPLA 2022-2.

Estudiantes	Población
Estudiantes	1810
Total	1810

Nota: Total de la población de estudiantes matriculados en la FCAC-UPLA 2022.

4.5.2 Muestra.

Bernal, (2016) señala. Es la parte de la población que se selecciona para recopilar datos relacionados al estudio, así como la parte de la población sobre la cual se realizarán las mediciones y observaciones de las variables objeto de estudio. La selección de la muestra de estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Sede de Huancayo para el año 2022, fue realizada utilizando una fórmula estadística que se utiliza para poblaciones finitas o conocidas (Wittkoski, 2000).

$$n = \frac{Z^2PQN}{(N - 1)E^2 + Z^2PQ}$$

Elementos de la muestra

N = Población total. (1810)

n = Tamaño de la muestra por estimar.

Z = Nivel de confianza. (1.96)

p = Proporción positiva. (0.50)

q = Proporción negativa. (0.50)

e = Coeficiente de error. (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1810)}{(1810 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 317$$

A. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación de las variables de la investigación se dio a los estudiantes matriculados en periodo académico 2022-2 que realizan algún tipo de trámite en las oficinas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA - Huancayo.

Tamaño de la muestra

La muestra está conformada por 317 estudiantes.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.

Según Palomino et al. (2017), Se refieren a todos los procesos, métodos y procedimientos que ayudan al investigador a obtener la información que necesita para lograr sus objetivos de investigación, incluidas las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos. La base teórica de este estudio se estableció mediante una revisión de la literatura. También se utilizará la técnica de encuesta. Se ha decidido utilizar la encuesta como técnica de recolección de datos en el desarrollo de la investigación, ya que permite obtener una cantidad significativa de información a través de un instrumento diseñado con preguntas específicas destinadas a recopilar datos.

Después de la aprobación de la tesis, se llevó a cabo la encuesta durante el periodo de noviembre a diciembre de 2022 en el horario de la oficina de atención a los estudiantes. Los participantes fueron abordados en persona después de completar sus gestiones pertinentes y se les informó sobre los propósitos de la investigación, se les solicitó que firmaran un consentimiento informado y se les solicitó que participaran voluntariamente. Las encuestas se realizaron en 5 a 10 minutos.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.

La encuesta estructurada fue utilizada, para este caso dos cuestionarios creados por Vidal (2016) los mismo que fueron validados, y fueron aplicados a los estudiantes de la FCAC de la UPLA. El primer cuestionario midió la variable Trámites documentarios y la segunda variable Calidad de Servicio, con el fin de establecer si había una relación entre las variables mencionadas.

Según el con el autor descrito, el cuestionario de interrogantes presentan opciones de respuesta predefinidas. Estas alternativas se dividen en dos tipos:

las dicotómicas, que ofrecen dos posibles respuestas, y las de selección simple, que contienen múltiples opciones, pero permiten al encuestado elegir únicamente una.

En esta investigación, se elaboró un cuestionario para cada variable bajo estudio. Ambos instrumentos consistían en doce ítems o afirmaciones, cada uno con cinco opciones de respuesta. Estas opciones utilizaban una escala de selección simple (tipo Likert), que incluía: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca.

4.6.2.1. Nivel de Confiabilidad de los Instrumentos.

La confiabilidad de un instrumento se refiere a la medida en que, al aplicarse repetidamente en el mismo individuo, se obtienen respuestas idénticas o similares. Ello permite obtener respuestas precisas, lo que se considera que un nivel de confiabilidad aceptable se encuentra dentro de un rango de bueno a excelente. Se presentan los criterios para interpretar el coeficiente más utilizado en la estimación de la confiabilidad de los instrumentos:

Criterios Interpretación del Coeficiente del Alfa de Cronbach.

Rango	Magnitud
Coefficiente alfa >.9	Es excelente
Coefficiente alfa >.8	Es bueno
Coefficiente alfa >.7	Es aceptable
Coefficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Es pobre
Coefficiente alfa <.5	Es inaceptable

Nota: La confiabilidad ampliamente aceptada es de alta a muy alta. (Ruiz, 2013)

En tal sentido, para la estimación de la fiabilidad de los cuestionarios se realizó con los 317 estudiantes de la FCAC de la Universidad los cuales se encontraban en la facultad.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casos		
Válido	317	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	317	100,0

Confiabilidad del Instrumento sobre Tramites Documentarios. La tabla siguiente muestra los puntajes de confiabilidad del primer instrumento.

VARIABLE TRAMITES DOCUMENTARIOS

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	12

El resultado mostró un valor de 0,942, que superó el umbral de 0,9, lo que indica un nivel excelente de confiabilidad. Por lo tanto, se considera que el instrumento de recopilación de datos en la muestra específica es adecuada.

Confiabilidad de Instrumento sobre Calidad de servicio. La siguiente tabla se muestra el puntaje de fiabilidad del instrumento segundo.

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	12

La puntuación alcanzada es 0,943, superando el valor de 0,9, que se considera un nivel de confiabilidad excelente, por lo que se puede considerar que la aplicación del instrumento a la muestra específica es adecuada.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El programa SPSS versión 25 se utilizó para procesar los datos, lo que permitió encontrar índices de ajuste y el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos. (cuestionarios de Tramites Documentarios y Calidad deservicio).

Además, se empleó estadística descriptiva para la descripción de los datos procesados por medio de tablas y gráficos generados por el SPSS V25. Asimismo, se recurrió a la estadística inferencial utilizando el coeficiente de correlación más adecuado

para contrastar las hipótesis.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La tesis actual está en línea con los valores y principios éticos establecidos en las normas de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la UPLA.

De acuerdo con los principios éticos, es crucial destacar que lo presentado en este estudio es verdadero, mientras se tratan las variables de manera imparcial e objetiva.

Además, se ha prestado especial atención a respetar las diferentes perspectivas de varios autores cuyas teorías están relacionadas con las variables examinadas en este estudio, mencionándolos en los antecedentes de la investigación.

Por último, pero no menos importante, en aras de la ética y la transparencia como responsable de esta tesis, es esencial aclarar que los datos proporcionados en esta investigación son confiables y que se derivan de un trabajo de campo realizado y aplicado con integridad.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados y la verificación de hipótesis de las variables y sus dimensiones.

En lo que respecta a la descripción de los resultados se inicia con la primera variable Tramites Documentarios y sus dimensiones en el siguiente orden: registro, acceso, conservación y ciclo de vida; seguido a ello, se describirán los resultados de la segunda variable calidad de servicio y sus dimensiones: capacidad de respuesta, tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía. Las tablas y figuras que reflejan los resultados de las encuestas serán presentadas utilizando Spss v25 y serán organizadas y procesadas para mostrar estos resultados.

El coeficiente de correlación rho de Spearman (rs) se empleó para verificar o contrastar las hipótesis porque es apropiado para variables con un nivel de medición de datos ordinales por rangos.

Con todo ello, se pudo realizar el análisis y discusión de los resultados.

Por lo tanto, se presenta lo siguiente::

5.1. Descripción de Resultados

5.1.1. Resultados de la Variable 1: Tramites Documentarios

a. Variable 1. Tramites documentarios

Tabla 1

Tramites documentarios

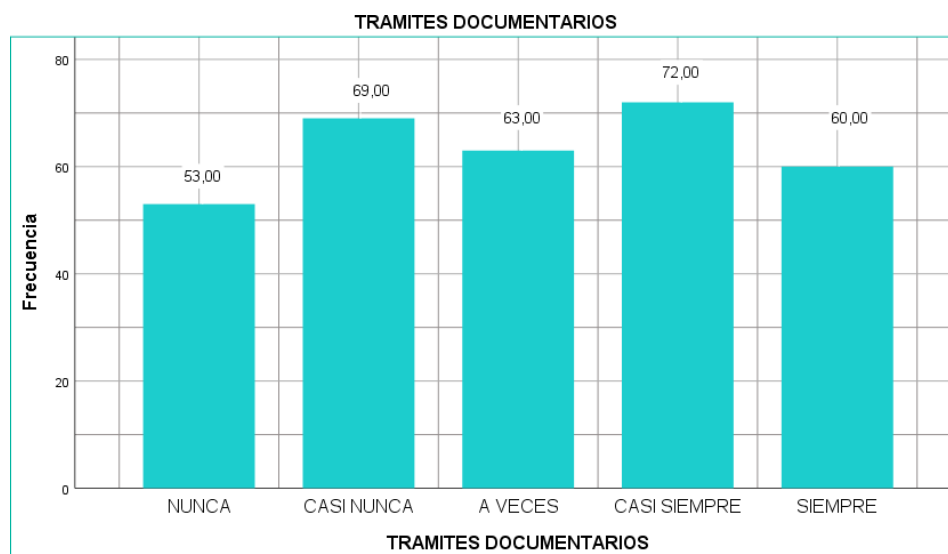
<i>TRAMITES DOCUMENTARIOS</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	53	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	69	21,8	21,8	38,5
	A VECES	63	19,9	19,9	58,4
	CASI	72	22,7	22,7	81,1
	SIEMPRE				

SIEMPRE	60	18,9	18,9	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Tramites documentarios

Figura 1

Tramites documentarios



Interpretación:

La Tabla 1 y la figura 1 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 16,7% (53) señala que nunca se ha aplicado los tramites documentarios en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 21,8% (69) señala que casi nunca; a su vez un 19,9% (63) señala que a veces, mientras que un 22,7% (72) señala que casi siempre y finalmente, un 18,9% (60) señalan que siempre se aplica los Tramites Documentarios en la Universidad.

b. Dimensión 1: Registro

Figura 2

Registro

REGISTRO

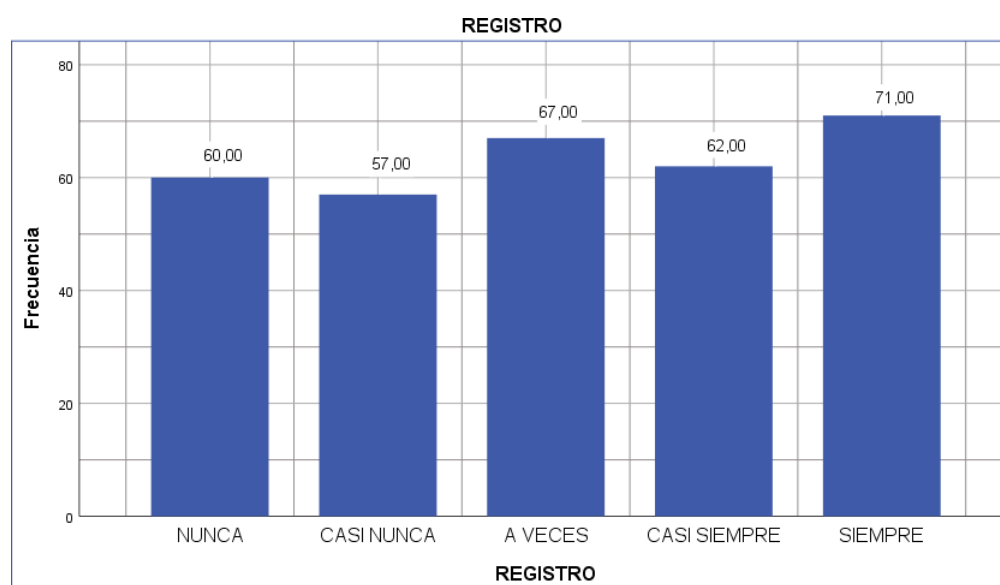
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	NUNCA	60	18,9	18,9	18,9
	CASI NUNCA	57	18,0	18,0	36,9
	A VECES	67	21,1	21,1	58,0
	CASI SIEMPRE	62	19,6	19,6	77,6
	SIEMPRE	71	22,4	22,4	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Tramites Documentarios

Tabla 2

Registro



Interpretación:

La Tabla 2 y la figura 2 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 18,9% (60) señala que nunca se ha aplicado el Registro del trámite documentario en la FCAC en Universidad, en tanto un 18,0% (57) señala que casi nunca; a su vez un 21,1% (67) señala que a veces, mientras que un 19,6% (62) señala que casi siempre y finalmente, un 22,4% (71) señalan que siempre se aplica el Registro en la Universidad.

c. Dimensión 2: Acceso

Tabla 3

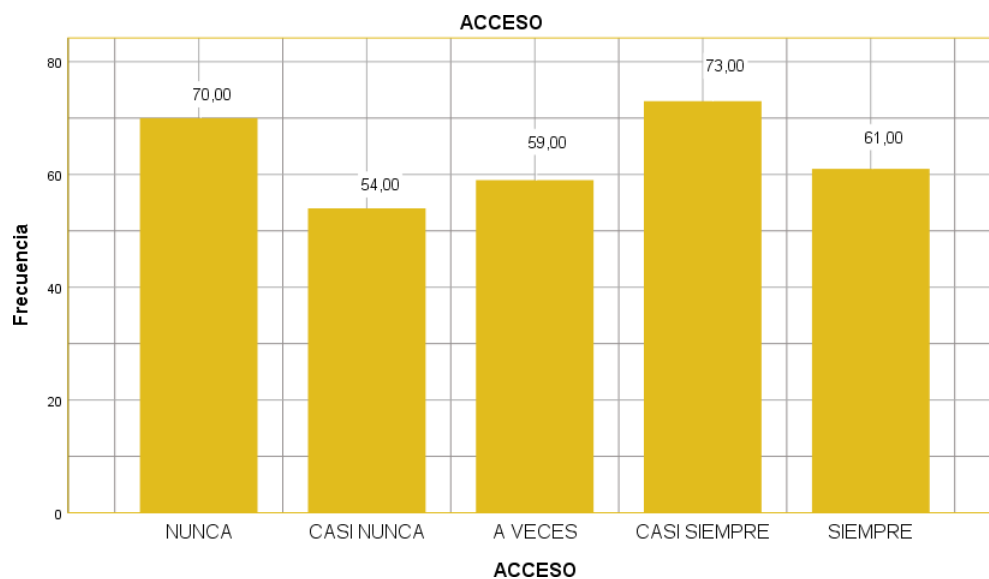
Acceso

		<i>ACCESO</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	70	22,1	22,1	22,1
	CASI NUNCA	54	17,0	17,0	39,1
	A VECES	59	18,6	18,6	57,7
	CASI SIEMPRE	73	23,0	23,0	80,8
	SIEMPRE	61	19,2	19,2	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Tramites Documentarios

Figura 3

Acceso



Interpretación:

La Tabla 3 y la figura 3 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 22,1% (70) señala que nunca se ha aplicado el Acceso en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 17,0% (54) señala que casi nunca; a su vez un 18,6% (59) señala que a veces, mientras que un 23,6% (73) señala que casi siempre y finalmente, un 19,2% (61) señalan que siempre se aplica el Acceso en la Universidad.

d. Dimensión 3: Conservación

Tabla 4

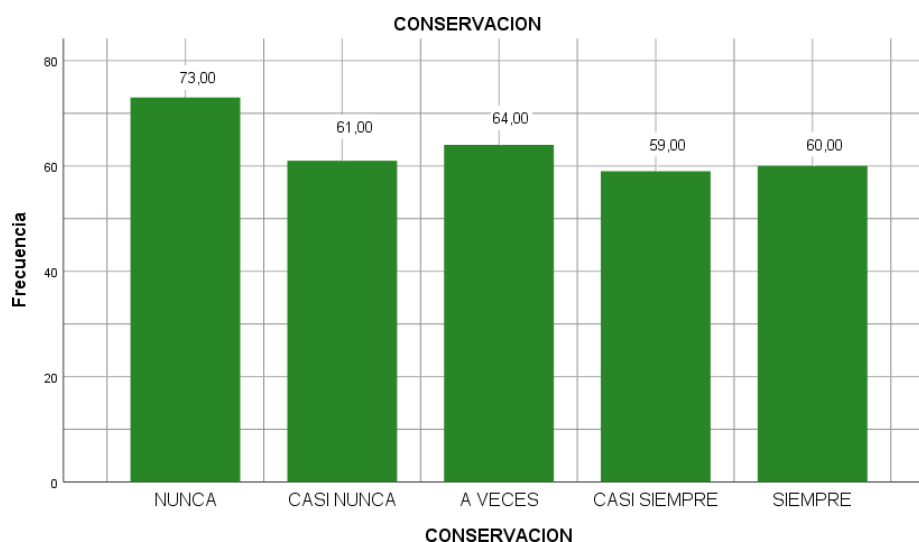
Conservación

		<i>CONSERVACION</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	73	23,0	23,0	23,0
	CASI NUNCA	61	19,2	19,2	42,3
	A VECES	64	20,2	20,2	62,5
	CASI SIEMPRE	59	18,6	18,6	81,1
	SIEMPRE	60	18,9	18,9	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Tramites Documentarios

Figura 4

Conservación



Interpretación:

La Tabla 4 y la figura 4 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 23,0% (73) señala que nunca se ha aplicado la Conservación en la Universidad, en tanto un 19,2% (61) señala que casi nunca; a su vez un 20,2% (64) señala que a veces, mientras que un 18,6% (59) señala que casi siempre y finalmente, un 18,9% (60) señalan que siempre se aplica la Conservación en la Universidad.

e. Dimensión 4: Ciclo de vida

Tabla 5

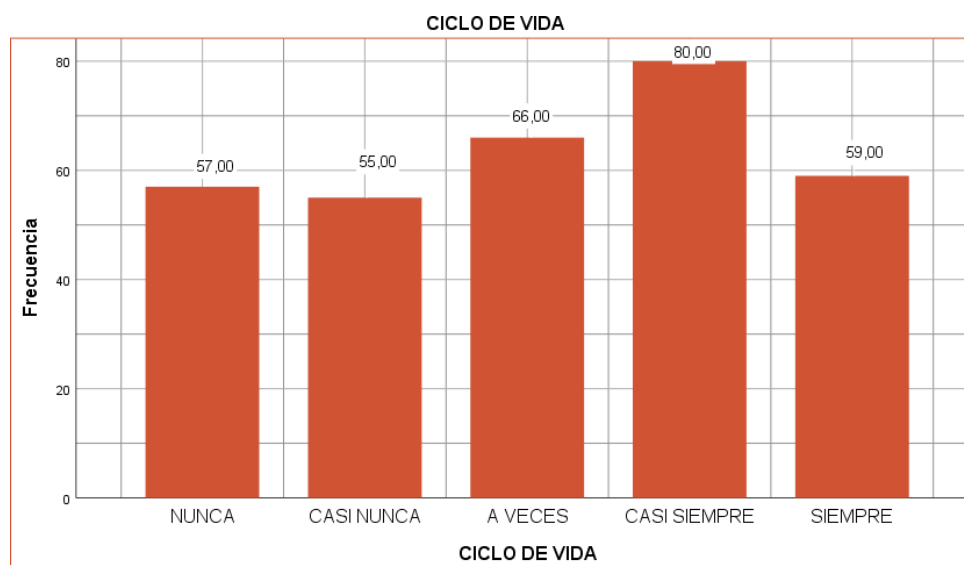
Ciclo de vida

<i>CICLO DE VIDA</i>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	57	18,0	18,0	18,0
	CASI NUNCA	55	17,4	17,4	35,3
	A VECES	66	20,8	20,8	56,2
	CASI SIEMPRE	80	25,2	25,2	81,4
	SIEMPRE	59	18,6	18,6	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Tramite Documentario

Figura 5

Ciclo de vida



Interpretación:

La Tabla 5 y la figura 5 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 18,0% (57) señala que nunca se ha aplicado el Ciclo de vida en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 17,4% (55) señala que casi nunca; a su vez un 20,8% (66) señala que a veces, mientras que un 25,2% (80) señala que casi siempre y finalmente, un 18,6% (59) señalan que siempre se aplica el Ciclo de vida en la Universidad.

5.1.2. Resultados de la Variable 2: Calidad de Servicio

a. Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 6

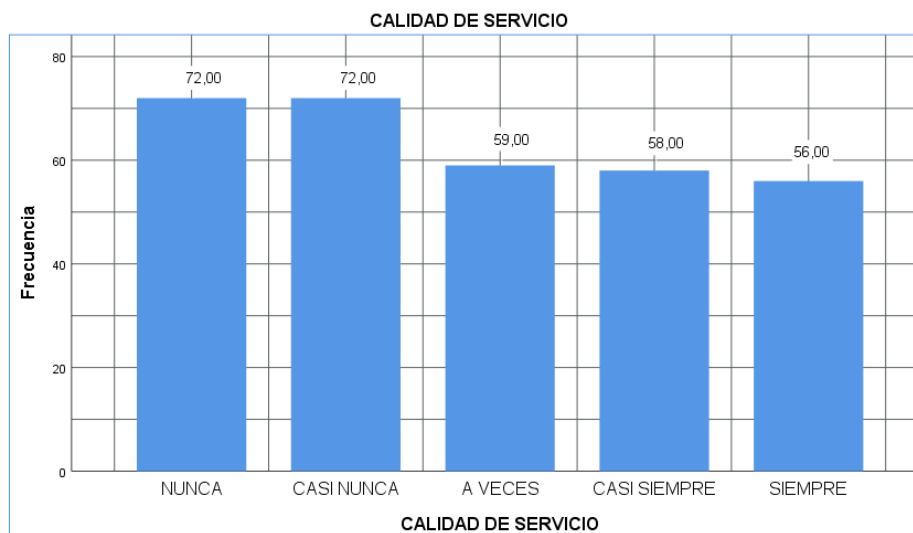
Calidad de Servicio

		<i>CALIDAD DE SERVICIO</i>			
		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	NUNCA	72	22,7	22,7	22,7
	CASI NUNCA	72	22,7	22,7	45,4
	A VECES	59	18,6	18,6	64,0
	CASI SIEMPRE	58	18,3	18,3	82,3
	SIEMPRE	56	17,7	17,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

Figura 6

Calidad de Servicio



Interpretación:

La Tabla 6 y la figura 6 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 22,7% (72) señala que nunca se ha aplicado la Calidad de Servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA, en tanto un 22,7% (72) señala que casi nunca; a su vez un 18,6% (59) señala que a veces, mientras que un 18,3% (58) señala que casi siempre y finalmente, un 17,7% (56) señalan que siempre se aplica la Calidad de Servicio en la Universidad.

b. Dimensión 1: Capacidad de Respuesta

Tabla 7

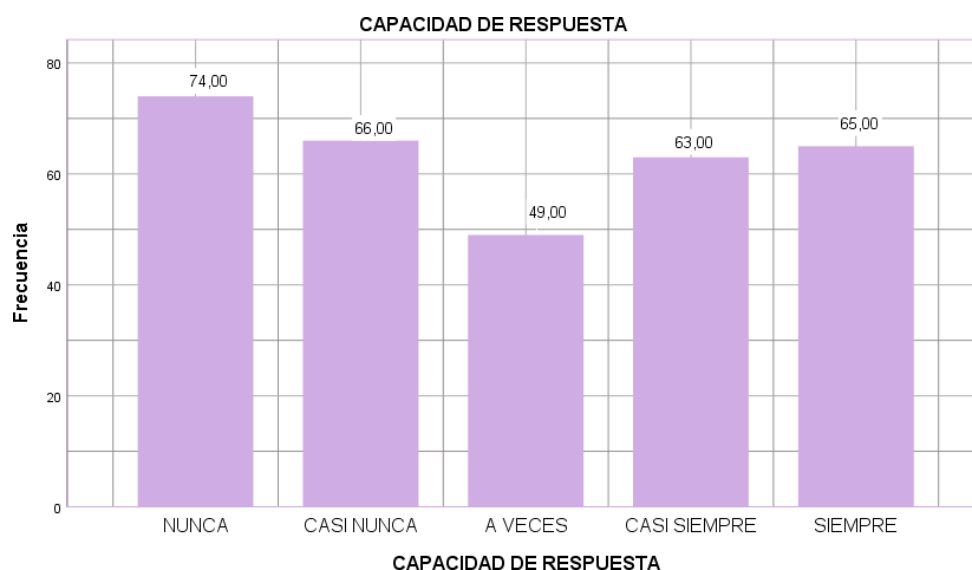
Capacidad de Respuesta

		<i>CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	74	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	66	20,8	20,8	44,2
	A VECES	49	15,5	15,5	59,6
	CASI SIEMPRE	63	19,9	19,9	79,5
	SIEMPRE	65	20,5	20,5	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

Figura 7

Capacidad de Respuesta



Interpretación:

La Tabla 6 y la figura 6 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 23,3% (74) señala que nunca se ha aplicado la Capacidad de Respuesta en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 20,8% (66) señala que casi nunca; a su vez un 15,5% (49) señala que a veces, mientras que un 19,9% (63) señala que casi siempre y finalmente, un 20,5% (65) señalan que siempre se aplica la Capacidad de Respuesta en la Universidad.

c. Dimensión 2: Tangibles**Tabla 8**

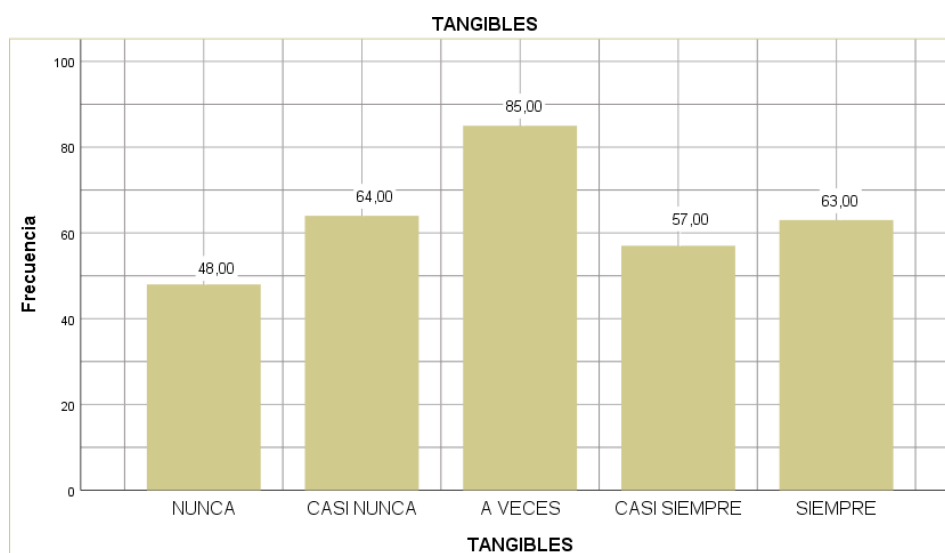
Tangibles

<i>TANGIBLES</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	48	15,1	15,1	15,1
	CASI NUNCA	64	20,2	20,2	35,3
	A VECES	85	26,8	26,8	62,1
	CASI SIEMPRE	57	18,0	18,0	80,1
	SIEMPRE	63	19,9	19,9	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

Figura 8

Tangibles



Interpretación:

La Tabla 8 y la figura 8 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 15,1% (48) señala que nunca se ha aplicado los Tangibles en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 20,2% (64) señala que casi nunca; a su vez un 26,8% (85) señala que a veces, mientras que un 18,0% (57) señala que casi siempre y finalmente, un 19,9% (63) señalan que siempre se aplica los Tangibles en la Universidad.

d. Dimensión 3: Sensibilidad

Tabla 9

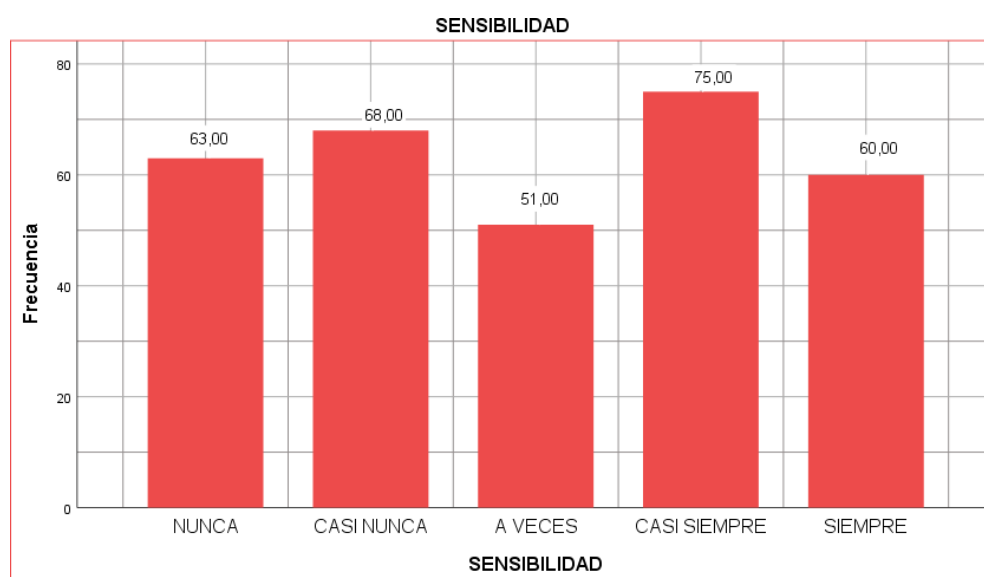
Sensibilidad

<i><u>SENSIBILIDAD</u></i>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	63	19,9	19,9	19,9
	CASI NUNCA	68	21,5	21,5	41,3
	A VECES	51	16,1	16,1	57,4
	CASI SIEMPRE	75	23,7	23,7	81,1
	SIEMPRE	60	18,9	18,9	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

Figura 9

Sensibilidad



Interpretación:

La Tabla 9 y la figura 9 muestran que, de los 317 alumnos encuestados, un 19,9% (63) señala que nunca se ha aplicado la Sensibilidad en la Universidad, en tanto un 21,5% (68) señala que casi nunca; a su vez un 16,1% (52) señala que a veces, mientras que un 23,7% (75) señala que casi siempre y finalmente, un 18,9% (60) señalan que siempre se aplica la Sensibilidad en la Universidad.

e. Dimensión 4: Seguridad**Tabla 10**

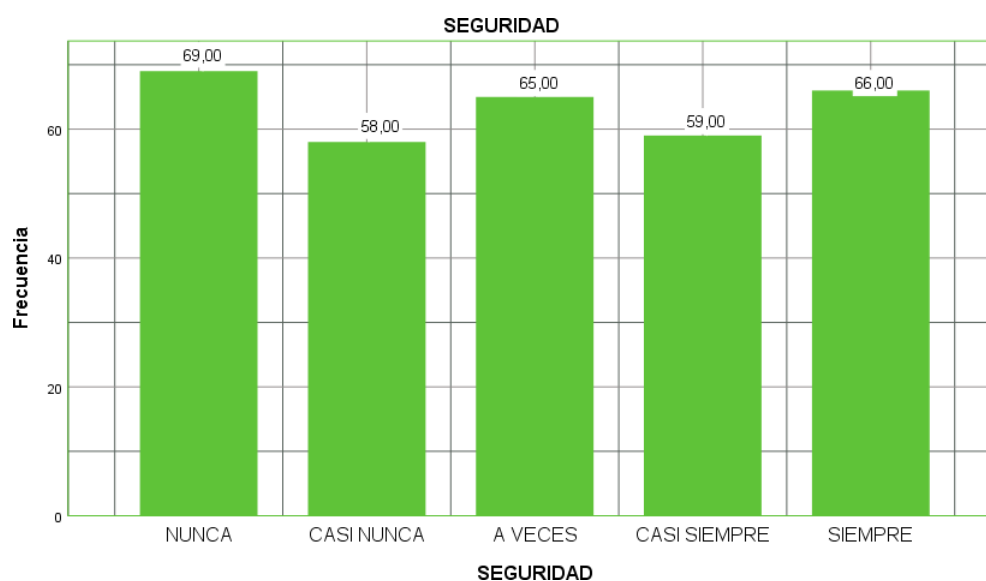
Seguridad

		<i>SEGURIDAD</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	69	21,8	21,8	21,8
	CASI NUNCA	58	18,3	18,3	40,1
	A VECES	65	20,5	20,5	60,6
	CASI SIEMPRE	59	18,6	18,6	79,2
	SIEMPRE	66	20,8	20,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

Figura 10

Seguridad



Interpretación:

La Tabla 10 y la figura 10 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 21,8% (69) señala que nunca se ha aplicado la Seguridad en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 18,3% (58) señala que casi nunca; a su vez un 20,5% (65) señala que a veces, mientras que un 18,6% (59) señala que casi siempre y finalmente, un 20,8% (66) señalan que siempre se aplica la Seguridad en la Universidad.

f. Dimensión 5: Empatía**Tabla 11**

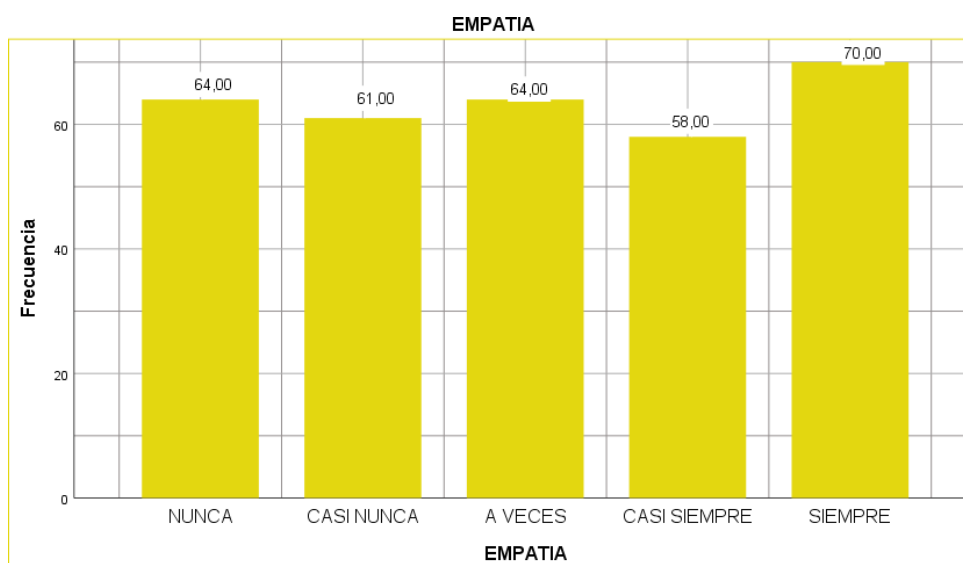
Empatía

		<i>EMPATIA</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	64	20,2	20,2	20,2
	CASI NUNCA	61	19,2	19,2	39,4
	A VECES	64	20,2	20,2	59,6
	CASI SIEMPRE	58	18,3	18,3	77,9
	SIEMPRE	70	22,1	22,1	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

Figura 11

Empatía

**Interpretación:**

La Tabla 11 y la figura 11 muestran que, de los 317 estudiantes encuestados, un 20,2% (64)

señala que nunca se ha aplicado la Empatía en las oficinas administrativas de la FCAC en la Universidad, en tanto un 19,2% (61) señala que casi nunca; a su vez un 20,2% (64) señala que a veces, mientras que un 18,3% (58) señala que casi siempre y finalmente, un 22,1% (70) señalan que siempre se aplica la Empatía en la Universidad.

5.2. Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022

H1: Existe una relación significativa entre Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ($\alpha=0,05$), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra mayor a 100.

Regla de decisión: Se acepta H1 si el p-valor $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor $> 0,050$

Correlación entre Trámites Documentarios y Calidad de Servicio

			TRAMITES DOCUMENTA TARIOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TRAMITES DOCUMENTARI OS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 317	,749 ,000 317
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,749 ,000 317	1,000 . 317

Interpretación: Se puede ver que el valor de $r = 0.749$ entre Trámites Documentarios y Calidad de Servicio, muestra una correlación positiva muy fuerte según la tabla de la valoración rho de Spearman, y la significancia ($p=0.000 < 0.05$) lo cual evidencia una relación significativa.

Decisión Estadística: Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe relación significativa entre Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. ($p = 0.0000 < 0.05$)

Baremo de interpretación del Rho de Spearman (rs)

Valor	Significado
+/- 0.81 a 1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.61 a 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.41 a 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.21 a 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.01 a 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	No existe correlación entre las variables

Nota: La tabla muestra el significado de los valores de la "rs" ordenados por rangos.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

5.2.2.Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre el registro de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el registro de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ($\alpha=0,05$), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra mayor a 100.

Regla de decisión: Se acepta H1 si el p-valor $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor $> 0,050$

Correlación entre Registro y Calidad de Servicio

			REGISTRO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	REGISTRO	Coeficiente de correlación	1,000	,753
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,753	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación: Se puede ver que el valor de $r = 0.753$ entre el Registro y Calidad de Servicio, muestra una correlación positiva muy fuerte según la tabla de la valoración rho de Spearman, y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo cual evidencia una relación es significativa.

Decisión Estadística: Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe relación significativa entre el registro de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. ($p = 0.0000 < 0.05$)

5.2.3. Hipótesis específica 2

H0: NO existe una relación significativa entre el acceso de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el acceso de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ($\alpha=0,05$), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra mayor a 100.

Regla de decisión: Se acepta H1 si el p-valor $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor $> 0,050$

Correlación entre Acceso y Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO		
		ACCESO	SERVICIO	
Rho de Spearman	ACCESO	Coefficiente de correlación	1,000	,745
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
CALIDAD DE SERVICIO		Coefficiente de correlación	,745	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación: Se puede ver que el valor de $r = 0.745$ entre Acceso y Calidad de Servicio, muestra una correlación positiva muy fuerte según la tabla de la valoración rho de Spearman y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo cual evidencia una relación significativa.

Decisión Estadística: Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe relación significativa entre el acceso de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. ($p = 0.0000 < 0.05$)

5.2.4. Hipótesis específica 3

H0: NO existe una relación significativa entre la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ($\alpha=0,05$), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra mayor a 100.

Regla de decisión: Se acepta H1 si el p-valor $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor $> 0,050$

Correlación entre Conservación y Calidad de Servicio

			CONSERVACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONSERVACION	Coefficiente de correlación	1,000	,795
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,795	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación: Se puede ver que el valor de $r = 0.795$ entre Conservación y Calidad de Servicio, muestra una correlación positiva muy fuerte según la tabla de la valoración rho de Spearman, y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo cual evidencia una relación significativa.

Decisión Estadística: Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe relación significativa entre la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. ($p=0.0000<0.05$).

5.2.5. Hipótesis específica 4

H0: NO existe una relación significativa entre el ciclo de vida de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el ciclo de vida de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ($\alpha=0,05$), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra mayor a 100.

Regla de decisión: Se acepta H1 si el p-valor $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor $> 0,050$

Correlación entre Ciclo de vida y Calidad de Servicio

			CICLO DE VIDA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CICLO DE VIDA	Coefficiente de correlación	1,000	,755
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,755	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación: Se puede ver que el valor de $r = 0.755$ entre Ciclo de Vida de los tramites documentarios y Calidad de Servicio, muestra una correlación positiva muy fuerte según la tabla de la valoración rho de Spearman, y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo cual evidencia una relación significativa.

Decisión Estadística: Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe relación significativa entre el ciclo de vida de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. ($p = 0.0000 < 0.05$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos serán discutidos por otros investigadores que realizaron estudios equivalentes al nuestro. Para hacerlo, es importante recordar el objetivo general de la investigación, que fue determinar el nivel de relación entre los procedimientos documentarios y la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes en Huancayo- 2022.

El estudio tenía limitaciones en cuanto a la información sobre los sujetos de estudio, y la unidad de análisis no estaba disponible en el momento de la investigación. A pesar de ello, se llevó a cabo una prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos de investigación utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, donde se encontró que ambos instrumentos (tramites documentarios y calidad de servicio) tenían un alto grado de confiabilidad. Las evaluaciones de estos instrumentos dieron valores de 0,942 y 0,943, respectivamente, por lo que se aplicó y analizó la información obtenida.

Los resultados obtenidos y analizados en las secciones anteriores permitieron alcanzar el objetivo general de la investigación. fue Establecer la relación que existe entre Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.y a su vez contrastar la hipótesis general planteada, que consistió en la verificación de que *Existe una relación significativa entre tramites documentarios y calidad de servicio en las oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo 2022*, para ello, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, mediante la cual se estableció que el nivel de significancia máximo fue de 5%, lo cual dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), asimismo, la relación existente es positiva muy fuerte ($r_s=0.749$),

por lo que, se puede decir que los tramites documentarios se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA. Al respecto, (Becerra Gavidia, 2022) en su investigación titulada “Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021”, en su estudio que guarda relación, llega a un resultado similar, Los resultados se obtuvieron para la variable gestión documental con el 45,1% de las respuestas y una incidencia del 61,2% en la variable calidad de servicio, con un Rho de Spearman de 0,659 para la hipótesis de trabajo para el objetivo general. todas las dimensiones con valores positivos de Rho de Spearman, (esto evidencia que los estudiantes o usuarios en el desarrollo de su vida académica siempre realizan tramites documentarios en las instalaciones de la universidad por lo que la atención debe tener un cultura de mejorar la calidad de servicio) así mismo, Pino (2016) El servicio principal es instaurar una cultura organizativa que abarque todas las áreas de la empresa, desde los gerentes hasta el personal, promoviendo su participación y compromiso personal. Esto implica mantener una comunicación constante para garantizar la entrega de un servicio o producto excelente.

Asimismo, para conseguir cumplir con el primer objetivo específico que consistió en Identificar la relación que existe entre el registro de los Tramites documentarios y la Calidadde Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022, se procedió ala verificación de la primera hipótesis específica que consistió *Existe una relación significativa entre el registro de los Tramites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.* para ello, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, mediante la cual se estableció que el nivel de significancia máximo fue de 5% (0.05), lo cual dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera (*sig. p. = 0.000 < $\alpha = 0.05$*), así como también, la relación existente es positiva muy fuerte ($r_s=0.753$), por lo que, se afirma que el registro de los tramites documentarios se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio contrastamos con el trabajo de (Flores Alvarado, 2021)

en su tesis titulada “Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021”, Para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, llega a un resultado parecido, Se llega a la conclusión de que hay una relación entre la gestión documental y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Picota-2021. Esto se respalda por el coeficiente de correlación de Spearman, que alcanzó un valor de 0,954, mostrando una correlación positiva alta. Además, el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000, siendo inferior a 0.01. (lo cual indica evidencia de que el registro de los tramites documentarios de los estudiantes o usuarios debenser fácil de recepcionar, organizar y ubicar a fin de mejorar la calidad de servicio), esto corroboramos con lo que menciona Bastidas (2016), Esta descripción se refiere al proceso de trámite documentario, que está asociado a la unidad de trámite documentario y archivos. Esta unidad es responsable de la gestión y supervisión de los documentos desde su ingreso por mesa de partes hasta su resolución final, dependiendo de cada archivo en cuestión. Su responsabilidad abarca la conservación y organización de los documentos, garantizando su seguridad para asegurar su cuidado a lo largo del tiempo.

De la misma forma, para lograr con el segundo objetivo específico que consistió en Identificar la relación que existe entre el acceso a los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022., se procedió a la verificación de la segunda hipótesis específica que consistió *Existe una relación significativa entre el acceso de los Tramites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022*, para lo cual, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), mediante la cual se estableció que el nivel de significancia máximo fue de 5% (0.05), en base a ello, se afirma que la mencionada hipótesis es verdadera ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), asimismo, la relación existente es positiva muy fuerte ($r_s = 0.745$), por lo que, se puede decir que el acceso de los tramites documentarios se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio. Estos resultados coinciden en gran medida

con lo mencionado por Naranjo, R. (2018). En su tesis titulada “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IIESS”. Para optar el grado de maestra, Tesis de posgrado realizada en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Se trató de un tipo básico, con un diseño no experimental, que abordó una población de 84,760 individuos, tomando una muestra de 382 a través de la técnica de encuestas mediante un cuestionario. La conclusión obtenida fue que, tras lograr un valor de correlación de 0.876, se establece una relación significativa a un nivel alto. Se evidencia que la satisfacción del usuario está influenciada tanto por el cliente como por la calidad del servicio ofrecido por la unidad al usuario. (lo cual ratifica que el acceso a los tramites documentarios presentados por los estudiantes o usuarios deben tener un acceso a su información o estado desu tramite fin de mejorar la calidad de servicio), del mismo modo Ibérico (2013) mencionó - Acceso al documento se relaciona con la forma y el medio mediante los cuales accedemos al mismo, como por ejemplo, el software utilizado o el almacenamiento físico. Describe el ciclo de vida del documento, desde su concepción, ensamblaje, archivo, recuperación, distribución, visualización, impresión, hasta su acabado.

Con relación al tercer objetivo específico que consistió en Identificar la relación que existe entre la conservación de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022, se procedió a comprobar la tercera hipótesis específica que consistió *Existe una relación significativa entre la conservación de los Tramites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.*, para lo cual, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), mediante ello se pudo establecer que el nivel de significancia máximo fue de 5% (0.05) bilateral, en base a ello, se afirma que la mencionada hipótesis es verdadera ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$); asimismo, la relación mencionada es positiva muy fuerte ($r_s=0.795$), por lo que, se puede decir que la conservación de los tramites documentarios se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio. En relación al resultado obtenido,

Calderón Yarlequé (2018), en la tesis titulada “Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018”. Para obtener el grado académico de maestro en Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo; El objetivo de la tesis fue Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018. La hipótesis planteada fue que la gestión del sistema de información del trámite documentario está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en una institución de educación superior en Chimbote – 2018. El estudio, de naturaleza descriptiva-correlacional y no experimental, se basó en una muestra de 354 solicitudes de trámites. Se observó que la gestión del sistema de información del trámite documentario, en términos de calidad de uso, es mayoritariamente deficiente (73.2%), mientras que la satisfacción del usuario, en lo que respecta a factores situacionales, se encuentra regularmente satisfecha (81.6%). Ambas variables muestran una correlación significativa, como se refleja en la prueba de chi-cuadrado de 70.969, con una alta significancia estadística de $p < 0.05$. Esto implica que los resultados de las variables no se deben al azar, sino a la relación o dependencia entre ambas, con una posibilidad de error del 0.04%. (lo cual indica que la conservación de los tramites documentarios de los estudiantes o usuarios deben tener una política de conservación o eliminación de expedientes fin de mejorar la calidadde servicio), al respecto (Gabriel 2006) Se refiere al conjunto de tareas administrativas y técnicas orientadas a la planificación, gestión y estructuración de la documentación generada y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final. Esto se realiza con el propósito de facilitar tanto su uso como su preservación.

Para cumplir con el cuarto objetivo específico que consistió en Identificarla relación que existe entre el ciclo de vida de los Tramites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022., se procedió a comprobar la cuarta hipótesis específica que consistió *Existe una relación significativa entre*

el ciclo de vida de los Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022, para lo cual, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (rs), mediante ello se pudo establecer que el nivel de significancia máximo fue de 5% (0.05) bilateral, en base a ello, se afirma que la mencionada hipótesis es verdadera (sig. p. = 0.000 < α = 0.05); asimismo, la relación mencionada es positiva muy fuerte (rs=0.755), por lo que, se puede decir que el ciclo de vida de los trámites documentarios se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio. En relación al resultado obtenido Peña Ponce, Sanchez Chancay, Sancan Lopez (2022) publicado en la revista científica mundo de la investigación y el conocimiento de título “Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio– Universidad Estatal Del Sur De Manabí; Jipijapa, Ecuador”, Indican que en la actualidad, los clientes buscan el mejor servicio, destacando las ventajas de ofrecer un excelente servicio a los usuarios, lo que sería beneficioso para la institución. La investigación exploró factores que podrían contribuir a proponer mejoras significativas en las actividades de la institución. Se utilizó un enfoque cualitativo y se aplicó una encuesta a socios y clientes. Entre los principales resultados, se enfatiza la opinión de los usuarios, quienes resaltan la necesidad de promocionar los servicios de la empresa a través de redes sociales u otras plataformas de comunicación para acceder a ellos, (lo cual indica que ciclo de vida de los trámites documentarios de los estudiantes o usuarios deben tener procesos definidos en el TUPA fin de mejorar la calidad de servicio) al respecto, mencionamos a L.Vera (2013) señala: Para que los documentos completen su ciclo de vida, es fundamental que pasen por las fases de creación, recepción, distribución, procesamiento, organización, acceso, preservación y eliminación final.

CONCLUSIONES

1. Se establece que, la relación que existe entre los tramites documentarios y la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA es de manera significativa ($r_s=0.749$, $p<0.05$). Asimismo, se confirmó que la relación antes mencionada es positiva muy fuerte, vale mencionar, existe una relación significativa; razón por el cual, se afirma que, en cierta forma si los tramites documentarios no están bien definidos en sus procesos, la calidad de servicio de la universidad se verá perjudicado.
2. Se identifica la relación que existe entre el registro de los tramites documentarios y la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA, es de manera significativa ($r_s=0.753$, $p<0.05$). Asimismo, se confirmó que la relación antes mencionada es positiva muy fuerte, vale mencionar, existe una relación significativa; por lo que, se puede afirmar que, mientras la institución realice un buen registro de los tramites documentarios se verá fortalecido la atención, lo cual significa que, La calidad del servicio de la institución se fortalecerá y/o se fortalecerá progresivamente.
3. Se identifica la relación que existe entre el acceso a los tramites documentarios y la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA, es de forma significativa ($r_s=0.745$, $p<0.05$). Asimismo, se confirmó que la relación antes mencionada es positiva muy fuerte, vale mencionar, existe una relación significativa; lo que afirma que, mientras la institución facilite acceso a la información de los tramites documentarios a los estudiantes esto conllevará a una mejor calidad en la atención de dicha institución.
4. Se identifica la relación que existe entre la conservación de los tramites documentarios y la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA, es significativa ($r_s=0.795$, $p<0.05$). Asimismo, se confirmó que la relación antes mencionada se da a un nivel positiva muy fuerte, vale mencionar, existe una relación

significativa; razón por el cual, se afirma que, mientras la universidad tenga un buen procedimiento de conservación o eliminación de los tramites documentarios será mejor la atención; por consiguiente, la calidad de servicio seguirá contribuyendo con la imagen de la organización.

5. Se identifica la relación que existe entre el ciclo de los tramites documentarios y la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC de la UPLA, es significativa ($r_s=0.755$, $p<0.05$). Asimismo, se confirmó que la relación antes mencionada se da a un nivel positiva muy fuerte, vale mencionar, existe una relación significativa; razón por el cual, se afirma que, mientras la casa de estudios superior cumpla con el proceso de atención definido por el TUPA la atención dentro del ciclo de vida de los tramites documentarios se percibirá como mejor atención; por consiguiente, la calidad de servicio seguirá mejorando con la imagen de la organización.

RECOMENDACIONES

1. En relación al objetivo general la universidad debe mejorar los procesos para los tramites documentarios en las oficinas con una adecuada gestión que incluya, por ejemplo, capacitar a los trabajadores en temáticas de comunicación y motivación para ser más empático cuando se interactúe con los estudiantes, con un plan de gestión de acuerdo al perfil de cada puesto o cargo.
2. En relación primer objetivo específico, para el registro de tramites documentarios en las oficinas, se deben realizar capacitaciones en el uso del sistema de registro de tramites Documentarios UPLA(SITD) para fortalecer esta etapa ya que siempre se tendrá registrar y consultar sobre algún tramite documentario en las oficinas tanto dentro y fuera de la facultad.
3. En relación al segundo objetivo específico sobre el acceso de los tramites documentarios en las oficinas, se debe tener contar con un proyecto donde se elabore un portal web para que el estudiante pueda ver estado del trámite en línea, para fortalecer el acceso a la información ya que los estudiantes siempre realizan consultas sobre estado de los tramites documentarios.
4. En relación al tercer objetivo específico la conservación de los tramites documentarios en las oficinas, se debe elaborar un procediendo de archivamiento o eliminación de expedientes para tener la información documental necesaria de manera adecuada y ordenada, ya que en ocasiones se tendrá que consultar sobre algún expediente que fue atendido previamente.
5. En relación al cuarto objetivo específico sobre el ciclo de vida de los tramites documentarios en las oficinas, se debe capacitar a los trabajadores sobre proceso de atención que tiene un determinado documento teniendo como referencia el TUPA para que de esa manera el trabajador tenga en cuenta en que tiempo debe responder o atender un trámite documentario que se le asigne para atención.

VI BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, A., & Martinez, Y. (2012). *Calidad en el servicio. Revista Panoráma Administrativo, 11, 60.* Alcaraz, A., & Martinez, Y. (2012). *Calidad en el servicio. Revista Panoráma Administrativo, 11, 60.* Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú*
- Berrios M.(2018) Tesis *Asociación de la Calidad del Sistema de Trámite Documentario con la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas Administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma, Lima Peru.* Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1497>
- Becerra Gavidia (2022); en la investigación titulada *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.* Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3298234?locale=es>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson, Educación.*
- Brito Amaya, Beatriz Santiago(2022) en la tesis titulada “*El Proceso de la Gestión Documental: Una Práctica Que Incide En La Prestación De Una Calidad Del Servicio Y El Cumplimiento Contractual De Tres (3) Entidades Administradoras De Servicios Que Contratan Con El Instituto Colombiano De Bienestar Familiar (ICBF)*”. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/497/EL%20PROCESO%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>.

- Calderón R.(2018) *Tesis Gestión del Sistema de Información de Trámite Documentario y Satisfacción del Usuario de una Institución de Educación Superior, Chimbote – 2018 , Chimbote Peru*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Callupe D. (2018) *Tesis Sistema Workflow para Optimizar la Gestión de Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa local de Bolognesi. 2018, Huaraz Peru*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2798956>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensión*”. *Journal Of Marketing*, 55-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Flores Alvarado (2021), *tesis titulada “Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021*, obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67122>.
- Gabriel, V. J. (2006). *El trámite documental. Bogotá*. Obtenido de http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/gdi-gpd-p004_0.pdf
- García, T. Á. (27 de 12 de 2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science, 1*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Hernández, Prieto y Hernández (2017). *Revista arbitada venezolana “Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado” Universidad de ZULIA. Reflexiones teóricas*. Obtenido en <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>.

- Hernández Sampieri (2014) *Metodología de la Investigación sexta edición*, obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>.
- Huentelicán, C. (2017). *Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de Chile, sede Puerto Montt. Puerto Montt.*
- Ibérico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el proyecto especial alto mayo - moyobamba ed . moyobamba: Universidad Nacional de San Martín.*
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Crosby, P., & Skinner, S. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad. México: IRWIN*
- Ley N° 27806, *Ley de Transparencia y acceso a la información pública*, (Congreso de la República, Lima, Perú 02 de agosto de 2002).
- L.Vera. (2013). *Trámite documentario. Bogotá.*
- Maria, S. (2013). *Trámite de documentos. Madrid.*
- Meca, R (2019). *Trabajo de Investigación Gestión de la Calidad en el Trámite Documentario en Empresas Privadas, Piura Peru.*
- Moisés, B.; Ango, J.; Palomino, V.; y Feria, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos S.A.*
- Molina, M. (2014). *Satisfacción del cliente y rentabilidad modelo de comportamiento del consumidor para la toma de decisiones según el contexto competitivo. Victoria*
- Naranjo, R. (2018). *En su tesis titulada "La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IIESS"*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>.

- Peña Ponce, Sanchez Chancay, Sancan Lopez (2022) *publicado en la la revista científica mundo de la investigación y el conocimiento de titulo “Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio– Universidad Estatal Del Sur De Manabí*, obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4110>
- Pino Salinas, M. G. (2016). “*Calidad del servicio que reciben los huéspedes en el Hotel “El Mesón” de la ciudad de Tacna en el año 2016 a través del Modelo Servqual”*. Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/267/1/Pino-SalinasMar%C3%ADa-Grazia-Gabriela.pdf>
- Renuevo,M.(2016). *Articulo Beneficios de los Sistemas de Gestión Documental. Barcelona, España*. Obtenido:<https://medium.com/tendencias-tic-erp-crmsage/beneficios-de-la-gesti%C3%B3n-documental-en-las-empresas1a25873b0f25>.
- Roldan, P. N. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tr%C3%A1mite.html>.
- Ruiz, C. (2013). *Instrumento y tecnicas de investigación educativa*. Texas, Estados Unidos: Copyright by DANAGA.
- Sabariego, M. *El proceso de investigación (Parte 2)*. En: Bisquerra, R. (Coord.) *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla, 2004. p. 127-163.
- Triana Torres (2020); *en su tesis “Propuesta Metodológica para la Armonización del Sistema de Gestión Documental con los Sistemas de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información en una Institución de Educación Superior Acreditada*, obtenida de [/https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27499/2020jorgetriana.pdf](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27499/2020jorgetriana.pdf).
- Tryna, J. J. (2006). *Análisis y planeación de la calidad. España*.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos E I R.
- Valdés Roque, Isaac Godínez, Fernández de Castro (2021) *publicado en la la revista de ciencia universitaria cuyo titulo es “La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad”*, obtenida de <https://rcta.unah.edu.cu/index.php/ACUNAH/article/view/1436/0>

- Vidal, V. (2016). *La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Palomino, J., Zeballos, G., Peña, J., & Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación* (San Marcos).
- Serna, L. (3 de noviembre del 2012). *Trámite documental*. Prezi.com. <https://prezi.com/8aqe3ypxeznk/tramite-documental/>
- Wittkoski. (2000). *Manual para la formulación y evaluación de proyectos de inversión*. Lima, Perú: Cooperación Técnica del BID - ATN/ME- 7138- PE.
- Zeithmanl, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Trámites documentarios y Calidad de servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo-2022

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Que relación existe entre Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cómo se relaciona el registro de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022? PE2. ¿Cómo se relaciona el acceso a los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022? PE3. ¿Cómo se relaciona la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022? PE4. ¿Cómo se relaciona el ciclo de vida de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación que existe entre Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Identificar la relación que existe entre el registro de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. OE2. Identificar la relación que existe entre el acceso de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. OE3. Identificar la relación que existe entre la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. OE4. Identificar la relación que existe entre el ciclo de vida de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Existe una relación significativa entre el registro de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. HE2. Existe una relación significativa entre el acceso de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. HE3. Existe una relación significativa entre la conservación de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022. HE4. Existe una relación significativa entre el ciclo de vida de los Trámites documentarios y la Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo 2022.</p>	<p>V1. Trámites Documentarios</p> <p>V2. Calidad de Servicio</p>	<p>D1. Registro D2. Acceso D3. Conservación D4. Ciclo de vida D5. Capacidad de respuesta D6. Tangibles D7. Sensibilidad D8. Seguridad D9. Empatía</p>	<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental</p> <p>1.Población: 1810 y muestra: 317 estudiantes de la FCAC de la UPLA Huancayo 2022</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p> <p>2. Técnica e Instrumento: Encuesta Cuestionario Escala de Likert</p> <p>3.Análisis de Datos: EXCEL – SPSS</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables: Tramites Documentarios y Calidad de Servicio

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango o nivel	Escala
Tramites Documentarios	Registro	Ubicación	1-2	Alternativas de respuesta: 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Likert (Politómica)
		Integridad	3		
	Acceso	Confidencialidad	4		
		Seguridad	5		
		Movimiento	6		
	Conservación	Legalidad	7		
		Disponibilidad	8		
Ciclo de vida	Respuesta	9			
	Circulación	10-11			
	Eliminación	12			
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Solución de problemas	1	Alternativas de respuesta: 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Likert (Politómica)
		Atención oportuna	2		
	Tangibles	Materiales	3		
		Instalaciones y equipos	4		
		Apariencia física del personal	5		
	Sensibilidad	Voluntad	6		
		Prontitud	7-8		
	Seguridad	Contacto personal	9		
Reputación		10			
Empatía	Consideración	11			
	Conocimiento de necesidades	12			

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

Variable	Indicadores	Instrumento
INSTRUMENTO 1 TRAMITES DOCUMENTARIOS	Ubicación	1. ¿Al momento de solicitar con su FUT, la recepción de su trámite documentario es fácil de realizar? 2. ¿Puede saber ubicación del registro de su trámite documentario?
	Integridad	3. ¿Tiene conocimiento de algún tipo de integridad que garantice el proceso de su trámite documentario?
	Confidencialidad	4. ¿Considera que en la atención de los tramites documentarios existe confidencialidad en la información?
	Seguridad	5. ¿Considera usted que su código de matrícula representa una política de seguridad que le ofrece la universidad para poder realizar algún trámite documentario?
	Movimiento	6. ¿Cuándo se realiza alguna observación académica de su trámite documentario tiene conocimiento?
	Legalidad	7. ¿Tiene conocimiento que la universidad trabaja con normas legales para la elaboración de los documentos académicos?
	Disponibilidad	8. ¿Tiene disponibilidad para ver del estado de su trámite documentario en tiempo real?
	Respuesta	9. ¿La capacidad de respuesta administrativa es óptima cuando solicita información sobre su trámite documentario?
	Circulación	10. ¿Tiene conocimiento de la Circulación de su trámite documentario cuando es de manera virtual? 11. ¿Tiene conocimiento de la Circulación de su trámite documentario cuando es de manera presencial?
Eliminación	12. ¿Cuándo desea no continuar o eliminar su trámite documentario tiene conocimiento sobre el trámite que debe hacer?	
INSTRUMENTO 2 CALIDAD DE SERVICIO	Solución de problemas	1. ¿Cuándo existe alguna observación en su expediente se soluciona eficazmente?
	Atención oportuna	2. ¿El tiempo de atención es apropiada?
	Materiales	3. ¿Los materiales e insumos con los que se realizan las atenciones y procedimientos dentro de la Facultad son visibles y apropiados?
	Instalaciones y equipos	4. ¿Las instalaciones físicas y equipos de la facultad son los adecuados para la atención?
	Presentación de los trabajadores	5. ¿La presentación de los trabajadores es adecuada?

Voluntad	6. ¿La aplicación de procedimiento e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia?
Prontitud	7. ¿Se observa en los trabajadores un nivel de conocimientos, habilidades y destrezas para brindar el servicio de atención? 8. ¿El personal de la facultad tiene toda la predisposición para escuchar y entender las necesidades de los actos administrativos?
Contacto personal	9. ¿El personal de la universidad actúa con responsabilidad en cuanto a la información que maneja en los trámites?
Reputación	10. ¿El personal de la universidad brinda seguridad y confianza en cualquier etapa del acto administrativo?
Consideración	11. ¿El personal crea condiciones de empatía y comprensión para escuchar y entender al estudiante?
Conocimiento de necesidades	12. ¿El personal administrativo emplea lenguaje (claro, sencillo y entendible) para explicar procedimientos, tratamientos ante las inquietudes e interrogantes del estudiante?

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Con el presente cuestionario, me presento ante usted para que pueda responder a las preguntas planteadas y utilizar esta información relevante para el desarrollo de la tesis titulada: "Trámites documentarios y Calidad de servicio en las oficinas administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo-2022", que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis. Por lo tanto, acudo a usted para que pueda evaluar con honestidad su criterio de respuesta

Instrucciones: Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y marque una sola respuesta que considere la correcta.

5: Siempre

4: Casi siempre

3: A veces

2: Casi nunca

1: Nunca

Consentimiento Informado

Estoy dispuesto(a) a participar de manera voluntaria en esta investigación dirigida por GÓMEZ CANICELA CRISTIAN. Se me ha comunicado que el objetivo de este estudio es llevar a cabo una investigación.

También se me ha explicado que debo manifestar las preguntas del cuestionario, lo cual llevará aproximadamente 10 minutos. Reconozco que la información que proporcione en el marco de esta investigación es confidencial y no se utilizará con ningún propósito distinto al de este estudio sin mi consentimiento. Se me ha informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que tengo la opción de retirarme en cualquier momento, sin que esto tenga consecuencias negativas para mí.

Comprendo que se me proporcionará una copia de este formulario de consentimiento, y tengo la posibilidad de solicitar información sobre los resultados de este estudio una vez que haya finalizado.

Título del cuestionario: Tramites documentarios

PREGUNTAS	5: Siempre	4: Casi siempre	3: A veces	2: Casi nunca	1: Nunca
Dimensión: Registro					
1.¿Al momento de solicitar con su FUT, la recepción de su trámite documentario es fácil de realizar?					
2.¿Puede saber ubicación del registro de su trámite documentario?					
3.¿Tiene conocimiento de algún tipo de integridad que garantice el proceso de su trámite documentario?					
Dimensión: Acceso					
4.¿Considera que en la atención de los trámites documentarios existe confidencialidad en la información?					
5.¿Considera usted que su código de matrícula representa una política de seguridad que le ofrece la universidad para poder realizar algún trámite documentario?					
6.¿Cuando se realiza alguna observación académica de su trámite documentario tiene conocimiento?					
Dimensión: Conservación					
7.¿Tiene conocimiento que la universidad trabaja con normas legales para la elaboración de los documentos académicos?					

8.¿Tiene disponibilidad para ver del estado de su tramite documentario en tiempo real?					
Dimensión: Ciclo de vida					
9.¿La capacidad de respuesta administrativa es óptima cuando solicita información sobre su tramite documentario?					
10.¿Tiene conocimiento de la Circulación de su tramite documentario cuando es de manera virtual?					
11.¿Tiene conocimiento de la Circulación de su tramite documentario cuando es de manera presencial?					
12.¿Cuando desea no continuar o eliminar su tramite documentario tiene conocimiento sobre el tramite que debe hacer?.					

Gracias por su colaboración

Título del cuestionario: calidad de servicio

PREGUNTAS	5: Siempre	4: Casi siempre	3: A veces	2: Casi nunca	1: Nunca
Dimensión: Capacidad de respuesta					
1. ¿Cuándo existe alguna observación en su expediente se soluciona eficazmente?					
2. ¿El tiempo de atención es apropiada?					
Dimensión: Tangibles					
3. ¿Los materiales e insumos con los que se realizan las atenciones y procedimientos dentro de la Facultad son visibles y apropiados?					
4. ¿Las instalaciones físicas y equipos de la facultad son los adecuados para la atención?					
5. ¿La presentación de los trabajadores es adecuado?					
Dimensión: Sensibilidad					
6. ¿La aplicación de procedimiento e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia?					
7. ¿Se observa en los trabajadores un nivel de conocimientos, habilidades y destrezas para brindar el servicio de atención?					
8. ¿El personal de la facultad tiene toda la predisposición para escuchar y entender las necesidades de los actos administrativos?					
Dimensión: Seguridad					
9. ¿El personal de la universidad actúa con responsabilidad en cuanto a la información que maneja en los trámites?					
10. ¿El personal de la universidad brinda seguridad y confianza en cualquier etapa del acto administrativo?					
Dimensión: Empatía					
11. ¿El personal crea condiciones de empatía y comprensión para escuchar y entender al estudiante?					
12. ¿El personal administrativo emplea lenguaje (claro, sencillo y entendible) para explicar procedimientos, tratamientos ante las inquietudes e interrogantes del estudiante?					

Gracias por su colaboración

ANEXO 5: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo-2022.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Dr. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

Formación académica: Doctor en Administración

Áreas de experiencia profesional: Gestión Estratégica, Gestión Del Talento Humano

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Tramites Documentarios

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1 Registro	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D3 Conservación	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D4 Disponibilidad	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel Alto	

Fuente: *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación. Mucha Hospinal (2017)*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Evaluación final

Experto	Grado académico y/o título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS	Doctor en Administración	12	Nivel alto

Sello y Firma:


Dr. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto
Cuestionario 2:

Variable: Calidad de Servicio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Capacidad de respuesta	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
D2 Tangibles	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D3 Sensibilidad	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D4 Seguridad	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D5 Empatía	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5.	No cumple con el criterio
	6.	Nivel bajo
	7.	Nivel moderado
	8.	Nivel alto

Validez de Contenido Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. ULGARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS	Doctor en Administración	12	Nivel alto

Sello y Firma:



Dr. ULGARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS
EXPERTO

ANEXO 6: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo-2022.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Mg Graciela Soledad Verastegui Velasquez

Formación académica: Licenciado en Administración, Magister en Gestión Pública

Áreas de experiencia profesional: Administración General

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Trámites Documentarios

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Registro	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D3 Conservación	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D4 Disponibilidad	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación. Mucha Hospinal (2017)

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido
Evaluación final

Experto	Grado académico y/o título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg Graciela Soledad Verastegui Velasquez	Magister	12	Nivel alto

Sello y Firma:

Mg Graciela Soledad Verastegui Velasquez
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Calidad de Servicio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1 Capacidad de respuesta	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
D2 Tangibles	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D3 Sensibilidad	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D4 Seguridad	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D5 Empatía	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de Contenido Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación final	
		Ítems	Calificación
Mg Graciela Soledad Verastegui Velásquez	MAGISTER	12	Nivel alto

Sello y Firma:

Mg Graciela Soledad Verastegui Velásquez

EXPERTO

ANEXO 7: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario" que hace parte de la investigación Trámites documentarios y Calidad de Servicio en las oficinas Administrativas de la FCAC-UPLA, Huancayo-2022.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS

Formación académica: Licenciado en Administración y Maestra en Administración: Gestión de Proyectos

Áreas de experiencia profesional: Investigación formativa

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Tramites Documentarios

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1 Registro	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D3 Conservación	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D4 Disponibilidad	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	NIVEL ALTO	

Fuente: *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación. Mucha Hospinal (2017)*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación final

Experto	Grado académico y/o título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias	Magister	12	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Calidad de Servicio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1 Capacidad de respuesta	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
D2 Tangibles	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D3 Sensibilidad	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D4 Seguridad	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D5 Empatía	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	NIVEL ALTO	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5.	No cumple con el criterio
	6.	Nivel bajo
	7.	Nivel moderado
	8.	Nivel alto

Evaluación final

Evaluación

Experto	Grado académico	Ítems	Calificación
Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias	MAGISTER	12	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias
EXPERTO

AÑEXO 8 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Resumen de procesamiento de casos

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	317	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	<u>Total</u>	<u>317</u>	<u>100.0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

VARIABLE TRAMITES DOCUMENTARIOS

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,942	12

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,943	12

ANEXO 09. DATOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

ITEM SUJETO	VARIABLE 1				VARIABLE 2				
	DM1 TOTAL	DM2 TOTAL	DM3 TOTAL	DM4 TOTAL	DM1 TOTAL	DM2 TOTAL	DM3 TOTAL	DM4 TOTAL	DM5 TOTAL
1	1	3	4	3	1	4	3	4	5
2	3	1	2	2	2	5	4	3	4
3	1	3	5	5	1	3	1	2	1
4	2	5	3	4	3	2	5	3	2
5	3	5	5	2	3	5	3	2	1
6	2	5	2	4	2	3	1	2	4
7	2	1	1	5	3	1	1	4	5
8	5	5	1	2	1	3	1	1	3
9	5	3	3	2	4	5	2	1	2
10	2	2	1	4	4	5	1	4	1
11	4	4	3	3	2	3	1	3	2
12	2	1	1	1	2	2	4	5	2
13	5	1	1	1	3	2	4	2	3
14	2	4	2	4	3	1	1	2	5
15	5	1	3	3	5	1	2	4	5
16	1	1	1	3	4	2	5	1	1
17	2	4	4	1	4	5	5	4	5
18	1	2	2	4	3	3	3	3	5
19	3	3	1	1	2	3	4	4	5
20	3	2	5	1	2	5	2	1	3
21	4	4	4	1	4	3	1	3	5
22	2	3	4	4	2	1	2	1	5
23	5	3	2	4	2	1	3	4	4
24	4	2	2	5	5	5	3	1	2
25	3	1	2	3	3	3	3	2	2
26	4	1	3	5	1	5	4	1	5
27	2	5	5	4	1	4	5	1	2
28	4	4	2	2	4	4	5	4	5
29	3	5	5	4	1	3	2	5	5
30	5	3	1	1	2	3	2	3	5
31	1	2	4	1	1	2	2	1	5
32	3	2	4	2	3	1	3	3	5
33	4	4	3	5	5	3	1	2	4
34	3	3	2	1	3	5	5	4	1
35	2	4	5	3	4	1	4	1	5
36	5	2	2	1	4	4	3	2	2
37	2	3	5	5	3	3	4	3	1
38	5	2	2	4	3	3	1	5	3
39	4	2	3	4	1	3	4	5	1
40	3	3	1	4	1	5	5	5	4
41	3	4	2	3	5	4	4	3	4
42	1	4	3	4	1	4	4	3	3
43	1	3	4	2	3	5	1	5	4
44	5	5	5	1	4	5	1	2	1

45	4	4	2	3	2	2	4	4	2
46	1	1	4	4	2	5	3	2	4
47	3	5	3	1	1	5	2	1	5
48	4	1	2	5	2	3	5	5	4
49	2	2	5	4	2	5	1	4	1
50	4	4	5	1	1	4	4	4	4
51	1	4	2	4	1	2	5	2	5
52	1	4	3	4	1	2	4	3	4
53	5	1	4	2	4	2	2	4	4
54	3	5	3	3	5	4	1	4	3
55	1	5	3	3	5	4	5	3	5
56	2	2	1	3	5	2	3	1	5
57	4	4	5	2	2	2	2	4	5
58	2	5	3	5	1	4	4	5	3
59	5	1	2	5	5	2	3	5	5
60	5	3	1	3	5	4	3	1	5
61	1	1	3	1	4	1	2	3	1
62	4	3	1	5	1	3	4	1	3
63	5	1	4	5	1	4	1	4	1
64	4	3	4	5	2	2	5	5	5
65	2	4	5	1	1	3	5	4	2
66	2	1	1	4	4	2	2	1	4
67	3	4	1	1	2	1	2	2	2
68	3	2	5	2	2	2	4	1	2
69	2	1	3	5	3	1	3	2	1
70	5	1	3	2	4	4	2	1	1
71	5	5	5	1	1	2	3	2	3
72	5	2	1	5	5	3	2	2	4
73	4	3	1	2	5	2	3	3	4
74	2	3	2	4	5	5	1	1	4
75	5	5	5	4	4	4	4	2	5
76	5	1	4	1	1	4	2	1	5
77	1	5	2	5	2	3	2	1	4
78	2	1	2	4	3	5	5	5	2
79	2	4	4	1	1	4	4	3	1
80	4	5	2	1	4	1	5	2	1
81	1	4	1	4	4	1	1	5	4
82	5	4	1	5	3	3	5	1	5
83	1	5	2	1	1	5	2	5	2
84	4	4	3	5	4	3	1	1	2
85	4	2	3	5	1	1	3	2	5
86	3	4	5	4	1	4	4	3	2
87	3	5	1	2	3	3	2	2	5
88	5	3	1	4	4	2	5	3	5
89	5	2	3	2	1	4	5	3	1
90	5	5	5	3	5	3	1	3	1
91	3	2	3	1	3	1	2	3	2
92	1	3	5	4	5	3	4	5	3
93	5	1	4	1	1	5	2	5	4
94	1	1	2	2	3	1	2	4	3

95	3	4	3	3	5	4	1	5	3
96	1	1	3	5	5	3	4	2	3
97	5	3	3	5	3	1	2	1	2
98	5	2	4	4	2	5	4	1	1
99	3	2	4	4	2	3	2	5	5
100	3	2	3	3	5	5	3	1	3
101	3	4	4	2	3	5	5	2	5
102	1	1	3	2	4	2	1	5	3
103	2	3	5	5	4	1	4	3	3
104	3	3	2	1	2	1	1	1	3
105	3	1	5	4	5	5	3	3	3
106	5	4	4	4	1	3	3	4	5
107	5	1	4	5	2	5	2	1	3
108	3	4	4	2	5	5	2	1	4
109	5	4	1	4	4	1	3	5	5
110	5	4	4	4	5	1	4	1	1
111	5	4	4	3	5	4	3	5	4
112	2	5	5	1	2	3	3	3	5
113	3	3	3	5	2	4	2	1	2
114	5	2	4	5	4	5	3	5	1
115	3	3	1	2	1	4	4	4	3
116	3	5	1	4	4	2	1	5	5
117	5	4	2	2	1	5	4	2	1
118	3	4	5	4	1	4	3	4	2
119	4	2	3	3	5	5	1	5	2
120	5	3	5	5	1	4	4	5	1
121	5	3	5	1	2	5	1	4	5
122	5	1	5	5	4	5	2	1	3
123	1	1	1	4	2	4	1	1	2
124	3	5	2	3	4	2	1	3	5
125	4	5	3	3	1	3	1	3	5
126	3	4	3	5	1	2	4	5	2
127	1	5	2	5	4	5	5	5	1
128	3	3	1	4	1	2	4	3	5
129	1	5	3	1	2	3	4	2	5
130	2	3	5	3	4	4	5	4	2
131	3	4	1	4	1	2	1	2	5
132	5	2	5	3	3	3	3	4	4
133	1	4	4	2	2	3	4	3	3
134	1	4	4	1	5	5	5	2	4
135	3	2	2	2	4	3	4	4	2
136	3	3	5	4	2	4	2	3	4
137	3	4	1	3	1	2	5	3	1
138	2	4	4	2	1	3	4	4	2
139	2	3	1	4	2	4	4	4	3
140	3	3	3	1	5	1	2	5	1
141	2	2	1	2	5	2	1	5	4
142	2	4	5	3	2	3	2	2	3
143	2	3	2	3	2	5	5	3	5
144	3	1	1	2	2	2	3	4	3

145	4	5	4	3	3	4	2	4	3
146	2	3	1	1	1	1	5	1	2
147	4	1	3	3	4	3	5	1	2
148	4	5	3	5	2	4	2	3	2
149	1	1	1	3	4	2	5	4	5
150	2	5	1	5	3	3	1	4	2
151	2	2	3	3	3	4	1	5	4
152	1	4	2	5	4	4	5	2	1
153	5	1	2	2	5	2	1	1	4
154	3	4	4	1	2	2	2	2	2
155	5	2	1	4	5	3	3	3	5
156	1	2	4	2	3	3	1	5	3
157	2	4	2	3	3	5	5	5	2
158	1	1	3	2	2	1	1	3	2
159	3	2	1	2	2	5	1	1	4
160	4	4	4	1	1	4	4	1	1
161	3	1	4	2	2	3	1	5	4
162	1	3	1	4	1	1	3	3	1
163	1	4	1	2	1	1	2	2	5
164	3	1	5	5	1	1	4	5	1
165	1	3	5	1	2	5	2	1	3
166	2	1	1	3	4	1	1	2	4
167	2	4	5	4	1	3	5	3	1
168	1	1	3	5	1	2	4	4	1
169	4	2	5	1	5	3	5	3	1
170	1	1	3	3	5	3	4	2	2
171	5	5	1	3	2	2	2	1	4
172	1	3	1	4	2	1	5	2	2
173	1	3	4	3	5	3	2	2	5
174	5	1	4	1	3	4	5	2	3
175	3	1	3	1	3	3	4	5	4
176	3	5	1	4	3	5	1	4	3
177	4	4	4	1	4	3	1	3	3
178	4	1	2	1	2	3	5	3	4
179	4	2	1	5	3	4	3	1	4
180	5	3	1	4	2	5	3	1	3
181	2	2	1	3	4	2	4	3	5
182	5	4	4	4	2	4	2	5	1
183	5	5	5	4	2	4	4	4	3
184	3	1	1	4	1	2	4	1	5
185	4	5	5	2	1	1	3	4	4
186	3	2	1	2	4	2	2	1	3
187	3	1	5	5	4	5	3	1	4
188	4	5	4	2	2	2	4	5	5
189	1	5	5	4	1	3	1	4	2
190	4	3	1	4	5	1	3	2	2
191	2	1	4	1	1	4	3	5	5
192	2	5	3	3	3	4	5	4	2
193	3	5	4	4	4	3	5	3	3
194	2	5	1	1	4	1	4	2	2

195	5	2	4	3	5	4	2	4	3
196	4	2	2	3	5	2	1	4	2
197	5	1	4	4	4	3	1	5	3
198	3	3	5	4	5	2	4	2	5
199	2	4	5	3	4	2	4	2	4
200	5	2	5	4	4	3	1	4	3
201	2	1	1	4	5	2	4	3	1
202	5	1	2	2	1	5	5	1	2
203	5	2	5	5	2	4	5	2	5
204	4	4	1	4	1	3	3	1	4
205	1	4	3	4	4	2	5	4	2
206	3	5	2	5	5	2	4	5	3
207	4	2	2	4	2	3	1	4	4
208	1	4	1	4	5	3	4	3	4
209	5	4	1	5	5	2	2	5	2
210	4	1	2	4	3	3	3	3	1
211	1	2	2	2	4	2	1	1	1
212	3	5	1	3	4	5	2	3	5
213	1	4	5	2	1	1	4	2	5
214	3	5	3	5	5	4	5	3	3
215	4	1	4	3	5	3	5	5	3
216	3	4	1	1	3	3	1	5	3
217	1	5	3	2	2	3	4	2	5
218	1	1	2	3	3	3	1	2	3
219	5	5	2	1	5	3	5	2	4
220	3	5	3	4	2	5	2	1	3
221	4	4	1	4	5	1	2	3	3
222	2	1	2	4	2	1	4	2	2
223	4	2	3	5	4	5	4	2	1
224	4	3	2	3	2	3	2	3	3
225	5	5	1	3	4	1	5	1	2
226	5	3	1	5	1	2	2	3	3
227	4	1	3	1	2	2	2	4	3
228	3	1	2	4	5	2	3	3	3
229	5	3	2	3	5	4	3	5	1
230	2	3	3	5	1	3	4	3	3
231	1	1	2	4	1	2	2	3	1
232	3	4	1	1	1	5	4	1	4
233	4	5	5	1	5	5	3	4	3
234	3	3	1	4	5	5	5	5	1
235	5	4	2	5	1	2	1	1	1
236	1	1	4	5	2	3	3	2	5
237	2	3	1	2	1	2	1	1	2
238	1	3	3	3	1	1	3	4	4
239	5	4	3	4	1	2	3	5	5
240	1	2	1	4	4	5	4	1	4
241	5	2	4	3	1	5	3	4	5
242	5	3	5	3	1	3	2	1	3
243	5	5	1	5	1	3	1	5	5
244	4	3	1	3	2	1	4	2	1

245	2	3	4	1	2	4	2	1	2
246	4	2	2	2	4	3	5	3	2
247	4	1	1	3	2	5	2	4	1
248	1	1	5	2	1	3	1	5	1
249	3	2	3	5	3	4	2	3	2
250	4	5	3	5	4	3	5	5	2
251	5	5	5	2	1	2	2	3	5
252	1	4	3	2	3	2	3	3	5
253	5	4	4	1	4	3	4	5	3
254	4	2	5	3	1	4	3	1	1
255	4	2	2	1	4	4	2	5	4
256	1	2	1	3	4	2	1	3	1
257	2	3	1	3	5	5	5	5	2
258	4	1	4	1	5	3	5	5	3
259	4	1	1	3	1	3	5	4	3
260	4	5	2	3	5	1	4	4	3
261	1	4	4	3	1	2	5	4	5
262	1	3	2	4	5	3	4	1	1
263	4	2	3	2	1	4	5	1	2
264	4	4	1	3	3	5	1	4	1
265	4	1	5	4	1	2	5	1	1
266	2	5	4	5	4	1	5	2	1
267	3	1	4	2	2	2	4	2	3
268	2	2	5	5	5	4	4	1	2
269	5	2	3	2	5	3	2	5	1
270	2	1	2	3	2	2	4	1	2
271	3	5	2	5	2	3	4	2	4
272	3	3	2	5	5	3	4	4	4
273	4	4	4	3	3	1	4	4	3
274	2	4	4	1	4	3	2	3	4
275	4	5	3	5	5	3	3	3	3
276	1	5	5	4	3	1	3	5	1
277	3	3	5	2	4	3	3	2	4
278	1	2	3	3	5	5	1	5	5
279	5	3	5	1	1	1	4	2	3
280	4	5	5	3	3	3	4	5	3
281	1	1	1	1	5	5	1	5	4
282	4	1	3	1	2	2	2	1	2
283	2	4	4	2	4	4	1	4	4
284	4	1	2	2	3	1	2	4	2
285	3	4	2	2	1	3	1	1	1
286	1	5	2	4	5	5	5	1	4
287	5	2	5	4	5	5	4	5	3
288	1	3	5	4	5	5	5	2	5
289	2	1	4	5	3	5	1	3	1
290	3	2	3	3	5	4	4	1	5
291	5	2	5	4	4	5	2	3	4
292	2	5	1	4	4	2	4	5	2
293	1	4	3	4	5	1	5	3	1
294	2	5	4	5	5	4	4	3	5

295	4	1	1	2	3	1	2	3	4
296	1	2	4	1	3	3	2	4	1
297	1	5	1	2	3	5	1	5	1
298	3	5	4	5	4	4	5	3	3
299	5	5	4	5	1	3	1	4	4
300	3	3	3	5	5	1	2	5	5
301	5	4	2	1	1	2	2	5	3
302	4	1	2	1	3	3	4	1	4
303	3	4	2	4	3	3	3	1	1
304	5	4	3	3	2	5	2	2	4
305	2	1	4	4	1	5	1	5	1
306	4	4	3	5	2	4	2	5	4
307	5	5	5	2	2	1	5	1	2
308	5	3	2	3	4	3	2	4	1
309	5	4	3	3	3	1	1	2	2
310	5	3	1	3	2	4	3	1	5
311	1	4	4	5	4	4	4	5	1
312	2	5	3	1	5	2	3	4	5
313	4	1	5	2	3	4	4	2	2
314	3	1	2	3	5	5	5	2	2
315	2	3	5	4	4	5	5	5	1
316	2	4	3	2	2	2	5	3	1
317	4	4	5	4	4	2	2	2	1

ANEXO 10: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN



Facultad de
Ciencias Administrativas
y Contables

DECANATO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huancayo, enero 31 del 2024

CARTA N° 005-2024-D-FCAC-UPLA

Señor:

CRISTIAN GOMEZ CANICELA

Presente. -

ASUNTO : CONFORMIDAD DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS" **TRAMITES DOCUMENTARIOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FCAC DE LA UPLA**".

REFERENCIA : FUT N° 13495 de fecha 27/01/2024

De mi especial consideración;

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, a la vez habiendo tomado conocimiento del documento de la referencia, mi Despacho emite conformidad sobre la aplicación de instrumento de tesis" **TRAMITES DOCUMENTARIOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FCAC DE LA UPLA**". Asimismo, se emite el presente para su conocimiento y demás fines.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



[Firma]
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy
Decano de la Facultad CC.AA.CC

AABM/trz
VAN () folios
CC/ Archivo

ANEXO 11: EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





