



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

TESIS

LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRAMITES
DOCUMENTARIOS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO
DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE, 2024.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

HELEN MARGARITA SÁNCHEZ CARHUAS
CÓDIGO ORCID N°0009-0006-4559-4203

DOCENTE ASESOR:

Dr. MIGUEL GERARDO MENDOZA VARGAS
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-9812-6714

CHINCHA, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 27 de enero de 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la bachiller **SANCHEZ CARHUAS HELEN MARGARITA**, con DNI Nro. **47063088**; de la Facultad Ingeniería, Ciencias y Administración del Programa Académico de **DERECHO**, ha cumplido con presentar su TESIS titulada: **"LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE, 2024"** con mención:

APROBADO(A)

Por lo tanto, queda expedita para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,



Dr. Miguel G. Mendoza Vargas
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714

LA NOTARIA SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, HELEN MARGARITA SANCHEZ CARHUAS identificado(a) con DNI N°47063088 en mi condición de estudiante del programa de estudio de DERECHO de la FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE, 2024.

declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

8%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, auto plagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias y sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

San Vicente - Cañete, 31 de marzo del 2025

HELEN MARGARITA SANCHEZ
CARHUAS
47063088



Ydelfredo
ITALA A. GARRAFA PEÑA
ABOGADA
NOTARIO DE CAÑETE

CERTIFICO: Que la firma que antecede
corresponde a HELEN MARGARITA
SANCHEZ CARHUAS.
Identificado por DNI: 47063088.
Se legaliza la firma en el contenido.
Cañete, 01 MAR. 2025 de

COPIA 2644610



0112644610



NOTARIA
GARRAFA PEÑA ITALA ANDREA
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 47063088
Primer Apellido SANCHEZ
Segundo Apellido CARHUAS
Nombres HELEN MARGARITA

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



SANCHEZ CARHUAS, HELEN MARGARITA
DNI 47063088

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 40743740 - Maria Isabel Arata Rodriguez

Fecha de Transacción: 31-03-2025 08:59:20

Entidad: 10315205234 - GARRAFA PEÑA ITALA ANDREA

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

Número de Consulta: 0112644610



DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada con todo mi corazón a mi madre Norma, gracias madrecita adorada por tu bendición a diario a lo largo de mi vida me proteges y guías por el camino del bien por eso doy en ofrenda mi trabajo por tu paciencia y amor incondicional, porque desde que partió mi padre a la eternidad has sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me han ayudado a salir adelante en los momentos difíciles, muchos de mis logros se los debo a ustedes madre Norma y Padre Germán.

A mis ángeles Abuelita Margarita y Papá Germán que ya no se encuentran físicamente a mi lado, sé que desde el cielo siempre me protegen y guían por el sendero del bien, así mismo en su momento estando en vida siempre velaron por mi bienestar e impulsaron con sus enseñanzas a ser mejor persona y concretar mis proyectos trazados.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios, quien sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi madre Norma por su apoyo moral y entusiasmo que me brinda para seguir adelante en mis propósitos.

Gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024. Metodológicamente, se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo, abordando una muestra de 218 usuarios del concejo distrital de Nuevo Imperial Cañete, a quienes se aplicaron dos cuestionarios previamente validados y con alta confiabilidad (Alfa de Cronbach: 0,813 y 0,896). Los datos se procesaron mediante el programa SPSS v29, generando resultados que fueron analizados con estadística descriptiva e inferencial. Los resultados demuestran que la mayoría de los usuarios tienen una valoración baja - media de ambas variables, los procesos de trámites documentarios con 50% en nivel bajo y 41,7% en nivel medio; la gestión municipal en 44% nivel bajo y 38,1% nivel medio. En la primera variable, la presentación de documentos fue la dimensión peor evaluada (61,5% nivel bajo), con valoraciones medias – bajas para la entrega de resultados y medias altas para la revisión y procesamiento. En cuanto a las dimensiones de la gestión municipal, la administración de recursos (45,9% bajo) y la participación ciudadana (41,7% bajo) fueron los aspectos peor evaluados, los servicios públicos destacaron positivamente (42,2% alto). Respecto al análisis inferencial se determinó la existencia de una relación significativa, positiva y media entre los trámites documentarios y la gestión municipal ($r = 0,437$, $p = 0,000$), así como entre la presentación de documentos ($r = 0,404$, $p = 0,000$) y la entrega de resultados ($r = 0,421$, $p = 0,000$) con la gestión municipal, por lo que se recomienda fortalecer estos procesos para mejorar el ejercicio de la gestión municipal.

Palabras clave: procesos, eficiencia, trámites documentarios, gestión municipal.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the processes and efficiency in documentary procedures and municipal management in Nuevo Imperial - Cañete, 2024. Methodologically, it was based on a quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental, transversal and descriptive design, addressing a sample of 218 users of the district council of Nuevo Imperial Cañete, to whom two previously validated questionnaires were applied and with high reliability (Cronbach's Alpha: 0.813 and 0.896). The data were processed using the SPSS v29 program, generating results that were analyzed with descriptive and inferential statistics. The results show that the majority of users have a low - medium assessment of both variables, the documentary procedures processes with 50% at a low level and 41.7% at a medium level; municipal management at 44% low level and 38.1% medium level. In the first variable, the presentation of documents was the worst evaluated dimension (61.5% low level), with medium-low ratings for the delivery of results and high-medium ratings for review and processing. Regarding the dimensions of municipal management, resource management (45.9% low) and citizen participation (41.7% low) were the worst evaluated aspects, public services stood out positively (42.2% high). Regarding the inferential analysis, the existence of a significant, positive and medium relationship was determined between documentary procedures and municipal management ($r = 0.437$, $p = 0.000$), as well as between the presentation of documents ($r = 0.404$, $p = 0.000$) and the delivery of results ($r = 0.421$, $p = 0.000$) with municipal management, so it is recommended to strengthen these processes to improve the exercise of municipal management.

Keywords: processes, efficiency, documentary procedures, municipal management.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	1
Constancia de aprobación de la investigación.....	2
Declaratoria de autenticidad de la investigación	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
ÍNDICE GENERAL	8
INDICE DE TABLAS ACADEMICAS.....	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	175
2.1. Situación problemática.....	175
2.2. Formulación del problema.....	197
2.2.1. Problema general.....	197
2.2.2. Problemas específicos	208
2.3. Justificación	208
2.3.1. Teórica.....	208
2.3.2. Práctica.....	208
2.3.3. Metodológica.....	208
2.4. Objetivos	219
2.4.1. Objetivo general.....	219
2.4.2. Objetivos específicos	219
III. REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
3.1. Antecedentes de la investigación.....	20
3.1.1. Internacionales.....	20
3.1.2. Nacionales	21
3.1.3. Locales o regionales	253
3.2. Bases Teóricas	264
3.2.1. Procedimientos y eficiencia en los trámites documentarios	264
3.2.2. Gestión municipal	308

3.3. Marco conceptual.....	342
IV. METODOLOGÍA.....	375
4.1. Tipo y nivel de investigación	375
4.1.1. Tipo.....	375
4.1.2. Nivel.....	375
4.2. Diseño de la Investigación	375
4.3. Hipótesis general y específica	386
4.3.1. Hipótesis general	386
4.3.2. Hipótesis específicas	386
4.4. Identificación de las variables	386
4.5. Matriz de operacionalización de variables	397
4.6. Población y Muestra.....	397
4.6.1. Población	397
4.6.2. Muestra	408
4.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	408
4.7.1. Técnica	408
4.7.2. Instrumento	419
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	40
4.9. Aspectos éticos.....	40
V. RESULTADOS.....	431
5.1. Presentación de Resultados	431
5.2. Interpretación de Resultados	453
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	497
6.1. Análisis inferencial	497
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	552
7.1. Comparación resultados	552
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	596
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	629
ANEXOS	752
Anexo 1: Matriz de consistencia cuantitativo	752
Anexo 2: Instrumento de recolección de data	774
Anexo 3: Documento de validación por juicio de expertos.....	796
Anexo 4: Autorización	85

Anexo 5:Consentimiento Informado.....	84
Anexo 6: Instrumento de Investigación respondidos por los participantes.....	87
Anexo 7: Evidencia Fotográfica.....	93
Anexo 8: Informe Turnitin al 28% de similitud.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de la operacionalización	39
Tabla 2 Expertos validadores	41
Tabla 3 Validación del instrumento: procesos y eficiencia en trámites documentarios	41
Tabla 4 Validación del instrumento: gestión municipal	41
Tabla 5 Procesos y eficiencia en trámites documentarios	43
Tabla 6 Presentación de documentos	43
Tabla 7 Revisión y procesamiento	43
Tabla 8 Entrega de resultados	43
Tabla 9 Gestión municipal	44
Tabla 10 Servicios públicos	44
Tabla 11 Planificación urbana	44
Tabla 12 Presupuesto municipal	44
Tabla 13 Participación ciudadana	45
Tabla 14 Administración de recursos	45
Tabla 15 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	49
Tabla 16 Escala de correlación	50
Tabla 17 Correlación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal	51
Tabla 18 Correlación entre la presentación de documentos y la gestión municipal	52
Tabla 19 Correlación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal	53

Tabla 20 Correlación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal	54
Tabla 21 Matriz de consistencia	75

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la gestión y procesos inherentes a los trámites documentarios, especialmente a nivel de las instituciones del Estado, ha experimentado avances significativos en diversidad de países, especialmente en los de mayores ingresos (como Estados Unidos y Japón), debido a la inserción de la digitalización, automatización de procesos y plataformas en línea. Estas estrategias han contribuido a superar algunas limitaciones y barreras asociadas a la burocratización, por ejemplo, propiciando avances significativos en términos de agilidad, eficiencia y calidad en la prestación de servicios a los usuarios y ciudadanos en general.

No obstante, a nivel de los países de América Latina, todavía persisten diversos desafíos vinculados con aspectos como la capacitación del personal, la complejidad de los procedimientos, las prácticas de corrupción a diferentes niveles, entre otros, que han afectado incluso las iniciativas de digitalización e implementación de plataformas de apoyo y gestión. En el contexto peruano, específicamente en el distrito de Nuevo Imperial, en Cañete, las entidades municipales enfrentan este tipo de problemas, observándose situaciones concretas como un aproximado de 800 solicitudes mensuales, demoras considerables en la ejecución de los procesos documentarios, en algunos casos llegando a duplicar los plazos estipulados.

Ante este panorama, han surgido cuestionamientos y requerimientos en torno a la eficiencia de los procesos y eficiencia de los trámites documentarios, así como en relación a su efecto en la gestión municipal, lo que motivó el desarrollo de esta investigación en la que se plantean las siguientes hipótesis, en términos generales se asume que existe una relación entre los procesos y la eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial – Cañete, 2024; mientras que, a nivel específico, se exploran hipótesis de que existe una relación significativa entre la presentación de documentos, la revisión y procesamiento, y la entrega de resultados, con la gestión municipal.

En consecuencia, se desarrolla esta investigación que es de naturaleza cuantitativa, básica y correlacional, con un diseño transversal y no experimental, en

la cual se aplican encuestas a una muestra de 218 usuarios del concejo distrital. De esta forma, se recaba la información que luego es sometida a análisis descriptivo e inferencial, para dar respuesta a las preguntas, objetivos e hipótesis del estudio.

Atendiendo a este propósito, el documento que se presenta está estructurado en capítulos que abarcan el planteamiento del problema, revisión de la literatura, metodología, resultados y discusión, ofreciendo un análisis integral de la problemática estudiada. En este capítulo I se expone la situación problemática, mediante la descripción y formulación del problema, además se justifica la importancia del estudio en sus ámbitos teórico, práctico y metodológico. Para, finalmente, definir los objetivos de la investigación.

En el capítulo III, que comprende la revisión de la literatura, se presentan los antecedentes de la investigación, organizados en internacionales, nacionales y locales o regionales, los cuales proporcionan un marco contextual y teórico para el análisis del problema. Así mismo, se incluyen las bases teóricas y el marco conceptual, ambos relacionados con los procesos y la eficiencia en los trámites documentarios por lado y la gestión municipal, por otro.

En el capítulo IV, se expone lo referido a la metodología, describiendo aspectos como tipo, nivel y diseño de investigación, se formulan las hipótesis, se incluye también la identificación de las variables y la matriz de operacionalización; luego se define la población y la muestra, con sus respectivos criterios de selección. Adicionalmente, se detallan las técnicas e instrumentos de recolección de datos, destacando la validez y confiabilidad de los instrumentos. Finalmente, se describen los procedimientos de análisis de datos, especificando el uso de software especializado como SPSS v29 y las pruebas estadísticas aplicadas.

Luego de realizado el trabajo de campo, se desarrollan los capítulos V, VI y VII, correspondientes a los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones, respectivamente. Los resultados se exponen de manera organizada, utilizando tablas y gráficos que facilitan su interpretación, tanto en cuanto al análisis descriptivo como en el inferencial. La discusión abarca un análisis crítico de los resultados obtenidos, contrastándolos principalmente con los antecedentes de

investigación. Se finaliza con las conclusiones del estudio, las cuales responden directamente a los objetivos planteados, así como las recomendaciones dirigidas a mejorar los procesos de los trámites documentarios y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Situación problemática

La gestión de documentos y la eficiencia en trámites en Estados Unidos puede variar según la agencia gubernamental o el tipo de trámite que se realice. Sin embargo, en general, el gobierno federal y muchos estados han implementado medidas a efectos de fortalecer la eficiencia de los trámites documentarios,, siendo los principales aportes como la digitalización de documentos, lo que facilita el acceso en línea a formularios, instrucciones y recursos relacionados con trámites, con ello han logrado la reducción de presentar documentos físicos en persona y agiliza el proceso; otro aporte fue los portales en línea, como el portal del gobierno federal USA.gov y sitios web de agencias específicas, que proporcionan información y recursos para realizar trámites de manera eficiente (Hut-Mossel et al., 2021).

También está la presentación electrónica de solicitudes y documentos de manera electrónica a través de sitios web gubernamentales, esto ha permitido ahorrar tiempo y reducir la necesidad de realizar trámites en persona; asimismo, han automatizado los procesos, para acelerar la revisión y aprobación de trámites, incluso han implementado el uso de software para procesar solicitudes y documentos de manera más rápida y precisa; otra novedad en la administración estadounidense es la implementación de aplicaciones móviles que permiten a los ciudadanos realizar trámites y acceder a información importante desde sus dispositivos móviles y otro más importante fue la introducción de la firma y notaría electrónica de documentos, lo que agiliza los procesos que requieren autenticación y firma (Hut-Mossel et al., 2021).

Otro de los países que son meticuloso y eficientes en la gestión de trámites documentarios es Japón, ha establecido procesos rigurosos en la gestión de documentos. Las principales características de tal logro es que los documentos deben estar correctamente completados y verificado su autenticidad la misma que es una parte esencial del proceso; han implementado sellos personales, conocidos como "hanko" o "inkan", son comunes en Japón y se utilizan para autenticar documentos en lugar de firmas. Cada persona tiene su sello personal registrado en

las autoridades locales; las agencias gubernamentales japonesas suelen ser eficientes y bien organizadas (Ostos, 2021).

La mayoría de las transacciones gubernamentales se pueden realizar en línea, lo que ahorra tiempo y esfuerzo; otro aspecto importante en Japón es el respeto por los plazos, los trámites documentarios suelen tener fechas límite precisas que deben ser respetadas; otra novedad es el empleo de documentos bilingües, con fines de facilitar la comunicación con personas que no hablan japonés, algunos documentos pueden estar disponibles en varios idiomas, especialmente en áreas turísticas y para trámites de visas; Japón ha invertido en servicios en línea para que tanto los habitantes japoneses y las organizaciones puedan acceder a información y realizar trámites de manera más conveniente a través de Internet y en las principales ciudades y áreas turísticas, es más probable que se encuentren asistencia en inglés para ayudar en los trámites documentarios si no hablan japonés (Ostos, 2021).

En el contexto latinoamericano, la realidad es distinta, caso especial cómo funciona el trámite documentario en los municipios de México pueden variar según la localidad y el tipo de trámite que se requiera, incluso la presentación de documentos siendo de manera personal, llenando a través de formularios, pagos de tarifas y otros documentos relacionados con el trámite en cuestión; en las municipalidades mexicanas, existen oficinas de atención al público donde se puede obtener información sobre los trámites disponibles, los requisitos y los plazos. Estas oficinas a menudo proporcionan formularios y guías para ayudar en el proceso a los administrados; muchos trámites documentarios en los municipios de México implican el pago de tarifas y derechos; los tiempos de procesamiento varían según el tipo de trámite y la carga de trabajo de la oficina local (Alfaro & Ramírez, 2019).

La eficiencia en los trámites documentarios en Perú ha sido un tema de preocupación en el país, y el gobierno ha estado trabajando en mejoras en los últimos años. Aunque aún existen desafíos, se han implementado varias medidas para agilizar y simplificar los trámites documentarios en Perú; el gobierno peruano ha trabajado en la simplificación de los trámites documentarios, eliminando requisitos innecesarios y burocracia, para ello han promulgado leyes y regulaciones para reducir la complejidad de ciertos procesos; también se ha promovido la

digitalización de trámites en Perú. Muchas instituciones gubernamentales ofrecen servicios web que permiten a los ciudadanos y asociaciones realizar sus trámites documentarios desde la comodidad de sus domicilios u centro de labores (Peña, 2023).

También el gobierno ha desarrollado la Plataforma de Interoperabilidad, que busca integrar la información de diferentes entidades gubernamentales y facilitar la tramitación de documentos a través de un sistema unificado. A pesar de estos avances, aún existen desafíos en la eficiencia de los trámites documentarios en Perú, como la necesidad de mejorar la capacitación de personal, reducir la corrupción y simplificar aún más los procedimientos. La experiencia de un individuo en la gestión de trámites puede variar según la entidad gubernamental, la región y el tipo de trámite (Peña, 2023).

En el contexto local, el concejo distrital de Nuevo Imperial exactamente en la ciudad de Cañete, existen 147 trabajadores aproximadamente, las mismas que se encuentran distribuidos en todas las gerencias y subgerencias quienes atienden las peticiones de la población conforme a sus áreas y necesidades; por otro lado se reciben un aproximado de 800 solicitudes de manera mensual, siendo este desde simples solicitudes hasta licencias de funcionamiento u otros requerimientos, siendo los plazos de respuestas de la misma desde un día hasta 11 días, las mismas que en el peor de los casos puede duplicar el plazo antes indicado. Razón por la cual me motivo desarrollar la presente investigación con la finalidad de dar a conocer cuan eficientes son los procesos documentarios en la mencionada institución, planteándose los siguientes interrogantes del estudio:

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024?

2.2.2. Problemas específicos

PE1 ¿Existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024?

PE2: ¿Existe relación entre la revisión y procesamiento y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024?

PE3: ¿ Existe relación entre la entrega de resultados y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024?

2.3. Justificación

2.3.1. Teórica

En el estudio se utilizarán datos actuales, fidedignos y auténticos para mejorar y ampliar las teorías, enfoques y nociones relativos a las variables examinadas. De este modo, se refuerzan los conocimientos teóricos basados en la administración o el funcionamiento municipales y se posibilita la modificación de estas ideas para adaptarlas a las circunstancias únicas de la nueva zona imperial; como resultado, la investigación se sumará al corpus de conocimientos ya existente y ofrecerá pruebas. Además, se alcanzará el apoyo a los estudios venideros y establecerá un marco sólido para la elaboración de políticas.

2.3.2. Práctica

Dado que su aprobación e inclusión final en el archivo servirá como recurso crucial y guía formativa para futuros académicos e interesados en preocupaciones relacionadas, esta investigación tiene un valor práctico sustancial. Las decisiones de gestión municipal del Distrito de Nuevo Imperial, así como las de otras comunidades que se enfrentan a dificultades comparables, se verán directamente afectadas por las conclusiones y lecciones descubiertas. El objetivo principal de este estudio es aumentar la eficacia de la prestación de servicios municipales.

2.3.3. Metodológica

Desde el punto vista metodológico, las técnicas utilizadas y los instrumentos verificados y prestos en práctica construirán un manual útil para los investigadores

que en el futuro deseen investigar temas afines. Este estudio puede simplificar y agilizar el procedimiento de recogida de datos en futuras investigaciones municipales y de la administración pública al ofrecer un sólido marco metodológico. Quienes deseen analizar y mejorar los procedimientos de gestión de archivos en las organizaciones de la administración local pueden encontrar muy útiles estas herramientas metodológicas.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

2.4.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer la relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

OE2: Determinar la relación entre la revisión y el procesamiento de los trámites y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial – Cañete, 2024.

OE3: Establecer la relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1. Antecedentes de la investigación.

A continuación, se muestran diversos estudios que anteceden a la presente indagación, y que servirán como un marco crucial para el desarrollo y contrastación de los hallazgos de la investigación.

3.1.1. Internacionales

Silva (2022), en Brasil, tuvo como objetivo identificar los grados de efectividad presupuestaria de la gestión municipal de São José da Laje/AL durante los años 2018 a 2021. La metodología presentada fue descriptiva, cualitativa; por ende, se caracteriza como un estudio de caso que se extrajo de un balance presupuestario del ayuntamiento, Información Contable y Tributaria del Banco Público Brasileiro. Los resultados del análisis muestran que, durante los años 2018, 2019 y 2021 los ingresos recaudados superaron lo previsto y hubo superávit. Por otro lado, en 2020 los ingresos estuvieron por debajo de lo previsto, y cabe mencionar que en ese mismo año comenzó una epidemia conocida como Covid-19, que se extendió a nivel mundial e impactó directamente en las arcas públicas.

Arvind (2023), en la India, tuvo como propósito construir un poderoso sistema de clasificación de documentos basado en la frecuencia de las palabras clave. El enfoque del estudio es cuantitativo, la investigación se realizó a través del análisis de documentos legales basadas en “incumplimiento de contrato” proporcionados por el IN-D. El modelo desarrollado en este estudio consigue una alta precisión en la clasificación de documentos y destaca por su enfoque semiautomático. En conclusión, el método se puede ampliar para incluir más categorías de documentos en el proceso de clasificación en la industria naviera.

Shinkevich et al. (2019) en Rusia, cuyo objeto de estudio es reconocer los factores de los sistemas de conservación de recursos y el grado en que las empresas petroquímicas utilizan las tecnologías digitales. La metodología utilizada fue descriptiva, analítica y de análisis literario. Se concluyó que, para mejorar la eficiencia, se deben crear medidas que ahorren recursos mediante la

automatización y métodos avanzados de organización, esta adaptación continua es esencial y, de esa manera, lograr el éxito a largo plazo.

Álvarez et al. (2021) en Cuba, su finalidad es diseñar un proceso de evaluación del embate de las estrategias de crecimiento urbano, que facilite la adopción de decisiones en el momento adecuado para la mejora continua. Los métodos utilizados incluyen métodos teóricos y empíricos como la revisión de la literatura. En resumen, se diseñó un procedimiento para medir el efecto de las tácticas implementadas de desarrollo urbano con el objetivo de mejorar continuamente dichas estrategias y tomar decisiones informadas que contribuyan a una gestión más efectiva y eficiente del avance local en Cuba.

Miranda (2019) en Guatemala, su objetivo fue mejorar el manejo y redacción de los documentos administrativos para lograr que sean puntuales en su objetivo de constar o comunicar los sucesos del centro educativo, para así obtener una administración eficiente y eficaz. Su metodología fue analítica e inductiva; los instrumentos empleados para examinar la información recopilada fueron guías de observación y análisis FODA. La conclusión es que una pasantía es una pertinencia para utilizar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, lo que implica una interacción directa con la dirección y abordar posibles desafíos para ayudar a localizar soluciones.

3.1.2. Nacionales

Chirito (2022) se propuso precisar la trascendencia de la interacción del SI y el Departamento de Gestión de Registros de la Unidad de Procesamiento de Registros del Municipio de la Ciudad de Humaya. La metodología empleada era cuantitativa aplicada y no experimental. La población encuestada se encontró compuesta por 30 servidores públicos. Se concluyó que la SI está estrechamente relacionada con la gestión documental en las unidades de procesamiento de documentos del densamente poblado municipio central de Humaya.

Limo (2019) se planteó por objetivo abarcar el relevante uso de las tecnologías o las TIC en la gestión gubernamental local, especialmente en el municipio de la provincia de Chiclayo. A su vez la metodología utilizada fue la mixta, aplicando entrevistas y encuestas como herramientas a todos los empleados que

trabajan en la municipalidad. Por último, se concluyó que el municipio se transformará en una institución accesible para los ciudadanos, puesto que podrán enviar documentos, llevar a cabo gestiones, solicitar servicios y efectuar pagos de forma electrónica. También, tendrán la aptitud de dar rastreo a sus documentos, consultar el estado de sus trámites en línea y recibir respuestas vía soluciones electrónicas. De esta manera, todos los vecinos se benefician de las mejoras y mejora la administración del municipio.

Zavaleta (2022) su voluntad fue detallar los rangos de eficiencia y cuidado a los usuarios en la zona Trujillo-El Porvenir en 2022. Se empleó la metodología aplicada, y no experimental, utilizando un enfoque descriptivo; la comunidad encuestada se encontró compuesta por colaboradores del municipio e individuos que ayudaron en la implementación de determinados trámites, y la muestra se encontró compuesta por 51 encuestados. Se concluye que para el año 2022, el 68.0% de los empleados del Distrito El Porvenir-Trujillo se consideran altamente eficientes porque cumplen con los procesos de gestión en los plazos establecidos y administran adecuadamente los recursos para alcanzar las metas y realizar las tareas de manera efectiva. En contraste, el 32.0% cree la gestión no fue del todo eficiente, pero concluyó que aún existen desafíos para lograr resultados óptimos.

Correa (2023) el propósito fue fijar la interacción entre la mecanización de procesos y la organización documental en el Nuevo Distrito de Chimbote al 2022. El método utilizado fue cuantitativo, básico, y descriptivo transversal no experimental; el número de trabajadores encuestados fue 38. Se constituyó que hay una interacción positiva y notable entre la automatización de procesos y la administración documental entre la plana administrativa de un municipio en la provincia de Santa Claus en el año 2022. El valor de $Rho = 0,718$ y el valor $p = 0,000$ confirma la interacción entre los dos.

Aybar (2019) la finalidad fue desplegar un régimen informático de gestión de proceso de documentos que automatizara procesos obteniendo información cierta para tomar decisiones sobre la región Nuevo Pueblo-Alto Chincha. La metodología utilizada fue el desarrollo de *software* Agile. En conclusión, el progreso triunfante del régimen de gestión de procesamiento documental informatizado de Pueblo Nuevo - Chincha Alta se logró gracias al enfoque ágil de XP y la colaboración activa

de varios departamentos. La selección de clientes, la tecnología adecuada, el desarrollo de modelos iniciales y la puesta en marcha del sistema optimizaron significativamente los tiempos de procesamiento y respuesta para los contribuyentes, la emisión de informes aceleró la toma de decisiones y el uso de servidores NTP garantizó la precisión del tiempo para los contribuyentes. Comercio.

3.1.3. Locales o regionales

Rivera (2021) el objetivo es crear un sistema de redes en el área de listado de piezas del distrito de Lunahuaná – Cañete, 2021. El método utilizado es de carácter descriptivo, enmarcado en lo cuantitativo y realizado mediante un método transversal y de corto plazo. Diseño seccional, la población encuestada fue de 21 personas. En conclusión, la encuesta reveló que los encuestados estaban muy insatisfechos con la gestión de documentos en las áreas de escritorio en algunas partes del municipio de Lunahuaná. También existe un fuerte apoyo a la idea de crear un sistema basado en web en esta área para mejorar la gestión, reducir los tiempos de atención y mejorar el seguimiento de los documentos. Estos hallazgos respaldan las hipótesis de la investigación original.

Sarmiento (2021) la finalidad es decidir la interacción que existe entre el sistema de procesamiento de documentos y la administración de la provincia y municipio de Cañete en 2021. La metodología aplicada era cuantitativo y correlacional, la muestra contó con 150 individuos. Se concluyó que existe una conexión directa entre los sistemas de proceso de documentos y la administración, con un grado moderado de corinteracción expresado por el índice de 0.416, se observó una interacción indicada, aunque baja, con un índice de 0.319 entre ambos. La primera dimensión del sistema de proceso de documentos y la primera dimensión de las variables de administración, estos resultados resaltan la significación de la interconexión entre el sistema de procesamiento de documentos y la administración en el contexto del trabajo.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Procedimientos y eficiencia en los trámites documentarios

Definición de variable eficiencia de los procesos de los trámites documentarios

Los procedimientos y eficiencia en los trámites documentarios, se refiere al conjunto de prácticas y procesos utilizados para controlar la creación, organización, acceso, almacenamiento, recuperación y eliminación de documentos en una organización (Touray, 2021).

La eficiencia en los trámites documentarios es un tema importante en la gestión administrativa y gubernamental. En este ámbito, se exponen varias nociones y procedimientos para percibir y perfeccionar la eficacia (Dahwan y Raju, 2021). Con respecto a las teorías y nociones, se exploran las siguientes:

Teoría de eficiencia de los procesos de los trámites documentarios

De acuerdo con Max Weber, la teoría de la funcionalidad explica sobre el aumento de la eficacia organizativa, las entidades requieren de un sistema organizado bajo definiciones, políticas y procesos coherentes. Asimismo, bajo el propósito de administrar procesos sistematizados y predecibles, este conocimiento se emplea con recurrencia en la administración de documentos (Hussain et al., 2019).

La teoría de la gestión científica de Frederick Taylor sugiere examinar detenidamente las actividades y los procesos para encontrar formas de aumentar el rendimiento y la eficacia. En el contexto de los programas de archivo, esto implica la optimización del sistema para reducir tiempo y recursos (Deuse et al., 2022).

Por último, el objetivo de la teoría de la mejora de procesos es aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos organizativos mediante su investigación, evaluación y mejora. La administración de programas similares utiliza con frecuencia esta disciplina, que ayuda a reducir errores y tiempos de espera (Uriona et al., 2020).

La mejora continua de la calidad en todos los niveles de la organización es el principal objetivo de la teoría de la Administración de Mejora Total (TQM, por sus siglas en inglés). En lo que respecta a los procesos de documentación, implica implantar un sistema de gestión de la calidad que garantice un tratamiento correcto y eficaz de la documentación (Aburayya et al., 2020).

El éxito de los procedimientos documentales debe adaptarse a las características únicas de cada organización y su entorno, según la teoría de la contingencia, que sostiene que no existe una estrategia única que sea eficaz en todas las situaciones. Esto abarca elementos como el tamaño de la entidad, la tecnología de que dispone y los requisitos establecidos por la ley y la normativa (Vuong y Nguyen, 2022).

A su vez, la Teoría del Cumplimiento del Cliente hace hincapié en que la eficacia del procedimiento de seguimiento del servicio está estrechamente relacionada con la felicidad del cliente. Esta teoría afirma que satisfacer las demandas y expectativas del cliente es crucial a fin de evaluar el calibre de la prestación del servicio de seguimiento (Gavilanes et al., 2023).

Por último, el proceso documental incluye una serie de ideas y principios que son esenciales para comprender cómo se gestionan y controlan los documentos en muchos entornos organizativos (Langley et al., 2019).

También se refiere al conjunto de acciones o procedimientos organizados y sincronizados que se utilizan para generar, gestionar, almacenar, distribuir y recuperar documentos de forma eficiente y eficaz a lo largo de su vida útil (Chairany y Hidayatno, 2019).

Debido a que el proceso de documentación ISO 9000:2015 se basa en un enfoque de gestión de procesos, una organización debe reconocer, comprender y supervisar sus procesos interconectados. En el marco de un régimen de gestión de la calidad, la gestión de la documentación puede considerarse un proceso (Matuszak-Flejszman y Paliwoda, 2022).

Dado que la norma ISO 9000:2015 fomenta el desarrollo continuo de los procesos, la gestión de documentos también está cubierta. Para tomar medidas y

realizar mejoras, la organización debe evaluar periódicamente sus procedimientos de documentación (Sanchez-Lizarraga et al., 2021).

La norma ISO 9000:2015 establece un marco general para la gestión de la calidad en las entidades, incluida la gestión de documentos dentro de un sistema centrado en el control de la calidad (Grahl y Schmincke, 2023).

Por su parte, 'servir' crea políticas y procedimientos relativos a la gestión de los procesos de documentación en la gestión pública y la administración de recursos humanos. Estas normas contienen instrucciones detalladas para la producción, manipulación y conservación de los documentos relacionados con la administración de personal, como los expedientes y registros de los empleados (Zanjani et al., 2023).

Asimismo, 'servir' fomenta la modernización y digitalización de los procesos documentales dentro del Gobierno peruano. Esto incluye la puesta en marcha de sistemas de gestión de documentos electrónicos para facilitar la creación, almacenamiento y recuperación de documentos en formatos digitales. Sus programas y normas están destinados a garantizar la eficacia, la transparencia y el cumplimiento de la administración pública, incluida la gestión adecuada de los registros (Zanjani et al., 2023).

Dimensiones de eficiencia de los procesos de los trámites documentarios

3.2.1.1. Presentación de documentos

Los procedimientos administrativos se instauran como un paso crucial en el ámbito gubernamental. Este proceso expone sobre el inicio para tramitar documentos oficiales destinados a administrar solicitudes para las entidades privadas o públicas. En este paso, se resalta que definir claramente el método a aplicar se requiere la familiarización de los documentos exigidos y los requisitos establecidos en la exhibición adecuada (Vargas, 2020).

Para seguir con el procesamiento, se solicita reunir la documentación oficial, ya sean documentos de identidad como también fórmulas y pruebas. Así, se requiere del seguimiento de las fórmulas de solicitud para garantizar una

organización pertinente, con base en los cumplimientos precisos y conforme a las directrices (Nobajas, 2021).

En esta fase, la recepción documental se instaura como paso inicial requerido en el procesamiento del organismo responsable. Asimismo, su aplicación se fundamenta en la administración de reglas que certifiquen su aprobación. Por tanto, al exhibir adecuadamente los documentos, se promueve un inicio correcto con relación a los trámites efectuados (Renduchintala et al., 2022).

3.2.1.2. Revisión y procesamiento

Para garantizar la corrección y el cumplimiento de los protocolos y normas vigentes, la revisión y el tratamiento son etapas esenciales que involucran el examen, la validación y la transformación de documentos y datos (Pan y Zhang, 2021).

Durante estas acciones, los datos de los documentos se verifican minuciosamente para garantizar su exactitud y fiabilidad y certificar que cumplen los requisitos establecidos y las restricciones legales. Este procedimiento es necesario para evitar sanciones o problemas legales (Shukla et al., 2023).

Mediante el uso de software y tecnologías de vanguardia que maximizan la revisión de documentos, reducen la posibilidad de errores humanos y agilizan los flujos de trabajo, la automatización desempeña un papel fundamental en esta fase. Esto implica la asignación inequívoca de responsabilidades y la distribución eficaz de tareas entre los equipos que participan en el proceso (Cardoso et al., 2021).

A la inversa, el seguimiento y la comunicación son actividades cruciales para permitir el intercambio de información pertinente u el seguimiento continuo del desarrollo de los procedimientos organizativos y la gestión de documentos. Para ello es necesario establecer canales de comunicación eficaces entre las partes (Haleem et al., 2022).

Al implantar sistemas de seguimiento, las organizaciones pueden controlar en tiempo real el estado y el desarrollo de los procesos y documentos, lo que ayuda

a tomar decisiones y a detectar a tiempo posibles problemas o retrasos (Parsamehr et al., 2023).

Asimismo, un seguimiento y una comunicación eficaces fomentan la cooperación entre de los equipos o departamentos, reduciendo el trabajo redundante y aumentando la productividad. Además, fomentan la responsabilidad y la confianza tanto interna como externa al hacer visible el estado de los procedimientos a todas las partes implicadas (Khatri et al., 2023).

3.2.1.3. Entrega de resultados

Para obtener resultados en un proceso documental, todos los documentos y datos deben entregarse a las partes interesadas de forma exhaustiva y precisa. Para garantizar que la información es fidedigna y útil para los destinatarios, esta fase es esencial (Balci y Surucu-Balci, 2021).

Los alcances deben entregarse a tiempo para preservar eficacia del proceso y garantizar la satisfacción de las partes interesadas o los clientes. Es fundamental respetar los plazos para evitar retrasos y contratiempos que puedan afectar a la gestión en su conjunto (Okereke et al., 2021).

Además, la recopilación de comentarios de las partes interesadas puede incluirse en los entregables. Esto ayuda a identificar áreas de mejora en el proceso de documentación y apoya la optimización continua (Santoso y Gallage, 2020).

3.2.2. Gestión municipal

Definición de variable gestión municipal

La planificación, organización y ejecución de políticas, programas y servicios destinados a atender las necesidades de las comunidades locales se incluyen en la gestión municipal, que es la administración y gobierno de una ciudad u otra unidad de gobierno local (Kniazieva et al., 2023).

Teoría de gestión municipal

La gestión eficaz es el eje principal de la Teoría de la Administración Pública, que también subraya la importancia de la planificación, la evaluación del

rendimiento y la participación pública en la administración urbana (Grossi et al., 2020).

La Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), por su parte, promueve la eficiencia, el control del rendimiento y la descentralización de la toma de decisiones a través de la aplicación en el sector público de técnicas comerciales y orientadas al cliente (Pratama y Kalalinggi, 2019).

La Teoría de la Gobernanza Local recalca en la gestión compartida de los servicios locales y las políticas en las localidades instauradas al exterior de la capital, la colaboración entre los agentes públicos y privados, además de la participación ciudadana (Shin y Jhee, 2021).

El meollo de la Teoría del Desarrollo Local se instaura en la búsqueda del desarrollo socioeconómico de las comunidades locales. Para ello, se aboga por el coste en la creación de empleo, la ayuda a las pequeñas empresas y la infraestructura como formas de perfeccionar la dicha local (Mubangizi, 2022).

En el mismo orden de ideas, la Teoría de la Equidad y la Justicia Social refiere a la necesidad de involucrarse en las disparidades socioeconómicas desde el ámbito local. Así, se promueve la asignación adecuada y equitativa de los recursos y servicios (Saunders et al., 2020).

Dimensiones de gestión municipal

3.2.2.1. Servicios públicos

Para aligerar la carga administrativa tanto de particulares como de empresas, los organismos públicos tratan de agilizar y simplificar los procesos burocráticos, incluida los permisos, la concesión de licencias, registros y certificaciones (Kniazieva et al., 2023).

Estos servicios garantizan que los consumidores puedan obtener copias o certificaciones de documentos oficiales siempre que los necesiten, incluidos certificados de nacimiento, matrimonio y defunción, registros de la propiedad, títulos universitarios y otros documentos legales (Sihombing et al., 2023).

Las leyes y reglamentos que garantizan la seguridad y autenticidad de los documentos emitidos controlan los servicios públicos. Para sostener la confianza del público en las entidades gubernamentales, se requiere de la transparencia en el manejo de estos documentos (Silveira et al., 2022).

3.2.2.2. Planificación urbana

Mediante la definición de normas que regulan el uso y la distribución del suelo, la administración de documentos y procedimientos administrativos en el medio urbano se encarga de controlar el crecimiento y el progreso de las zonas urbanas. Un ejemplo de ello es la zonificación, que establece los tipos de actividad (residencial, comercial, industrial, entre otros) que se permiten en determinadas partes de la ciudad (Schrotter y Hürzeler, 2020).

Para garantizar que sus proyectos se ajustan a las normas locales, los solicitantes de licencias de construcción deben presentar documentación que incluya planos arquitectónicos y estudios de impacto ambiental. Este es otro aspecto de la planificación urbanística. En búsqueda del aseguramiento de que las obras de construcción se realizan acorde con los permisos y requisitos de seguridad vigentes, las autoridades municipales se encargan de inspeccionar periódicamente los edificios y confirmar que se cumplen estos documentos y normas (Mandeli, 2019).

La participación de la comunidad en la obtención de resoluciones es un componente de la planificación ciudadana. Las consultas públicas y la presentación de documentación por parte de los promotores que acredite el apoyo de la comunidad y los efectos beneficiosos de sus proyectos son requisitos previos para los procedimientos documentales (Coppola y De Fabiis, 2020).

Al fin y al cabo, la planificación urbana es esencial para controlar el crecimiento de la ciudad, garantizar la calidad de los edificios y fomentar el desarrollo sostenible, todo ello incorporando a los residentes en el proceso de toma de decisiones (Aguilera et al., 2021).

3.2.2.3. Presupuesto municipal

En este caso, se suponen la preparación, aprobación y ejecución presupuestaria de un gobierno local. Este importante documento describe los recursos disponibles y cómo se distribuyen entre las distintas iniciativas y programas. Explica cómo se presentan las ideas, cómo se examinan los documentos presupuestarios y cómo los aprueba el ayuntamiento (Ermasova et al., 2021).

Los procesos de asignación de fondos a diversos sectores, como los servicios públicos, las infraestructuras la sanidad y la educación, forman parte de la ejecución del presupuesto municipal. Así, para cerciorarse de que el dinero disponible se utiliza de modo eficiente y conforme al presupuesto considerado, son necesarios registros financieros y papeleo (Siti-Nabiha y Jurnalí, 2020).

A través de audiencias y consultas públicas, la comunidad participa en la formulación y validación del presupuesto municipal. La presentación de propuestas y el registro de los comentarios de la comunidad a lo largo del proceso presupuestario son ejemplos de procedimientos de documentación. Ahora bien, para cumplir los objetivos y prioridades de las comunidades locales, se debe garantizar que los fondos públicos se utilicen con transparencia y eficacia (Masiya et al., 2021).

3.2.2.4. Participación ciudadana

Al incluir activamente las voces de la comunidad en el proceso, se sustenta sobre el componente clave en la participación ciudadana como parte de las decisiones gubernamentales y los procesos administrativos, sobre todo cuando se aclara sobre los documentos oficiales. También se señala que es proceso de recabar la opinión pública sobre cuestiones que necesitan un procedimiento formalizado, como la creación de leyes, normas y políticas. Las decisiones pueden verse afectadas por las opiniones, ideas y preocupaciones expresadas por la ciudadanía (Malemane y Nel-Sanders, 2021).

Se facilita el acceso a los materiales pertinentes, contenido el proyecto de reglamentos, presupuestos e informes, a fin de fomentar una participación

significativa. El acceso a la información y la transparencia son necesarios para una participación informada (Geekiyange et al., 2021).

Las audiencias públicas son reuniones oficiales en las que la población local puede expresar su opinión sobre determinados temas relacionados con los procedimientos documentales. Estas reuniones ofrecen a las comunidades y a los representantes del gobierno una línea directa de comunicación. Además, los ciudadanos tienen la oportunidad de expresar su opinión sobre los efectos positivos o negativos de la evaluación de los documentos de evaluación de impacto, que analizan cómo influyen las acciones en las comunidades (Ellery y Ellery, 2019).

3.2.2.5. Administración de recursos

Se describe como la distribución deliberada de recursos, personal y tecnología para garantizar el funcionamiento fluido y satisfactorio del proceso de documentación. Además, incluye la gestión financiera junto con la evaluación continua de la capacidad de los recursos (Biondi y Russo, 2022).

La automatización y digitalización de las operaciones documentales son componentes esenciales de la gestión de recursos. La inversión en tecnologías de la información y sistemas de procesamiento de documentos, junto con la formación en el uso de sistemas digitales y el conocimiento de la normativa, perfeccionarán la precisión y la eficacia del procesamiento (Chowdhury y Shill, 2019).

El establecimiento de procedimientos de auditoría y seguimiento forma parte de la gestión de recursos, cuyo objetivo es regular el uso de los recursos y evaluar el rendimiento de los procesos documentales. Debe garantizar el mejor uso posible de los recursos financieros, humanos y técnicos, así como la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo de los procesos (Irimiaș, 2021).

3.3. Marco conceptual

Eficiencia en los trámites documentarios. – En la gestión gubernamental y administrativa, se especifica como tema de relevancia. Se aplica varias nociones y procesamientos para entender y perfeccionar la eficacia en este rubro (Dahwan y Raju, 2021).

Presentación de documentos. – Es un trámite fundamental tanto en la industria como en la administración pública. Marca el inicio de los procedimientos formales para cumplir obligaciones legales obtener licencias o autorizaciones, o ejecutar cualquier tipo de actividad ante un organismo público o privado. Del mismo modo, el primer paso consiste en identificar el procedimiento preciso que debe seguirse (Vargas, 2020).

Revisión y procesamiento. – Los procesos de análisis, validación y transformación de datos y documentos para garantizar su corrección y el cumplimiento de las normas y directrices establecidas (Pan y Zhang, 2021).

Entrega de resultados. – Referido a la exhibición y difusión de documentaciones o narraciones que sujetan las conclusiones de un estudio, una investigación o cualquier otra actividad que produzca información redactada. Esta entrega puede producirse en diversos ámbitos, como el gubernamental, el empresarial, el académico y el privado (Dwivedi et al., 2023).

Gestión municipal. – Es la administración de los recursos financieros y los procedimientos de documentación que intervienen en la creación, aprobación y ejecución del presupuesto de un gobierno local. Es un documento esencial que describe los recursos disponibles y cómo se distribuyen entre las distintas iniciativas y programas. Hay que presentar propuestas, revisar los documentos presupuestarios y aprobarlos (Ermasova et al., 2021).

Servicios públicos. – Su objetivo es que los trámites burocráticos, como la concesión de licencias, permisos, certificaciones y registros, sean más fáciles de entender y más eficaces (Kniazieva et al., 2023).

Planificación urbana. – Se encarga de crear políticas y procedimientos que rigen asignación y utilización del suelo urbano, así como de administrar los registros y procedimientos administrativos que controlan la expansión y el desarrollo de las regiones metropolitanas. Dispone de la zonificación, que establece los tipos de actividad (residencial, comercial, industrial, entre otros) permitidos en determinados distritos municipales (Schrotter y Hürzeler, 2020).

Presupuesto municipal. - Precisa la planificación, aprobación y ejecución del presupuesto de un gobierno local. Estos recursos a diferentes programas y proyectos. Implica el proceso burocrático de presentación de propuestas, revisión de documentos presupuestarios y aprobación del ayuntamiento (Ermasova et al., 2021).

Participación ciudadana. - Es la involucración directa de las personas en los ámbitos de asuntos públicos y las decisiones que afectan su comunidad, sociedad y gobierno. Asimismo rige la democracia y desempeña una función fundamental en la gobernanza, ya que permite a los ciudadanos influir en las políticas y acciones gubernamentales, incrementar la transparencia y la responsabilidad, así como contribuir al progreso de sus comunidades (Quant, 2023).

Administración de recursos. - Los recursos pueden ser de diferentes tipos, incluidos recursos financieros, humanos, tecnológicos, materiales y de tiempo. La gestión de recursos implica planificar, coordinar, monitorear y controlar estos recursos para asegurar que se empleen de manera adecuada y logren los objetos deseados (Huang et al., 2023).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo

La presente investigación será de enfoque cuantitativa porque se buscará comprobar las hipótesis a partir del acopio de datos por medio de los instrumentos de acopio de datos.

La investigación será de tipo básico, se refiere a la búsqueda de conocimientos básicos y comprensión de un fenómeno más que de una aplicación práctica inmediata. Dicha investigación busca ampliar la comprensión teórica en lugar de centrarse en resolver problemas prácticos específicos (Piña, 2014).

4.1.2. Nivel

Fue correlacional, que se refiere a métodos de investigación que examinan la interacción entre dos o más variables pero que no implican la manipulación directa de esas variables. El propósito es resolver si existe una interacción estadística entre las variables y la dirección y fuerza de esa interacción (Morales, 2012).

4.2. Diseño de la Investigación

Asimismo, se rige bajo el diseño transversal, no experimental, descriptivo, correlacional.

Este diseño implica recopilar datos en un único momento sin manipular variables independientes. No se administra ningún tratamiento o intervención, sólo se observan y registran las variables que ocurren en el momento (Arias y Covinos, 2021).

De tipo descriptivo y correlacional-causal, el diseño combina elementos descriptivos, que tienen como objetivo describir y presentar información detallada sobre el fenómeno en estudio, y elementos causales correlacionales, que tienen como objetivo identificar relaciones entre variables y comprender posibles relaciones causales (Cauas, 2015).

4.3. Hipótesis general y específica

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

4.3.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

HE2: Existe relación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

HE3: Existe relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

4.4. Identificación de las variables

X. La eficiencia de los procesos de los trámites documentarios

Y. Gestión municipal

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de la operacionalización

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Tipo de variable
X. Eficiencia de los procesos de los trámites documentarios	X1. Presentación de documentos	Solicitud inicial Documentación requerida Métodos de presentación Notarización o legalización	1, 2, 3 y 4	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3	Ordinal
	X2. Revisión y procesamiento	Revisión de documentos Plazos	5 y 6		
	X3. Entrega de resultados	Comunicación Seguimiento Recopilación de comentarios Automatización	7, 8, 9, 10		
Y. Gestión municipal	Y1. Servicios públicos	Financiamiento Prestación de servicios	1, 2	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3	Ordinal
	Y2. Planificación urbana	Zonificación Desarrollo de infraestructura	3, 4		
	Y3. Presupuesto municipal	Elaboración Ejecución de presupuestos	5, 6		
	Y4. Participación ciudadana	Reuniones públicas Comités ciudadanos	7, 8		
	Y5. Administración de recursos	Ingresos fiscales Subvención gubernamental	9, 10		

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

Unión completa de los componentes cuyas características son similares y objeto de investigación en un estudio particular. Las colecciones varían en tamaño y pueden incluir personas, objetos, eventos, organizaciones u otras entidades, según la naturaleza del estudio (Hernández-Sampieri et al., 2006).

A partir de esto, se aplicarán para su consideración las presentes consideraciones:

Inclusión:

Usuarios del concejo distrital de Nuevo Imperial Cañete quienes firmen el consentimiento informado. Asimismo, a los usuarios mayores de 18 años y que puedan expresarse por su propia voluntad. Además, se ha incorporado a los usuarios recurrentes que realizaron algún trámite documentario durante el 2024 en Nuevo Imperial Cañete.

Criterios de exclusión:

No se considerará a las personas que no cumplan con los criterios antes indicados. Basándonos en la aplicación de los criterios mencionados anteriormente, se ha considerado como población a 500 usuarios del distrito de Nuevo Imperial Cañete.

4.6.2. Muestra

Es un subconjunto seleccionado de una comunidad de investigación que se utiliza para realizar observaciones y recopilar datos. Luego, las conclusiones derivadas de la muestra se generalizan para realizar inferencias acerca de la comunidad completa (Hernández-Sampieri et al., 2014).

A partir de lo indicado se considera como muestra 218 usuarios del distrito de Nuevo Imperial Cañete

4.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.7.1. Técnica

Refieren a un conjunto de métodos, procedimientos y herramientas utilizados por los investigadores para recopilar, analizar e interpretar datos con el objeto de responder una pregunta de investigación específica o probar una hipótesis (Cuevas et al., 2016).

En este estudio se empleará una encuesta como método de recopilación de datos, que es un método de estudio que utiliza preguntas estructuradas de esta manera, reunir datos sistemáticos sobre las opiniones, comportamientos o características de un grupo específico de personas (Hernández-Sampieri et al., 2006).

4.7.2. Instrumento

Es una herramienta específica que se utiliza para recopilar datos, mientras que la técnica de investigación es el enfoque general que guía la recopilación y el análisis de datos (Cuevas et al., 2016).

En esta sección, se utilizará un formulario empleado como medio para recolectar información, que es una herramienta de investigación consistente de una serie de preguntas diseñadas para recopilar información específica de los participantes de la investigación. Los cuestionarios son una herramienta de uso común en encuestas, investigaciones de mercado, investigaciones sociales y diversos campos científicos (Vargas-Manzanares et al., 2010).

Matriz de Validación

Tabla 2 *Expertos validadores*

Nombre y Apellidos del Experto(a)	Identidad (DNI)	Grado Académico	Evaluación
Sergio Clemente Gamboa Purihuaman	09240724	Maestro	Cumple
Julio Cesar Colchado Pisconti	41020353	Maestro	Cumple
Yemer Manzanedo Ayala	45248150	Maestro	Cumple

Nota: Elaboración propia

En lo que respecta a la confiabilidad de los datos, a partir de una muestra de 28 casos, a quienes se aplicó una prueba piloto, se obtuvo los siguientes resultados del Alfa de Cronbach para cada uno de los instrumentos de recolección de información, tal como se muestra en las tablas 3 y 4, en los que se evidencia un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 3 *Validación del instrumento: procesos y eficiencia en trámites documentarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	10

Tabla 4 *Validación del instrumento: gestión municipal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	10

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Recalca la evaluación y procesamiento de data mediante técnicas estadísticas a través de SPSS v29. Los datos serán analizados y procesados en detalle para producir resultados descriptivos que incluyen tablas de frecuencia y cifras porcentuales. Asimismo, se examinan los resultados inferidos de la prueba de normalidad para seleccionar pruebas estadísticas que se utilizarán para probar las hipótesis generales y específicas para contrastar las afirmaciones realizadas.

4.9. Aspectos éticos

En este estudio se seguirán las normas y protocolos establecidos por las normas de la Universidad Autónoma de Ica, así como los lineamientos internacionales de la séptima norma en APA. Crearemos un estricto código ético que incorpora los principios de veracidad, transparencia e integridad tanto en nuestro ámbito personal como profesional. Además, se garantizará el respeto a la confidencialidad, integridad y privacidad de los participantes del estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Variable X. Procesos y eficiencia en trámites documentarios

Tabla 5 *Procesos y eficiencia en trámites documentarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	109	50,0
Medio	91	41,7
Alto	18	8,3
Total	218	100,0

Dimensiones de la variable: procesos y eficiencia en trámites documentarios

Tabla 6 *Presentación de documentos*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	134	61,5
Medio	71	32,6
Alto	13	6,0
Total	218	100,0

Tabla 7 *Revisión y procesamiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	19,3
Medio	106	48,6
Alto	70	32,1
Total	218	100,0

Tabla 8 *Entrega de resultados*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	40,8
Medio	105	48,2
Alto	24	11,0
Total	218	100,0

Variable Y. Gestión municipal

Tabla 9 *Gestión municipal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	96	44,0
Medio	83	38,1
Alto	39	17,9
Total	218	100,0

Dimensiones de la variable: gestión municipal

Tabla 10 *Servicios públicos*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	19,3
Medio	84	38,5
Alto	92	42,2
Total	218	100,0

Tabla 11 *Planificación urbana*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	39,4
Medio	97	44,5
Alto	35	16,1
Total	218	100,0

Tabla 12 *Presupuesto municipal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	88	40,4
Medio	89	40,8
Alto	41	18,8
Total	218	100,0

Tabla 13 Participación ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	41,7
Medio	82	37,6
Alto	45	20,6
Total	218	100,0

Tabla 14 Administración de recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	100	45,9
Medio	78	35,8
Alto	40	18,3
Total	218	100,0

5.2. Interpretación de Resultados

Procesos y eficiencia en trámites documentarios

Presentación de Resultados

En la medición de la variable procesos y eficiencia en los trámites documentarios en el distrito de Nuevo Imperial – Cañete, la valoración predominante en los usuarios de este servicio es baja, con un 50% de la muestra, mientras que el 41,7% se ubica en un nivel medio de evaluación del mismo.

Lo anterior significa que, aun cuando un segmento de las personas que hacen uso de esta gestión reconozcan el cumplimiento parcial de sus competencias y aspectos administrativos, la mayoría de ellos percibe muy probablemente la existencia de diversas barreras o debilidades que afectan la prestación eficiente del servicio, indicando que las estrategias implementadas hasta ahora no han sido suficientes para garantizar una apreciación positiva, por lo que es preciso identificar y abordar factores críticos asociados a estos trámites documentarios en las instancias distritales.

Por otro lado, al indagar acerca de la presentación de documentos, como uno de los procesos que integran la gestión de trámites documentarios, los resultados han evidenciado que el 61,5% de los usuarios entrevistados evalúan

este servicio específico a un nivel bajo y el 32,6% a un nivel medio, lo que puede considerarse una evidencia de que existen dificultades significativas en esta etapa inicial del trámite, que podrían estar relacionadas con la falta de orientación adecuada, procedimientos claros, disponibilidad de información, diseño de los formularios y requisitos. Estas problemáticas dan cuenta de la necesidad de crear diversos mecanismos de apoyo que contribuyan a mejorar la prestación de este servicio específico en el contexto de la gestión distrital.

En lo que respecta al proceso de revisión y procesamiento de los documentos, este es valorado a un nivel medio por el 48,6% de la muestra, mientras que 32,1% lo califica como alto y 19,3% como bajo. En comparación con el proceso anterior, la evaluación de este es más favorable, lo que indica que esta etapa comprende procedimientos que están relativamente mejor organizados para cumplir con ciertos estándares de eficiencia; sin embargo, no está exenta de limitaciones y desafíos que afectan la capacidad de respuesta de las entidades distritales a sus usuarios, por lo que se proyecta la necesidad de explorar y ajustar aquellos procesos o trámites que presenten nudos críticos para lograr un flujo más eficiente en la gestión documentaria.

Finalmente, en torno a la etapa de entrega de resultados, el 48,2% de la muestra valora este proceso a un nivel medio, 40,8% lo percibe en un nivel bajo, y solo el 11% lo valora positivamente. Estos datos indican el predominio de una valoración desfavorable, pues aun cuando se reconozcan algunos avances en la prestación de este servicio, las deficiencias observadas por los usuarios son significativas y afectan el desempeño general de la entidad en la gestión documentaria. Es por esta razón que se deben implementar estrategias más adecuadas y eficaces que garanticen una entrega ágil y satisfactoria de los documentos solicitados por los ciudadanos.

Gestión municipal

Al evaluar las apreciaciones de los usuarios acerca de la gestión municipal en Nuevo Imperial – Cañete, se encontró que el 44% de los encuestados le otorgan una valoración baja, 38,1% le asigna un nivel medio, mientras que únicamente el 17,9% se ubica en un nivel alto. A partir de estos resultados se puede afirmar que,

aunque una parte de los usuarios perciban un cumplimiento aceptable de esta gestión, la mayoría demuestra inquietudes significativas acerca de la eficiencia en el desempeño de las funciones municipales. De esta manera, se observa que, según los usuarios, es importante diseñar y poner en práctica estrategias de fortalecimiento de la gestión municipal, con iniciativas que permitan prestar una atención más efectiva a las demandas y necesidades de la ciudadanía, tomando en cuenta las dimensiones de servicios públicos, planificación urbana, presupuesto municipal, participación ciudadana y administración de recursos.

En primer lugar, al explorar las valoraciones en torno a los servicios públicos, la mayoría de los usuarios (42,2%) tuvo una apreciación favorable, mientras que el 38,5% otorga una calificación de nivel medio y un 19,3% evalúa estos servicios en un nivel bajo. Por un lado, las percepciones favorables reflejan que los usuarios consideran que algunos aspectos clave asociados a los servicios públicos funcionan adecuadamente; mientras que, por otro, la presencia de valoraciones medias y bajas es evidencia de que existen áreas de mejora relacionadas con la calidad, regularidad o accesibilidad a estos servicios, deduciendo de ello que es fundamental implementar estrategias más efectivas en pro de lograr una prestación general, equitativa y sostenible de los servicios públicos.

En segundo lugar, se indaga acerca de la valoración de la planificación urbana, como una dimensión de la variable gestión municipal, encontrando que 44,5% de los entrevistados la califica como media y 39,4% como baja. Estos datos indican la probable existencia de debilidades sobre aspectos como zonificación y desarrollo de la infraestructura, de lo que se deduce que es imperativo proponer estrategias integrales en esta área, que contribuyan a responder a las demandas actuales en el distrito de Nuevo Imperial – Cañete.

En tercer lugar, la percepción de los usuarios sobre el presupuesto municipal es predominantemente baja (40,4%) y media (40,8%), mientras que solo un 18,8% le atribuye un nivel alto a esta dimensión. Lo anterior significa que los ciudadanos pueden estar percibiendo dificultades en cuanto a la transparencia, planificación y ejecución presupuestaria de las entidades municipales, dejando en evidencia la necesidad de potenciar la gestión de este aspecto mediante una planificación estratégica y una comunicación clara sobre sus resultados.

En cuarto lugar, se valora la dimensión participación ciudadana, en el contexto de la gestión municipal, indagando específicamente acerca del cumplimiento de los mecanismos de participación de la sociedad en la toma de decisiones públicas. En este sentido, se observó que la mayoría de los entrevistados consideran que existe un nivel bajo (41,7%) o medio (37,6%) de participación ciudadana a nivel del distrito, aunque es representativo que el 20,6% tenga una valoración alta de este aspecto. En este orden, aunque un segmento de la muestra reconoce condiciones favorables en términos de participación ciudadana, los usuarios tienden principalmente a percibir que inclusión de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y planificación municipal es limitada. Es por ello que se hace énfasis en la necesidad de introducir mecanismos y estrategias más participativas en las entidades de gestión municipal.

Por último, se explora acerca de la administración de recursos por parte de las instituciones que se encargan de la gestión municipal, encontrándose que 45,9% tiene una valoración baja acerca de este proceso, otro 35,8% lo califica a un nivel medio y solo 18,3% piensa que esta dimensión tiene un nivel alto de cumplimiento. Estos resultados podrían ser reflejo de deficiencias significativas en la gestión de los recursos municipales, problemas de transparencia, planificación o eficiencia, evidenciándose en consecuencia que es esencial introducir mejoras en los procesos administrativos y de rendición de cuentas para fortalecer el uso de los recursos y responder mejor a las demandas ciudadanas.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Con el propósito de comprobar las hipótesis planteadas, es preciso definir cuál es la prueba adecuada a utilizarse en el cálculo de la correlación entre las variables procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal. Esta decisión se basa en la condición de normalidad de ambas distribuciones, razón por la cual se estima la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que es apropiada en casos de muestras superiores a 50 unidades, estableciendo las hipótesis y reglas de decisión correspondientes de la siguiente manera:

- Hipótesis nula (H0): La distribución de los datos es normal.
- Hipótesis alternativa (H1): La distribución de los datos no es normal.
- Regla de decisión es: Rechazo H0 si el valor Sig. < 0.05.

Para calcular el valor de la prueba se utiliza como base la sumatoria de todas las respuestas dadas las preguntas de cada instrumento, correspondiente a cada variable, antes de que se convierta en una variable categorial para su análisis descriptivo. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 15:

Tabla 15 *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Procesos y eficiencia en trámites documentarios	Gestión municipal
N		218	218
Parámetros	Media	17,07	18,52
normales ^{a,b}	Desviación típica	3,904	5,405
Diferencias más	Absoluta	,126	,120
extremas	Positiva	,126	,120
	Negativa	-,093	-,059
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,859	1,768
Sig. asintót. (bilateral)		,002	,004
a. La distribución de contraste es la Normal.			
b. Se han calculado a partir de los datos.			

Puesto que para ambas variables obtuvieron un valor de Sig inferior 0,05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las variables no cuentan con la condición de normalidad, por lo que se debe emplear una prueba no paramétrica, en este caso, la más apropiada para realizar el análisis inferencial correspondiente es el coeficiente Rho de Spearman. Una vez definida la prueba, es importante señalar que el análisis acerca de la fuerza y dirección de la correlación entre las variables se basa en la escala de Hernández y Mendoza (2018).

Tabla 16 *Escala de correlación*

Rango	Correlación
-1.00	Negativa perfecta
-0.76 a -0.99	N. muy fuerte
-0.51 a -0.75	N. considerable
-0.26 a -0.50	N. media
-0.11 a -0.25	N. débil
-0.01 a -0.10	N. muy débil
0.00	No existe relación
+0.01 a +0.10	Positiva muy débil
+0.11 a +0.25	P. débil
+0.26 a +0.50	P. media
+0.51 a +0.75	P. considerable
+0.76 a +0.99	P. muy fuerte
+1.00	P. perfecta

Nota. Adaptado de Hernández y Mendoza (2018).

Prueba de hipótesis: Hipótesis general

HG: Existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

Hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal.

H1: Existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal.

Regla de decisión es: Se rechaza la H0 si el valor Sig. < 0.05.

Tabla 17 *Correlación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal*

			Procesos y eficiencia en trámites documentarios	Gestión municipal
Rho de	Procesos y eficiencia	Coeficiente de	1,000	,437
Spearman	en trámites	correlación		
	documentarios	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Gestión municipal	Coeficiente de	,437	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Dado que, en esta prueba, el valor de Sig resultó ser de 0,000 ($< 0,05$), se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0), aceptando la existencia de una relación significativa entre las variables procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal. Así mismo, el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,437, lo que, según la escala de Hernández y Mendoza (2018), indica que la relación es además positiva y media, lo que quiere decir que si se produce una mejora en los procesos y la eficiencia en trámites documentarios se podría producir una mejora moderada en la gestión municipal. El hecho de que la relación sea de intensidad media significa que otros factores seguramente están jugando un papel importante en la percepción ciudadana de la calidad de la gestión pública.

Prueba de hipótesis: Hipótesis específica 1

HE1: Existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

Hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal

H1: Existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal

Tabla 18 *Correlación entre la presentación de documentos y la gestión municipal*

		Presentación de resultados	Gestión municipal
Rho de Spearman	Presentación de resultados	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,404
		N	218
	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,404
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	218

. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Habiendo obtenido un valor de significancia de 0,000 ($< 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta que existe una correlación estadísticamente significativa entre la presentación de documentos y la gestión municipal. De igual forma, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,404, lo que permite catalogar esta relación como positiva media, lo que indica que si se suscita una mejora en la presentación de documentos esta podría traducirse en una mejora en diversas áreas de la gestión municipal. No obstante, dado que la relación es moderada, se considera que existen otras variables y dimensiones no consideradas en este estudio y que intervienen en la calidad de la gestión a nivel del distrito.

Prueba de hipótesis: Hipótesis específica 2

HE2: Existe relación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

Hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal

H1: Existe relación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal.

Tabla 19 *Correlación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal*

			Revisión y procesamiento	Gestión municipal
Rho de Spearman	Revisión y procesamiento	Coeficiente de	1,000	,058
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,396
	Gestión municipal	N	218	218
		Coeficiente de	,058	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,396	.
		N	218	218

Considerando que se ha obtenido un valor de significancia de 0,396 ($> 0,05$), se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo que se concluye que no existe relación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal; adicionalmente, se estableció que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,058, confirmándose así que la relación entre estas variables es prácticamente inexistente o muy débil.

Prueba de hipótesis: Hipótesis específica 3

HE3: Existe relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

Hipótesis estadísticas:

H_0 : No existe relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal

H_1 : Existe relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal.

Tabla 20 *Correlación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal*

				Entrega de resultados	Gestión municipal
Rho	de	Entrega de	Coeficiente de correlación	1,000	,421
Spearman		resultados	Sig. (bilateral)	.	,000
			N	218	218
		Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,421	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	218	218
. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).					

Dado que en esta prueba de hipótesis se obtuvo un valor de Sig de 0,000 ($< 0,05$), se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) y establecer que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,421, por lo que se determinó que esta relación es positiva y de nivel medio, esto es, a medida que mejora la eficiencia en la entrega de resultados de los trámites documentarios, también es probable que se logre una mejora en la gestión municipal, pero de alcance moderado. Esto se debe a que, tratándose de una relación media, existen otros factores que seguramente intervienen en el nivel de calidad de la gestión municipal.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

A través de encuestas aplicadas a una muestra de 218 usuarios del concejo distrital de Nuevo Imperial Cañete, se indagó acerca de los procesos y eficiencia en trámites documentarios, así como en relación a la gestión municipal, encontrando que la mayoría de ellos tiene una valoración baja o media de estas variables. En cuanto a la primera variable 50% la evaluó en un nivel bajo y 41,7% a un nivel medio, y la segunda variable es evaluada a un nivel bajo por 44% de la muestra y medio en 38,1% de los usuarios encuestados. Así mismo, al indagar sobre las respectivas dimensiones de cada una de estas variables, se obtuvo que la presentación de documentos es el proceso peor valorado (61,5% otorga un valor bajo), le sigue la entrega de documentos con 40,8% con una valoración baja y 48,2% media, mientras que el proceso de revisión y procesamiento tiene predominantemente una calificación media con 48,6% y alta con 32,1%, tratándose así del aspecto mejor valorado.

En cuanto a las dimensiones de la gestión municipal, los aspectos tienen una mayor valoración negativa son la administración de recursos (45,9% baja) y la participación ciudadana (41,7% baja). Los que tienen una valoración media, con tendencia a baja son presupuesto municipal (40,8% media y 40,4% baja) y planificación urbana (44,5% media y 39,4% baja). Finalmente, la dimensión de servicios públicos es la mejor valorada de la gestión municipal, con 42,2% a un nivel alto y 38,5% a un nivel medio.

Por otro lado, en cuanto a los resultados inferenciales, se estableció que existe una relación significativa, positiva y media entre los procesos y la eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete ($r = 0,437$, $p = 0,000$), lo que indica que una mejora en los trámites documentarios está asociada con una mejor percepción de la gestión municipal. Asimismo, se determinó que la presentación de documentos ($r = 0,404$, $p = 0,000$) y la entrega de resultados de ($r = 0,421$, $p = 0,000$) son procesos de gestión documentaria que se asocian de forma significativa, positiva y media con la gestión municipal, lo que quiere decir que si se introducen mejoras en estos procesos también se lograría

fortalecer a un nivel moderado la valoración ciudadana acerca de la gestión municipal. Mientras que, por otra parte, el proceso de revisión y procesamiento que forma parte de los trámites documentarios no tiene una relación significativa con la gestión municipal ($r = 0,058$, $p = 0,396$).

Ahora bien, contrastando estos resultados con los estudios antecedentes, se encontró que existen coincidencias en cuanto a diversos aspectos como la valoración del presupuesto público, pues Silva (2022) en Brasil analiza que esta dimensión se ha visto afectada y limitada por factores como el contexto de crisis por pandemia y bajas en la recaudación fiscal, lo que se corresponde como la valoración media y baja que los usuarios atribuyen a este aspecto en el presente estudio, así como al nivel bajo en que ubican el tema de la administración de recursos por parte de los entes municipales en Nuevo Imperial-Cañete.

Otros estudios se enfocan en dar respuesta a las necesidades de fortalecimiento de diversos procesos asociados a la gestión documentaria, reconociendo de esta manera que persisten debilidades y limitaciones a este nivel; uno de estos estudios es Arvind (2023) en India, que se centra en desarrollar un sistema para lograr alta precisión en la clasificación de documentos con un enfoque semiautomático, alineándose parcialmente con el hallazgo de que la presentación de documentos es el proceso peor valorado en Cañete. En consonancia con esta perspectiva, Shinkevich et al. (2019) en Rusia analiza tecnologías digitales para alcanzar una mayor eficiencia en la gestión de recursos mediante la automatización y métodos avanzados de organización, develando una correspondencia con la necesidad de modernización en procesos documentarios como la presentación de documentos y la entrega de resultados, identificados como áreas clave para mejorar la gestión documentaria municipal.

En consonancia con lo anterior, a nivel nacional, Limo (2019) también destaca el uso de TIC en la gestión municipal en Chiclayo, enfocándose especialmente en la digitalización de los trámites documentarios para mejorar la atención al ciudadano, tal como se plantea en estos resultados, en los cuales se evidencia la necesidad de optimizar los procesos de gestión documental en Cañete. En este mismo sentido, Aybar (2019) demuestra que un régimen informatizado

puede mejorar los tiempos y decisiones de diversidad de gestiones en el ámbito público, tal como en el caso de los trámites documentarios.

Por otro lado, Álvarez et al. (2021) en un estudio desarrollado en Cuba aborda la planificación urbana y la mejora continua como aspectos centrales de la gestión municipal, lo que coincide con esta investigación, en la cual se destaca el predominio de una valoración baja-media de la dimensión de planificación urbana en la gestión municipal.

En términos generales, una investigación realizada en Perú, por Zavaleta (2022), contrasta con este estudio al identificar que un porcentaje significativo de usuarios catalogan como eficiente la gestión de los empleados en el distrito El Porvenir-Trujillo, pues cumplen con los procesos de gestión en los plazos establecidos y administran adecuadamente los recursos para alcanzar las metas y realizar las tareas de manera efectiva. Aunque también destacan que es imperativo superar desafíos administrativos para mejorar la gestión; en este último aspecto coincide con el estudio actual, considerando que predomina una valoración baja y media de la gestión municipal.

También a nivel general, pero no en contraste sino en correspondencia con el presente estudio, se tienen los hallazgos de Rivera (2021) en Lunahuaná (contexto local), en el cual identifica una alta insatisfacción ciudadana con la gestión documental, lo que converge con las percepciones negativas evidenciadas sobre los procesos y eficiencia en trámites documentarios en Cañete, con mayor énfasis en los procesos de presentación de documentos y entrega de documentos.

En otro orden, en cuanto a los resultados correlacionales, el estudio de Sarmiento (2021) a nivel local, coincide con la presente investigación, por cuanto ambas evidencian una relación significativa, positiva y moderada entre los sistemas de procesamiento de documentos y la administración o gestión a nivel municipal. En Sarmiento (2021) se obtuvo una correlación general de 0.416, mientras que en este estudio este nivel se ubicó en 0,437.

Por su parte, en el estudio de Chirito (2022) en Humaya, se identifica una relación estrecha entre los sistemas de información (SI) y la gestión documental, lo que se considera aún a la correlación positiva y significativa que se encontró entre

los procesos y eficiencia en trámites documentarios y la gestión municipal. De forma semejante, Correa (2023) en Chimbote demostró la existencia de una correlación significativa entre la automatización de procesos y la gestión documental, lo que puede asociarse con la relación positiva que se evidenció entre la presentación de documentos y entrega de resultados, con la gestión municipal. Finalmente, Miranda (2019) en Guatemala, se enfocó en mejorar la redacción y manejo de documentos administrativos como un medio para lograr una mayor eficacia y eficiencia en los procesos de administración o gestión, lo cual puede asimilarse a la gestión municipal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

Conclusión 1. Se determinó que la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024, es significativa, positiva y media, con una correlación de $r = 0,437$ y un nivel de significancia = 0,000, lo que quiere decir que, si se produce una mejora en los procesos y eficiencia de los trámites documentarios, podría generarse una mejora moderada a nivel de la calidad de la gestión municipal. De este modo, se deduce que en esta variable probablemente estén incidiendo factores diferentes a los procesos documentarios. Además, el estudio otorga especial importancia a la optimización de los procesos administrativos, especialmente en cuanto a la presentación y entrega de resultados, para fortalecer la gestión municipal.

Conclusión 2. En lo que concierne a la relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024, los resultados inferenciales ($r = 0,404$, $p = 0,000$) permiten concluir que esta se define como significativa, positiva y media, lo que indica que a una mayor eficiencia en la presentación de documentos se corresponde una evaluación moderadamente más favorable de la gestión municipal. Este resultado da cuenta de la necesidad de mejorar la eficiencia en este proceso para contribuir a potenciar el servicio de la gestión municipal.

Conclusión 3. Los datos obtenidos demuestran que no existe una relación significativa entre la revisión y el procesamiento de documentos y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial – Cañete, 2024 ($r = 0,058$, $p = 0,396$). Este resultado parece reflejar que, a pesar de la relevancia de este proceso en el marco de la gestión documentaria dentro del distrito, mejorarla no tiene repercusión real o significativa en la gestión municipal.

Conclusión 4. Mediante los resultados inferenciales expuestos, se concluye que existe una relación significativa, positiva y media ($r = 0,421$, $p = 0,000$) entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024. Los anteriores son indicios de que si se introducen mejoras en esta fase también se puede fortalecer moderadamente el

ejercicio de la gestión municipal. Por esta razón, se percibe como necesario diseñar estrategias que permitan optimizar la eficiencia en la entrega de resultados, con miras a que la administración pública local preste mejores servicios a la ciudadanía.

Recomendaciones

Recomendación 1. Considerando que los procesos y eficiencia en los trámites documentarios está signfica y directamente asociada con el ejercicio de la gestión municipal, se recomienda diseñar e implementar un conjunto de mecanismos y estrategias enfocadas en optimizar los procesos de gestión documental en el distrito de Nuevo Imperial – Cañete, tales como automatización de trámites, capacitación continua del personal, simplificación de los procedimientos burocráticos y gestión con criterios de transparencia.

Recomendación 2. Partiendo del hecho de que existe una relación positiva y significativa entre la presentación de documentos y la gestión municipal, se recomienda potenciar el funcionamiento de este proceso por medio de la implementación de sistemas de gestión electrónica que permitan una tramitación más rápida y accesible; así mismo, se sugiere brindar información y orientación clara a los ciudadanos sobre los requisitos y procedimientos, aumentando la disponibilidad de plataformas digitales que faciliten la presentación de documentos desde cualquier lugar.

Recomendación 3. A pesar de que no existe una relación directa entre la revisión y procesamiento de los documentos y el ejercicio de la gestión municipal, se recomienda que, aunque se concentren esfuerzos en mejorar los procesos de presentación de documentos y entrega de resultados, se implementen acciones conducentes a lograr una eficacia cada vez mayor en la revisión y el procesamiento de documentos, explorando de forma más profunda y exhaustiva la dinámica de este proceso, procurando identificar nudos críticos y cumpliendo estándares de calidad y tiempos adecuados.

Recomendación 4. Tomando en consideración que la relación entre la entrega de resultados y la gestión municipal es significativa y directa, se recomienda priorizar la optimización de este proceso en el marco de la administración de los trámites documentarios. En este sentido, se sugiere implementar un sistema de seguimiento

en línea de forma que los ciudadanos puedan realizar consultas sobre el estado de sus trámites en tiempo real. Así mismo, es preciso garantizar la puntualidad en la entrega de resultados y ofrecer retroalimentación oportuna a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abu, S., Hannan, M., Ker, P., Mansor, M., Tiong, S. & Mahila, T. (2023). Progresos recientes en tecnologías de control de electrolizadores para la producción de energía de hidrógeno: análisis del panorama de patentes y actualizaciones tecnológicas. *Journal of Energy Storage*, LXXIII. <https://doi.org/10.1016/j.est.2023.108773>
- Aburayya, A., Alshurideh, M., Al Marzouqi, A., Al Diabat, O., Alfarsi, A., Suson, R., & Alzarouni, A. (2020). Factores críticos de éxito que afectan la implementación de TQM en hospitales públicos: un estudio de caso en hospitales de los EAU. *Systematic Reviews in Pharmacy*, XI(10), 230-242. <https://www.sysrevpharm.org/articles/critical-success-factors-affecting-the-implementation-of-tqm-in-public-hospitals-a-case-study-in-uae-hospitals.pdf>
- Aguilera, T., Artioli, F. & Colomb, C. (2021). Explicando la diversidad de respuestas políticas a los alquileres a corto plazo mediados por plataformas en ciudades europeas: una comparación de Barcelona, París y Milán. *Environment and Planning A: Economy and Space*, LIII(7), 1689-1712. <https://doi.org/10.1177/0308518X198622>
- Alfaro, Y. & Ramírez, A. (2019). "Arepas venezolanas a la orden". La presencia cada vez menos silenciosa de la migración venezolana en Cochabamba, Bolivia. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 185-208. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/85832068/SUDIMER-CyMdPV-libre.pdf?1652234731=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCrisis_y_migracion_de_poblacion_venezola.pdf&Expires=1696651278&Signature=aiSyMwRoJImTyyQRlpgGIK74yFxwydZLkISKuwdUbTiVfs
- Álvarez, P., Torres, C. & Marín, C. (2021). Procedimiento para la evaluación de impactos de las estrategias de desarrollo municipal. *Cooperativismo y Desarrollo* (COODES), IX(2), 643-672. http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n2/en_2310-340X-cod-9-02-643.pdf

- Arvind, N. (2023). Un método semiautomático para la clasificación de documentos en el envío de industria. *Arxiv*, 1-4. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2305/2305.06148.pdf>
- Aybar, J. (2019). *Sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo-Chincha Alta-2018*. [Tesis de licenciatura], Universidad Autónoma de Ica, Ica. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/525/3/TE%20SIS%20-%20JOEL-CHINCHA_v10%20CORREGIDO%20ULT.pdf
- Azizi, M., Atlasi, R., Ziapour, A., Abbas, J. & Naemi, R. (2021). Estrategias innovadoras de gestión de recursos humanos durante la pandemia de COVID-19: un enfoque de revisión narrativa sistemática. *Heliyon*, VII(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07233>
- Balci, G. & Surucu-Balci, E. (2021). Adopción de blockchain en la cadena de suministro marítimo: examen de las barreras y las partes interesadas destacadas en el comercio internacional en contenedores. *Investigación sobre transporte, parte E: Revisión de logística y transporte*, CLVI, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102539>
- Baviskar, D., Ahirrao, S., Potdar, V. & Kotecha, K. (2021). Procesamiento automatizado eficiente de documentos no estructurados utilizando inteligencia artificial: una revisión sistemática de la literatura y direcciones futuras. *IEEE Access*, IX, 72894-72936. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3072900>
- Biondi, L. & Russo, S. (2022). Integración de la planificación estratégica y la gestión del desempeño en las universidades: un análisis de múltiples casos de estudio. *Revista de Gestión y Gobernanza*, XXVI(2), 417-448. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10997-022-09628-7>
- Cardoso, A., Colim, A., Bicho, E., Braga, A., Menozzi, M. & Arezes, P. (2021). Ergonomics and Human Factors as a Requirement to Implement Safer Collaborative Robotic Workstations: A Literature Review. *Safety*, VII(4). <https://doi.org/10.3390/safety7040071>

- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, II*, 1-11. <https://www.academia.edu/download/36805674/l-variables.pdf>
- Chairany, N. & Hidayatno, A. (2019). Ergonomía y factores humanos como requisito a implementar: estaciones de trabajo robóticas colaborativas más seguras: una revisión de la literatura. *International Conference on Frontiers of Industrial Engineering*, 40-47. <https://doi.org/10.1109/ICFIE.2019.8907684>
- Chirito, J. (2022). *Diseño de un sistema de información para la gestión documentaria de la unidad de trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Humaya, 2021*. [Tesis de Licenciatura], Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Humaya. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6954/TESIS%20CHIRITO%20MILLONES%20JOHAN%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chowdhury, A. & Shill, C. (2019). Influencia de la nueva filosofía de gestión pública en la gestión de riesgos, el control del fraude y la corrupción y la auditoría interna: evidencia de una organización del sector público australiano. *Sistemas de información contable y de gestión*, XVIII(4), 486-508. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=814948>
- Coppola, P. & De Fabiis, F. (2020). Evolución del sector de la movilidad durante y después de la emergencia de Covid-19: una visión de las consultoras industriales y las empresas de transporte público. *TeMA-Journal of Land Use, Mobility and Environment*, 81-90. <https://doi.org/10.6092/1970-9870/6900>
- Correa, J. (2023). *Automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115913/Correa_LJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Dahwan, A. & Raju, V. (2021). El papel del rango de preparación electrónica en la implementación del gobierno electrónico en las instituciones militares en Yemen. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, XXV(4), 1029-1043. <http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/2548>
- Deuse, J., West, N. y Syberg, M. (2022). Redescubriendo la gestión científica: la evolución desde la Ingeniería industrial a la ciencia de datos industriales. *International Journal of Production Management and Engineering*, 10(1), 1-12. <https://opus.lib.uts.edu.au/handle/10453/166939>
- Dwivedi, Y., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E., Jeyaraj, A., Kumar, A., . . . Wright, R. (2023). Documento de opinión: "¿Y qué si ChatGPT lo escribiera?" Perspectivas multidisciplinares sobre oportunidades, desafíos e implicaciones de la IA conversacional generativa para la investigación, la práctica y las políticas. *International Journal of Information Management*, LXXI. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102642>
- Ebiloma, D., Aigbavboa, C. & Anumba, C. (2023). Hacia la gestión del mantenimiento del gemelo digital de las instalaciones de salud en Nigeria: la necesidad de documentación de mantenimiento. *Buildings*, XIII(5). <https://doi.org/10.3390/buildings13051339>
- Ellery, P. & Ellery, J. (2019). Fortalecer el sentido comunitario de lugar a través de la creación de lugares. *Urbanismo*, IV(2), 237-248. <https://doi.org/10.17645/up.v4i2.2004>
- Ermasova, N., Guzmán, T. & Ceka, E. (2021). Efecto heredado del sistema presupuestario soviético en la presupuestación del capital público: casos de Rusia, Moldavia y Uzbekistán. *Revista Internacional de Administración Pública*, XLIV(13), 1090-1102. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1916950>
- Gavilanes, M., Sánchez, H., Enrique, F. & Henry, M. (2023). Satisfacción del cliente en la banca móvil: una revisión de la literatura sobre factores clave. *Remittances Review*, VIII(4). <https://remittancesreview.com/menu-script/index.php/remittances/article/view/777>

- Geekiyanage, D., Fernando, T. & Keraminiyage, K. (2021). Mapeo de métodos participativos en el proceso de desarrollo urbano: una revisión sistemática y análisis de evidencia basado en casos. *Sostenibilidad*, XIII(16). <https://doi.org/10.3390/su13168992>
- Grahl, B. & Schmincke, E. (2023). Los términos "Revisión crítica" y "Verificación" que abordan la garantía de calidad en la evaluación del ciclo de vida y las declaraciones ISO tipo III. *Critical Review and Reporting in Life Cycle Assessment*, 83-93. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35727-5_5
- Grossi, G., Meijer, A. & Sargiacomo, M. (2020). Una perspectiva de gestión pública de las ciudades inteligentes: 'auditoría urbana' para la gestión, la gobernanza y la rendición de cuentas. *Public Management Review*, XXII(5), 633-647. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1733056>
- Haleem, A., Javaid, M., Singh, R. P., & Suman, R. (2022). Telemedicina para la atención sanitaria: capacidades, características, barreras y aplicaciones. *Internet of Things and Cyber-Physical Systems*, II, 12-30. <https://doi.org/10.1016/j.iotcps.2022.04.001>
- Hong, T., Wang, Z., Luo, X. & Zhang, W. (2020). Estado del arte en investigación y aplicaciones del aprendizaje automático en el ciclo de vida de la edificación. *Energy and Buildings*, CCXII. <https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2020.109831>
- Hou, Y., Kenderdine, S., Picca, D., Egloff, M. & Adamou, A. (2022). La digitalización del patrimonio cultural inmaterial encarnada: estado del arte. *Journal on Computing and Cultural Heritage (JOCCH)*, XV(3), 1-20. <https://doi.org/10.1145/3494837>
- Huang, X., Yang, F., Zheng, J., Feng, C. & Zhang, L. (2023). Gestión personalizada de recursos humanos mediante análisis de RRHH e inteligencia artificial: teoría e implicaciones. *Asia Pacific Management Review*, XXVIII(4), 598-610. <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2023.04.004>
- Hussain, N., Haque, A. U., & Baloch, A. (2019). Teorías de la gestión: la contribución de los teóricos de la gestión contemporáneos para abordar los desafíos de

la gestión contemporánea. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, XIV, 156-169.
<https://dergipark.org.tr/en/pub/jyasar/article/635061>

Hut-Mossel, L., Ahaus, K., Welker, G. & Gans, R. (2021). Comprender cómo y por qué funcionan las auditorías para mejorar la calidad de la atención hospitalaria: una revisión realista sistemática. *National Library of medicine*, XVI(3). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0248677>

Irimiaş, T. (2021). Medir y monitorear el cambio en un contexto empresarial estratégico. Consideraciones sobre el papel de los elementos de composición de las organizaciones. *CES Working Papers*, XIII(2), 159-180.
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=973080>

Jalil, A., Imron, A. & Arifin, I. (2023). El proceso de organización y desarrollo de Pesantren (islamismos internados) en instituciones modernas: un estudio de casos múltiples en Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, X(3), 1674-1697. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1776>

Khatri, R., Endalamaw, A., Erku, D., Wolka, E., Nigatu, F., Zewdie, A. & Assefa, Y. (2023). Continuidad y coordinación de la atención de la atención primaria de salud: una revisión del alcance. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1-13.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-023-09718-8>

Kniazieva, T., Kazanska, O., Orochovska, L., Tsymbalenko, Y. & Dergach, A. (2023). Análisis del impacto de la digitalización en la calidad y disponibilidad de los servicios públicos en Ucrania: un enfoque comparativo con perspectivas de Estonia. *Statistics, Politics and Policy*, 14(3), 375-398.
<https://doi.org/10.1515/spp-2023-0012>

Langley, A., Lindberg, K., Mørk, B. E., Nicolini, D., Raviola, E. & Walter, L. (2019). Trabajo de límites entre grupos, ocupaciones y organizaciones: de la cartografía al proceso. *Academy of Management Annals: From Cartography to Process*, 13(2), 704-736. <https://doi.org/10.5465/annals.2017.0089>

- Lim, K., Zheng, P. & Chen, C. (2020). Un estudio de última generación sobre el gemelo digital: técnicas, gestión del ciclo de vida del producto de ingeniería y perspectivas de innovación empresarial. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 31, 1313-1337. <https://doi.org/10.1007/s10845-019-01512-w>
- Limo, J. E. (2019). *La necesidad de crear el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente*. [Tesis de licenciatura], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2216/1/TL_LimoAbadJacqueline.pdf
- Malemane, K., & Nel-Sanders, D. (2021). Fortalecimiento de la gobernanza local participativa para mejorar la prestación de servicios: el caso de Khayelitsha. *Revisión del Desempeño y Prestación de Servicios Públicos de África*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.500>
- Mandeli, K. (2019). El espacio público y el desafío de la transformación urbana en ciudades de economías emergentes: estudio de caso de Jeddah. *Ciudades*, 25. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.102409>
- Masiya, T., Mazenda, A. & Gwabeni, T. (2021). Presupuesto participativo en un municipio local de Sudáfrica. *Revista Internacional de Práctica de Gestión*, 14(3), 325-342. <https://doi.org/10.1504/IJMP.2021.115098>
- Matuszak-Flejszman, A. & Paliwoda, B. (2022). Influencia de los sistemas de gestión implementados en el pensamiento basado en riesgos en las organizaciones: una revisión. *Proceedings of the 36th International Business Information Management Association*, 6644-6651. https://www.researchgate.net/profile/Alina-Matuszak-Flejszman/publication/357718070_Influence_of_The_Implemented_Management_Systems_on_Risk-Based_Thinking_in_Organizations_-_A_Review/links/61dc958a323a2268f99788cd/Influence-of-The-Implemented-Management-System.pdf

- Miranda, S. B. (2019). *Documentos administrativos para una administración educativa eficiente y eficaz, en el Instituto Privado Mixto Diversificado “Ciencia y Progreso”, del municipio de Colotenango, departamento de Huehuetenango*. [Tesis de licenciatura], Universidad Panamericana, Huehuetenango.
https://glifos.upana.edu.gt/library/images/e/ee/TESIS_DE_SHEILY_BANGELIN_MIRANDA_DE_LEON.pdf
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa. *XI(3)*.
https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Practica_independiente/UNIDAD1/Tipos%20de%20investigaci%C3%B3n.docx
- Mubangizi, B. (2022). La interacción entre la sociedad civil y el gobierno local en Sudáfrica: conflicto y colaboración en la prestación de servicios públicos. *Revista Africana de Estudios sobre el Desarrollo*, MMXXII(1), 1-39.
https://hdl.handle.net/10520/ejc-aa_affrika1_v2022_nsi1_a3
- Nobajas, M. (2021). Explotación laboral económica, empresas y organizaciones criminales: una revisión crítica a la regulación penal española. *Revista CAP Jurídica Central*, 5(8), 41-67.
<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CAP/article/view/4855>
- Okereke, R., Zakariyau, M. & Eze, E. (2021). Prórroga del plazo (EoT) para la fundamentación de reclamaciones y cuestiones asociadas en los contratos de construcción de edificios de partes interesadas complejas. *ITEGAM-JETIA*, VII(32), 23-31. <https://doi.org/10.5935/jetia.v7i32.782>
- Ostos, J. (2021). *La administración de justicia en España y en América*. España: Astigi.
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/132209/La%20Administracion%20de%20Justicia%20en%20Espa%C3%B1a%20y%20en%20America.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR07GCTvuqUJtZukeAgdX38RxZJy25VVe6Q2T-RgRN9B1Fd8MagZIW098o#page=219>

- Pan, Y. & Zhang, L. (2021). Roles de la inteligencia artificial en la ingeniería y gestión de la construcción: una revisión crítica y tendencias futuras. *Automation in Construction*, CXXII. <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2020.103517>
- Parsamehr, M., Perera, U., Dodanwala, T., Perera, P. & Ruparathna, R. (2023). Una revisión de los desafíos de la gestión de la construcción y las soluciones basadas en BIM: perspectivas desde la gestión de cronograma, costo, calidad y seguridad. *Revista Asiática de Ingeniería Civil*, 24(1), 353-389. <https://doi.org/10.1007/s42107-022-00501-4>
- Peña, J. (2023). Las claves para emprendimientos exitosos en el futuro. *The New Era of Global Services: A Framework for Successful Enterprises in Business Services and IT*, 33-148. <https://doi.org/10.1108/978-1-83753-626-920231003>
- Pesut, B., Thorne, S., Stager, M., Schiller, C., Penney, C., Hoffman, C. & Roussel, J. (2019). Asistencia médica al morir: una revisión de los documentos reglamentarios de enfermería canadienses. *Política de Práctica de Enfermería*, 20(3), 113-130. <https://doi.org/10.1177/1527154419845407>
- Piña, P. (2014). Cultura y alimentación. Aspectos fundamentales para una visión comprensiva de la alimentación humana. *Anales de Antropología*, XLVIII(1), 11-31. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185122514704874>
- Pratama, P. & Kalalinggi, R. (2019). Aplicación de la nueva gestión pública (NPM) en Indonesia en el ámbito del transporte (Caso en Bandar Lampung). *Revista de Gobernanza y Políticas Públicas*, 6(2), 126-147. <https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/6255>
- Quant, Q. (2023). ¿Participación activa u obligación legal? Un estudio cualitativo de la eficacia de los métodos participativos diseñados para la participación local. *PMC Disclaimer*, 1-22. <https://doi.org/10.1007/s11135-023-01658-z>

- Renduchintala, T., Alfauri, H., Yang, Z., Pietro, R. & Jain, R. (2022). Una encuesta sobre aplicaciones Blockchain en el sector FinTech. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, VIII(4). <https://doi.org/10.3390/joitmc8040185>
- Rivera, B. P. (2021). *Propuesta de implementación del sistema web en el área de mesa de partes para la municipalidad distrital de Lunahuana - Cañete; 2021*. [Tesis de licenciatura], Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24630/SISTEMA_WEB_RIVERA_NEGRON_BRYAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez-Lizarraga, M., Limon-Romero, J., Tlapa, D., Baez-Lopez, Y., Puerta-Sierra, L. & Maciel-Monteon, M. (2021). Habilitadores y barreras para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en México: un análisis exploratorio. *Tendencias en las Aplicaciones de la Ingeniería Industrial a los Procesos de Fabricación*, 263-287. https://doi.org/10.1007/978-3-030-71579-3_12
- Santoso, D. & Gallage, P. (2020). Factores críticos que afectan el desempeño de grandes proyectos de construcción en países en desarrollo: un estudio de caso de Sri Lanka. *Revista de Ingeniería, Diseño y Tecnología*, 18(3), 531-556. <https://doi.org/10.1108/JEDT-05-2019-0130>
- Sarmiento, C. (2021). *Sistema de trámite documentario y la gestión administrativa de una municipalidad provincial en la región Lima provincia, 2021*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Cañete. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118758/Sarmiento_ChM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saunders, F., Gilek, M., Ikauniece, A., Tafon., R., Gee, K. & Zaucha, J. (2020). Teorizar la sostenibilidad social y la justicia en la planificación espacial marina: democracia, diversidad y equidad. *Sostenibilidad*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062560>

- Savova, E. & Eftimova, S. (2021). Retos y perspectivas para la práctica de la formación de estudiantes en un entorno laboral real. *INTED2021 Proceedings*, 5819-5825. <https://doi.org/10.21125/inted.2021.1174>
- Schrotter, G. & Hürzeler, C. (2020). El gemelo digital de la ciudad de Zúrich para el urbanismo. *Journal of Photogrammetry, Remote Sensing and Geoinformation Science*, LXXXVIII(1), 99-112. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41064-020-00092-2>
- Shin, G. & Jhee, B. (2021). ¿Mejor prestación de servicios, ciudadanos más satisfechos? Los efectos mediadores de la capacidad de gestión del gobierno local en Corea del Sur. *Estudios de políticas de Asia y el Pacífico*, VIII(1), 42-67. <https://doi.org/10.1002/app5.316>
- Shinkevich, A., Kudryavtseva, S., Shinkevich, M., Salimianova, I. & Ishmuradova, I. (2019). Mejora de la eficiencia de la organización del proceso de producción en el sistema de ahorro de recursos de las empresas petroquímicas. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 9(4), 233-239. <https://doi.org/10.32479/ijeep.7966>
- Shukla, S., Pandey, R., Gidwani, B. & Kalyani, G. (2023). Validación de Equipos Farmacéuticos. Calibración, validación y calificación farmacéutica: un enfoque integral, 137-143. https://doi.org/10.1007/978-981-19-9002-1_11
- Sihombing, B. K., Dompok, T., Salsabila, L. & Khairina, E. (2023). Mejora de la calidad de los servicios públicos del gobierno local mediante una solicitud de licencia integrada en línea. *Conference on Business, Social Sciences and Technology*, III(1), 125-134. <https://doi.org/10.37253/conescintech.v3i1.8368>
- Silva, R. C. (2022). *Eficácia dos resultados orçamentários da Prefeitura Municipal de São José da Laje/AL*. [Tesis de licenciatura], Universidad Federal de Alagoas-UFAL, São José da Laje. <https://www.repositorio.ufal.br/bitstream/123456789/11516/1/Efic%a1cia%20dos%20resultados%20or%a7ament%a1rios%20da%20Prefeitura%20Municipal%20de%20S%a3o%20Jos%a9%20da%20Laje-AL.pdf>

- Silveira, J. T., Fidalgo de Freitas, T., Fabião, G. & Assis, M. (2022). La simplificación de los procedimientos en el Derecho Administrativo portugués. *Administrative Sciences*, XII(1), 1-9. <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>
- Siti-Nabiha, A. & Jurnal, T. (2020). Trabajo institucional e implementación de un sistema de medición y gestión del desempeño en un país en desarrollo. *Revista de Contabilidad y Cambio Organizacional*, XVI(3), 447-467. <https://doi.org/10.1108/JAOC-07-2018-0060>
- Touray, R. (2021). Una revisión de la gestión documental en las organizaciones. *Revista de la biblioteca de acceso abierto*, VIII(12), 1.23. <https://doi.org/10.4236/oalib.1108107>
- Uriona, M., Leusin, M. & Bernardes, T. (2020). Similitudes y diferencias entre la gestión de procesos de negocio y la gestión lean. *Diario de gestión de procesos de negocio*, XXVI(7), 1807-1831. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2019-0368>
- Vargas, R. (2020). gilización en los Procesos de Nacionalización de Mercancía de las Pymes del Sector Industrial en la Ciudad de Bogotá. *Universidad Cooperativa de Colombia*, MCCXLIX(14805). <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/863177a2-0179-4b39-a075-2f875d2bb75e/content>
- Vuong, T. & Nguyen, L. (2022). Las estrategias clave para medir el desempeño de los empleados en las empresas. *Sustainability*, XIV(21). <https://doi.org/10.3390/su142114017>
- Wood, B., Williams, O., Nagarajan, V. & Sacks, G. (2021). Estrategias de mercado utilizadas por los fabricantes de alimentos procesados para aumentar y consolidar su poder: una revisión sistemática y análisis de documentos. *Globalization and health*, XVII(1), 1-23. <https://doi.org/10.1186/s12992-021-00667-7>

Zanjani, L. V., Govan, H., Jonas, H. C., Karfakis, T., Mwamidi, D., Stewart, J. & Dominguez, P. (2023). Territorios de vida como clave para la sostenibilidad ambiental global. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, LXIII. <https://doi.org/10.1016/j.cosust.2023.101298>

Zavaleta, T. G. (2022). *Eficiencia y atención al usuario en la municipalidad distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022*. [Tesis de licenciatura], Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108244/Zavaleta_VTG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia cuantitativo

Tema: La eficiencia de los procesos de los trámites documentarios y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024

Tabla21
Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE / DIMENSIÓN	METODOLOGÍAS APLICADAS
Problema general ¿Existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024?	Objetivo general Determinar la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.	Hipótesis general. Existe relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.	X. Procesos y eficiencia en tramites documentarios Dimensiones X1. Presentación de documentos X2. Revisión y procesamiento X3. Entrega de resultados	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental transversal Población: 500 usuarios del distrito Nuevo Imperial - Cañete Muestra: 218 usuarios del distrito Nuevo Imperial - Cañete Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
Problemas específicos PE1 ¿Existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024?	Objetivos específicos OE1: Establecer la relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024?	Hipótesis específicas. HE1: Existe relación entre la presentación de documentos y la gestión municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024.	Y. Gestión municipal Dimensiones Y1. Servicios públicos Y2. Planificación urbana Y3. Presupuesto municipal Y4. Participación ciudadana Y5. Administración de recursos	
PE2: ¿Existe relación entre la revisión y procesamiento y la gestión municipal en el	OE2: Determinar la relación entre la revisión y el procesamiento de los trámites y la gestión municipal en el distrito de	HE2: Existe relación entre la revisión y procesamiento de los trámites documentarios y la gestión municipal en		

distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024?	Nuevo Imperial – Cañete, 2024.	Nuevo Imperial - Cañete, 2024.
PE3: ¿ Existe relación entre la entrega de resultados y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024?	OE3: Establecer la relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal en el distrito de Nuevo Imperial - Cañete, 2024.	HE3: Existe relación entre la entrega de resultados de los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024.

Anexo 2: Instrumento de recolección de data

CUESTIONARIO DE PROCESOS Y EFICIENCIA EN TRÁMITES **DOCUMENTARIOS**

Nombres:

Sexo:

Edad:

Instrucciones:

Enseguida, se le presentarán diversas afirmaciones. Por favor, indique marcando la respuesta con una "X" en el número que mejor refleja su punto de vista. Cabe señalar que aquí no existen respuestas exactas ni inexactas; simplemente queremos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

X. Procesos y eficiencia en tramites documentarios	1	2	3
X1. Presentación de documentos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, la municipalidad cuenta con formatos de solicitudes para los administrados?			
2.- Considera Ud., ¿Qué, se expiden oportunamente la documentación requerida por los administrados?			
3.- Conforme a su experiencia., ¿La municipalidad ha implementado métodos sencillos de presentación de documentos para sus administrados?			
4.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha celebrado convenios con notarias para efectos de legalizaciones para los administrados?			
X2. Revisión y procesamiento			
5.- Según Ud., ¿El proceso de revisión de los documentos se rige por formalidades burocráticas?			
6.- Cree Ud., ¿El tiempo de revisión de los documentos es rápido?			
X3. Entrega de resultados			
7.- Según Ud., ¿Cuándo realiza el seguimiento de sus documentos, la comunicación es oportuna?			
8.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha implementado oficinas para el seguimiento de los trámites presentados por los administrados?			
9.- Cree Ud., ¿Qué, la recopilación de los comentarios sobre los tramites documentarios realizados son adecuados?			
10.- Considera Ud., ¿Qué, la automatización de los documentos es adecuados?			

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nombres:

Sexo:

Edad:

Instrucciones:

Enseguida, se le proporcionarán diversas afirmaciones a las cuales responderá seleccionando con una "X" el número que mejor refleje su opinión. Es importante considerar que existen respuestas acertadas ni desacertadas; simplemente buscamos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Y. Gestión municipal	1	2	3
Y1. Servicios públicos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, el financiamiento de los servicios públicos es pertinente?			
2.- Según Ud., ¿La prestación de servicios públicos es eficiente?			
Y2. Planificación urbana			
3.- Según Ud., ¿La zonificación se ha desarrollado de manera eficiente en la municipalidad de Nuevo Imperial Cañete?			
4.- Conforme a Ud., ¿El desarrollo de la infraestructura se ha desarrollado de manera eficiente?			
Y3. Presupuesto municipal			
5.- Cree Ud., ¿Qué, la elaboración del presupuesto municipal ha sido de acuerdo con la necesidad de la población?			
6.- Según su experiencia., ¿el presupuesto municipal se administra adecuadamente?			
Y4. Participación ciudadana			
7.- considera Ud. que ¿la autoridad edil de su localidad convoca a reuniones públicas?			
8.- diga Ud., ¿el burgomaestre del distrito de Nuevo Imperial Cañete propicia los comités ciudadanos?			
Y5. Administración de recursos			
9.- Conforme a Ud., ¿Se administran eficientemente los ingresos fiscales?			
10.- Considera Ud., ¿Qué se administran eficientemente las subvenciones gubernamentales?			

Anexo 3: Documento de validación por juicio de expertos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE, 2024

Nombre del Experto: Walter Montero Jiménez

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



WALTER MONTERO JIMÉNEZ
ABOGADO
Reg. C.A.L. N° 70859

Apellidos y Nombres del validador: Walter Montero Jiménez
Grado académico: Maestro
N°. DNI: 07629238



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE, 2024

Nombre del Experto: Yemer Manzanedo Ayala

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



YEMER
MANZANEDO AYALA
ABOGADO
REG. CAL. 91490

Apellidos y Nombres del validador: Yemer Manzanedo Ayala
Grado académico: Maestro
N°. DNI: 45248150



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE, 2024

Nombre del Experto: Juber Rolando Murillo Soriano

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Juber R. Murillo Soriano
ABOGADO
C.A.L. 71488

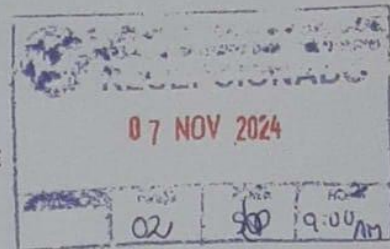
Apellidos y Nombres del validador: Juber Rolando Murillo Soriano
Grado académico: Maestro
N°. DNI: 25718913

Anexo 4: Autorización

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

**SOLICITO: PERMISO PARA
RECABAR INFORMACION PARA
ELABORACION DEL PROYECTO
DE TESIS.**

SRA. LIC.
CARMEN RAMOS OYOLO
ALCALDESA DEL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL – CAÑETE
PRESENTE. -



Helen Margarita Sánchez Carhuas, identificado con DNI N° 47063088 domiciliada en Juan Pablo MZ. "A" lote 11 distrito de Nuevo Imperial Cañete, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, soy alumna de la Universidad Autónoma de Ica- Sede Chíncha, en la facultad de Derecho y Ciencias Políticas, encontrándome en el taller de elaboración del proyecto de Tesis Titulado **"Eficiencia de los Procesos de los Trámites Documentarios y Gestión Municipal en el Distrito de Nuevo Municipal – Cañete 2024"** es necesario recoger la aplicación de la misma para la iniciación del Proyecto de tesis y cumplir con los procedimientos hasta la culminación, aprobación para obtener el Título profesional de Abogado.

Por tal motivo me dijo a Usted, a fin de solicitarle a su digna persona me brinde la autorización en la Institución que usted dignamente dirige para poder realizar los procedimientos al respecto desde el inicio hasta la culminación del presente año.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado.

Nuevo Imperial, noviembre del 2024

A handwritten signature in blue ink, followed by the DNI number '47063088' written in the same ink.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
NUEVO IMPERIAL - CAÑETE

*"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia
y de la Conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

Nuevo Imperial, 08 de noviembre de 2024

OFICIO N° 238-2024-MDNI/OSG

Señora

Helen Margarita Sanchez Carhuas

Juan Pablo Mz. "A" Lote 11 - Nuevo Imperial - Cañete

Presente. -

Asunto: Autorización para recabar información para
elaboración del proyecto de tesis.

Referencia: Solicitud de fecha 07/11/2024

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Oficina de Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial.

Que, en atención al documento de la referencia mediante el cual su persona solicita la autorización en la Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial para recabar información para proyecto de tesis, en calidad de alumna de la Universidad Autónoma de Ica - Sede Chíncha en la facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

En ese sentido, se **AUTORIZA** a la alumna de la Universidad Autónoma de Ica - Sede Chíncha de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas **Helen Margarita Sanchez Carhuas** identificada con DNI N° 47063088 para recabar información para elaboración de tesis titulado "Eficiencia de los Procesos de los Trámites Documentarios y Gestión Municipal en el Distrito de Nuevo Imperial - Cañete 2024", en la Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar mi consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO IMPERIAL
Mg. EDGAR JAVIER RODRIGUEZ MEDINA
JEFE DE LA OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL

Distrito de Nuevo Imperial "ETERNO MANANTIAL DE VIDA"
Jr. Manchego Muñoz N° 410 Teléfono Serenazgo: 901267483
mesadepartes@muninuevoimperial.gob.pe

Anexo 5: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsable : Helen Margarita Sánchez
Carhuas

Objetivo de la investigación: Por la presente se le invita a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024. Al participar del estudio, deberá resolver 2 cuestionarios de 10 y 10 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "cuestionario sobre la Eficiencia de los Procesos de los Trámites Documentarios y la Gestión Municipal en el Distrito de Nuevo Imperial, Cañete 2024.

El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (físico).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Nuevo Imperial, noviembre de 2024

Firma:

Apellidos y nombres: Carhuas Ochoa, Ray Humberto

DNI:

73828884



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsable : Helen Margarita Sánchez Carhuas

Objetivo de la investigación: Por la presente se le invita a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024
Al participar del estudio, deberá resolver 2 cuestionarios de 10 y 10 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "cuestionario sobre la Eficiencia de los Procesos de los Trámites Documentarios y la Gestión Municipal en el Distrito de Nuevo Imperial, Cañete 2024.

El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (físico).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Nuevo Imperial, noviembre de 2024

Firma:

Apellidos y nombres: DE LA CRUZ YALAGO Guillermo.

DNI:

15431762



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.
Responsable : Helen Margarita Sánchez Carhuas

Objetivo de la investigación: Por la presente se le invita a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre los procesos y eficiencia en los trámites documentarios y la gestión municipal en Nuevo Imperial - Cañete, 2024
Al participar del estudio, deberá resolver 2 cuestionarios de 10 y 10 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

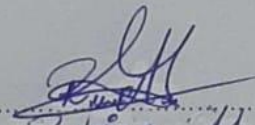
Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "cuestionario sobre la Eficiencia de los Procesos de los Trámites Documentarios y la Gestión Municipal en el Distrito de Nuevo Imperial, Cañete 2024.

El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (físico).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Nuevo Imperial, noviembre de 2024

Firma: 
Apellidos y nombres:Rodrigo Huanan Meneses
DNI:71777484

Anexo 6: Instrumentos de Investigación respondidos por los participantes

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS Y EFICIENCIA EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS

Nombres: *Ray Humberto Carhuas Ochoa*

Sexo: *Masculino*

Edad: *26 años*

Instrucciones:

Enseguida, se le presentarán diversas afirmaciones. Por favor, indique marcando la respuesta con una "X" en el número que mejor refleja su punto de vista. Cabe señalar que aquí no existen respuestas exactas ni inexactas; simplemente queremos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

X. Procesos y eficiencia en tramites documentarios	1	2	3
X1. Presentación de documentos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, la municipalidad cuenta con formatos de solicitudes para los administrados?		<i>X</i>	
2.- Considera Ud., ¿Qué, se expiden oportunamente la documentación requerida por los administrados?		<i>X</i>	
3.- Conforme a su experiencia., ¿La municipalidad ha implementado métodos sencillos de presentación de documentos para sus administrados?		<i>X</i>	
4.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha celebrado convenios con notarias para efectos de legalizaciones para los administrados?	<i>X</i>		
X2. Revisión y procesamiento			
5.- Según Ud., ¿El proceso de revisión de los documentos se rige por formalidades burocráticas?		<i>X</i>	
6.- Cree Ud., ¿El tiempo de revisión de los documentos es rápido?		<i>X</i>	
X3. Entrega de resultados			
7.- Según Ud., ¿Cuándo realiza el seguimiento de sus documentos, la comunicación es oportuna?			<i>X</i>
8.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha implementado oficinas para el seguimiento de los trámites presentados por los administrados?		<i>X</i>	
9.- Cree Ud., ¿Qué, la recopilación de los comentarios sobre los tramites documentarios realizados son adecuados?			<i>X</i>
10.- Considera Ud., ¿Qué, la automatización de los documentos es adecuados?		<i>X</i>	

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nombres: Ray Humberto Cartues Ochoa

Sexo: Masculino

Edad: 26 años

Instrucciones:

Enseguida, se le proporcionarán diversas afirmaciones a las cuales responderá seleccionando con una "X" el número que mejor refleje su opinión. Es importante considerar que existen respuestas acertadas ni desacertadas; simplemente buscamos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Y. Gestión municipal	1	2	3
Y1. Servicios públicos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, el financiamiento de los servicios públicos es pertinente?		<i>α</i>	
2.- Según Ud., ¿La prestación de servicios públicos es eficiente?			<i>α</i>
Y2. Planificación urbana			
3.- Según Ud., ¿La zonificación se ha desarrollado de manera eficiente en la municipalidad de Nuevo Imperial Cañete?			<i>α</i>
4.- Conforme a Ud., ¿El desarrollo de la infraestructura se ha desarrollado de manera eficiente?			<i>α</i>
Y3. Presupuesto municipal			
5.- Cree Ud., ¿Qué, la elaboración del presupuesto municipal ha sido de acuerdo con la necesidad de la población?			<i>α</i>
6.- Según su experiencia., ¿el presupuesto municipal se administra adecuadamente?			<i>α</i>
Y4. Participación ciudadana			
7.- considera Ud. que ¿la autoridad edil de su localidad convoca a reuniones públicas?		<i>α</i>	
8.- diga Ud., ¿la burgomaestre del distrito de Nuevo Imperial Cañete propicia los comités ciudadanos?			<i>α</i>
Y5. Administración de recursos			
9.- Conforme a Ud., ¿Se administran eficientemente los ingresos fiscales?			<i>α</i>
10.- Considera Ud., ¿Qué se administran eficientemente la subvenciones gubernamentales?			<i>α</i>

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS Y EFICIENCIA EN TRÁMITES
DOCUMENTARIOS

Nombres: Guillermo Sabl De la Cruz Yataco

Sexo: MASCULINO

Edad: 49

Instrucciones:

Enseguida, se le presentarán diversas afirmaciones. Por favor, indique marcando la respuesta con una "X" en el número que mejor refleja su punto de vista. Cabe señalar que aquí no existen respuestas exactas ni inexactas; simplemente queremos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

X. Procesos y eficiencia en tramites documentarios	1	2	3
X1. Presentación de documentos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, la municipalidad cuenta con formatos de solicitudes para los administrados?			X
2.- Considera Ud., ¿Qué, se expiden oportunamente la documentación requerida por los administrados?			X
3.- Conforme a su experiencia., ¿La municipalidad ha implementado métodos sencillos de presentación de documentos para sus administrados?			X
4.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha celebrado convenios con notarias para efectos de legalizaciones para los administrados?			X
X2. Revisión y procesamiento			
5.- Según Ud., ¿El proceso de revisión de los documentos se rige por formalidades burocráticas?			X
6.- Cree Ud., ¿El tiempo de revisión de los documentos es rápido?			X
X3. Entrega de resultados			
7.- Según Ud., ¿Cuándo realiza el seguimiento de sus documentos, la comunicación es oportuna?			X
8.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha implementado oficinas para el seguimiento de los trámites presentados por los administrados?			X
9.- Cree Ud., ¿Qué, la recopilación de los comentarios sobre los tramites documentarios realizados son adecuados?			X
10.- Considera Ud., ¿Qué, la automatización de los documentos es adecuados?			X

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nombres: Guillermo Sadi De la Cruz Yataco.

Sexo: MASCULINO

Edad: 49.

Instrucciones:

Enseguida, se le proporcionarán diversas afirmaciones a las cuales responderá seleccionando con una "X" el número que mejor refleje su opinión. Es importante considerar que existen respuestas acertadas ni desacertadas; simplemente buscamos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Y. Gestión municipal	1	2	3
Y1. Servicios públicos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, el financiamiento de los servicios públicos es pertinente?	X		
2.- Según Ud., ¿La prestación de servicios públicos es eficiente?			X
Y2. Planificación urbana			
3.- Según Ud., ¿La zonificación se ha desarrollado de manera eficiente en la municipalidad de Nuevo Imperial Cañete?			X
4.- Conforme a Ud., ¿El desarrollo de la infraestructura se ha desarrollado de manera eficiente?			X
Y3. Presupuesto municipal			
5.- Cree Ud., ¿Qué, la elaboración del presupuesto municipal ha sido de acuerdo con la necesidad de la población?			X
6.- Según su experiencia, ¿el presupuesto municipal se administra adecuadamente?			X
Y4. Participación ciudadana			
7.- considera Ud. que ¿la autoridad edil de su localidad convoca a reuniones públicas?			X
8.- diga Ud., ¿la burgomaestre del distrito de Nuevo Imperial Cañete propicia los comités ciudadanos?			X
Y5. Administración de recursos			
9.- Conforme a Ud., ¿Se administran eficientemente los ingresos fiscales?			X
10.- Considera Ud., ¿Qué se administran eficientemente la subvenciones gubernamentales?			X

CUESTIONARIO DE PROCESOS Y EFICIENCIA EN TRÁMITES
DOCUMENTARIOS

Nombres: Rodrigo Muaman Meneses

Sexo: Masculino

Edad: 28

Instrucciones:

Enseguida, se le presentarán diversas afirmaciones. Por favor, indique marcando la respuesta con una "X" en el número que mejor refleja su punto de vista. Cabe señalar que aquí no existen respuestas exactas ni inexactas; simplemente queremos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

X. Procesos y eficiencia en tramites documentarios	1	2	3
X1. Presentación de documentos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, la municipalidad cuenta con formatos de solicitudes para los administrados?			X
2.- Considera Ud., ¿Qué, se expiden oportunamente la documentación requerida por los administrados?		X	
3.- Conforme a su experiencia., ¿La municipalidad ha implementado métodos sencillos de presentación de documentos para sus administrados?			X
4.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha celebrado convenios con notarias para efectos de legalizaciones para los administrados?		X	
X2. Revisión y procesamiento			
5.- Según Ud., ¿El proceso de revisión de los documentos se rige por formalidades burocráticas?			X
6.- Cree Ud., ¿El tiempo de revisión de los documentos es rápido?			X
X3. Entrega de resultados			
7.- Según Ud., ¿Cuándo realiza el seguimiento de sus documentos, la comunicación es oportuna?			X
8.- Conforme a Ud., ¿La municipalidad ha implementado oficinas para el seguimiento de los trámites presentados por los administrados?			X
9.- Cree Ud., ¿Qué, la recopilación de los comentarios sobre los tramites documentarios realizados son adecuados?			X
10.- Considera Ud., ¿Qué, la automatización de los documentos es adecuados?			X

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nombres: Rodrigo Huaman Meneses

Sexo: Masculino

Edad: 28

Instrucciones:

Enseguida, se le proporcionarán diversas afirmaciones a las cuales responderá seleccionando con una "X" el número que mejor refleje su opinión. Es importante considerar que existen respuestas acertadas ni desacertadas; simplemente buscamos conocer su perspectiva sobre usted mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Y. Gestión municipal	1	2	3
Y1. Servicios públicos			
1.- Cree Ud., ¿Qué, el financiamiento de los servicios públicos es pertinente?			X
2.- Según Ud., ¿La prestación de servicios públicos es eficiente?		X	
Y2. Planificación urbana			
3.- Según Ud., ¿La zonificación se ha desarrollado de manera eficiente en la municipalidad de Nuevo Imperial Cañete?			X
4.- Conforme a Ud., ¿El desarrollo de la infraestructura se ha desarrollado de manera eficiente?		X	
Y3. Presupuesto municipal			
5.- Cree Ud., ¿Qué, la elaboración del presupuesto municipal ha sido de acuerdo con la necesidad de la población?			X
6.- Según su experiencia, ¿el presupuesto municipal se administra adecuadamente?			X
Y4. Participación ciudadana			
7.- considera Ud. que ¿la autoridad edil de su localidad convoca a reuniones públicas?			X
8.- diga Ud., ¿el burgomaestre del distrito de Nuevo Imperial Cañete propicia los comités ciudadanos?		X	
Y5. Administración de recursos			
9.- Conforme a Ud., ¿Se administran eficientemente los ingresos fiscales?			X
10.- Considera Ud., ¿Qué se administran eficientemente las subvenciones gubernamentales?			X

Anexo 7: Evidencia Fotográfica







Anexo 8: Informe Turnitin al 28% de similitud

TESIS - HELEN SANCHEZ - EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y GESTIÓN MUNICIPAL.

 2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:440466646

Fecha de entrega

18 mar 2025, 11:48 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

18 mar 2025, 12:03 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS - HELEN SANCHEZ - EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS Ydocx

Tamaño de archivo

19.0 MB

99 Páginas

17.613 Palabras

104.435 Caracteres

8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 7%  Internet sources
- 1%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.