



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Evaluación de la aplicación del proceso de divorcio rápido en  
usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

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

**AUTORA:**

Liñan Ludeña Xiomara Katuska ([orcid.org/0000-0002-5164-4565](https://orcid.org/0000-0002-5164-4565))

**ASESORES:**

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar ([orcid.org/0000-0002-3475-8325](https://orcid.org/0000-0002-3475-8325))

Dr. Ruiz Gomez, Andres Alberto ([orcid.org/0000-0003-0817-0875](https://orcid.org/0000-0003-0817-0875))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres por haber formado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. Por lo que sin ellos no lo hubiera logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien.

Xiomara Katiuska.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero y como más importante agradezco a Dios por permitirme tener a mi familia, gracias por apoyarme cada decisión, gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar cada día. Asimismo, agradecer a cada una de las personas que me apoyaron con la tesis por su esfuerzo, dedicación por sus conocimientos, sus orientaciones y la manera de trabajar y sobre todo por su paciencia que fueron necesarios para formarme como investigador

La Autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Distribución de población – enfoque cuantitativo	19
Tabla 02. Baremos de variable – Proceso de divorcio rápido	32
Tabla 03. Nivel de percepción de la aplicación del proceso de divorcio rápido por parte de los usuarios	35
Tabla 04. Nivel de eficiencia y eficacia del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad	36
Tabla 05. Nivel de la sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto que tienen los usuarios que acuden al proceso de divorcio rápido.	36
Tabla 06. Etapas existen de acuerdo con la Ley N°29227, Ley que regula el procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior	38
Tabla 07. Factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no contencioso de la separación convencional divorcio ulterior	38
Tabla 08. Factores que condicionan la etapa convocatoria del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior	39
Tabla 09. Factores que condicionan la etapa ratificatoria del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior	40
Tabla 10. Factores que condicionan la etapa resolutoria del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior?	40
Tabla 11. Factores que condicionan la etapa registral del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior	41

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, evaluar la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Para ello se aplicó la metodología mixta, nivel correlacional, diseño no experimental, descriptivo simple. Respecto a la población de estudio se utilizó una muestra censal de un total de 40 usuarios quienes finalizaron su proceso de divorcio rápido, así mismo, para dar una opinión especializada se entrevistó a tres profesionales por medio de una guía de entrevista; dichos instrumentos fueron validados por juicios de tres expertos quienes le dieron un valor muy alto de confiabilidad y lo calificaron como aplicable. Entre los resultados cuantitativos se determinó que, el nivel de satisfacción de los usuarios con el proceso de divorcio rápido es regular, con un promedio de 65%. En cuanto a los resultados cualitativos, se identificó que el factor principal es, el tiempo de trámite y la deficiencia de los funcionarios encargados. Se concluye que, la aplicación del proceso de divorcio rápido de la Municipalidad Provincial del Santa tiene una evaluación regular por parte de los usuarios, lo cual de acuerdo con los funcionarios se explica debido a factores tales como la demora en responder a las resoluciones.

**Palabras clave:** Proceso de divorcio rápido, evaluación de la eficacia, municipalidad provincial.

## ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the application of the quick divorce process in users of the Provincial Municipality of Santa, 2023. For this, the mixed methodology, correlational level, non-experimental, simple descriptive design was applied. Regarding the study population, a census sample of a total of 40 users who completed their quick divorce process was used. Likewise, to give a specialized opinion, three professionals were interviewed using an interview guide; These instruments were validated by the judgments of three experts who gave them a very high reliability value and classified them as applicable. Among the quantitative results, it was determined that the level of user satisfaction with the quick divorce process is regular, with an average of 65%. Regarding the qualitative results, it was identified that the main factor is the processing time and the deficiency of the officials in charge. It is concluded that the application of the quick divorce process of the Provincial Municipality of Santa has a regular evaluation by users, which according to officials is explained due to factors such as the delay in responding to resolutions.

**Keywords:** Quick divorce process, effectiveness evaluation, provincial municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

La aplicación del proceso de divorcio rápido es un problema que se manifiesta en los gobiernos locales donde existe un número importante de quejas de los usuarios que recurren a dicho proceso, esto debido a que existe una limitación dentro del proceso por la forma en que se aplica, los recursos que se destinan, la alta rotación del personal encargado del área entre directores y ejecutores situación descrita por Ruiz y Cabello (2022) en su investigación. El proceso de divorcio rápido es una política pública que se enmarca en la modernización del Estado. Para evaluar su impacto y eficacia, se requiere investigar sobre este procedimiento y conocer la percepción de los usuarios. Así, se podrán identificar las acciones necesarias para mejorar el servicio y contribuir al proceso de modernización. (Núñez, 2023).

En ese mismo sentido, la problemática internacional señala que existen diversas condiciones que limitan la gestión del divorcio dentro de las instituciones públicas encargadas de validar dicho proceso, lo claro es que las leyes fueron dadas de forma precisa en su sentido jurídico, pero dentro del proceso como tal existen muchas deficiencias por la capacidad que tiene la institución asignada para dicho fin, entonces la efectividad que tiene el proceso solo alcanza un valor del 50% como señala la Ilustre Municipalidad de Santiago de Chile (2021), esto debido a que los procesos se presentan de forma digital en su mayoría donde los usuarios llenan formularios los cuales se validan por los funcionarios municipales encargados de ello, pero que en muchas ocasiones por diversos motivos como la no actualización de datos dentro del sistema, la pérdida de documentos, el cambio de los responsables del área, entre otros provocan una demora perjudicando a la pareja que accede a dicho trámite.

En ese sentido, la situación problemática latinoamericana enmarca al divorcio con porcentajes elevados como nunca antes se había visto, el país que tiene el valor más llamativo es Venezuela con un 27% de tasa de divorcio ya que se caracteriza porque la mayoría de ellos se hacen por vía un proceso rápido dentro de un municipio local, identificándose como un problema el costo de dicho ya que es aproximadamente 750 dólares americanos en comparación al promedio de un proceso judicial que puede llegar hasta los 2 mil dólares sin contar la sentencia y el pago de dicho resolución, lo que manifiesta una serie de

dificultades para el que proceso de divorcio tenga un acceso para todos los ciudadanos, sin tomar en cuenta la percepción de la relación entre el precio, el tiempo de resolución final y la deficiente gestión municipal (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

Ahora bien, la problemática nacional según Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC, 2023) afirma que la cantidad de procesos de divorcio aumento desde el 2021 hasta el 2023 este último con 19,274 casos como dato oficial, el cual está amparado en el derecho civil artículo 11° que habla sobre la dificultad de la vida en pareja ciertamente con evidencia de ello, así también la Ley N°29227 que faculta a las entidades como las municipalidades para realizar el divorcio rápido, el cual puede ser en forma convencional y ulterior permitiendo a los usuarios a conseguir dicho propósito de la separación.

De otro lado, es importante describir la realidad en diferentes municipalidades que han implementado el proceso de divorcio rápido pero el cual se muchas veces con dificultades por factores desde tecnológicos, conocimiento, actualización de los trámites o simplemente por error humano al momento de digitar algún dato de los usuarios, incluso la remoción de las autoridades encargadas de las oficinas de divorcio rápido el cual en ciertas ocasiones por la rotación de personal crea un vacío y tiempo perdido para dicho proceso; dicho problema va en línea con lo encontrado por Pérez y Antón (2019) en su artículo de investigación.

Entonces, desde la implementación de dicha Ley ya mencionada es que las municipalidades han tenido que implementar procedimientos, materiales y personal especializado para cumplir con dicho propósito, pero todavía no genera confianza en los ciudadanos para realizar este proceso por dicha vía, entre los inconvenientes más repetidos son el tiempo que demora el cual va desde 15 a 30 días esto dependiendo de quien atiende, de los equipos estén operativos, el jefe firmante esté disponible, sumado a la carga de atención pendiente en dicha institución (Amanqui, 2022).

De hecho, la evaluación de los factores condicionantes de una correcta gestión del divorcio rápido en una municipalidad es una investigación necesaria para mejorar la atención de los ciudadanos; por tanto, la investigación se centrará en encontrar dichos factores para identificarlos y proponer una solución

ya que existe muchas quejas de los ciudadanos por esta gestión municipal; tal como resultó en la investigación hecha por Trelles (2021).

En la realidad local, se observa que varios ciudadanos acuden a la Municipalidad para acceder al proceso de divorcio rápido, que consta de dos etapas: separación convencional y divorcio ulterior. Sin embargo, muchos de ellos desconocen los requisitos que deben cumplir, según se menciona en el informe anual 2021 de la Municipalidad Provincial del Santa. Además, el encargado de registro civil tiene dificultades para realizar las notificaciones y convocar a las audiencias, que son necesarias para ratificar la voluntad de divorcio de las partes. En algunos casos, la falta de acuerdo previo sobre los recursos e hijos impide o retrasa el avance del proceso (MPS, 2022). Asimismo, en ciertas épocas del año, el despacho tiene una carga procesal elevada, lo que hace que el plazo de dos meses para el divorcio ulterior se extienda y genere reclamos por parte de los usuarios (MPS, 2022).

Por lo que se viene presentan algunas dificultades para gestionar de forma correcta las solicitudes de divorcio en ocasiones por falta de personal, fallas en el sistema digital de registro y la rotación del personal administrativo y los jefes encargados de la firma legal para dicho proceso. Situación que sorprende por existe una escasa información al respecto, por tanto, la información de su evaluación es limitada, situación que argumenta necesario la aplicación de estudio de investigación. Por todo lo expuesto se describe el problema general:

Por tanto, se describe el problema general: ¿Cuál es la evaluación de la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023?

De las razones que justifican el estudio: Justificación práctica; permitirá conocer la situación real sobre el cómo aplican el proceso de divorcio rápido los usuarios de la Municipalidad del Santa, 2023; el realizar esta investigación tendrá implicancias en dicha institución porque le brindara información relevante para tomar decisiones prácticas que permitan solucionar dicho problema de forma muy particular en beneficios de los usuarios, situación descrita como en el estudio según Chaves (2019);

Se justifica de forma teórica porque permitirá ampliar los conocimiento que se tienen sobre el proceso de divorcio rápido el cual fue dado por el gobierno

con el fin de aliviar la carga procesal y evitar a los usuarios un deterioro mayor de todo lo que acarrea dicho evento; el conocimiento que se deberá encontrar en forma de artículos, tesis de posgrado, libro entre otros referentes al tema de estudio tal como señala Fernández (2020) servirán como antecedentes para posteriores investigaciones que se interesen aún más adentrarse en este tópico; del mismo modo, dicho estudio permitirá sugerir ideas nuevas y aumentar el conocimiento que se tiene sobre dicho proceso en especial lo que viene sucediendo en la Municipalidad Provincial del Santa en el periodo 2023.

Se justifica de forma metodológica, por la naturaleza del estudio se tendrá que crear un nuevo instrumento que permita levantar la información referida al proceso de divorcio rápido y ver si aplica de forma correcta, sumado a una entrevista a profundidad tanto de usuarios como funcionarios para el cual tendrá que ser aprobados por juicio de expertos y con la data encontrada proceder a analizar los resultados, crear una discusión frente otras investigaciones y reafirmarlas por medio de autores citados; se justifica de forma social porque permitirá mejorar este proceso de divorcio beneficiando a los usuarios que recurran a la Municipalidad Provincial del Santa; se justifica de forma legal porque el estudio se ampara en la Ley N°29227 del divorcio rápido donde se especifica las condiciones para realizar un separación por mutuo acuerdo en el mismo lugar donde se casaron.

Se formula el objetivo general: Evaluar la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Con el mismo fin se presenta los objetivos específicos: Analizar el nivel de eficiencia y eficacia del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023; Identificar el nivel de la sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto que tienen los usuarios que acuden al proceso de divorcio rápido en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023; Identificar las razones que limitan la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, según percepción de los responsables en su trámite.

Ahora bien, como indica Amaiquena et al. (2021) en ciertas situaciones en investigación descriptiva no cuentan con una hipótesis, situación que podría deducirse como no importante; pero con sus excepciones ya que si hay estudios descriptivos que utilizan las hipótesis con una sola variable, es por ello, cuando

la investigación no requiera de plantear una hipótesis es porque no necesita establecer una base sobre probar una significación estadística.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación, tuvo la revisión de conocimiento en diversas fuentes bibliográficas que permitieron encontrar los antecedentes de estudio nacionales como:

Para la investigación de maestría publicada por Amanqui (2022) en la ciudad de Lima, su objetivo es demostrar la efectividad de aplicar la ley que habla sobre la separación rápida y cómo esta incidió tanto en notarías como municipalidades. Para ello, la metodología aplicada fue descriptiva y aplicada; para el cual se tuvo que recurrir al colegio de abogados de Lima, donde se aplicó a sus miembros un cuestionario. El resultado fue que más del 60% de ellos refieren que la repercusión que tiene el proceso rápido de divorcio crea dentro de los sistemas de las notarías y municipalidades una sobrecarga de procesos, que el 25% de ellos terminan con errores y demoras en su trámite. Por tanto, concluye que la aplicación de la ley en mención incide en el proceso de divorcio en forma positiva.

En la investigación de maestría realizada por Eyzaguirre (2019) en la ciudad de Chiclayo, se determinó la importancia de evaluar el proceso de divorcio rápido en la municipalidad provincial de dicha localidad y su cumplimiento del trámite por parte de los usuarios interesados. Para ello, se aplicó un método descriptivo y cuantitativo; por lo que se recurrió a reportes estadísticos publicados, resultados de entidades oficiales, así como lectura de tendencia legislativa dictada por el Congreso peruano. De ello resultó que existe una distorsión no obligada entre lo que dicen las leyes y los resultados, y la realidad de la aplicación de dicho proceso en la municipalidad de estudio. Esto fue provocado por factores como el personal asignado a ello y el proceso en sí implementado. Por tanto, se concluye que para formular una solución inmediata es necesario que se presente un análisis completo y un seguimiento por un tiempo más prolongado, para identificar de forma categórica los factores que están involucrados en el problema general.

Para la investigación de doctorado elaborada por Coronado (2023) en la ciudad del Cusco, se analizaron las ventajas que tiene el divorcio rápido en proceso dentro de una municipalidad o notaría, tomando en cuenta la actual legislación que faculta para poder realizarse de ambas formas. Para ello, se

aplicó una metodología de investigación cualitativa, descriptiva y no experimental; para la cual se recurrió a 20 expedientes de divorcio que se hayan realizado por la vía de una municipalidad y de una notaría. Los resultados señalan que el 25% de los expedientes hechos por una notaría presentan una resolución más eficaz y rápida que aquellas que fueron procesadas dentro de un municipio. Por tanto, se concluye que la ventaja de realizar un divorcio rápido pasa por optar hacerlo por medio de una notaría, por evidenciar menos factores que impiden su desarrollo normal y alargamiento del tiempo.

Y los antecedentes internacionales:

El artículo publicado por Condor (2021) en Quito-Ecuador tuvo como propósito analizar el divorcio rápido por mutuo acuerdo y su aplicación como mediación de un mecanismo idóneo para los interesados. Para ello, aplicó el método de un estudio doctrinario y normativo, como método alternativo a la resolución de conflictos; para el cual recurrió a una guía documentaria, para poder analizar los procesos rápidos y la forma en que fueron aplicados. Estos lograron crear ventajas o desventajas, para medir si se puede considerar un mecanismo correcto. De esto, los resultados fueron que para el año 2019 el número de divorcios por la vía rápida aumentó de 6 mil hasta casi los 8 mil casos, de los cuales un 32% registraron quejas durante sus procesos por diversos factores. Entonces, el autor concluye que si bien es cierto que el proceso puede presentar algunas fallas, aun así este cumple con los derechos y normas establecidos dentro de un marco normativo en beneficio de los usuarios.

Para el artículo elaborado por Enriquez y Pozo (2021) en Quito - Ecuador, se elaboró una propuesta que garantice la celeridad y los derechos de la pareja durante el proceso de divorcio rápido, reduciendo los tiempos por no tener hijos ni dependientes. Para ello, se aplicó metodológicamente un estudio descriptivo, propositivo y mixto; con recopilación de información de campo por un cuestionario. Para ello, se recurrió a una muestra de 99 abogados expertos del tema, para conocer su apreciación y recomendación para elaborar la propuesta. De ello, se deduce que se debería enfatizar en los centros donde se realicen este tipo de procesos, a tomar en cuenta este detalle para que sean de forma más rápida, pero sin vulnerar sus derechos como ciudadanos y personas. Por tanto, se concluye que una propuesta de mejora permitirá a los usuarios sin hijos o

dependientes conseguir aún más rápido su divorcio, a diferencia de aquellos que sí los tengan, siendo este un factor al momento de aplicar por el divorcio rápido.

En el artículo publicado por Munir (2021) en Pakistán, se realizó una medición sobre el proceso rápido y tradicional en el tiempo, de acuerdo con las leyes que se encuentran disponibles en dicho país. Para ello, se aplicó el método de un estudio descriptivo, no experimental, transversal, cualitativo y mixto; para el cual se recurrió a muestreo de archivos de registro civiles, donde se hayan recurrido al proceso de divorcio rápido y aquellos que hayan sido por el proceso tradicional. Se realizó también entrevistas de profundidad a jueces expertos. De ello, los resultados fueron que un 30% fue difícil la aplicación del proceso rápido, porque este tardó más de seis meses en darse, y el 70% se completaron dentro del tiempo promedio. Por tanto, se concluye que la ejecución del proceso suele tardar en muchas ocasiones más que el promedio, y solo unos 26 de ellos terminan de completarse en promedio, por diversos factores internos y externos.

Para el libro elaborado por Gottman (2023) en EEUU, se investigó sobre las preguntas y observaciones que tienen los usuarios al momento de tomar la decisión de aplicar el divorcio rápido. Esto fue motivado por diversos factores, como la dificultad en cumplir con los requisitos básicos para empezar el proceso, entre otros. Para ello, se aplicó el método de una investigación descriptiva, cualitativa y mixta; para el cual se recurrió por medio de la entrevista a doctores especialistas sobre motivaciones de divorcio, así como a los funcionarios de los condados encargados de realizar los trámites de divorcio. El resultado que describe en su libro señala que dichos procesos han aumentado a partir del 2019, pero que por las diferentes motivaciones que llevaron a la pareja a decidir esto, la carga de trabajo aumentó, creando factores que impiden que dicho proceso se realice de forma correcta.

Para el artículo de investigación publicado por Martínez (2022) en Panamá, se analizó el proceso de divorcio por vía rápida como un procedimiento alternativo para acceder a la justicia, referenciado por lecciones hechas en Francia y España. Para ello, se recurrió a la metodología de un estudio descriptivo, cualitativo y no experimental; para el cual se analizaron procesos de divorcio rápido realizados en Francia y España, para reconocer comparando con el proceso que se viene dando en Panamá. De ello, se deduce que existe una exigencia superior en los procesos en Europa, y que cuentan con una agilización

en su sistema de justicia local, que permite que el tiempo de los procesos sea mucho más rápido y eficiente que los que se presentan en dicho país. Entonces, se concluye que el proceso de divorcio, cuando tiene una intervención por parte del Estado mínima, genera una autonomía para desarrollar el proceso, reduciendo los factores que lo afectan, fortaleciendo los resultados en tiempo y efectividad que busca la pareja.

Ahora bien, las bases teóricas para la investigación señalan que, *Primero. De la variable de estudio:* Proceso de divorcio rápido. Todo proceso administrativo para que sea considerado como correcto o de corriente normal este debe considerar lo siguiente según Orlindo et al. (2021) que las organizaciones sean públicas o privadas utilicen dicho proceso para cubrir sus necesidades operativas y que resuelvan un problema de sus usuarios por tanto esto permitirá que las organizaciones logren sus objetivos; por tanto, todo proceso administrativo debe partir desde el planeamiento de este, su organización de como deberá funcionar, la dirección estableciendo a los responsables y sus funciones con este así como llevar un control sobre el mismo que permita medir sus resultados para realizar las correcciones o reafirmar lo que se hace.

Asimismo, como menciona Maldonado (2021) un proceso administrativo está conformado por un conjunto de pasos o etapas que deben pasar como parte de la gestión de los recursos que se cuentan, dentro de estos se consideran al recurso humano, tecnológico y financiero, entonces, estos por el manejo que se dan deben maximizar el proceso de forma más eficiente y este de acuerdo con los objetivos de la organización quien lo plantea para un propósito en especial, es por ello, que estos procesos cumplen un propósito el cual no debe perder su sentido así sea este modificado en algunos de ellos como la rotación del personal, el realizarlo de forma correcta significa una mejor productividad, mejora la coordinación entre el equipo de trabajo y reduce las posibilidades de errores cuando este se lleva de forma adecuada.

Ahora bien, para poder describir el proceso de divorcio rápido por medio de una municipalidad es necesario saber cómo indica el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) que toda municipalidad que decide ser parte de la realización de un proceso de divorcio rápido este debe contar con la acreditación para dicho propósito para el cual tiene que recurrir a la Dirección de Promoción

de Justicia el cual es parte de la Dirección General de Justicia y Cultos quien son los encargados por el Estado a promover y fortalecer a acciones entre las entidades estatales y los entes judiciales.

Entonces, Dirección de Promoción de Justicia (2023) como ente encargado de acreditar a las municipales que deseen realizar el proceso de divorcio rápido brindó a la Municipalidad Provincial de Santa su acreditación para dicho proceso el cual está bajo la resolución N°239-2008-JUS/DNJ el cual fue dada desde el año 2008 donde el máximo responsable es el alcalde provincial de turno, dicha sala de audiencia está ubicada en la calle Enrique Palacios N° 341 en un segundo piso, es aquí donde los usuarios de la zona deben recurrir para iniciar su proceso de divorcio rápido.

Por tanto, se puede definir el divorcio rápido como señala el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) es un procedimiento no contencioso tanto de separación convencional o ulterior el cual se respaldan por la Ley N° 29227 como forma para disolver el vínculo matrimonial, dicho proceso tarda aproximadamente entre 2 a 3 meses esto puede variar de acuerdo con cada municipalidad o notaria donde se lleve a cabo tomando en cuenta el último domicilio conyugal o en todo caso sea el lugar donde se realizó el matrimonio civil.

El divorcio rápido en el Perú es necesario que cada uno de los miembros de la pareja se asesore con un abogado para que entre ellos se discuta las posibilidades que se brindan sea esta por divorcio rápido o causales por lo temas patrimoniales, tenencia de los hijos, entre otros acuerdo que necesitan ser aclarados por una autoridad responsable; los requisitos para poder acceder a ellos son diversos dependiendo del tipo de divorcio que se opte y sin que este perjudique sus derechos como el de los hijos que ley siempre resguarda como prioridad dentro del proceso. (Gonzabay, 2021)

Por otro lado, dentro de las dos etapas con que cuentan el divorcio rápido esta la separación convencional como la describe Díaz (2019) como un proceso que parte desde la libre decisión de la pareja por poner fin a su relación expresada en el vínculo del matrimonio en dicho proceso no existe lo denominado culpable quien activaría una causal de esta razón, se le llama también a este proceso por causas innominadas porque no es necesario que ellos expongan sus motivos dentro de un tribunal judicial, dicho proceso se inicia

con la solicitud de separación el cual representa meramente la suspensión del vínculo matrimonial por no el divorcio como tal.

En ese mismo sentido, está el divorcio ulterior que se puede pedir una vez haya pasado por lo menos 2 meses de ya dada la separación del tipo convencional el cual puede tardar 15 días o más dependiendo del lugar donde se realice el proceso esto basado en el artículo 354° del Código Procesal Civil donde se debe esperar la resolución dada por el alcalde o notario como responsables de dar validez jurídica a la acción ya que este tipo de divorcio si acarrea efectos jurídicos como: la eliminación total de los deberes de cohabitación y se le obliga al cónyuge a indemnizar a la otra parte en caso de que este entiendo que se haya incurrido en alguna culpabilidad. (Edquén, 2019)

Para poder acceder a este tipo de procedimiento los usuarios deben contar con ciertas condiciones como señala Chinchay (2019) es que ambos deben estar de acuerdo con el hecho de separarse por mutuo acuerdo, que hayan pasado 2 años o más desde que se inició el matrimonio civil, de existir hijos menores de edad o mayores con algún tipo de discapacidad, entonces esto tiene que estar del todo resuelto en cuanto a la patria potestad, alimentos, la tenencia, el régimen de visitas y la curatela; no se deben tener bienes en común pero si no es así entonces deberá también estar resuelto lo referido al régimen patrimonial todo ello estipulado en los registros públicos.

De hecho, dentro del proceso de separación y divorcio rápido se pueden tramitar por vías separadas las cuales se consideran a la vía judicial y la notarial o municipal; en cuanto a la vía judicial como lo indica Galina (2019) se tiene que presentar una demanda solicitando la separación donde se exprese dicha voluntad de forma indubitable, pero no es necesario la exposición de causas o motivación de ellas, se tiene que anexar propuestas de convenio, el cual tiene que ir firmadas por los dos cónyuges donde se regule todo lo referido a los hijos y el patrimonio; de otro lado, la solicitud que se hace por vía notarial o municipal según Fernández (2020) aquí también es importante la declaración por voluntad propia del deseo de separación dentro de la solicitud debe incluirse las copias de los documentos de identidad, la conciliación referente al régimen de los hijos así como el acuerdo patrimonial y una declaración jurada en caso no se tenga hijos.

Por tanto, el divorcio ulterior municipal como detalla la Organizacional Nacional de Municipalidades (2021) el divorcio rápido realizado por las municipalidades a nivel nacional tiene que ser en el mismo recinto donde se celebró el matrimonio, este luego de haber pasado un periodo mínimo de 2 meses como mínimo desde que por resolución de alcaldía se declara la separación; adicionalmente existen unos requerimientos generales como: la duración de la separación esta debió haber pasado hace 2 meses y tiene que ser reconfirmada en esta etapa; la solicitud de una de los miembros de la pareja deber estar dirigida al alcalde el documento debe estar debidamente firmado por uno de ellos no será necesario la firma de ambos; pueden pedirse documentos adicionales según la municipalidad donde realices el proceso o algún dato adicional a la separación convencional y realizar el pago de un tasa por dicho procedimiento el cual también es variado según la municipalidad donde se realiza.

Entonces, para el caso de la municipalidad del provincial del santa como indica una Nota de Prensa (2019) que refiere que se encuentran tramitando un promedio de 10 solicitudes diarias de divorcios el cual por medio de la oficina de procedimiento no contencioso de separación convencional y divorcio ulterior que los trámites realizados están enmarcados por la Ley N° 29227 que condiciona a que el trámite sea hecho por ambos miembros que de ser iniciativa de uno de ellos deberán recurrir a un proceso judicial; la carga del proceso dentro de la jurisdicción es de promedio 17 trámites de separación y 39 de divorcio; así mismo, la municipalidad menciona que el tiempo de entre estas etapas son un promedio de 3 meses, pero los cuales en algunas ocasiones presenta demoras por diversos factores, el costo promedio es para la separación convencional es 239.10 más 8.30 soles y para el divorcio ulterior es 45.80 más 8.30 de costo de notificador; mencionan que el proceso empieza por la programación de una audiencia única donde la pareja tiene al frente al alcalde y por mutuo acuerdo expresan nuevamente su intención de separarse para que la se agilice de los procesos engorrosos que son el tener que ir a un medio judicial, es en ese momento que se pone fin al proceso, quedando solo a la resolución final emitida por alcaldía la cual luego tiene que ser elevada a los registros nacional de identidad.

Esto se soporta en la teoría de gestión pública de enfoque por proceso que en palabras de Salas (2021) menciona que no es un fin en sí mismo, de es una forma de poder crear un plan, organizar y delegar diferentes procesos dentro de las acciones que le pertenecen y son responsabilidades del Estado para poder entregar un servicio oportuno para los ciudadanos; en concepción de Botero (2020) lo define como una manera transversal y secuencial para realizar actividades de iniciativa estatal dentro de las diferentes unidades de la organización de las entidades públicas con el fin de cumplir con las expectativas de la ciudadanía y al mismo tiempo con el de la ciudadanía; para Huapaya (2019) es un proceso donde se agrupan todas las actividades que se relaciona de forma mutua y que interactúan y transforman los elementos que cuentan desde que empieza una acción estatal con la asignación de recursos.

Dentro de la misma línea, Villalobos (2019) señala que existe diferentes tipos de procesos están los operativos o llamados también misionales quienes tienen la responsabilidad de elaborar los bienes y servicios de acuerdo con una cantidad solicitada que debe ser la misma, es decir, tener una relación directa entre las personas que serán los receptores; añade al proceso estratégico donde se definen las políticas, el plan organizacional, estrategias, metas y objetivos de la institución, que garanticen un provisión de los recursos que se necesitan para que se cumplan, esto debe incluir procesos que sean de control por medio de seguimiento, evaluación del proceso en sí y los resultados que luego se convertirán en acciones de mejora por parte de la entidad; finalmente, están los procesos de soporte o de apoyo que brindan los recursos necesarios para crear un servicio previsto por la entidad para beneficio de los ciudadanos.

Entonces, Castillo et al. (2020) señala que la gestión con enfoque de procesos tiene beneficios cuando se implementa como: integración de procesos que permiten conseguir objetivos de cualquier institución pública, crece la probabilidad de conseguir mejores resultados, que vayan de acuerdo con lo que busca la institución y predictibles para tomar acciones correspondientes, esto brinda confianza a los ciudadanos sobre qué tan eficiente puede llegar a ser la institución que acuden; estimula que sean partícipes desde el personal de mando hasta el operativo clarificando sus responsabilidades; agrega Morales et al. (2020) trae consigo la promoción de transparencia dentro de la gestión y sus operaciones en la institución; reduce los tiempos dentro de los ciclos

disminuyendo los costos siendo más eficaz la utilización de los recursos; enfoca y da prioridad a las iniciativas que son para mejorar, que se centran dentro de los esfuerzos para contar con mejores procesos y finalmente impacta en el bienestar de los ciudadanos al ser mejor ejecutado y prestado el servicio público.

Dentro de los modelos que se plantean para analizar los procesos públicos el más adecuado es el planteado por IWords Global (2020) quien tuvieron bajo su responsabilidad evaluar diversos procesos dentro del sector público peruano en los últimos años por tanto de ellos se desprende las dimensiones de estudio siendo las más adecuadas para la investigación propuesta; estas son: relevancia, efectividad, eficiencia, estándares de calidad y satisfacción, sostenibilidad, contribución de impacto y ex portabilidad de las diferentes modalidades.

Entonces, para la dimensión relevancia menciona Prado (2021) que se refiere al papel que cumplen un proceso administrativo y el impacto que tiene este dentro de la institución ya que este marcará los lineamientos a seguir para alcanzar las metas por parte de quien lo haga en un periodo determinado; para Marquina y Condori (2020) es un flujo de forma continua que esta interrelacionado con las actividades dentro de la institución y son de muy importantes para tomar decisiones y se orientan a conseguir un bien común aprovechando los recursos que se cuentan; en palabras de Mostacero (2019) la relevancia es un proceso administrativo permite enfocar a la organización en el futuro para conseguir sus metas, facilita la toma decisiones, define las estrategias, y brinda importancia a cada uno de los actores involucrados en el proceso de la organización estableciendo funciones a para trabajadores público para que se realice un buen funcionamiento.

Para la dimensión efectividad en palabras de Fernández y Escobedo (2020) se refiere al grado en que se cumplen los objetivos dentro de una organización planteada, lo cual en muchas veces suelen estimar la contraposición de ideas y los resultados realmente logrados, esto se tiene en cuenta el desempeño de todo un procesos en especial de sus actores responsables; en términos de Rojas et al. (2021) menciona que la efectividad es importante por dentro de los procesos administrativos se necesita llegar al éxito, por lo que existen fases y procedimientos para toda la organización y así alcanzar metas y objetivos; para Vacilia y Narvaez (2020) la efectividad solo tiene una

forma de saber si se da esto en una organización y es sobre los resultados del modelo donde los participantes son influenciados por los equipos y su labor en llegar a la meta.

En la dimensión eficiencia como señala Carpio (2020) se refiere a conseguir las metas con la menor cantidad de recursos para ello la organización debe contar con un plan, personal capacitado y gestiona el cambio, para ser eficiente se necesita monitorear los procesos, analizar resultados previos y mantener los proveedores organizados y el uso de herramientas necesarias para cumplir con los objetivos; Bravo y Aviles (2020) señala que la eficiencia es el logro de un objetivo a un menor uso de recursos asignados; en la concepción de Velez (2020) lo define como la facultad para lograr un objetivo, pero sin consideración de los elementos que tengan los ejecutantes y el tiempo que se toman para poder realizarlo.

Para la dimensión estándares de calidad se refiere en palabras de García (2021) es aquel que reúne los requisitos mínimos en busca de ser mejor dentro de una institución bajo criterios precisos que permiten saber lo que se debe aprender por parte de quien aplica un proceso; para Perez et al. (2022) se definen como puntos referenciales que se utilizan para puntualizar un grupo regularmente pequeño, donde se condiciona con la intención de que se caracterice un servicio prestado por el Estado que se capaz de satisfacer las expectativas de los ciudadanos; en el caso de Corral (2019) lo señala como criterios de desempeño que seleccionan en un programa de planeación por medio de medidas para que los responsables de la administración reciban señales de cómo van las cosas y no se tenga que controlar cada paso dentro de los planes preestablecidos.

En la dimensión sostenibilidad se refiere Galarza et al. (2020) a un cambio del paradigma para aprovechar los recursos que se cuentan, donde se reconoce que existen límites a la disponibilidad de estos, por lo que es necesario que se tomen decisiones para reducir este consumo que pueda evitar la continuidad del proceso; para Portocarrero et al. (2021) cuando se mejora la gestión administrativa publica entonces esta incide en los principios de un desarrollo sostenible que satisface las necesidad de los ciudadanos de forma continua y que se comprometan las capacidades futuras para mantener el mismo sistema, forma de trabajar y cumplimiento de procesos; entonces Azuero (2020) señala

que implica el manejo de forma conjunta los recursos que tiene una organización mediante la aplicación de políticas eficientes que brinda un equilibrio para el desarrollo donde se toman en cuenta las necesidades de las generaciones futuras.

Para la dimensión contribución de impacto como indica Bermeo et al. (2020) se configuran como aquellas acciones que generan un cambio positivo al proceso esto dado por motivaciones de los encargados o por la gestión de los recursos brindando; en la concepción de Ocola (2020) dice que la contribución se al momento que se sale de lo establecido en favor de que el proceso sea más eficiente consiguiendo las metas establecidas quedando luego como parte del proceso una vez este sea puesto en marcha y comprobado su efectividad; según Lira (2020) permite que los empleados públicos y sobre todo las autoridades tengan la posibilidad de modificar el proceso para en caso tenga deficiencias este realmente pueda cumplir su propósito satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos que buscan un servicio en particular dentro de la institución pública.

Finalmente, la evaluación social de una política pública está dada por el marco normativo que se basa por Ley N°30224 que crea el sistema nacional para la calidad y el institucional de calidad el cual tiene un sistema de carácter funcional que integra las normas dentro de procesos públicos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En la presente investigación es de tipo básica porque permite usar el conocimiento sobre los conceptos que se tienen sobre la variable estudiada con el fin de seguir sumando información y resultados que aportan conocimiento a estas; y en los conceptos de Hernández y Sampieri (2017) quien dice que los estudios de tipo básica permiten un crecimiento de teorías sobre los resultados que van sumando nuevos postulados y análisis de una variable.

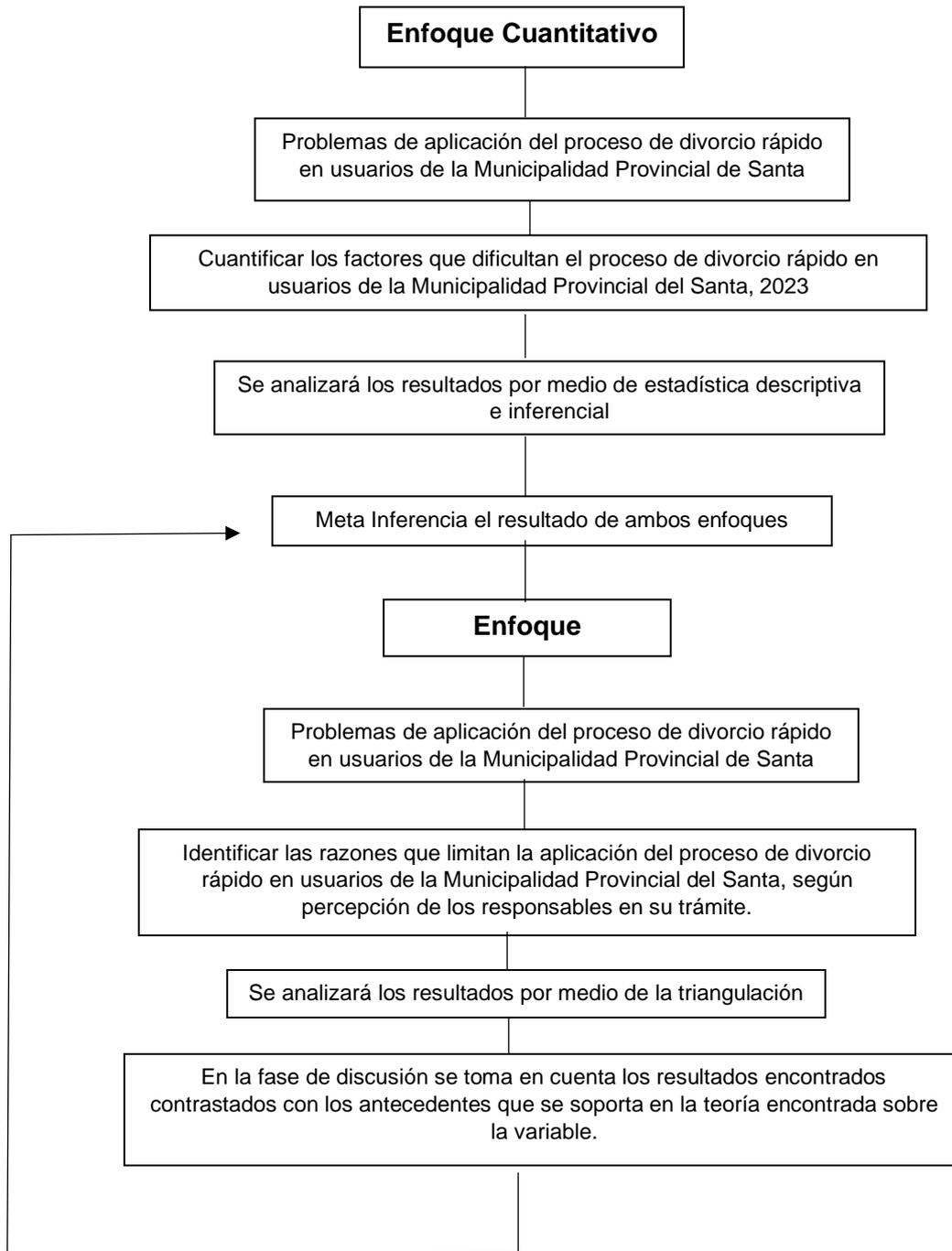
Tiene la investigación un enfoque mixto ya que según Ramos (2021) se refiere en recopilar, juntar los datos y analizarlos de forma total de manera cuantitativa y cualitativa, se utiliza para que el estudio tenga una mejor comprensión al problema encontrado en el proceso de divorcio rápido el cual necesita ser explicado a detalle dicho fenómeno para ser probado su aplicación de forma correcta o incorrecta.

Ahora bien, el nivel del estudio fue descriptiva como indica Villalobos (2019) que se refiere a la búsqueda del “que” dentro de la investigación por medio de la descripción de los sucesos por parte del autor y explicar con ello la situación problemática que se encuentra y poder alcanzar los objetivos propuestos sin dar razones del porque se realiza; adicionalmente, fue explicativa porque según Álvarez (2020) intento explicar los objetivos planteados de manera de darle un sentido al “porque” suceden de dicha manera al momento que este se aplica.

Por otra parte, para el diseño de investigación fue no experimental, esto debido a que el autor de ninguna forma interferirá dentro de la realidad en que interactúa la variable estudiada con el fin que el investigador pueda realizar una descripción basada en situaciones reales; fue transversal porque en palabras de Arias y Covinos (2021) menciona que son investigaciones que buscan explicar las acciones de las variables y los sucesos que condicionan la forma que se presentan en la realidad. Fue descriptivo simple por se explicó el comportamiento de los individuos de estudio sin que sean influenciados por el autor de ninguna manera.

**Figura 1**

*Diseño de investigación con enfoque mixto*



### 3.2. Variables y operacionalización

La variable de la investigación es:

Variable de interés: Proceso de divorcio rápido

**Definición conceptual:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) indica que es un procedimiento no contencioso tanto de separación convencional o ulterior el cual se respaldan por la Ley N° 29227 como forma para disolver el vínculo matrimonial, dicho proceso tarda aproximadamente entre 2 a 3 meses.

**Definición operacional:** Se midió por medio de un cuestionario el cual fue adaptado del informe final elaborado por IWords Global (2020), brindará el nivel de aplicación del proceso de divorcio rápido el cual está conformado por seis dimensiones: relevancia, efectividad, eficiencia, sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto. Contendrá un total de 20 ítems medidos con una escala con respuestas en cinco niveles: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

#### **Variables de caracterización:**

En la caracterización de los usuarios que acuden al proceso de divorcio rápido se proponen una serie de atributos basados en la valorización que dan en el tiempo de demora del proceso, el nivel de eficiencia y eficacia del personal encargado, el estándar de calidad que tiene dicho proceso.

Para la operacionalización de las variables estas se podrán ver en (Anexo 01).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población en la concepción de Mucha et al. (2021) se define como un grupo de personas que tienen características particulares y comparten el ser parte posible de una investigación. Ahora bien, la población que se consideró estuvo conformada por 40 usuarios que han culminado su proceso de divorcio

rápido en la Municipalidad Provincial de Santa,2023. La cantidad de usuarios tomada para el estudio está en función de la cantidad de procesos de divorcio rápido concluidos hasta el mes de septiembre del mismo año.

**Tabla 1**

*Distribución de población – enfoque cuantitativo*

Grupo de población	Total
Usuarios que han culminado su proceso de divorcio rápido	40
Total	N = 40

*Nota:* Obtenido de la Oficina de Divorcio Rápido – Municipalidad Provincial de Santa (2023)

**Criterios de inclusión:** Solo usuarios que hayan culminado el proceso de divorcio rápido.

**Criterios de exclusión:** Usuarios que hayan interrumpido su proceso de divorcio rápido.

Al respecto, la muestra por ser reducida se estableció bajo el criterio de una muestra censal la cual en palabras de Arturo et al. (2023) es la cual se refiere a todas las unidades de estudio que seleccionan como población por un número posible de manejo por parte del investigador, entonces para el presente estudio la muestra censal fue de 40 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario.

**De la muestra cualitativa.** Está conformado por personal de la Oficina de Divorcio Rápido de la Municipalidad Provincial de Santa, pero para realizar la entrevista solo se consideró a 3 trabajadores de la Oficina de Divorcio Rápido de la Municipalidad Provincial de Santa, para ello se realizó al momento del refrigerio o donde se encuentren libre de trabajo para una repuesta adecuada.

**Criterios de inclusión:** Solo trabajadores que laboren en la Oficina de Divorcio Rápido de la Municipalidad Provincial de Santa.

**Criterios de exclusión:** Trabajadores que no se encuentren presentes en el momento de la aplicación de guía de entrevista. Trabajadores que no quisieron formar parte del estudio.

Sin embargo, por la cantidad de personas que fueron parte de la entrevista se consideró una muestra censal el cual según Arturo et al. (2023) define a todos aquellos elementos que conforman parte de la población que puede ser administrada por el investigador, entonces, la muestra fue de 3 trabajadores de la O.D.R.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica utilizada: Encuesta. Es un método que tiene como fin recopilar datos sobre variables en una investigación que no están conectadas a ninguna población o muestra de manera metódica y organizada. En palabras de Hernández y Duana (2020) implica la administración de una encuesta a una muestra del universo que se está investigando.

Entrevista. Bajo la concepción de Sánchez (2022) lo define como un método de recopilación de información basado en la comunicación interpersonal acordada entre el investigador y la personas que será cuestionada con el fin de encontrar respuestas de forma verbal a las interrogantes propuestas en la problemática general y específica.

De los instrumentos:

- a. Escala valorativa “Evaluación de procesos en el Estado”. Este instrumento será adaptado del informe final elaborado por IWords Global (2020) para evaluar el proceso administrativo público del Estado peruano, el cual permitió medir por parte de los usuarios que terminaron el proceso de divorcio rápido valorar el nivel de aplicación de dicho proceso. Al ser un instrumento aplicado en una institución pública tuvo que considerar ser validada por juicio de experto calificada como viable, así también tiene un coeficiente de alfa de

Cronbach del 0,958; estuvo delimitado en seis dimensiones: relevancia, efectividad, eficiencia, sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto. Contendrá un total de 23 ítems medidos con una escala con respuestas en cinco niveles: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

De su validez y confiabilidad de los instrumentos:

La validez se define como la capacidad que tienen el instrumento que fue parte del estudio el cual debe estar de acuerdo con las características mínimas aceptadas por los investigadores Toma (2021). El cuestionario que se aplicó está validado en su contenido por especialistas en gestión pública que utilizaron dicho instrumento para diversos procesos administrativos en diferentes entidades del Estado peruano y la confiabilidad que obtuvieron fue superior al 95%. Es por ello, que para la validar ambos instrumentos se realizó por medio de la opinión de tres jueces expertos en la materia como: un abogado con maestría en Gestión Pública con especialidad en procesos administrativos que actualmente trabaja en la Municipalidad Distrital Cáceres del Perú; estará también, un abogado con maestría en Gestión Pública especialista en delitos de corrupción de funcionarios además que es actualmente abogado senior de la procuraduría publica descentralizada en delitos de corrupción de funcionarios del distrito judicial del Santa y también participó como juez experto un abogado con maestría en Derecho penal y Ciencias criminológicas que labora en el Ministerio Público.

A su vez, por medio de la certificación de validez brindada por la universidad donde se evalúan las categorías: Claridad, Coherencia y Relevancia les brindará la validez y confiabilidad necesaria en un proceso de investigación científica.

*De su confiabilidad.* Se basa en la técnica de alfa de Cronbach el cual sirve para determinar un valor de confiabilidad del instrumento cuantitativo seleccionado. Para el cual por medio de una muestra piloto conformada por 10 usuarios que finalizaron su proceso de divorcio rápido en la Municipalidad de

Casma, los cuales fueron escogidos por un muestro no probabilístico al azar simple donde el resultado es:

*Análisis de resultado.* En base a lo mencionado por Bresó et al. (2019) se debe un instrumento ser considerado confiable con su valor de alfa de Cronbach siempre y cuando este sea mayor a 0.7 como escala valorativa el cual demostró una distribución normal; entonces para la variable “Proceso de divorcio rápido” es alto con (0.907).

- b. Entrevista a profundidad titulada “Factores que condicionan la aplicación del proceso rápido” el cual se tomará algunas preguntas elaboradas del informe hecho por IWords Global (2020) que sirve para evaluar proceso administrativo público en el Estado peruano; dicho instrumento es idóneo para el estudio porque su resultado es válido dentro de lo esperado por el Estado, su metodología corresponde a responder las preguntas de investigación y su diseño fue validado por funcionarios especializada en gestión pública, es confiable por su margen de error permitido fue de 5%; dicha entrevista estuvo limitada porque contó con cinco preguntas abiertas de opinión libre para los trabajadores de Oficina de Divorcio Rápido.

De su validez. Fue validado por los mismo tres jueces expertos que se usaron para el enfoque cuantitativo, respetando la certificación de validez proporcionada por la Universidad Cesar Vallejo.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Para el enfoque cuantitativo,

Se puede explicar la variable de estudio por medio de los resultados que se encontraron para ello se utilizó tablas tanto de frecuencia cumplir con los objetivos de investigación. Entonces, por ser una investigación mixta se aplicó el método analítico – sintético el cual lo define Padilla y Marroquin (2021) como una forma de para descomponer un todo en partes, con el fin de encontrar las raíces para partir de ahí y realizar un análisis para dar una explicación de un factor que perjudica o beneficia una situación, proceso o realidad.

En ese mismo sentido, para poder analizar la variable, es necesario brindar valores en el haremos, el cual permitió al investigador determinar los niveles por medio de rango de las puntuaciones.

**Tabla 2**

*Baremos de variable – Proceso de divorcio rápido*

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim 1	Relevancia	4-9	10-15	16-20
Dim 2	Efectividad	4-9	10-15	16-20
Dim 3	Eficiencia	4-9	10-15	16-20
Dim 4	Sostenibilidad	1-2	3-4	5
Dim 5	Estándares de calidad	5-15	16-20	21-25
Dim 6	Contribución de impacto	1-3	4-7	8-10
Total		19-47	48-76	77-100

Para el enfoque cualitativo. Se aplicó una guía de entrevista a profundidad estructurada a los trabajadores de la oficina de divorcio rápido de la Municipalidad Provincial de Santa el cual contiene 6 preguntas abiertas, se inició a plasmar las respuestas de acuerdo con el grado de igualdad así como también lo que se contradicen por medio de una matriz de triangulación que contenía la opinión de los entrevistados, sus diferencias y similitudes.

### **3.6. Procedimientos**

Una vez identificada la población y darle validez a la muestra de investigación, por medio de un muestreo no probabilístico a conveniencia, con ello se determinó la muestra para el estudio; se tuvo que solicitar por medio del conocimiento informado a cada uno de los usuarios que sea consideradas dentro del estudio; también se solicitó una autorización para poder aplicar la entrevista en Oficina de Divorcio Rápido de la Municipalidad Provincial de Santa y con ello se procedió a recopilar la información necesaria para la investigación por medio de los instrumentos seleccionados como el cuestionario y la guía de entrevista el cual uno fue una escala valorativa que resulta de la adaptación de un informe elaborado por una compañía para analizar la aplicación de los procesos hechos por el Estado peruano, dicho cuestionario y guía de entrevista fueron validados

por juicio de expertos; la aplicación del cuestionario fue aplicada por vía digital con el soporte del Google Form y para en caso de la entrevista se realizó de forma presencial.

Del mismo modo, por medio de una muestra piloto seleccionada se aplicó el instrumento para obtener un valor de confiabilidad el cual fue medido por el alfa de Cronbach. Se mostró un consentimiento informado a quienes participaran de la encuesta para respetar sus datos personales y opiniones vertidas en el cuestionario de forma anónima; por último, la data encontrada se procesó utilizando tanto el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS quienes dieron el soporte digital para encontrar las respuestas de investigación. Para la entrevista se diseñó una matriz de categorización, donde se plasmó las respuestas de los expertos, ello, con el propósito de encontrar similitudes y disyuntivas, finalmente, se interpretó toda la información obtenida y se construyó un nuevo conocimiento.

### **3.7. Aspectos éticos**

Tomando en cuenta el código de ética de estudio publicado por medio de la resolución del Consejo Universitario N°126-2017/UCV; por tanto, el presente estudio toma en cuenta los lineamientos como: se consideró transparente por haber utilizado el software turnitin para evitar el plagio y salvaguardar los derechos de autor por tanto se obtuvo un grado de similitud menor al 20% en el plan de investigación; precisar también, que se utilizó como regla fundamental en toda la redacción, la citas bajo normas APA 7ma. edición, a fin de transparentar el estudio respectivo. Se respetó el anonimato de los participantes y de la información que se brinde para salvaguardar sus datos personales, por lo que se tuvo que firmar el formato de consentimiento informado para proceder con la aplicación del instrumento.

#### IV. RESULTADOS

En dicho capítulo está estructurado de acuerdo con el enfoque metodológico mixto: cuantitativo y cualitativo en base a los objetivos de investigación planteados.

##### 4.1. De los resultados cuantitativos

Para el objetivo general: *Evaluar la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

**Tabla 3**

*Nivel de percepción de la aplicación del proceso de divorcio rápido por parte de los usuarios*

Niveles	frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	35
Regular	26	65
Malo	0	0
Total	40	100%

**Interpretación:** Del total de 40 usuarios que recurrieron a la Municipalidad Provincial del Santa para realizar un proceso de divorcio rápido evalúan de la siguiente manera: 35% califica con un nivel regular y 65% un nivel bueno; resultado alentador para la gestión que se viene realizando por la oficina encargada de dicha labor.

En caso de los objetivos específicos se tiene que:

Para el objetivo específico 1: *Analizar el nivel de eficiencia y eficacia del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

**Tabla 4**

*Nivel de eficiencia y eficacia del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad*

Niveles	Eficiencia		Eficacia	
	f	Porcentaje	f	Porcentaje
Bueno	12	30	12	30
Regular	25	65.5	15	37.5
Malo	3	7.5	13	32.5
Total	40	100%	40	100%

**Interpretación:** De los 40 usuarios que recurrieron a la Municipalidad Provincial para realizar el proceso de divorcio rápido evalúan la eficiencia de dicho proceso y la califican de un nivel malo un 7.5%, regular 65.5% y bueno 30%; de otro parte, califican a la eficacia con un nivel malo de 32.5%, regular 37.5% y bueno 30%; estos valores responden quizás por no existe un definición muy clara sobre la diferencia de cada una de ellas pero que explicar para el usuario la prontitud con el proceso se realizó y los resultados finales para ellos el cual muestra nivel aceptable entre regular y bueno con valores mayores en ambas dimensiones.

Para el objetivo específico 2: *Identificar el nivel de la sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto que tienen los usuarios que acuden al proceso de divorcio rápido en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

**Tabla 5**

*Nivel de la sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto que tienen los usuarios que acuden al proceso de divorcio rápido.*

Sostenibilidad		
Niveles	f	Porcentaje
Bueno	5	12.5
Regular	27	67.5
Malo	8	20
Total	40	100%

Estándares de calidad		
Niveles	f	Porcentaje
Bueno	11	27.5
Regular	14	35
Malo	15	37.5

Total	40	100%
Contribución de impacto		
Niveles	f	Porcentaje
Bueno	16	40
Regular	19	47.5
Malo	5	12.5
Total	40	100%

**Interpretación:** De los 40 usuarios que recurrieron a la Municipalidad Provincial del Santa para realizar un proceso de divorcio rápido evalúan la sostenibilidad el cual lo califican de un nivel malo un 20%, regular 67.5% y bueno 12.5%; en ese mismo sentido, los estándares de calidad para ellos tienen un nivel malo 37.5%, regular 35% y bueno 27.5%; así mismo, la contribución de impacto genera ha generado en los usuarios que observen un nivel malo un 12.5%, regular 47.5% y bueno 40%; dichos resultados muestran en promedio una apreciación por parte de los usuarios en los diferentes aspectos que fueron parte del cuestionario entre nivel regular y bueno como valores mayoritarios.

#### 4.2. De los resultados cualitativos

Para el objetivo específico 3: *Identificar las razones que limitan la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, según percepción de los responsables en su trámite.*

Se debe tomar en consideración que para este objetivo el cual se responde por medio de la fase cualitativa, a partir que para darle un valor superior a la investigación es que se recurrió a la opinión de los profesionales involucrados en el proceso de divorcio rápido para conocer las razones que limitan la aplicación de dicho proceso para que alcancen un nivel tanto para los usuarios y los mismos trabajadores. Es por ello, que como indica Padilla y Marroquín (2021) es importante identificar los datos que serán de utilidad en las respuestas brindadas por los trabajadores para entender lo que quieren decir ya que las respuestas están condicionadas por sus pensamientos, sensaciones y vivencias de ellos.

La recolección de información se hizo por medio de una guía de entrevista realizada a cuatro trabajadores encargados del área de divorcio rápido; para el cual tuvo que pedir el consentimiento informado de ellos, las entrevistas fueron

llenadas a mano para luego ser transcritas en formato digital para poder analizarlos por medio de la matriz cruzada para establecer las respuestas coincidentes y divergentes.

**Tabla 6**

*Etapas existen de acuerdo con la Ley N°29227, Ley que regula el procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1.	1) Etapa postularía 2) Etapa evaluatoria 3) Etapa de convocatoria 4) Etapa de ratificatoria 5) Etapa resolutoria 6) Etapa resolutoria 2 7) Etapa registral	1) Etapa postularía 2) Etapa evaluatoria 3) Etapa de convocatoria 4) Etapa de ratificatoria 5) Etapa resolutoria 6) Etapa resolutoria 2 7) Etapa registral	1) Etapa postularía 2) Etapa evaluatoria 3) Etapa de convocatoria 4) Etapa de ratificatoria 5) Etapa resolutoria 6) Etapa resolutoria 2 7) Etapa registral
<i>Convergencia</i>	Los expertos convergen en que existen 7 etapas por las cuales todos los usuarios que soliciten el divorcio rápido tienen que pasar siendo este de respuesta única.		
<i>Divergencia</i>	No se encuentran divergencias		

**Interpretación:** Como señala Pérez et al. (2022) los procesos de divorcio rápido realizados por municipalidades deben ir de acuerdo con la Ley N°29227 pero dejando un espacio para poder ellos incorporar sus etapas de acuerdo con la demanda de la entidad encargada. Es por ello que para los tres entrevistados como trabajadores expertos tiene claro las siete etapas por las que tienen que pasar los usuarios que recurren al divorcio rápido por tanto la información que van a recibir será de forma clara y precisa ante una pregunta sobre ello.

**Tabla 7**

*Factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no contencioso de la separación convencional divorcio ulterior*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
2.	La autoridad municipal recibe la solicitud y verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa, siendo	Recibe la solicitud y se procede a verificar los datos y requisitos sobre requerimientos establecidos de acuerdo con la ley y la normativa, siendo necesario contar	En esa etapa se verifica que todos los documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos

	necesario contar con un visto bueno de la abogada de la Municipalidad	con el visto de bueno de la abogada de la Municipalidad quien tiene la responsabilidad de esta dependencia de divorcios
<i>Convergencia</i>	Dos expertos convergen que el factor que condiciona el no buen desarrollo de esta etapa está en manos los usuarios ya que mucho de ellos introducen sus documentos de forma extemporánea o incompletos.	
<i>Divergencia</i>	La divergencia está en uno de los expertos señala que no tiene claro los requisitos básicos en dicha etapa y quien es el responsable de ello.	

**Interpretación:** Según Bravo y Avilés (2020) indica que todos los procesos administrativos en el Estado inician con una etapa de evaluación de requisitos los cuales se solicitan a los usuarios; entonces para la etapa evaluatoria un factor importante está en que los usuarios deban cumplir con el total de requisitos iniciales para iniciar su proceso de divorcio rápido para que luego no exista pérdida de tiempo, papeles y demás incidentes que perjudican el proceso.

### Tabla 8

*Factores que condicionan la etapa convocatoria del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
3.	Una vez verificado los requisitos se convoca a audiencia única, dentro de un plazo de 15 días.	Se verifican los requisitos y con ello se convocan a una audiencia única dentro de un plazo no mayor a 15 días.	Se realiza la audiencia única dentro de un plazo de 15 días de ingresados los documentos por medio de las mesas de partes.
<i>Convergencia</i>	Los expertos convergen en que el procedimiento tiene un límite de tiempo el cual no debe ser superado una vez que se haya cumplido con los requisitos y que este se realiza de forma única.		
<i>Divergencia</i>	No existe divergencia en esta respuesta.		

**Interpretación:** Como señala Villalobos (2019) la convocatoria a audiencias están limitadas aun tiempo según su el complejo del proceso, la prontitud con es necesario resolver la divergencia, entre otros factores según la naturaleza del juicio; es por ello, que los expertos entrevistados tiene claro que existen dos factores que pueden condicionar esta etapa de convocatoria, primero que los usuarios para iniciar dicha etapa tienen que cumplir con todos los requerimientos y estar visado por el abogado de la municipalidad; luego que por una audiencia

única se tiene que cumplir dentro del tiempo expresado de quince días y requería que este se comunicado de forma oportuna a las partes.

**Tabla 9**

*Factores que condicionan la etapa ratificatoria del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
4.	Dentro de la audiencia única, se constata el acuerdo de los cónyuges de proceder con la separación convencional, de no producirse la ratificación se da por concluido el procedimiento.	Los conyugues se ratifican con el acuerdo de separación convencional de no estar de acuerdo con la ratificación de separación termina el procedimiento.	En dicha etapa los cónyuges ratifican su deseo de divorciarse, caso contrario se archiva el expediente.
<i>Convergencia</i>	Los expertos convergen en que el procedimiento para seguir necesita que los conyugues ratifiquen su acuerdo de separación de lo contrario se dará por terminado dicha etapa.		
<i>Divergencia</i>	No existe divergencia en esta respuesta.		

**Interpretación:** En palabras de Fernández (2020) indica que la ratificación en temas legales es una expresión importante por el cual dentro de un proceso que llega a la conclusión de un acuerdo el cual tiene que quedar expresado o ratificado; entonces, dentro de esta etapa la limitante está bajo la responsabilidad de los usuarios que deben ser responsables en llevar su acuerdo o tener claro su decisión de separación que debe ser ratifica en dicha instancia ya que de lo contrario entonces quedará terminado todo el procedimiento y tendrá que ser nuevamente iniciado creando una dificultad para el usuario.

**Tabla 10**

*¿Factores que condicionan la etapa resolutoria del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior?*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
5.	En la separación convencional se expide la resolución de Alcaldía que declara la	En la etapa de separación convencional se expide la resolución elaborado por Alcaldía donde dicta la	Una vez que se ratificó el divorcio, se procede a realizar la

	separación dentro de un plazo no mayor de cinco días de producida la audiencia; en caso del divorcio ulterior tiene que pasar dos meses desde que se emite la resolución de alcaldía que declara la separación para ello cualquiera de los cónyuges puede solicitar esta parte y quede disuelto el matrimonio.	separación esto debe darse en un plazo de 5 días de producido la audiencia; ahora bien para el divorcio ulterior deben aún pasar dos meses desde la resolución hecha por alcaldía declarando la separación este proceso puede ser iniciado por cualquiera de las partes involucradas.	separación convencional y tiene que pasar dos meses para que se puede solicitar el divorcio y se proceda a emitir la resolución de divorcio ulterior.
<i>Convergencia</i>	Los expertos convergen en que en esta etapa del procedimiento es necesario el establecimiento de tiempos y la comunicación con los usuarios ya que estos tienen máximos de tiempo para poder recibir la resolución de alcaldía pero que a su vez luego de ello algunos de los cónyuges puedan seguir con el trámite que de lo contrario se dará por finalizado.		
<i>Divergencia</i>	No existe divergencia en esta respuesta.		

**Interpretación:** Como señala Morales et al. (2020) las resoluciones emitidas por alcaldía tienen un peso importante por la firma de la autoridad principal de la municipalidad y estas deben ser dadas en un tiempo estimado por lo que su atención es necesaria y recurrente; es por ello que los expertos están de acuerdo que un factor que puede dificultar esta etapa del procedimiento es la atención que le da a las resoluciones por parte de alcaldía por la responsabilidad que tiene en otras áreas; por lo que esto puede incidir en las sensaciones que tienen los usuarios a este proceso.

**Tabla 11**

*Factores que condicionan la etapa registral del procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
6.	Al aclarar la disolución del vínculo matrimonial mediante oficios y se remite la solicitud de separación convencional, se llena la solicitud de	Se remiten oficios de solicitud de separación convencional, de divorcio y resoluciones de separación convencional y de alcaldía de divorcio concluido todas estas	Cuando se emite la última resolución el administrativo debe solicitar copias certificadas para

	disolución del vínculo matrimonial más las resoluciones de separación convencional y resolución de alcaldía; estas copias deben ser certificadas para remitir a registros públicos a registro civil.	copias deberán ser certificadas para remitir a registros públicos y civiles.	con ello poder emitir los oficios correspondientes tanto para registros públicos y el área registral de la municipalidad o donde sea el caso.
<i>Convergencia</i>	Los expertos convergen en que la última etapa depende del cumplimiento de los encargados ya que ellos son los responsables en realizar el trámites frentes las instancias registrales para que puedan cambiar su estado los cónyuges de acuerdo con su necesidad.		
<i>Divergencia</i>	No existe divergencia en esta respuesta.		

**Interpretación:** En palabras de Mucha et al. (2021) indica que el registro civil es un instrumento que permite a las personas registrar la condición de su Estado respecto a la relación de pareja y las obligaciones que esta representa; por tanto, al finalizar el proceso desde que se emite la resolución por parte de la alcaldía pasa a ser responsabilidad de los trabajadores de la oficina de divorcio rápido quienes se convierten en un factor que puede incidir en el proceso final ya que deben llevar todos los papeles a los registros civiles para los fines conveniente por parte de los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

Dentro del contexto de la gestión pública, los procesos administrativos se han convertido dentro de las entidades públicas en objetos de reclamos por los ciudadanos por sus diversas dificultades que tiene por diversos motivos esto debido a que como parte de la modernización de los procesos que se realizan en las entidades publicas tiene que ser ágiles y que respondan a las necesidades de los ciudadanos. Ahora bien, como señala Ocola (2020) dentro del marco del procesos dentro de una municipalidad existe uno particular que hace referencia a temas donde se involucran cónyuges que desean separarse y disolver su matrimonio, para Toma (2021) se trata del proceso de divorcio rápido el cual se ha tornado un problema para la Municipalidad Provincial del Santa el cual por medio de su oficina encargada de resolver este problema ha percibido el incremento de casos después de la pandemia recibiendo un cierto grupo de quejas. Por tanto, el presente estudio sobre la evaluación del proceso de divorcio rápido respecto a la percepción que tiene los usuarios que ya han logrado terminar el proceso toma importancia dentro del contexto de una sociedad que reclama mejores y más eficientes procesos por parte de las instituciones públicas, dicha resolución de problema traerá consigo un impacto en lo social y económico para la municipalidad donde se realiza el estudio.

En ese mismo sentido, es que el estudio busca responder a la problemática general: ¿Cuál es el nivel de percepción de la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023?\_evaluar la satisfacción de los usuarios con el proceso de divorcio rápido, una modalidad que permite disolver el vínculo matrimonial de forma ágil y sencilla. Se empleó un enfoque mixto, que combina métodos cuantitativos y cualitativos, para captar las ventajas de las perspectivas de los investigados. Se observó que los usuarios tienen un nivel medio de satisfacción con el proceso, y que realizaron algunos reclamos durante el mismo. Esta observación se convirtió en la premisa del estudio, que fue corroborada por los resultados. Al ser un estudio mixto y descriptivo, no se planteó una hipótesis, siguiendo lo que señala Amaiquena et al. (2021), que en ciertas situaciones en investigación descriptiva no se necesita establecer una base sobre probar una significación estadística.

Para evaluar la calidad de los resultados obtenidos en la investigación, se compararon con los hallazgos reportados en la literatura científica, lo que brinda la garantía de que estos sean válidos para la población seleccionada, tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo.

En cuanto a la validación interna, la metodología está bajo un enfoque del tipo mixto ya que como señala Mucha et al. (2021) consideran oportuno para la investigación y así lograr resultados significativos y con ello por verificarlo por medio de los antecedentes encontrados sobre estudios similares o que tomaron en cuenta evaluar algún proceso dentro del Estado bajo la perspectiva de sus usuarios.

Dicho esto, se aplicaron dos técnicas, una de ellas fue un cuestionario el cual provino de la adaptación del instrumento aplicado por IWords Global (2020) quienes utilizaron dicho cuestionario para realizar una evaluación a un proceso administrativo en una entidad del Estado, con ello pudieron medir la aplicación de dicho proceso desde el enfoque de los usuarios, esto se hizo bajo un modelo teórico probado y planificado por ellos mismo; dicho instrumento fue validado en diversas aplicaciones que tuvieron en diferentes procesos involucrados de forma administrativa el Estado; por otra parte, para el instrumento de la guía de preguntas esta fue una adaptación del cuestionario elaborado por Sánchez (2022) en una entrevista hecha a funcionarios públicos para brindar una opinión de mejora de un proceso administrativo en particular; dicha guía de entrevista fue también validada por expertos que le brindó la confiabilidad necesaria para un investigación científica.

En cuanto a la validez externa, los resultados que hallaron se relacionan con la población que se consideró para la investigación, la muestra fue del tipo censal por tanto tuvo la misma cantidad de usuarios que se consideró en un principio para la población en general, con esta decisión se logró reducir el error y darles a los instrumentos selectos un nivel de confianza de 95%, con una probabilidad de error de máximo 5%.

Del objetivo general se evaluó la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad. Los resultados indican que los usuarios tienen una evaluación moderada de esta opción, lo que significa que no están completamente satisfechos con el servicio que recibieron. El 65% de los usuarios percibe el proceso de divorcio rápido como regular, lo que implica que

encuentran dificultades, demoras o inconvenientes en el mismo. La entrevista a los funcionarios del área reveló que hay deficiencias en los tiempos de respuesta en las etapas de convocatoria, resolutoria y registral. Estas deficiencias se deben a que los funcionarios no cuentan con el conocimiento especializado ni los recursos necesarios para dar una respuesta adecuada.

Dichos resultados están en concordancia con lo expresado por Gottman (2023) quien obtuvo una evaluación de nivel regular de 71% sobre un proceso relacionado al divorcio en una entidad pública de los EE. UU.; situación similar a lo hallado por Enriquez y Pozo (2021) en Ecuador donde el resultado señala un nivel medio como parte de una evaluación al proceso de divorcio por parte de los usuarios quienes 82% respondieron de dicha forma; Coronado (2023) en su artículo de investigación encontró también un nivel medio con un valor de 66% de los participaron en el cuestionario elaborado con el propósito de darle una puntuación a la valoración que da los usuarios en un proceso administrativo relacionado a temas de divorcio; de otro lado, en el caso de Martínez (2022) el resultado fue diferente ya que se encontró un con nivel bajo el cual fue la calificación que hicieron los usuarios de un proceso de divorcio rápido en una municipalidad en Perú con un total de 70% de los que participaron el cuestionario.

Los resultados se sustentan en lo mencionado por Díaz (2019) como un proceso que parte desde la libre decisión de la pareja por poner fin a su relación expresada en el vínculo del matrimonio en dicho proceso no existe lo denominado culpable quien activaría una causal; para la Organizacional Nacional de Municipalidades (2021) el divorcio rápido realizado por las municipalidades a nivel nacional tiene que ser en el mismo recinto donde se celebró el matrimonio, este debe cumplir con los requisitos solicitados, así como resolver dentro de los tiempo estipulados sin perjuicio del usuario que recurre a esta instancia; en caso del divorcio rápido como señala el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) es un procedimiento no contencioso tanto de separación convencional o ulterior el cual se respaldan por la Ley N° 29227 como forma para disolver el vínculo matrimonial.

Para el objetivo específico primero se analizó el nivel de eficiencia y eficacia del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad. Los resultados hallados señalan que de acuerdo con los usuarios el nivel de

eficiencia es regular con un 65.5%; situación parecida a lo encontrado por Amanqui (2022) en su investigación al evaluar esta dimensión en el proceso administrativo relacionado al divorcio con un nivel regular de 79% de los que participaron en el cuestionario; en el caso de Eyzaguirre (2019) el resultado de su artículo indica que existe un nivel regular de 63% sobre un proceso administrativo evaluado en su dimensión eficiencia en una municipalidad; para Condor (2021) obtuvo el mismo resultado de eficiencia de nivel regular 83% de los que participaron calificaron a un proceso relacionado al divorcio en esa dimensión; pero en caso de la investigación hecha por Coronado (2023) en una municipalidad del sur peruano encontró un nivel de eficiencia malo en la eficiencia dentro del proceso de divorcio rápido, esto debido a la realidad encontrada en esa investigación situación diferente a los resultados ya mencionados.

Ahora bien, los resultados encontrados se respaldan en lo mencionado por Fernández y Escobedo (2020) quienes se refieren al grado en que se cumplen los objetivos dentro de una organización con una cantidad de recursos que en muchas ocasiones son muy limitados por las características propias de dicha institución y la capacidad de administrarlos.

En ese mismo sentido, para eficacia el nivel de calificación que le dieron los usuarios que terminaron su proceso de divorcio fue regular de 37.5% de los que fueron parte del cuestionario; dicho resultados es similar al encontrado por Enriquez y Pozo (2021) quienes en su artículo de investigación encontraron un nivel regular de 74% para la dimensión eficacia dentro de un proceso relacionado al divorcio; situación parecida a la que señala Amanqui (2022) quien halló un nivel regular sobre la eficacia del proceso de divorcio rápida en una municipalidad de los cuales 68% de los usuarios calificaron de dicha manera; en la investigación de Coronado (2023) los resultados para esta dimensión fue de un nivel malo expresado por los usuarios que finalizaron el proceso de divorcio rápido.

Los resultados se respaldan por literatura descrita por Carpio (2020) se refiere a conseguir las metas con la menor cantidad de recursos; Bravo y Aviles (2020) señala que la eficiencia es el logro de un objetivo a un menor uso de recursos asignados; en la concepción de Velez (2020) lo define como la facultad

para lograr un objetivo, pero sin consideración de los elementos que tengan los ejecutantes y el tiempo que se toman para poder realizarlo.

*Para el objetivo específico 2:* Identificar el nivel de la sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto que tienen los usuarios que acuden al proceso de divorcio rápido. De los resultados encontrado en caso de la sostenibilidad los usuarios lo calificaron con un nivel regular con un 67.5%; dicho resultados es similar al descubierto por Martínez (2022) en su artículo de investigación el cual encontró un nivel de regular sobre la dimensión sostenibilidad de un proceso relacionado al divorcio de forma inmediata; de otra parte, Munir (2021) descubrió un nivel regular sobre dicha dimensión con un valor de 55% al realizar el análisis de los procesos administrativos manejados por entidades estatales; situación diferente a lo que encontró Coronado (2023) quien el nivel para esta dimensión fue malo con un 84% de calificación que le dio los usuarios que participaron en la investigación.

Este resultado tiene lógico en lo mencionado por Galarza et al. (2020) quienes indican que es un cambio del paradigma para aprovechar los recursos que se cuentan; para Portocarrero et al. (2021) cuando se mejora la gestión administrativa pública entonces esta incide en los principios de un desarrollo sostenible; Azuero (2020) señala que implica el manejo de forma conjunta los recursos que tiene una organización mediante la aplicación de políticas eficientes.

Para el caso de la dimensión estándares de calidad para la investigación los usuarios califican de un nivel malo con un 37.5% de los encuestados, resultados similar al encontrado por Coronado (2023) quien en su investigación en un municipalidad al sur peruano encontró un nivel malo con un valor de 50% de sus participantes quienes dieron esa calificación a la dimensión sobre los estándares de calidad que presentan durante el proceso de divorcio rápido vivido por ellos; situación diferente al resultado mostrado por Condor (2021) en Ecuador donde los usuarios calificaron de un nivel medio con un 62% de los que fueron parte del cuestionario; así mismo, Gottman (2023) también en sus resultados se observa que para esta dimensión sus usuarios le dieron un nivel regular; dicha situación es por la realidad donde fueron aplicadas los cuestionarios y por el

trabajo en algunos casos con mejores resultados bajo el enfoque que tienen los usuarios que optaron por realizar un proceso de divorcio rápido.

Por tanto, los resultados encontrados guardan relación con lo que señala García (2021) es aquel que reúne los requisitos mínimos en busca de ser mejor dentro de una institución bajo criterios precisos; para Perez et al. (2022) se definen como puntos referenciales que se utilizan para puntualizar un grupo regularmente pequeño; en el caso de Corral (2019) lo señala como criterios de desempeño que seleccionan en un programa de planeación por medio de medidas para que los responsables de la administración reciban señales de cómo van las cosas.

Por último, para la dimensión contribución de impacto los resultados indican que obtuvo un nivel regular por 47.5% de los usuarios que participaron en el cuestionario lo hallado es parecido a lo encontrado por Martinez (2022) en Panamá quien obtuvo para esta dimensión un nivel regular por 66% de los usuarios que terminaron su proceso de divorcio; Enriquez y Pozo (2021) también encontraron un nivel regular en su investigación con un valor de 79% de aquellos que participaron en el cuestionario; para el caso de Coronado (2023) halló un nivel malo representado en un 52% de aquellos que terminaron el proceso de divorcio rápido en la municipalidad donde fue hecha el estudio.

Estos resultados encontrados van en el mismo sentido en lo que marca la literatura donde Bermeo et al. (2020) señalan que se configuran como aquellas acciones que generan un cambio positivo al proceso; en la concepción de Ocola (2020) dice que la contribución es cuando se sale de lo establecido en favor de que el proceso sea más eficiente; según Lira (2020) permite que los empleados públicos y sobre todo las autoridades tengan la posibilidad de modificar el proceso para en caso tenga deficiencias.

*Para el objetivo específico 3:* Identificar las razones que limitan la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios, según percepción de los responsables en su trámite. Como parte de los resultados cualitativos Perez et al. (2022) los procesos de divorcio rápido realizados por municipalidades deben ir de acuerdo con la Ley N°29227 pero dejando un espacio para poder ellos incorporar sus etapas de acuerdo con la demanda de la entidad, entonces es que los expertos convergen en que dentro de las 7 etapas que existen dentro del

proceso pero como señalaron los expertos dicho proceso ya viene establecido por una ley por tanto debe solo cumplir con lo estipulado ahí para beneficio del usuario y que este no cause un perjuicio a la municipalidad; un comentario similar al hecho por Eyzaguirre (2019) en su investigación donde indica que el proceso de divorcio rápido solo debe seguir los pasos y respetar lo que señala la Ley pertinente.

En cuanto a la etapa evaluatoria Bravo y Aviles (2020) señalan que la evaluación de requisitos es el primer paso de los procesos administrativos en el Estado, y que depende de los usuarios cumplir con lo solicitado. Dos expertos entrevistados coinciden en que este factor es el que condiciona el desarrollo de esta etapa. De manera similar, Martinez (2022) indica en su investigación que muchos usuarios no presentan los requisitos estipulados para iniciar los procesos administrativos en las entidades públicas, pero aun así expresan su inconformidad.

En la etapa convocatoria señala Villalobos (2019) se refiere a audiencias están limitadas aun tiempo según su el complejo del proceso, la prontitud con es necesario resolver la divergencia; ahora bien, los expertos convergen en que el procedimiento tiene un límite de tiempo el cual no debe ser superado una vez que se haya cumplido con los requisitos; comentario similar al hecho por Coronado (2023) en su investigación donde indica que los tiempos son limitados por tanto es importante que se realicen en la fecha indicada ya que es un filtro para continuar con el proceso de divorcio.

En cuanto a la etapa ratificatoria en palabras de Fernández (2020) indica que la ratificación en temas legales es una expresión importante por el cual dentro de un proceso que llega a la conclusión; los expertos que fueron parte de la consulta convergen en sus respuestas como factor que evita el desarrollo normal de dicho proceso está en la necesidad que los cónyuges ratifiquen su decisión de forma oral o escrita; situación parecida a lo que indica Amanqui (2022) en su investigación donde realiza un comentario que cuando las parejas llegan a esta instancia en muchos casos cambian su decisión o no tiene preparado los acuerdo previos solicitados causando una reprogramación o una nueva fecha donde se realice esta etapa situación que perjudica el desarrollo normal del proceso.

Para la etapa resolutoria Morales et al. (2020) afirman que las resoluciones de alcaldía tienen un peso importante por llevar la firma de la autoridad principal de la municipalidad, y que deben ser emitidas en un tiempo estimado. Los expertos coinciden en que esta etapa del procedimiento requiere el establecimiento de plazos y la comunicación con los usuarios, pues estos tienen un tiempo máximo para recibir la resolución de alcaldía. Coronado (2023) también describe esta situación en su investigación sobre el proceso de divorcio rápido, y señala que una vez emitida la resolución, la responsabilidad recae en el usuario, quien debe continuar con el proceso. Sin embargo, muchas veces el usuario no cumple con los tiempos establecidos y solicita más tiempo o una situación diferente para finalizar el proceso.

En la etapa registral según Mucha et al. (2021) indica que el registro civil es un instrumento que permite a las personas registrar la condición de su Estado respecto a la relación de pareja y las obligaciones que esta representa; los expertos convergen en que el factor que pueda afectar en esta última etapa depende del cumplimiento de los encargados ya que ellos son los responsables en realizar el trámites frente las instancias registrales; comentario similar fue hecho por Condor (2021) quien señala la responsabilidad y como factor que inciden en la valoración de los usuarios en este proceso es hacia los responsables de la oficina de divorcio rápido quienes tiene en la última etapa que hacer las gestiones y llevar la documentación a instancias de registro civil.

Finalmente, el presente estudio, que tiene un enfoque mixto, indica que, según los resultados cuantitativos, el 65% de los usuarios perciben de manera regular el proceso de divorcio rápido en esa jurisdicción, debido a algunos factores que influyen en dichas acciones. Por lo tanto, al obtener los resultados cualitativos que profundizan en los factores influyentes, se podrán reconocer con precisión los mismos para mejorarlos. En ese sentido, se mencionan los siguientes factores:

La documentación requerida ya que al no encontrarse completa como: la presentación de la documentación necesaria para acreditar la identidad de los cónyuges, la celebración del matrimonio, la existencia o no de hijos, el régimen económico matrimonial, etc. Si falta alguno de estos documentos, el proceso de divorcio rápido se puede retrasar o incluso denegar, ya que se dificulta la comprobación de los datos y las condiciones del divorcio. Por eso, muchos de

los usuarios acuden sin la asesoría de un abogado especializado en divorcios, que pueda orientar sobre la documentación requerida y cómo obtenerla. Otro factor que afecta el proceso de divorcio rápido es la falta de conocimiento especializado de los funcionarios que se brindan información a los usuarios, lo que genera un mayor desconocimiento sobre los requisitos, los lugares y las formas de tramitarlos, así como los beneficios y riesgos que conlleva este proceso. Esto hace que los usuarios cometan errores, omitan documentos, incumplan acuerdos o desistan de su decisión.

Además, la presente investigación tiene relevancia porque los factores que limitan el proceso de divorcio rápido, que se han hallado, pueden servir de base para aplicar mejoras en otras municipalidades del Perú que lo realicen. Asimismo, se puede profundizar el estudio con un mayor nivel, para no solo identificar estos factores, sino también proponer soluciones a partir de la identificación realizada.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En relación con el objetivo general se determinó el nivel de percepción de la aplicación del proceso de divorcio rápido el cual fue regular con un valor de 65% de los usuarios que finalizaron su proceso de divorcio rápido. Corrobora que, esto se debe a que los funcionarios del área reconocieron en la entrevista que hay retrasos en las respuestas de las etapas de convocatoria, resolutoria y registral. Estos retrasos se deben a la falta de recursos y de conocimiento especializado de los funcionarios

**Segundo.** Para el objetivo específico primero. Se concluye que, el nivel de eficiencia es regular de 65.5% y para eficacia del proceso de divorcio rápido es de nivel 37.5% regular. Corrobora que, el proceso de divorcio rápido tiene una percepción regular entre los usuarios, lo que indica que aún se puede mejorar. Por lo tanto, los responsables de esta área deben esforzarse por optimizar el proceso y cumplir con las expectativas de los usuarios que eligen esta opción.

**Tercero:** En cuanto al objetivo específico segundo. Se determinó encontrar el nivel de la dimensión sostenibilidad el cual resultó regular con un valor de 67,5%; en la dimensión estándares de calidad fue malo (37,5%) y el de contribución de impacto fue regular (47,5%), según el cuestionario aplicado a los participantes. Los expertos entrevistados coincidieron en que el estándar de calidad y la contribución de impacto son factores limitantes del divorcio rápido, pero no mencionaron la sostenibilidad como un factor que influya en el proceso.

**Cuarto:** Para el objetivo específico 3. Las razones que condicionan el proceso de divorcio rápido según categorías orientadoras son: de la etapa evaluatoria el factor limitante es el cumplimiento total de requisitos por parte del usuario, la veracidad de la información llenada en los formularios. De la etapa convocatoria el factor limitante es: la falta de notificadores; realizar las notificaciones de forma presenciales. En la etapa ratificatoria el factor limitante es: los usuarios no tienen listos sus acuerdos sobre bienes en común y el acta de conciliación de pensión alimentaria en caso de tener hijos. De la etapa resolutoria el factor

limitante es el tiempo de los plazos y la comunicación efectiva; finalmente, en la etapa registral, el factor está limitado por la acción de los trabajadores de hacer el registro frente la entidad pertinente; el tiempo de respuesta por parte de la entidad registral.

## VII. RECOMENDACIONES

Al señalar ciertas deficiencias al evaluar el proceso de divorcio rápido, es que se propone algunas recomendaciones:

Para los encargados del área de divorcio rápido de la Municipalidad Provincial de Santa:

**Primera.** Realizar un seguimiento y una evaluación periódica del proceso de divorcio rápido, para identificar las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas que se presentan en su implementación. Para tomar acciones correctivas y preventivas, así como implementar buenas prácticas y lecciones aprendidas, para mejorar la satisfacción de los usuarios y la eficacia del proceso.

**Segunda.** Promover dentro de los usuarios que expresen de forma escrita el conocimiento de los requisitos, tiempos y forma en que se realiza el proceso de divorcio rápido para que los usuarios asuman su responsabilidad cuando es su turno de tener que llevar un documento solicitado o presentarse de forma física.

Para el alcalde provincial:

**Tercera.** Implementar un sistema de información y orientación en línea, que permita a los usuarios conocer los requisitos, los pasos, los costos y los beneficios del proceso de divorcio rápido. Este sistema podría incluir un chatbot, un portal web, un correo electrónico o un número telefónico, para que los usuarios puedan resolver sus dudas y recibir asesoría personalizada.

**Cuarto.** Capacitar y sensibilizar a los funcionarios encargados del proceso de divorcio rápido, para que brinden una atención de calidad, ágil y eficiente a los usuarios. Para que los funcionarios conozcan bien la normativa, los procedimientos y los plazos del proceso, así como tener una actitud de respeto, empatía y cordialidad con los usuarios.

**Quinto.** Simplificar y digitalizar los documentos y los trámites que se requieren para el proceso de divorcio rápido, para reducir el tiempo y el costo que

implica para los usuarios. Esto podría implicar eliminar o unificar algunos documentos, utilizar firmas digitales, habilitar plataformas virtuales o aplicaciones móviles, entre otras medidas.

Para futuros investigadores:

**Sexto:** Analizar las causas y consecuencias de estos problemas o dificultades, así como las posibles soluciones o alternativas que se han propuesto o implementado en otros contextos o países.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Repositorio Institucional - Ulima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Amaiquena, F., Vera, J., & Zumba, I. (2021). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. Conrado. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500354&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500354&script=sci_arttext&tIng=en)
- Amanqui, Y. (2022a). La aplicación de la ley N° 29227 sobre separación convencional y el divorcio ulterior en las notarías en Lima Metropolitana, 2020 - 2021. Universidad Inca Garcilaso de La Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6298>
- Amanqui, Y. (2022b). La aplicación de la ley N° 29227 sobre separación convencional y el divorcio ulterior en las notarías en Lima Metropolitana, 2020 - 2021. Universidad Inca Garcilaso de La Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6298>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Concytec, 1–15. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arturo, G., Nivelá, P., Araceli, B., Burgos, A., Elena, Y., Solís, P., Lilian, M., & Palma, T. (2023). Investigación acción. Biblioteca Colloquium. <https://www.colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/144>
- Azuero, F. (2020). El sistema de pensiones en Colombia: institucionalidad, gasto público y sostenibilidad financiera. In Cepal (Vol. 5, Issue 9). CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/45780>
- Bermeo, M. C., Correa, Y. A., Moya, L. P., Arias, M. B., & Arango-Botero, D. (2020). Evolución y tendencias investigativas sobre estrategias de gestión de conocimiento en instituciones de educación superior. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 60, 202–227. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n60a11>

- Botero, C. A. (2020). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(2), 1–11. <https://doi.org/10.35362/RIE4922100>
- Bravo, M., & Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2019). In search of the “third dimension” of burnout: Efficacy or inefficacy? *Applied Psychology*, 56(3), 460–478. <https://doi.org/10.1111/J.1464-0597.2007.00290.X>
- Carpio, Y. M. (2020). Control de la ejecución presupuestal y su influencia en la eficiencia del gasto público en la Municipalidad Distrital de los Palos – Yarada, Tacna, periodo 2016 – 2018. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3974>
- Castillo, B., Villanueva Aguilar, C. E., Moreno Sotomayor, R. A., & Agüero Alva, H. L. (2020). Política nacional agraria en el Perú: Efectividad de los enfoques de gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 55–65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890254&info=resumen&idioma=SPA>
- Chaves, D. C. (2019). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 157(157). <https://doi.org/10.15517/RCS.V0I157.32189>
- Chinchay, G. A. (2019). Divorcio por separación de hecho y los criterios para indemnizar, Distrito Judicial de Huaura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3826>
- Condor, D. (2021). Divorcio por Mutuo Consentimiento: ¿Puede Ser la Mediación un Mecanismo Idóneo? (Divorce by Mutual Consent: Is the Mediation the Ideal Mechanism?). *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3793100>

- Coronado, L. (2023). Estudio comparado entre el divorcio remedio y el divorcio sanción en orden a promover una cultura de paz y conciliación familiar en el Perú. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5505>
- Corral, B. A. (2019). Globalización jurídica desde la perspectiva del derecho constitucional Español. *Teoria y Realidad Constitucional*, 40, 245–277. <https://doi.org/10.5944/TRC.40.2017.20917>
- Díaz, M. (2019). La regulación de la causal de separación convencional en el ordenamiento jurídico peruano y el derecho al libre desarrollo de la personalidad. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5671>
- Edquén, O. Q. (2019). Proyecto de ley para ampliar los asuntos no contenciosos de competencia notarial contemplados en la ley 26662. *REVISTA CIENTIFICA EPISTEMIA*, 3(1), 20–30. <https://doi.org/10.26495/RE.V1I1.1040>
- Enriquez, N., & Pozo, E. (2021). El divorcio por mutuo consentimiento de matrimonio sin hijos ni dependientes. *Revista Lex*, 4(13), 160–178. <https://doi.org/10.33996/REVISTALEX.V4I13.80>
- Eyzaguirre, R. del P. (2019). Incorporación legal de la consejería matrimonial obligatoria previa al divorcio en el Perú. 8(47). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2096>
- Fernandez, C. (2020). Propuesta de modificación al artículo 4° de la ley 29227 para desvincular de la instancia judicial los procesos subordinados a la separación convencional y divorcio ulterior. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7752>
- Fernández, K. V., & Escobedo, J. D. F. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60–66. <https://doi.org/10.25127/RCSH.20203.649>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Galarza, M., Mora, J., & Zambrano, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(5). <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V3311.2154>
- Galina, D. L. C. S. (2019). La causal de separación de hecho y el régimen de sociedad de gananciales en los Juzgados de Familia de Huancayo - 2015. Repositorio Institucional - UPLA. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/382>
- García, R. D. (2021). Gestión de proyectos de inversión pública y estándares de calidad ambiental en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66803>
- Gonzabay, J. L. (2021). Estudio de la incidencia del exequatur en los procesos de divorcios dentro del sistema procesal ecuatoriano periodo 2018 - 2019. Universidad Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58078>
- Gottman, J. M. (2023). What predicts divorce?: The Relationship Between Marital Processes and Marital Outcomes: Classic Edition. *What Predicts Divorce?: The Relationship Between Marital Processes and Marital Outcomes: Classic Edition*, 1–496. <https://doi.org/10.4324/9781003429807>
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243–261. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Ilustre Municipalidad de Santiago. (2021). Noticias Divorcio. <https://www.munistgo.cl/category/noticias/>
- Lira, E. (2020). Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45825>

- Maldonado, R. C. (2021). Digitalización documental y agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021. Repositorio Institucional - UCV, 8(12). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87901>
- Marquina, C., & Condori, J. (2020). Control interno en el área de tesorería del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Vilcanota de Sicuani en el periodo 2016. *Revista Científica Integración*, 3, 242–248. <https://revistas.uandina.edu.pe:443/index.php/integracion/article/view/363>
- Morales, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/REVFIG.V1I2.2467>
- Mostacero, L. P. F. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(2), 145–166. <https://doi.org/10.24265/IGGP.2019.V6N2.10>
- Mucha, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2021.12.1.253>
- Munir, M. (2021). Fast-track Procedure and Slow-track Results: Time Frame of Family Law Case Disposals in Pakistan. *LUMS Law Journal*, 8, 43–60. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125752830&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=ff5a1378b500f73bede54e9808569606&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28quick+divorce+process%29&sl=36&sessionSearchId=ff5a1378b500f73bede54e9808569606>
- Núñez, J. (2023). La configuración del reconocimiento jurisdiccional del matrimonio igualitario dentro del ámbito Constitucional y Supranacional: Una

revisión sistemática. Revista de Climatología, 23.  
<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.916-927>

Ocola, K. Y. (2020). Procedimiento administrativo sancionador y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Repositorio Institucional - UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47359>

Orlindo, G., Ponce1, A. V., Hernán, D., Pilozo2, P., Elizabeth, V., Chávez3, M., Citar, P., Ponce, V., Pilozo, P., & Chávez, M. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. Revista Publicando, 8(31), 258–278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

Padilla, C., & Marroquin, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Revista Estomatológica Herediana, 31(4), 338–340. <https://doi.org/10.20453/REH.V31I4.4104>

Pérez, A., & Antón, Ma. P. (2019). Incidencias de las interferencias parentales en el proceso contencioso de familia: medidas e instrumentos para llevar a término un buen divorcio. Estudio Multidisciplinar Sobre Interferencias Parentales, 8(10), 255–266.  
<https://www.torrossa.com/en/resources/an/4561501>

Perez, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & Moreno-Albuja, M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. Polo Del Conocimiento, 7(2), 1077–1088.  
<https://doi.org/10.23857/PC.V7I2.3634>

Portocarrero, L., Morató, J., Rincón, Y., Vanegas autores Lorenzo Portocarrero Sierra, J., Morató Farreras, J., Rincón Quintero, Y., & Gabriel Vanegas López, J. (2021). Gobernanza y sostenibilidad. Revista de Estudios Políticos y Estratégicos, 9(1), 76–107. <https://doi.org/10.58560/EPE.VOL9.N1.2021.4>

Prado, O. (2021). Simplificación administrativa en procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021. Repositorio Institucional - UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72427>

- Ramos, C. (2021). Editorial: Diseños de investigación experimental. *CienciaAmérica*, 10(1), 1–7. <https://doi.org/10.33210/CA.V10I1.356>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2023). Estadística de consulta. <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm>
- Rojas, J., Medina, C., & Sailema, J. (2021). Abandono en la niñez y la adolescencia, factores determinantes en la efectividad de los procesos administrativos y judiciales. *Universidad y Sociedad*, 13(S1), 198–208. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2025>
- Ruiz, D. B., & Cabello, J. J. (2022). Matrimonios y divorcios transnacionales entre Brasil y España. *Migraciones. Publicación Del Instituto Universitario de Estudios Sobre Migraciones*, 56(56), 1–22. <https://doi.org/10.14422/MIG.2022.023>
- Salas, G. M. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496–3512. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I3.546](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I3.546)
- Sanchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38–39. <https://doi.org/10.29057/ESTR.V9I17.7928>
- Toma, R. B. (2021). Problemas de validez y fiabilidad en los cuestionarios ROSE: revisión sistemática de la producción española. *Revista Eureka Sobre Enseñanza y Divulgación de Las Ciencias* 18(3), 3102 (2021), 18(3), 3102. [https://doi.org/10.25267/REV\\_EUREKA\\_ENSEN\\_DIVULG\\_CIENC.2021.V18.I3.3102](https://doi.org/10.25267/REV_EUREKA_ENSEN_DIVULG_CIENC.2021.V18.I3.3102)
- Trelles, A. del P. (2021). Análisis de la Ley 29227 en función de los principios de protección de la familia y promoción del matrimonio. *Universidad de Piura*, 8(11). <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5322>
- Vaicilia, M., & Narvaez, C. (2020). Transparencia y efectividad en la ejecución presupuestaria y contratación pública en los gobiernos cantonales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 774–805. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.716>

- Velez, E. (2020). Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público - 2019. Repositorio Institucional - UCV, 12(3). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>
- Villalobos, C. (2019). Desafíos de la innovación pública en municipalidades. *InterNaciones*, 5(13). <https://doi.org/10.32870/IN.V5I13.7065>
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96–99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094&info=resumen&idioma=SPA>

## ANEXOS

**Anexo 1:** Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala / Valores
<b>Proceso de divorcio rápido</b>	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) es un procedimiento no contencioso tanto de separación convencional o ulterior el cual se respaldan por la Ley N° 29227 como forma para disolver el vínculo matrimonial, dicho proceso tarda aproximadamente entre 2 a 3 meses.	Se medirá por medio de un cuestionario el cual fue adaptado del informe final elaborado por IWords Global (2020), brindará el nivel de aplicación del proceso de divorcio rápido el cual estará conformado por seis dimensiones: relevancia, efectividad, eficiencia, sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto	Relevancia	Perspectiva de mejora	1,2	Escala: Ordinal  Niveles  Bajo 19-47  Medio 48-76  Alto: 77-100
				Prioridad de atención	3,4	
			Efectividad	Metas definidas	5,6	
				Resultados positivos	7,8	
			Eficiencia	Proceso concluidos	9,10	
				Recursos utilizados	11,12	
			Sostenibilidad	Claridad del Proceso	13,14,15	
			Estándares de calidad	Proceso terminado a tiempo	16,17	
				Número de personal asignado al proceso	18	
			Contribución de impacto	Nivel de confidencialidad	19,20	
Mejoras en el proceso	21,22,23					

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Escala Valorativa “Evaluación de Procesos de Estado”

Estimados: A continuación, se le muestran un cuestionario correspondiente al estudio sobre evaluación del proceso de divorcio rápido. En el siguiente apartado, corresponden a la medición conocida como “Evaluación de procesos del Estado”. Toda la información que nos facilite será completamente reservada y solo se utilizarán con fines estadísticos, por lo tanto, se le solicita responda cada una de ellas con la mayor sinceridad posible.

Indicaciones. Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (TD): En Total desacuerdo; (D): En desacuerdo; (I): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (A): De acuerdo; (DA): En total de acuerdo.

N°	Dimensión	Escala				
		TD	D	I	A	DA
<b>Dimensión 1: Relevancia</b>						
1	Los usuarios conocen el proceso de divorcio rápido para optar por esta alternativa.					
2	Los usuarios necesitan la ayuda de un profesional para optar por el proceso de divorcio rápido.					
3	El diseño del proceso es pertinente al contexto y las condiciones de los usuarios a la que atiende.					
4	Los usuarios encuentran diversas dificultades en esta modalidad de divorcio.					
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>DA</b>
5	Los trabajadores encargados del trámite cumplen con los tiempos establecidos					
6	Se observa que los encargados del proceso cuentan con el compromiso, presupuesto y capacidad de atención.					
7	Los procesos terminan dentro de lo establecido en el TUPA del Municipalidad Provincial de Santa					
8	Se encontraron obstáculos desde el inicio del proceso hasta su resolución					
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>DA</b>
9	Los operadores de la oficina de divorcio rápido conocen sus labores de forma correcta.					
10	Existe disponibilidad, suficiencia y trato adecuado por parte de los funcionarios encargados del proceso					
11	Conforme al coste, los recursos financieros son suficientes para cubrir todo el proceso					
12	Existen sistemas de información que ayuden al monitoreo de cada etapa del proceso					
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>DA</b>
13	Es un proceso que cuentan con implementación en recursos y personal.					
14	Son procesos que tiene el respaldo de la autoridad encargada (alcalde)					
15	Son procesos que puede realizar por otras vías que no sea solamente presencial					
<b>Dimensión 5: Estándares de calidad</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>DA</b>

16	El tiempo en que se realiza el proceso es acorde a lo planificado					
17	El personal es suficiente, tiene el perfil y calificación necesaria.					
18	Cuentan los trabajadores con la capacitación para las funciones que realiza					
19	Se cuenta con la infraestructura y la capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso					
20	Hace el personal el esfuerzo por ofrecer confidencialidad a los usuarios.					
	<b>Dimensión 6: Contribución de impacto</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>DA</b>
21	Se identifican cambios de mejora en el proceso de divorcio rápido.					
22	Se describe buenas prácticas según el servicio brindado dentro de la proceso de divorcio rápido.					
23	Permiten que los usuarios resuelvan sus problemas sin percances que traigan consigo dificultades psicológicas					

## Ficha técnica del instrumento Cuantitativo

Nombre:	Escala valorativa “Evaluación de procesos en el Estado”		
Autor original:	IWords Global (2020) para evaluar procesos administrativos en el Estado peruano		
Nombre instrumento original	Cuestionario “Evaluación de procesos en el Estado peruano”		
Dimensiones:	Relevancia, efectividad, eficiencia, sostenibilidad, estándares de calidad y contribución de impacto		
N° de ítems	23		
Escala de valoración de ítems:	Bueno: 3 Regular: 2 Malo: 1		
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Santa		
Administración:	Auto reporte individual, mediante formulario Google		
Duración:	Diez minutos (Aproximadamente)		
Objetivo:	Evaluar la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial de Santa		
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o de afines.		
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,907)		
Unidades de información:	Usuarios que terminaron el proceso de divorcio rápido		
Organización:	Dimensión	N° de ítem	
	Relevancia	1-4	
	Efectividad	5-8	
	Eficiencia	9-12	
	Sostenibilidad	13	
	Estándares de calidad	14-18	
	Contribución de impacto	19-20	
Niveles /Valores finales	Bueno: 77-100 Regular: 48-76 Malo: 19-47		

## GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuantas etapas existen de acuerdo a la Ley N°29227, Ley que regula el Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

---

---

---

---

---

- 2) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

---

---

---

---

---

- 3) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa convocatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

---

---

---

---

---

- 4) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa ratificatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

---

---

---

---

---

5) **¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa resolutoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?**

---

---

---

---

---

6) **¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa registral del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?**

---

---

---

---

## Ficha técnica del instrumento Cualitativo

Nombre:	Guía de entrevista sobre la aplicación de procesos de divorcio rápido		
Autor original:	IWords Global (2020) para evaluar proceso en el Estado peruano		
Nombre instrumento original	Entrevista "Factores que condicionan la aplicación del proceso rápido"		
Dimensiones:	Presentación de la solicitud, Cita a la audiencia, Emisión de resoluciones.		
N° de ítems	6		
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Santa		
Administración:	Aplicación presencial		
Duración:	Quince minutos (Aproximadamente)		
Objetivo:	Evaluar la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial de Santa		
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o de afines.		
Unidades de información:	Trabajadores de la Oficina de Divorcio Rápido de la Municipalidad Provincial de Santa		
Organización:	Preguntas	N° de ítem	
	¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuantas etapas existen de acuerdo a la Ley N°29227, Ley que regula el Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?	1	
	¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?	2	
	¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa convocatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?	3	
	¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa ratificatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?	4	
	¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa resolutoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?	5	
	¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa registral del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?	6	

### Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos.

#### Nombre del instrumento: Evaluación de proceso de divorcio rápido

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Relevancia</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Directo	Se tiene que conocer el proceso de divorcio rápido para optar por esta alternativa.	X		X		X		
2	Directo	Se tiene necesita la ayuda de un profesional para optar por el proceso de divorcio rápido.	X		X		X		
3	Directo	El diseño del proceso es pertinente al contexto y las condiciones de la población a la que atiende.	X		X		X		
4	Directo	Encuentro diversas dificultades en esta modalidad de divorcio.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
5	Directo	Los trabajadores encargados del trámite cumplen con los tiempos establecidos	X		X		X		
6	Directo	Se observa que los encargados del proceso cuentan con el compromiso, presupuesto y capacidad de atención.	X		X		X		
7	Directo	Los procesos terminan dentro de lo establecido en el TUPA del Municipalidad Provincial de Santa	X		X		X		
8	Directo	Se encontraron obstáculos desde el inicio del proceso hasta su resolución	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
9	Directo	Los operadores de la oficina de divorcio rápido conocen sus labores de forma correcta.	X		X		X		
10	Directo	Existe disponibilidad, suficiencia y trato adecuado por parte de los funcionarios encargados del proceso	X		X		X		
11	Directo	Conforme al coste, los recursos financieros son suficientes para cubrir todo el proceso	X		X		X		
12	Directo	Existen sistemas de información que ayuden al monitoreo de cada etapa del proceso	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

13	Directo	Es un proceso que cuentan con implementación en recursos, personal, esquema claro.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Estándares de calidad</b>									
14	Directo	El tiempo en que se realiza el proceso es acorde a lo planificado	X		X		X		
15	Directo	El personal es suficiente, tiene el perfil y calificación necesaria.	X		X		X		
16	Directo	Cuentan los trabajadores con la capacitación para las funciones que realiza	X		X		X		
17	Directo	Se cuenta con la infraestructura y la capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso	X		X		X		
18	Directo	Hace el personal el esfuerzo por ofrecer confidencialidad a la parejas.	X		X		X		
<b>Dimensión 6: Contribución de impacto</b>									
19	Directo	Se identifican cambios de mejora en el proceso de divorcio rápido.	X		X		X		
20	Directo	Se describe buenas prácticas según el servicio brindado dentro de la proceso de divorcio rápido.	X		X		X		




---

Ms. JAVIER REYNA DE LA CRUZ

DNI Nro. 41585576

CEL. 943439933

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Evaluación de Proceso de divorcio rápido**

**Observaciones:** ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ms: Javier Reyna De la Cruz

**DNI:** 41585576

**Formación académica del validador:**(Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestro en Ciencia Criminalística	2022	Universidad Nolbert Wiener
02	Maestro en Derecho penal y ciencias Criminológicas	2020	Universidad San Pedro

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	Nueve	Asesor de tesis de pre grado
02	Universidad Nacional del Santa	Nueve	Miembro de jurado de Tesis de pre grado
03	Estudio Jurídico Independiente	Diecisiete	Abogado independiente

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 03 de noviembre del 2023



Ms. Javier Reyna De la Cruz

DNI N° 41585576

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento: Evaluación de proceso de divorcio rápido**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Relevancia</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Directo	Se tiene que conocer el proceso de divorcio rápido para optar por esta alternativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Directo	Se tiene que necesita la ayuda de un profesional para optar por el proceso de divorcio rápido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Directo	El diseño del proceso es pertinente al contexto y las condiciones de la población a la que atiende.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Directo	Encuentro diversas dificultades en esta modalidad de divorcio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Directo	Los trabajadores encargados del trámite cumplen con los tiempos establecidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Directo	Se observa que los encargados del proceso cuentan con el compromiso, presupuesto y capacidad de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Directo	Los procesos terminan dentro de lo establecido en el TUPA del Municipalidad Provincial de Santa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Directo	Se encontraron obstáculos desde el inicio del proceso hasta su resolución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Directo	Los operadores de la oficina de divorcio rápido conocen sus labores de forma correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Directo	Existe disponibilidad, suficiencia y trato adecuado por parte de los funcionarios encargados del proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Directo	Conforme al coste, los recursos financieros son suficientes para cubrir todo el proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Directo	Existen sistemas de información que ayuden al monitoreo de cada etapa del proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Directo	Es un proceso que cuentan con implementación en recursos, personal, esquema claro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 5: Estándares de calidad</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Directo	El tiempo en que se realiza el proceso es acorde a lo planificado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	Directo	El personal es suficiente, tiene el perfil y calificación necesaria.	X	X	X	
16	Directo	Cuentan los trabajadores con la capacitación para las funciones que realiza	X	X	X	
17	Directo	Se cuenta con la infraestructura y la capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso	X	X	X	
18	Directo	Hace el personal el esfuerzo por ofrecer confidencialidad a las parejas.	X	X	X	
<b>Dimensión 6: Contribución de impacto</b>						
19	Directo	Se identifican cambios de mejora en el proceso de divorcio rápido.	X	X	X	
20	Directo	Se describe buenas prácticas según el servicio brindado dentro de los procesos de divorcio rápido.	X	X	X	

Aldo Omar Costañeda Antón  
DNI 16728169  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**Certificado de validez de contenido del instrumento:: Evaluación de Proceso de divorcio rápido**

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: *Aldo Omar Castañeda Antón*

**DNI:** *16728169*

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA	2015	CESAR VALLEJO
02			

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	PROCURADURIA PÚBLICA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS	05 AÑOS	ABOGADO SENIOR
02			
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 03 de Noviembre del 2023

*Aldo Omar Castañeda Antón*

MG Gestión Pública  
DNI N° 16728169



**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento: Evaluación de proceso de divorcio rápido**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Relevancia</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Directo	Se tiene que conocer el proceso de divorcio rápido para optar por esta alternativa.	X		X		X		
2	Directo	Se tiene necesidad la ayuda de un profesional para optar por el proceso de divorcio rápido.	X		X		X		
3	Directo	El diseño del proceso es pertinente al contexto y las condiciones de la población a la que atiende.	X		X		X		
4	Directo	Encuentro diversas dificultades en esta modalidad de divorcio.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
5	Directo	Los trabajadores encargados del trámite cumplen con los tiempos establecidos	X		X		X		
6	Directo	Se observa que los encargados del proceso cuentan con el compromiso, presupuesto y capacidad de atención.	X		X		X		
7	Directo	Los procesos terminan dentro de lo establecido en el TUPA del Municipalidad Provincial de Santa	X		X		X		
8	Directo	Se encontraron obstáculos desde el inicio del proceso hasta su resolución	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
9	Directo	Los operadores de la oficina de divorcio rápido conocen sus labores de forma correcta.	X		X		X		
10	Directo	Existe disponibilidad, suficiencia y trato adecuado por parte de los funcionarios encargados del proceso	X		X		X		
11	Directo	Conforme al coste, los recursos financieros son suficientes para cubrir todo el proceso	X		X		X		
12	Directo	Existen sistemas de información que ayuden al monitoreo de cada etapa del proceso	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	Directo	Es un proceso que cuentan con implementación en recursos, personal, esquema claro.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Estándares de calidad</b>									
14	Directo	El tiempo en que se realiza el proceso es acorde a lo planificado	X		X		X		



15	Directo	El personal es suficiente, tiene el perfil y calificación necesaria.	X		X		X		
16	Directo	Cuentan los trabajadores con la capacitación para las funciones que realiza	X		X		X		
17	Directo	Se cuenta con la infraestructura y la capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso	X		X		X		
18	Directo	Hace el personal el esfuerzo por ofrecer confidencialidad a las parejas.	X		X		X		
<b>Dimensión 6: Contribución de impacto</b>									
19	Directo	Se identifican cambios de mejora en el proceso de divorcio rápido.	X		X		X		
20	Directo	Se describe buenas prácticas según el servicio brindado dentro de los procesos de divorcio rápido.	X		X		X		

\* Al entrar en vigencia el TUPA, como instrumento de Gestión, velar por el cumplimiento y/o actualización de tasas y procedimientos de celeridad.

  
Eduardo J. López Sánchez  
ABGADO  
REG. N.º 2981  
46477217

**Certificado de validez de contenido del instrumento:: Evaluación de Proceso de divorcio rápido**

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: *Eduardo Luján López Sánchez*

DNI: *46477217*

**Formación académica del validador:**(Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	<i>Magister en Gestión Pública</i>	<i>2015</i>	<i>César Vallejo</i>
02			

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	<i>Municipalidad Distrital Cáceres del Perú.</i>	<i>1 año 9 meses</i>	<i>Asesor Legal / Secretario Técnico.</i>
02	<i>Municipalidad Distrital de Nepeña</i>	<i>2 años</i>	<i>Secretario Técnico.</i>
03	<i>Red de Salud Pacífica Norte</i>	<i>1 año</i>	<i>Asistente Legal.</i>

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 03 de Noviembre del 2023



*Eduardo J. López Sánchez*

ABOGADO  
Reg. CAS. 2981

MG

DNI N° *46477217*

## Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Instrumento: Escala valorativa “Evaluación de procesos de Estado”

	DIMENSIÓN 1: RELEVANCIA				DIMENSIÓN 2: EFECTIVIDAD				DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA				DIMENSIÓN 4: SOSTENIBILIDAD			DIMENSIÓN 5: ESTÁNDARES DE CALIDAD					DIMENSIÓN 6: CONTRIBUCIÓN DE IMPACTO		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3
1	1	4	3	1	2	3	5	2	2	2	5	1	2	5	2	5	1	5	1	2	4	4	1
2	5	1	2	1	4	4	3	1	3	5	1	4	4	1	4	5	1	2	5	2	1	4	3
3	5	5	4	2	2	4	2	1	3	5	2	1	2	2	1	3	5	3	1	3	4	1	4
4	3	5	3	3	5	1	5	3	5	3	3	1	2	3	5	3	5	2	3	3	3	2	5
5	2	3	2	3	4	2	4	1	4	1	1	1	3	5	5	2	2	5	2	4	4	3	1
6	3	4	2	4	2	5	1	3	4	2	4	2	5	5	2	2	2	4	2	3	2	2	3
7	1	1	4	2	1	4	4	1	4	1	3	5	2	5	3	1	5	4	2	3	5	1	2
8	5	5	5	3	5	3	3	2	5	3	5	2	5	2	5	4	1	1	5	1	4	1	4
9	2	3	4	5	4	1	1	5	3	3	3	3	1	2	2	4	5	2	1	5	5	2	1
10	2	4	1	3	3	1	3	2	4	1	4	3	3	1	4	1	5	5	2	3	4	3	2

### Análisis de confiabilidad – Evaluación de procesos administrativos públicos de Estado

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	10

**Interpretación.** De acuerdo con los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,907)

## Anexo 4: Autorización de la entidad para recopilación de datos

“AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Santa, 17 de Noviembre de 2023.

### **CARTA N° 230- 2023-SCYDU-MPS**

SEÑOR:

Abog. XIOMARA KATIUSKA LIÑAN LUDEÑA  
Chimbote – Ancash.

**ASUNTO: CONSENTIMIENTO PARA REALIZA ENCUESTA**

REF : 1) EXP. N°51739-2023

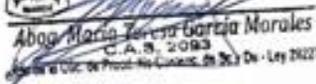
2) CARTA N°001-2023-XXLL

De mi especial consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad dar respuesta a lo solicitado en el documento de la referencia 2), que se da CONSENTIMIENTO para realizar La Encuesta denominada: "Evaluación de La Aplicación de la Ley N° 29227 Ley que regula el procedimiento No contencioso de la separación convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Municipalidad Provincial del Santa  
Chimbote  
  
Abog. Maria Teresa Garcia Morales  
C.A.S. 2093  
Oficina de Promoción y Asesoría de la Ley 29227

## Anexo 5: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20163065330
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA	
Nombre del Titular o Representante legal: LUIS GAMARRA ALOR - ALCALDE	
Nombres y Apellidos: GARCIA MORALES MARIA TERESA - JEFA DE LA OFICINA DE ORGANO DESCONCETRADO PROCEDIMIENTO NO CONTENCIOSO DE SEPARACIÓN CONVENCIONAL Y DIVORCIO ULTERIOR.	DNI: 08526763

#### Consentimiento:

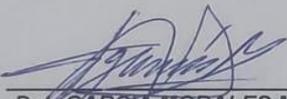
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE DIVORCIO RÁPIDO EN USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
XIOMARA KATIUSKA LIÑAN LUDEÑA	70562737

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

01/12/2023:

Firma:

  
**Dra. GARCIA MORALES MARIA TERESA**  
JEFA DE LA OFICINA DE ORGANO DESCONCETRADO  
PROCEDIMIENTO NO CONTENCIOSO DE SEPARACIÓN  
CONVENCIONAL Y DIVORCIO ULTERIOR.  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo 6:** Matriz de puntuaciones y niveles de la evaluación del proceso de divorcio rápido

ID	EVALUACION DEL PROCESO											
	DIM 1		DIM 2		DIM 3		DIM4		DIM 5		DIM 6	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	17	A	15	M	17	A	12	B	20	A	13	A
2	13	M	10	B	11	B	8	B	14	M	12	M
3	16	A	14	M	18	A	11	B	21	A	15	A
4	13	M	8	B	10	B	10	B	12	B	8	B
5	12	M	15	M	12	B	10	B	19	A	12	M
6	15	M	17	A	16	M	12	B	20	A	12	M
7	14	M	11	B	8	B	9	B	15	M	9	B
8	14	M	14	M	13	B	6	B	18	A	10	B
9	14	M	12	B	14	M	8	B	20	A	12	M
10	14	M	14	M	16	M	10	B	19	A	12	M
11	18	A	11	B	9	B	8	B	23	A	10	B
12	16	A	14	M	20	A	12	A	21	A	14	A
13	16	A	14	M	15	M	11	M	18	A	12	M
14	12	A	12	B	13	B	11	M	17	M	10	M
15	13	M	14	M	18	A	10	M	12	B	8	B
16	12	B	8	B	10	B	10	M	19	A	12	M
17	15	M	15	M	12	B	12	A	20	A	12	M
18	14	M	17	A	16	M	9	B	15	B	9	B
19	14	M	11	B	8	B	6	B	18	A	10	B
20	14	M	14	M	13	B	8	B	20	A	12	M
21	14	M	12	B	14	M	10	M	19	A	12	M
22	18	A	14	M	16	A	8	B	23	A	10	B
23	16	M	11	B	9	B	12	A	21	A	14	A
24	15	M	15	M	16	M	11	M	15	M	12	M
25	12	M	14	M	15	M	11	M	17	M	10	B
26	17	A	12	B	13	B	12	A	20	A	13	A
27	13	M	15	M	17	A	8	B	14	M	12	M
28	13	M	10	B	11	B	11	M	21	A	15	A
29	13	M	14	M	18	A	10	M	12	B	8	B
30	12	M	8	B	10	B	10	M	19	A	12	M
31	8	B	8	B	13	B	12	M	20	A	12	M
32	10	B	17	A	16	M	9	B	15	M	9	B
33	10	B	8	B	8	B	6	B	15	M	10	B
34	14	M	14	M	10	B	7	B	20	A	12	M
35	14	M	12	B	14	M	10	M	18	A	12	M
36	13	M	14	M	14	M	5	B	22	A	10	B
37	16	M	11	B	9	B	12	M	18	A	14	A
38	13	M	14	M	20	A	11	M	18	A	12	B
39	11	B	14	M	15	M	11	M	17	M	10	B
40	10	B	12	B	13	B	10	M	12	B	8	B

### Leyenda:

#### De sus dimensiones de la variable evaluación del proceso de divorcio rápido

D1: Relevancia

D2: Efectividad

D3: Eficiencia

D4: Sostenibilidad

D5: Estándares de calidad

D6: Contribución de impacto

Para en análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim 1	Relevancia	4-9	10-15	16-20
Dim 2	Efectividad	4-9	10-15	16-20
Dim 3	Eficiencia	4-9	10-15	16-20
Dim 4	Sostenibilidad	1-2	3-4	5
Dim 5	Estándares de calidad	5-15	16-20	21-25
Dim 6	Contribución de impacto	1-3	4-7	8-10

De la variable de estudio:

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Total	Proceso de divorcio rápido	19-47	48-76	77-100

## Anexo 7: Protocolos de transcripción de las entrevistas

### GUIA DE ENTREVISTA

1) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuantas etapas existen de acuerdo a la Ley N°29227, Ley que regula el Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa? *Existen 7 etapas*

1.- *ETAPA POSTULATORIA*

2.- *ETAPA EVALUATORIA*

3.- *ETAPA DE CONVOCATORIA*

4.- *ETAPA DE RATIFICATORIA*

5.- *ETAPA RESOLUTORIA (1)*

6.- *ETAPA RESOLUTORIA (2)*

7.- *ETAPA REGISTRAL*

2) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

*En esta Etapa Evaluatoria; la autoridad Municipal recibe que es mi persona, recibo la solicitud y verifico y verifico el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa, siendo necesario contar con mi visto bueno como Abogado de la Municipalidad.*

3) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa convocatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

*En la etapa de Convocatoria; una vez verificado los requisitos se convoca a audiencia unica, en el plazo de 15 dias.*

- 4) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa ratificatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

En la Audiencia Única, se Constata el acuerdo de los conyuges de proceder con la separación Convencional. Se produce la ratificación, se da por concluido el procedimiento.

- 5) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa resolutoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

En esta etapa de separación Convencional - se expide la resolución de Alcaldía que declara la separación Convencional en un plazo no mayor de 5 días de producida la Audiencia Única.

El Divorcio Ulterior: luego de haberse emitido la Resolución de Alcaldía que declara la separación Convencional, cualquiera de los conyuges puede solicitar el divorcio, declarando disuelto el vínculo matrimonial.

- 6) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa registral del procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

Luego de declarar la disolución del vínculo matrimonial mediante oficios se remite la solicitud de separación Convencional, solicitud de disolución del vínculo Matrimonial (Divorcio) más las Resoluciones de separación Convencional y Resolución de Alcaldía; todas estas copias deben ser Certificadas para remitir a Registros Públicos, a Registro Civil.

## GUIA DE ENTREVISTA

- 1) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuantas etapas existen de acuerdo a la Ley N°29227, Ley que regula el Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa? *Existen las sigtas. etapas*

1- ETAPA POSTULATORIA

2- ETAPA EVALUATORIA

3- ETAPA DE CONVOCATORIA

4- ETAPA RATIFICATORIA

5- ETAPA RESOLUTORIA (1)

6- ETAPA RESOLUTORIA (2)

7- ETAPA REGISTRAL

- 2) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

EN LA ETAPA EVALUATORIA LA AUTORIDAD MUNICIPAL RECIBE LA SOLICITUD Y VERIFICA LOS DATOS Y REQUISITOS REQUERIDOS Y ESTABLECIDOS DE ACUERDO A LA LEY Y NORMATIVA, SIENDO NECESARIO CONTAR CON E VISTO BUENO DE LA ABOGADA RESPONSABLE DE ESTA DEPENDENCIA DE DIVORCIOS DE LA MUNICIPALIDAD

- 3) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa convocatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

EN ESTA ETAPA DE CONVOCATORIA:

VERIFICADO LOS REQUISITOS SE CONVOCA A UNO AUDIENCIA UNICA EN UN PRAZO DE 15 DIOS.

- 4) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa ratificatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

EN LA AUDIENCIA ÚNICA, LOS CONYUGOS SE RATIFICAN CON EL ACUERDO DE SEPARACIÓN CONVENCIONAL.

DE NO ESTAR DE ACUERDO CON LA RATIFICACIÓN DE SEPARACIÓN, SE DA POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO.

- 5) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa resolutoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

ETAPA DE SEPARACIÓN CONVENCIONAL SE EXPIDE LA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA QUE DECLARA LA SEPARACIÓN CONVENCIONAL EN UN PLAZO NO MAYOR DE 5 DÍAS DE PRODUCIDA LA AUDIENCIA ÚNICA.

PARA EL DIVORCIO ULTERIOR TIENE QUE PASAR 2 MESES DE HABERSE EMITIDO LA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA QUE DECLARA LA SEPARACIÓN CONVENCIONAL; CUALQUIERA DE LOS CONYUGOS PUEDE SOLICITAR EL DIVORCIO SE EMITIRÁ UNA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA QUE DECLARA DISUELTO EL VÍNCULO MATRIMONIAL.

- 6) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa registral del procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

UNA VEZ QUE SE DECLARA LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL MEDIANTE OFICIOS SE REMITE: SOLICITUD DE SEPARACIÓN CONVENCIONAL, SOLICITUD DE DIVORCIO Y LAS RESOLUCIONES DE SEPARACIÓN CONVENCIONAL Y RESOLUCIÓN DE ALCALDIA DE DIVORCIO CONCLUIDO. TODAS ESTAS COPIAS DEBERÁN SER CERTIFICADAS PARA REMITIR A REGISTROS PÚBLICOS Y A REGISTROS CIVILES.

## GUIA DE ENTREVISTA

- 1) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuantas etapas existen de acuerdo a la Ley N°29227, Ley que regula el Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

1- ETAPA POSTULATORIA  
2- ETAPA DE EVALUACION  
3- ETAPA DE CONVOCATORIA  
4- ETAPA DE RATIFICACION  
5- ETAPA RESOLUTIVA N° 1  
6- ETAPA RESOLUTIVA N° 2  
7- ETAPA DE REGISTRO

- 2) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa evaluatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

En esta etapa se verifica que todos los documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos.

- 3) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa convocatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

La convocatoria para resolver la audiencia única debe ser posterior a los 15 días de ingresados los documentos por parte de partes.

4) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa ratificatoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

En la etapa de ratificación los dos conyuges deben confirmarse su deseo de divorciarse, caso contrario se archiva el expediente.

5) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa resolutoria del Procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

Después de la ratificación del divorcio, se procede a emitir la resolución de separación convencional y tiempo que pasa dos meses más para solventar el divorcio, cumplido ese plazo se solicita el divorcio y se procede a emitir la resolución de divorcio ulterior.

6) ¿De acuerdo con su conocimiento en el cargo, cuáles son los factores que condicionan la etapa registral del procedimiento no Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior en la Municipalidad Provincial del Santa?

Una vez emitida la resolución de divorcio, el administrador debe sacar copias y certificarlas, para emitir los oficios correspondientes; tanto para registros públicos y el área de registro civil de la municipalidad donde se caso.

## **Anexo 8:** Protocolos de transcripción de las entrevistas

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Evaluación de la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”.

Investigadora: Xiomara Katiuska Liñan Ludeña

#### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Evaluación de la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”, cuyo objetivo es Evaluar la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la MUNICIPALIDAD PRI.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará una entrevista donde se recogerán sus percepciones sobre la investigación titulada: “Evaluación de la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos.

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

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

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

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la

investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Xiomara Katuska Liñan Ludeña, email: [xiomarakl1993@gmail.com](mailto:xiomarakl1993@gmail.com) y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Evaluación de la aplicación del proceso de divorcio rápido en usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023", cuyo autor es LIÑAN LUDEÑA XIOMARA KATIUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 13 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 27144066 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 13- 01-2024 15:13:40
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO <b>DNI:</b> 18170917 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 13-01-2024 15:35:13

Código documento Trilce: TRI - 0732012