



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Barreras burocráticas del proceso administrativo en una municipalidad
distrital en el año 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Chávez Nanquen, Omar (orcid.org/0009-0006-3352-7193)

ASESORES:

Dra. Castillo Santa María, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia, fuente inagotable de apoyo y amor, por su constante aliento y sacrificio que hizo posible cada paso en este camino de investigación. A mis amigos, por comprender las horas de ausencia y brindarme su amistad inquebrantable. A todos aquellos cuyas contribuciones, directas o indirectas, han dejado una huella en este trabajo. Este logro es también suyo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ampliamente a las personas involucradas en la elaboración del trabajo: asesores, docentes, compañeros de estudios y personas entrevistadas. Sin sus valiosas contribuciones no hubiera culminado con los objetivos del doctorado.

RESUMEN

La finalidad de la investigación fue analizar las barreras burocráticas en los procesos administrativos en una municipalidad distrital, 2023. La investigación corresponde al tipo básico con un enfoque cualitativo de diseño exploratorio. La técnica de recolección de datos aplicada fue la entrevista y el instrumento una guía de entrevista estructurada. Los datos fueron sistematizados y procesados en Excel versión 2310 y se cumplieron los criterios de inclusión, exclusión, así como los criterios éticos correspondientes. Los resultados exponen las experiencias que limitan la eficacia en el estado, desde el estudio de caso en una municipalidad distrital 2023, donde se encuentran dificultades en las diversas áreas involucradas con la atención al ciudadano y la gestión documentaria. Los datos procesados permiten concluir que los problemas burocráticos parten de la relación entre el ciudadano y la derivación de sus necesidades a las diferentes áreas competentes, haciendo evidente la exigencia de proponer recomendaciones para mejorar este escenario como la promoción de dinamismo la municipalidad o capacitación al personal encargado de dichas funciones.

Palabras claves: Burocracia, gestión pública, municipalidad, servicio público, transparencia.

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the bureaucratic barriers in administrative processes in a district municipality, 2023. The research corresponds to the basic type with a qualitative approach of exploratory design. The data collection technique applied was the interview and the instrument was a structured interview guide. The data were systematized and processed in Excel version 2310 and the inclusion and exclusion criteria, as well as the corresponding ethical criteria, were met. The results expose the experiences that limit effectiveness in the state, from the case study in a district municipality 2023, where difficulties are found in the various areas involved with citizen service and document management. The processed data allows us to conclude that the bureaucratic problems start from the relationship between the citizen and the referral of their needs to the different competent areas, making evident the demand for proposed recommendations to improve this scenario such as the promotion of dynamism in the municipality or training. to the staff. in charge of these functions.

Keywords: Bureaucracy, public management, municipality, public service, transparency.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SANTA MARIA BESSY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Barreras burocráticas del proceso administrativo en una municipalidad distrital en el año 2023

", cuyo autor es CHAVEZ NANQUEN OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SANTA MARIA BESSY DNI: 01116924 ORCID: 0000-0001-5320-4005	Firmado electrónicamente por: BCASTILLOSANTA el 22-01-2024 08:10:07

Código documento Trilce: TRI - 0735398