



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de
ejecución de obras y cumplimiento de Ley N°30225,
Municipalidad El Tallan**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Figueroa Cadenillas, Luiggi George (ORCID: 0000-0001-5823-0325)

ASESORA:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Henry y Rita, que desde el cielo me han enseñado a ser perseverante y me han mostrado el camino para lograr mis objetivos.

A mis hermanos César y Henry, que a pesar de estar separados por la distancia, seguimos unidos como un puño, siguiendo las enseñanzas de nuestros padres.

Agradecimiento

Un profundo agradecimiento a aquellas personas que sin su ayuda no hubiese sido posible la culminación de esta etapa importante de mi vida. En especial a quienes me enseñaron que el amor no es más que el apoyo para que una persona se supere y sea mejor persona. Gracias Jenny por enseñarme a perseguir mis sueños, mejorar como persona y como profesional. Gracias María Alejandra y Mariana por enseñarme que siempre se puede más cuando uno se lo propone.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. Resultados	21
4.1. Análisis Descriptivo	21
4.2. Análisis Inferencial	23
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	28
VII. Recomendaciones	29
Referencias	30
Anexos	37

Índice de Tablas

Tabla 1.	Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta y sus dimensiones	21
Tabla 2.	Distribución de frecuencias y porcentajes de Ley N° 30225 y sus dimensiones	22
Tabla 3.	Correlación de variables	23
Tabla 4.	Matriz de operacionalización de la variable capacidad de respuesta	42
Tabla 5.	Matriz de operacionalización de la variable Cumplimiento de la Ley N°30225	43

Índice de figuras

Figura 1	Resultados porcentuales de capacidad de respuesta	21
Figura 2	Resultados porcentuales de Ley N°30225	22
Figura 3.	Diagrama de dispersión de la correlación general	59
Figura 4.	Diagrama de dispersión de la correlación de capacidad de respuesta y proceso de adjudicación simplificada	60
Figura 5.	Diagrama de dispersión de la correlación de capacidad de respuesta y proceso de concurso público	60
Figura 6.	Diagrama de dispersión de la correlación de capacidad de respuesta y proceso de licitación pública	61

Resumen

En este estudio se buscó determinar la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan. Para ello, se basó en una metodología básica, con enfoque cuantitativo, bajo nivel correlacional, sustentado con un diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 45 funcionarios públicos. Obteniéndose como resultados que, la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan, es directa y significativa con valor de 82.3%, con nivel de significancia ($p < 5\%$). Llegándose a concluir que, la relación existente fue directa como también significativa entre ambas variables.

Palabras clave. Capacidad de respuesta, proceso de ejecución de obras.

Abstract

This study sought to determine the relationship between the response capacity of documentary processing in works execution processes and compliance with Law No. 30225 in the El Tallan District Municipality. To do this, it was based on a basic methodology, with a quantitative approach, a low correlation level, supported by a non-experimental design, applying a questionnaire to 45 public officials. Obtaining as results that the relationship between the response capacity of the documentary process in works execution processes and compliance with Law No. 30225 in the El Tallan District Municipality, is direct and significant with a value of 82.3%, with a level significance ($p < 5\%$). Reaching the conclusion that the existing relationship was direct as well as significant between both variables.

Keywords. Response capacity, process of execution of works.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el trámite Documentario constituye un proceso operativo fundamental en toda Entidad Pública, siendo esta, el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos que ingresan y salen de dicha Entidad. La contratación pública representa un nivel significativo de público en todo el mundo. Constituye alrededor del 15 por ciento o más del producto interno bruto (PIB) en todos los países. En 2013, la contratación pública estimada fue del 29 por ciento en los países de la OCDE, mientras que fue de alrededor del 20-30 por ciento del PIB en India. En cuanto al patrón de gasto, el gasto público en India ha crecido de INR 11,973 billones a INR 16,637 billones en los últimos cinco años. El proceso de contratación pública en India es bastante complejo dado el marco federal para la prestación de servicios públicos. Los acuerdos constitucionales de los gobiernos de la Unión y de los estados, los órganos autónomos y estatutarios, las empresas del sector público (UPM) y los gobiernos locales (panchayats y municipios) exigen una amplia gama de requisitos para la prestación de servicios públicos. (Hazarika y Ranjan, 2017)

Perú, es considerado uno de los ocho países con mayor burocracia de todo el mundo, lo cual fue afirmado por la Sociedad Nacional de Industria (SNI), registrando un treinta por ciento más de carga burocrática que los demás países que integran la OCDE, necesitándose cuarenta y un por ciento más del tiempo previsto para cerrar un proceso de cualquier tipo, debiéndose ello más a la existencia de normas ilegales y a la ineficiente gestión pública para atender los trámites a tiempo. (Económica, 2021)

En la coyuntura actual y bajo los alcances de la Política Pública de Modernización del Estado, la mayoría de las entidades públicas, han procedido a automatizar sus procesos mediante plataformas digitales; sin embargo actualmente existen aún muchas entidades públicas, como la Municipalidad Distrital de El Tallán, en la que se viene haciendo uso de operaciones manuales para operar y ejecutar procedimientos como el trámite documentario y la gestión documentaria, presentando deficiencias como, la demora en la atención de los documentos, demora en la ubicación física de los documentos requeridos, excesiva documentación física, pérdida y/o multiplicación innecesaria de documentos, gastos por impresión y fotocopiado, uso de excesivo espacio físico para archivo, lo

cual genera que, el usuario no tenga una respuesta pronta de su expediente o documento ingresado, ello, también debido al empleo de equipos que no son modernos y sistemas que no son integrativos de la información solicitada, denotándose aún más la burocracia en los procesos administrativos, retrasando las respuestas de cada documento porque se tiene que realizar varios pasos, que muchas veces son innecesarios. En cuanto al proceso de ejecución de obras conforme a la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado, se verifica que nace para poder regular la gestión y operaciones de contratación pública, considerándose que los procesos de selección son demasiados y no existe una diferencia muy sustantiva entre ellas, tal es el caso de la licitación pública, concurso público, adjudicación directa pública, selectiva y de menor cuantía, además de ello, se verifica el excesivo formalismo existente durante dicho proceso, determinándose condiciones de baja competencia y retrasando el tiempo de ejecución de las obras.

Teniendo en consideración que el propósito de la presente investigación es la búsqueda y generación de conocimiento relacionado con los plazos que se tiene y los plazos que se deben tener en consideración dentro de la capacidad de respuestas del área de trámite documentario, enmarcado dentro de la Ley N°30225, para evitar que los plazos de las obras se vean afectados, generando posibles adicionales de obra y/o ampliaciones de plazo innecesarios, surge las siguientes interrogantes ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan?, así mismo, se detallan las preguntas específicas (1) ¿Cuál la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de adjudicación simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?, (2) ¿Cuál la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Concurso público en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?, (3) ¿Cuál la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?.

La justificación del presente estudio se basa a tres criterios, los cuales, son: el aspecto teórico, en el cual, se analiza las teorías referentes a las contrataciones del estado conforme a la ley N°30225 y la capacidad de respuesta del área de

trámite documentario, lo cual, permitirá establecer la relación entre ambos, generando así un aporte al conocimiento existente sobre el tema y que podrán sistematizarse para mejorar la capacidad de respuesta en beneficio de la Entidad y del Estado. En lo que respecta, al aspecto práctico, este se evidencia en que, con la descripción y el análisis del problema, incluyendo los resultados obtenidos, los tomadores de decisiones pueden establecer nuevos criterios para contratación y ejecución de las obras, además de establecer seguimientos específicos para cumplir con los plazos establecidos según la Ley 30225, de tal forma que se beneficie tanto la entidad, al momento de liberarle de carga burocrática, como, también se verán beneficiados los contratistas, los cuales verán los trámites con mayor rapidez y la ejecución en un plazo igual o menor al estipulado, anulando la posibilidad de que la Entidad incumpla plazos y genere el reconocimiento de ampliaciones de plazo, adicionales de obra y reconocimiento de pagos innecesarios. Mientras que, en el aspecto metodológico, se evidencia en los instrumentos propuestos porque servirán de base a futuros estudios referentes a la capacidad de respuesta del proceso de ejecución de obra conforme a la ley N° 30225, por lo cual puede ser aplicado a otros escenarios similares, enfocándose en parámetros cuantitativos, lográndose aplicar métodos para un mejor servicio en los procedimientos administrativos en la ejecución de obras dentro de la LCE.

Planteándose como objetivo general, Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan, y como objetivos específicos (1) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en el proceso de adjudicación simplificada y el cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, (2) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en el proceso de Concurso público y el cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, (3) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en el proceso de Licitación pública y el cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan.

Planteándose como hipótesis general: La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan, es

significativa, y como hipótesis específicos (1) La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de adjudicación simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tullan, es significativa (2) La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Concurso público en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tullan, es significativa (3) La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tullan, es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en consideración los estudios realizados que se relacionan con el presente proyecto, se tiene a nivel internacional a: Brasil et al., (2021), en su investigación plantearon como objetivo identificar las causas del retraso en las obras de construcción y su análisis y las correlaciones existentes a través del análisis factorial estadístico. La metodología de investigación incluyó una Revisión Sistemática de la Literatura (SLR), se realizó una Encuesta de Investigación a través de cuestionarios y entrevistas, así como la determinación de las causas principales de retraso a través del Índice de Importancia Relativa (RIL) y la Curva ABC. Finalmente, se realizó un análisis factorial de las causas del retraso, no limitándose solo a su identificación. Concluyéndose que, de las 12 causas identificadas se correlacionan con 4 factores de retraso, que explican el 69,18% de la varianza de la muestra: gestión de suministros (21,41%); gestión de mano de obra (20,79%); gestión de proyectos (17,64%) y gestión de condiciones climáticas (9,34%), mencionándose que las principales deficiencias se encuentran en la gestión en los proyectos, donde se detalla el retraso en la capacidad de respuesta.

Ilyas et al., (2020), en su trabajo de investigación propusieron examinar el impacto predominante en los elementos que causan el aplazamiento y el costo de la misión. Se empleó una metodología cualitativa, con una revisión, utilizándose como instrumento a la encuesta para el estudio de situación que abarca varios procedimientos de recopilación de información. Concluyéndose que, de 30 emprendimientos, 17 (56,67%) emprendimientos se habían introducido utilizando 1100 días de retraso, 5 (16,67%) extensiones en el medio de ciento uno a 200 días, 5 (16,67%) emprendimientos de 201 a 300 días, mientras que, tres (10%) emprendimientos se han diferido por un período de más de 300 días.

Aladayleh et al., (2020), en su investigación plantearon identificar indicadores que podrían causar retrasos en el proyecto de ejecución de obra. Para llegar a su objetivo, se llevó a cabo una metodología exploratoria con diseño no experimental, en la Universidad Mut'ah de Jordania, empleándose un cuestionario como instrumento, basado en estudios previos en el mismo campo, que se perfeccionará presentándolo a un grupo de académicos de la Universidad Mut'ah y otras universidades de Jordania, además de un grupo de profesionales en el campo (por ejemplo, directores de proyectos, ingenieros de proyectos, contratistas, etc.),

siendo la población de 107. Concluyéndose que, el presupuesto y flujo de caja, son dificultades en la financiación de proyectos por parte del contratista, lo que lleva a retrasos en la finalización de los trabajos y actividades y, por tanto, retrasa la ejecución del proyecto.

En cuanto a los antecedentes de nivel nacional, se encontró el estudio de Arenas (2017), en su investigación cuyo objetivo fue señalar como afecta las deficiencias existentes en la Ley de Contrataciones del Estado en la etapa de ejecución contractual en obras mediante la licitación pública, la cual genera la comisión de diferentes delitos de los funcionarios responsables de las contrataciones del Estado, tomando como base el tema relacionado a la supervisión de obras por parte de entidades. Por ello, este estudio de campo contó con una población de 15 obras efectuadas en el periodo 2016, en el cual se utilizaron técnicas como el análisis documental y encuestas, mientras que para los instrumentos empleados fueron la ficha de análisis documental y el cuestionario. Finalmente, una vez analizado este estudio se recomienda que el Poder Legislativo proceda a modificar el Artículo N°10 sobre la supervisión de la Entidad, puesto que presentan deficiencias en su regulación, asimismo, se debe comunicar la necesidad de mejorar dicha normativa deficiente a través de la aprobación de la Directiva interna y por último se recomienda a la Gobernatura Regional del Cusco, cumplir adecuadamente con la Ley de Contrataciones del Estado con el propósito de evitar el aumento en el costo de la obra pública.

También se verificó lo señalado por Mendez (2017), en su investigación cuyo objetivo fue analizar la aplicación de las contrataciones en la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo para mejorar la atención de sus áreas usuarias (Unidad y Oficinas). Para el estudio se tomó una población de 17 personas, conformada por jefes y directores de cada área usuaria (Unidades y oficinas) de la SBPT, para el cual se empleó el diseño descriptivo transaccional de una sola casilla, mediante técnicas, tales como la encuestas y la observación. Gracias al diagnóstico realizado a las áreas usuarias, ha permitido conocer las deficiencias que posee las etapas, tales como, la planificación, selección y ejecución, los cuales deben ser mejorados. Por ello, se recomienda la realización de diagnósticos continuos del procedimiento de atención de requerimientos, además, se debe elaborar el Cuadro de Requerimientos y su valorización de manera organizada y consensuada. Se

debe brindar capacitaciones a los colaboradores respecto a las contrataciones públicas con el propósito de generar una mayor participación en el procedimiento en estudio.

Así mismo, Flores (2017), en su investigación cuyo objetivo fue determinar si la auditoría interna influye en la gestión de las contrataciones públicas dentro de la Municipalidad de Baños del Inca. Para ello, se realizó un estudio de la literatura referente a la Ley de contrataciones del estado mediante un estudio del tipo aplicativo y no experimental de corte longitudinal, realizada a través de encuestas y entrevistas aplicadas a los funcionarios y servidores. Asimismo, se empleó el método inductivo-deductivo, el cual se inicia de fenómenos particulares, mientras que el método analítico-sintético, consiste en separar en contenidos capitulares las unidades de estudio. Para realizar todo este estudio se consideró una población de 16 funcionarios y servidores, los cuales fueron divididos en dos grupos: 10 conforman el órgano de control institucional y 10 el proceso de selección que juntos equivalen a un valor igual o mayor de un millón de soles. Finalmente, los datos analizados sugieren la importancia que embarga el órgano de Control Institucional en el desarrollo de auditorías a nivel interno a los diferentes procesos de contratación públicas que realizó la Municipalidad.

En cuanto a los antecedentes de nivel regional, se encontró el de Carhuacho (2018), cuya investigación tiene como objetivo general analizar la contratación pública en una entidad del Estado. Por ello, empleó la metodología del paradigma interpretativo, con un enfoque cualitativo tomando para el estudio a cinco especialistas en contratación con el Estado. La técnica utilizada para recolectar los datos necesarios fue la entrevista, mientras que su instrumento fue la guía de la entrevista y el software Atlas.ti con una codificación previa. Mediante este estudio se llegó a la conclusión que los profesionales de las áreas usuarias no realizan una planificación sobre los requerimientos necesitados para cumplir con el objetivo de la institución, además, no cuentan con los conocimientos pertinentes para desarrollar los términos de referencia y las especificaciones técnicas y existe una total falta de interés respecto a la cantidad de requerimientos solicitados por las áreas usuarias. Por tal motivo, se recomienda, que la entidad debe asistir a las áreas usuarias sobre la correcta elaboración de las especificaciones técnicas con la finalidad de ejecutar correctamente los procesos. Además, se debe capacitar al

personal de las áreas usuarias respecto al tema de contratación estatal y se debe realizar un calendario de los procedimientos, con el propósito de que todos los actores tengan conocimiento de cuando se debe proceder a ejecutar el proceso.

De igual manera, Hernández (2018), presentó en su investigación como objetivo determinar cómo los contratos de las contrataciones del Estado influyen en las contrataciones irregulares de bienes como servicios. Para el estudio, se contó con una población conformada por 10 trabajadores de una entidad pública, empleándose el tipo de investigación cualitativa, puesto que propone utilizar las teorías, mientras que el nivel de investigación es de carácter descriptivo, complementado con técnica como es la entrevista. Finalmente, mediante este estudio se pudo determinar que no hay un cumplimiento de la normativa ni de los adecuados procedimientos en las actividades de contrato administrativo, así como el desconocimiento de las normativas por parte de los funcionarios por que se recomienda que los contratos con los proveedores deben tener todas las formalidades y objetivos presupuestales, se debe mejorar el desempeño de los funcionarios a través de las capacitaciones y debe haber una mayor valoración de los principios del desarrollo como persona. Concluyéndose que, la referida Ley 30225 incide de forma negativa en las contrataciones irregulares.

En cuanto a la teoría de la gestión pública, se verifica como aspecto a la burocracia de los procesos, donde es importante para los resultados macroeconómicos como el crecimiento y la desigualdad, y para la microeconomía, dado el supuesto de que las micro evaluaciones exitosas de las intervenciones pueden llevar a que el gobierno las amplíe de manera efectiva. A pesar de la importancia de la eficacia burocrática, el análisis económico de los agentes del sector público se ha centrado en la selección y respuesta a los incentivos de los trabajadores del sector público de primera línea. (Rasul et al., 2017)

La administración pública, ha sido recientemente objeto de estudio por parte de numerosos científicos y especialistas (McSwite, 2005, Fredrickson, 2007). La introducción de nuevos conceptos en la ciencia refleja la realidad actual. Con el desarrollo de la estadidad y la complicación del sistema legal, se manifiesta cada vez más una tendencia hacia un aumento del papel de los principios públicos en la vida pública. En muchos países, existe un patrón general de reconocimiento de la importancia nacional de la esfera pública y el papel del Estado en el progreso social.

Una persona aparece en el centro de la mente como ciudadano de un estado democrático desarrollado.

El sistema de administración pública es la estructura organizativa del aparato estatal, cuyo personal implementa un conjunto de funciones necesarias, utilizando un conjunto de formas y métodos adecuados procedimientos, así como vínculos directos y de retroalimentación entre el Estado y la sociedad. (Howlett et al., 2015, Bovaird y Loeffler, 2018)

La gestión de política pública es una herramienta que se utiliza para controlar las actividades de los civiles para lograr su objetivo final que es el bien público. La estructura, el funcionamiento y la gobernanza de los sistemas de gestión se ven afectados por la relación entre los gobiernos central y local. El papel de los ciudadanos en los procesos de formulación de políticas y la implementación de políticas está menos preocupado. La implementación efectiva de la política debe involucrar a los ciudadanos. Por lo tanto, es fundamental lograr el equilibrio adecuado dentro de la perspectiva institucional y ciudadana para la implementación eficaz de la política de gestión. La buena gobernanza permite que los grupos de bajos ingresos influyan en las políticas y la asignación de recursos y, por lo tanto, es esencial para la implementación de políticas de gestión de manera equitativa, eficaz y eficiente. (Azahar, 2019)

Científicos como Bryson, et al., (2013) y Hafer & Ran (2016) argumentaron que la administración pública, su concepto y rol cambian con el tiempo, y determinan sus propiedades: cubre las tres esferas del poder: ejecutivo, legislativo y judicial y sus relaciones; tienen una gran importancia en la formación de las políticas públicas y, por lo tanto, es un componente del proceso político; significativamente diferente de la administración privada; interactúa con numerosos grupos privados e individuos en la prestación de servicios a la comunidad.

El tema de la administración pública entonces es el proceso de lograr los objetivos e intereses nacionales mediante la organización de las actividades de las entidades públicas, incluidos los órganos legislativos, ejecutivos y judiciales y los órganos de autogobierno local. En el contexto del cambio en el concepto de estado de derecho y la desaparición paulatina de las rígidas fronteras entre el Estado y la sociedad, la administración pública es cada vez más responsable de la tarea de formalizar los procesos públicos y estatales. (Talbot, 2018, Ongaro y Van, 2018)

Los trabajos científicos fundamentales de Piattoni (2009); Rowe & Frewer, (2004); Drechsler (2013) y Cooper, Bryer, & Meek (2006) se dedicaron a la formación de los fundamentos teóricos del estudio de los principales factores de influencia en la administración pública. Borra's (2011), Adejare, Olla, y Oluwafemi (2014) y muchos otros científicos participaron en el estudio de los mayores índices de influencia en la administración pública, incluidos científicos como Bovaird (2007) que estudió la influencia de un mayor alcance de los factores sociales de influencia tanto en el sistema de administración pública como en toda la economía de un país en particular.

Capano y Howlett (2020) y Porter y Hook (2020) en sus trabajos estudiaron los factores modernos de influencia en el sistema de administración pública. El tema del peligro epidémico y su desarrollo ulterior no puede omitirse. En opinión de estos autores, en 2020 fue este factor de influencia el que se tornó decisivo en la implementación del sistema de administración pública y es a partir de este factor que el gobierno y las estructuras gubernamentales especiales deben aprovechar para construir una estrategia anticrisis para la administración pública. El impacto de la epidemia actual también ha sido estudiado y analizado en trabajos de científicos. (Spanou, 2020, Dunlop, Ongaro, y Baker, 2020).

La capacidad de respuesta burocrática, es el grado en que los funcionarios públicos responden a las necesidades o deseos de los ciudadanos en la implementación de políticas, y a menudo se analiza como una cuestión de interacción cotidiana entre el gobierno y los ciudadanos. Por ejemplo, muchos estudios evalúan la capacidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de servicios, asistencia o información (Buntaine et al., 2020; Costa, 2017; Distelhorst y Yue, 2014)

La capacidad de respuesta, entonces significa ser rápido para responder o reaccionar de manera apropiada o comprensiva; responder. Dentro de la administración pública, la capacidad de respuesta pública indica con qué rapidez y precisión un administrador puede detectar y rastrear las fluctuaciones de los deseos de los ciudadanos, y proporcionar lo que se necesita en consecuencia. La capacidad de respuesta se ha examinado ampliamente tanto en la literatura de ciencia política como en la de administración de empresas. La literatura sobre la capacidad de respuesta política señala las incidencias entre la administración

pública y los políticos. Sin embargo, el papel de la burocracia se descuida en gran medida. Además, la razón de que los funcionarios electos representen la voluntad pública es cuestionable (Yang y Pandey, 2007). La literatura empresarial se centra principalmente en la rapidez de respuesta a los diversos cuestionamientos o requerimientos del cliente en un mercado en constante cambio. Sin embargo, los ciudadanos son fundamentalmente diferentes de los clientes en el sentido de que los ciudadanos tienen derechos inalienables que los clientes no tienen. Los teóricos de los administradores públicos han pedido una conexión más directa entre la administración pública y los ciudadanos. (Liao, 2016)

El modelo de respuesta pública impulsada por los ciudadanos, es el primer modelo donde se aborda la capacidad de respuesta pública como un concepto impulsado por los ciudadanos, que sostiene que los administradores públicos deben cumplir con sus responsabilidades democráticas cumpliendo fielmente las demandas de los ciudadanos, es el que "promueve una correspondencia entre las decisiones de los burócratas y las preferencias de la comunidad o de los funcionarios que presumen hablar en nombre del público, entre los ciudadanos y el gobierno, uno en el que el ciudadano articula ciertas preferencias y / o aplica presión sobre el gobierno y el gobierno, a su vez, si responde, intenta satisfacer estas preferencias. El modelo de respuesta pública impulsado por los ciudadanos destaca que el papel de los administradores está subordinado al de los ciudadanos y sus representantes legales, los funcionarios electos. Por lo tanto, las normas y estándares de comportamiento de los administradores son tales que sus decisiones deben estar en conformidad con las directivas de sus superiores políticos. Los principios básicos de la democracia representativa asignaron a los funcionarios electos un papel legal para encarnar la voluntad pública y una posición superior en comparación con los administradores. (Liao, 2016)

En este sentido, los administradores deben satisfacer las expectativas del público haciéndose eco de las voces de los superiores políticos. Desde esta perspectiva de "los ciudadanos obtienen lo que quieren", el nivel de congruencia entre las acciones burocráticas y las opiniones públicas, como se indica en las directivas políticas, muestra el nivel de receptividad burocrática. Solo los cambios en los resultados de las políticas causados, al menos en parte, por las demandas de los ciudadanos, podrían considerarse sensibles. Sin embargo, en la práctica, los

administradores rara vez actúan como delegados instruidos. Emiten juicios profesionales e independientes en nombre de los ciudadanos; también tienen libertad para llevar a cabo la legislación. Si bien la responsabilidad democrática es un pilar fundamental, la capacidad de respuesta pública no significa simplemente que los administradores deben aceptar por completo todos los deseos públicos (Yang y Pandey, 2007).

A menudo es imposible satisfacer todas las demandas de los ciudadanos. Las demandas de servicio hechas por varios grupos de ciudadanos pueden entrar en conflicto entre sí. Una sola confianza en las preferencias expresadas por los ciudadanos y sus representantes puede reflejar simplemente un interés disperso, no representativo o de corta duración. La interacción de los administradores con el público puede estar dominada por individuos activos o grupos de ciudadanos activos. La percepción de los administradores de las demandas ciudadanas puede estar dominada por “funcionarios, representantes de grupos de intereses especiales y otros con un interés económico obvio en el proyecto relevante”. Las preferencias individuales también están sujetas a cambios constantes debido a las razones contextuales. (Bussell, 2020)

En un momento dado, los residentes de la comunidad pueden dar prioridad a la honestidad y la confianza de los administradores, más que a la eficiencia y la equidad social; es probable que vean a los administradores que comparten sus prioridades actuales como receptivos. Sin embargo, desde una perspectiva de compensación de valor, los administradores deben ser muy cautelosos al establecer las prioridades de la comunidad. Si se hace demasiado hincapié en un valor y se descuidan otros, se podría poner en peligro la gestión de la ciudad en su conjunto. Además, con el avance de una era de gobernanza de redes, los gobiernos ya no son el único proveedor de servicios públicos. Los ciudadanos, las organizaciones sin fines de lucro, las asociaciones y los sectores empresariales comparten un proceso de coproducción con los funcionarios en la prestación de servicios integrados. En otras palabras, el proceso de gobernanza actual involucra a muchos grupos y organizaciones diferentes además del gobierno. Por lo tanto, una correspondencia completa entre la acción de los administradores públicos y las preferencias de los ciudadanos puede no ser una forma efectiva de medir la capacidad de respuesta del público. (Grossman y Slough, 2021)

En primer lugar, las preocupaciones sobre los instrumentos de los administradores parecen tener un gran impacto en el nivel de rapidez en la respuesta del público. La discreción permanece en el proceso administrativo como un medio para sopesar las demandas de los grupos en conflicto. Si los administradores perciben que promover la capacidad de respuesta del público tiene altos costos y bajos beneficios, serían menos receptivos a las demandas del público en general. En otras palabras, los administradores pueden ser un facilitador o una barrera incluso con la existencia de facilitadores ambientales y organizacionales. (Liao, 2016)

Las dimensiones de la capacidad de respuesta, son la puntualidad, la cual, se considera como una de las virtudes cardinales en toda entidad, por lo cual, se exige a los colaboradores al momento de asistir o al momento de entregar un servicio oportuno. Los empleados que no respetan la puntualidad constituyen meras cargas para el sistema y no contribuyen mucho a la productividad general de la organización. (Thierry, 2018)

La segunda dimensión es la atención, considerada como el trabajo o esfuerzo grande y persistente, atención personal constante; atención solícita; esfuerzo incansable; solicitud servil; atención constante o cercana. Donde la asiduidad o asistencia al trabajo proviene de la palabra latina *assiduatem* conocido como presencia continua. Tiene como sinónimos: laboriosidad; diligencia; perseverancia. En el lugar de trabajo, equivale a la debida diligencia, que es la cantidad necesaria de diligencia requerida en una actividad profesional para evitar ser negligente y eficiente. Por lo cual, la asistencia al lugar de trabajo resulta ser una herramienta de desempeño útil. (Thierry, 2018)

Seguidamente, se encuentra la dimensión del interés, considerado como algo que se busca como finalidad. De dicho término, se desprende, el conflicto de interés presente en la administración pública, que puede surgir en todos los entornos y, a veces, independientemente de la voluntad del funcionario público. Toda persona tiene intereses privados; Los servidores públicos, sin embargo, tienen el deber de servir al interés público y de tomar decisiones con criterios objetivos, de manera imparcial. Todos los funcionarios públicos tienen intereses de capacidad privada, como participaciones financieras externas, relaciones familiares y amistades, y relaciones con empleadores y clientes anteriores. Con el tiempo,

estos intereses aparecen y desaparecen, cambian y evolucionan. En general, la mera existencia de estas lealtades, compromisos e intereses financieros no son problemáticos en sí mismos. Sin embargo, cuando un funcionario público es llamado a participar en una acción oficial que podría afectar estos intereses privados, surge una situación real de conflicto de intereses que puede socavar la credibilidad de las acciones y programas gubernamentales. Antes de ese momento, los conflictos de intereses son simplemente potenciales. (OECD, 2020)

Y, finalmente la dimensión de la disponibilidad, la cual indica que, los servicios públicos están dirigidos a todos los segmentos y tienen que ofrecer propuestas de valor a diversos grupos de interés y no solo a los usuarios, lo que lo convierte en un servicio complejo (Parahoo et al., 2018). La atención de servicios públicos tiene el mandato de garantizar el acceso universal a menudo asociado con los derechos fundamentales de los ciudadanos y, por lo tanto, el contexto del servicio es significativamente diferente. (Van de Walle, 2016)

Considerando a la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado, la misma que indica la normatividad orientada a optimizar los recursos económicos públicos que se invierten y promueven mediante el enfoque de gestión por resultados en contrataciones ya sea de bienes, servicios generales o servicios de consultoría u obras. (Ley N° 30225, 2014)

Cuyas dimensiones son: Los plazos del proceso de adjudicación simplificada (AS), cuyo valor referencial o valor estimado sea mayor a S/ 35,200.00 soles y menor a S/ 400,000.00 soles que, de acuerdo a lo establecido por la LCE y su Reglamento, la entidad cuenta, con un determinado número de días para resolver la aprobación de cronogramas de ejecución de obra, así como la absolución de consultas de ocurrencias en obra y para la aprobación de adicionales de obra mediante acto resolutivo. La AS es utilizada para la contratación de bienes, servicios, además de la ejecución de obras que requiera el Estado, excepto cuando se trata de contratación de servicios prestados por consultores individuales. Para la contratación de ejecución de obras, éstas deben tener un valor referencial o valor estimado, según corresponda, se enmarque dentro de los límites que están señalados en la ley de presupuesto para el sector público. (Rojas et al., 2020)

Seguido, se encuentra la dimensión de Plazos del proceso de concurso público (CP), el mismo que es utilizado para la contratación de servicios, ya sean

servicios en general o servicios de consultoría o servicios de consultoría en general (mayores o iguales a S/ 400,000.00 soles). El RLCE también señala normativa respecto a los días con los que cuenta la entidad para la aprobación de cronogramas de ejecución de obra, así como la absolución de consultas de ocurrencias en obra y para la aprobación de adicionales de obra. Finalmente, la dimensión de plazos del proceso de licitación pública (LP), para la contratación de bienes (mayores o iguales a S/ 400,000.00 soles) y obras (mayores o iguales a S/ 1'800,000.00 soles). (Rojas et al., 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Enfoque

El enfoque fue cuantitativo, debido a que, se empleó un análisis estadístico que llegó a la solución de los problemas planteados, tratando de configurar las respuestas a escalas que se midan a través de la estadística. (López-Roldán y Fachelli, 2015)

Tipo

La presente investigación fue de tipo básica ya que tuvo por objetivo analizar las teorías referentes dando aporte al conocimiento existente. (Hernández y Mendoza, 2018) Puesto que, se pretendió realizar un diagnóstico y luego evidenciar la relación entre ambas variables, sea esta la capacidad de respuesta de trámite documentario y el cumplimiento de la Ley N° 30225.

Diseño de la investigación

Se tuvo en consideración un diseño no experimental, debido a que, no se realizó manipulación de las variables, solo se las considerará en su contexto natural, tal y como estas se desarrollan, sin llegar a distorsionar el diagnóstico obtenido.

Nivel

El nivel fue descriptivo, debido a que, se buscó analizar un fenómeno tratando de caracterizarlo en base a sus causas que lo originan. (López-Roldán y Fachelli, 2015) Asimismo fue correlacional, debido a que, el fin es obtener un grado de asociación entre los constructos existentes. (López-Roldán y Fachelli, 2015)

Para este caso se considera el estudio descriptivo- correlacional, porque primero se efectúa el diagnóstico de forma descriptiva para luego evidenciar la correlación existente entre ambas variables de estudio, la capacidad de respuesta de trámite documentario y el cumplimiento de la Ley N° 30225.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. Capacidad de respuesta.

Definición conceptual. Se brinda un servicio de acuerdo con los requisitos de los usuarios, conduce al desarrollo de un sentido de capacidad de respuesta (Zeng y Wu, 2020).

Definición operacional. En el cual se consideran a las dimensiones que miden a la capacidad de respuesta, en las cuales, la puntualidad considera a 2 indicadores y 5 ítems, la atención con dos indicadores y 4 ítems, el interés con 2 indicadores y 4 ítems, y, finalmente, la disponibilidad, con 3 indicadores y 3 ítems.

Escala: La cual será ordinal, basándose en una escala Likert que van desde el 1 al 5, siendo la primera de totalmente en desacuerdo y la 5 en totalmente de acuerdo.

Variable 2. Nivel de cumplimiento de la Ley N° 30225

Definición conceptual. Esta Ley contiene las disposiciones y lineamientos que deben observar las Entidades del Sector Público en los procesos de contrataciones de bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos. (Ley N° 30225)

Definición operacional. En el cual se consideran a las dimensiones que miden a la ley N° 30225, en las cuales, se toman en cuenta a los procesos de ejecución de obras, con la dimensión de plazos del proceso de AS, con 3 indicadores y 5 ítems, de Plazos del proceso de CP, con 3 indicadores y 5 ítems; y, por último, los Plazos del proceso de LP, con 3 indicadores y 5 ítems.

Escala: La cual será ordinal, basándose en una escala Likert que van desde el 1 al 5, siendo la primera de totalmente en desacuerdo y la 5 en totalmente de acuerdo.

3.3. Población y muestra

Población

Se considera como el total del universo del estudio, el cual, incluye características generales que le representan como tal. (Arias-Gómez et al., 2016) En este caso se considera al total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital El Tallan, los cuales, son en total 45 personas.

Muestra

Esta se considera como una porción de datos que caracterizan y representan a la población total del estudio. (Arias-Gómez et al., 2016) Se consideraron a los 45 servidores públicos y funcionarios de la Municipalidad Distrital El Tallan, que laboran al año 2021. Es decir población censal.

Unidad de análisis

Se consideran a cada uno de los administrativos del área de trámite documentario que laboran en la Municipalidad Distrital El Tallan presentes en el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleó fue la encuesta, a través de la cual se pretendió obtener datos cuantitativos que den respuestas a factores sociales u opiniones de los participantes (Showkat y Parveen, 2017). Para este caso, se consideró emplear la encuesta para las dos variables de estudio, puesto que se trataba de analizar y comparar.

Instrumento

Para ello, se contó con el instrumento del cuestionario, el mismo que buscó recopilar la información referente a las variables de estudio, a través de preguntas abiertas, semiabiertas o cerradas con diferente escala o sin escala (Showkat y Parveen, 2017). Los instrumentos de las dos variables, las cuales son de capacidad de respuesta y la Ley N°30225, serán cuestionarios de respuestas cerradas, los cuales, se establecerán en una escala Likert, del 1 al 5, donde el cuestionario de capacidad de respuesta cuenta con 16 preguntas separadas en las cuatro dimensiones establecidas (puntualidad – 5 preguntas, atención – 4 preguntas, interés – 4 preguntas y disponibilidad – 3 preguntas), mientras que, el de la ley referida, cuenta con 15 preguntas separadas en 3 dimensiones (plazo del proceso de AS – 5 preguntas, plazo del proceso de concurso público – 5 preguntas, plazo del proceso de licitación pública – 5 preguntas).

Validez por contenido. Los instrumentos de las dos variables, serán previamente validados por juicio de 3 expertos, quienes medirán la objetividad, pertinencia y la claridad de cada uno de los indicadores, dimensiones y variables, llegando a ser validez por contenido, puesto que los documentos son originarios.

Confiabilidad. Las respuestas de los instrumentos, serán confiables al medirse a través del alfa de Crombach, establecido en el SPSS V. 25, donde se verificarán los resultados por cada variable, considerándose que un indicador cercano a 1, hace más confiable a un determinado instrumento. Detallándose que,

primero se realizará la prueba piloto para verificar el grado de confiabilidad para recién aplicar a la muestra referida.

3.5. Procedimientos

Se realizó una visita previa al administrador de recursos humanos de la Municipalidad Distrital El Tallan, llegando a obtener su consentimiento informado. Luego se procedió a repartir los instrumentos a través de medios físicos al administrador, él mismo que hará llegar los instrumentos al personal. Después de ello, se procedió a descargar la data para verificar las 15 respuestas de los colaboradores, dichos resultados serán extraídos en un Excel, para luego ser llevados a un análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizará la estadística descriptiva para los objetivos propuestos, previo a ello, los datos serán traspasados de Excel a SPSS V.25, en el cual se podrá obtener la confiabilidad de los instrumentos y la validez estadística, además se conseguirán los gráficos y tablas estadísticas de cada objetivo, estableciéndose los niveles por dimensiones y por variable, dando respuesta al objetivo general como a los específicos. En otras palabras, se realizará estadística descriptiva e inferencial. Es decir, se procederá primero a determinar si los datos son normales, a través de la prueba de Shapiro Wilk, por ser datos menores a los 30, luego se escogerá la prueba de Kruskal Wallis, para comparar datos ordinales.

3.7. Aspectos éticos

Se considerará a los siguientes:

Confidencialidad

Toda la información que sea obtenida, no será revelada ni compartida para un fin distinto al de la presente investigación.

Consentimiento Informado

La finalidad es solicitar autorización de las autoridades de la MDET, para la realización del presente estudio y lograr su participación de manera libre y voluntaria.

Libre Participación

Está referida a la participación de los trabajadores de la Municipalidad de El Tallán, sin presión alguna, pero motivándolos acerca de la importancia de la presente investigación.

Respeto por las personas en su integridad y autonomía

Debido que cada colaborador marcará el consentimiento informado para proceder a realizar la encuesta, respetando cada respuesta emitida por ellos (Žydžiūnaitė, 2018).

Justicia

Puesto que, se tomará en cuenta las respuestas de los colaboradores, sean buenas o malas las respuestas, no perjudicando la imagen de la municipalidad (Žydžiūnaitė, 2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Con fines de profundizar en descripción de las variables de estudio, se presentan las dimensiones por variables en sus niveles (alto, medio y bajo), tal como sigue:

Variable: Capacidad de respuesta

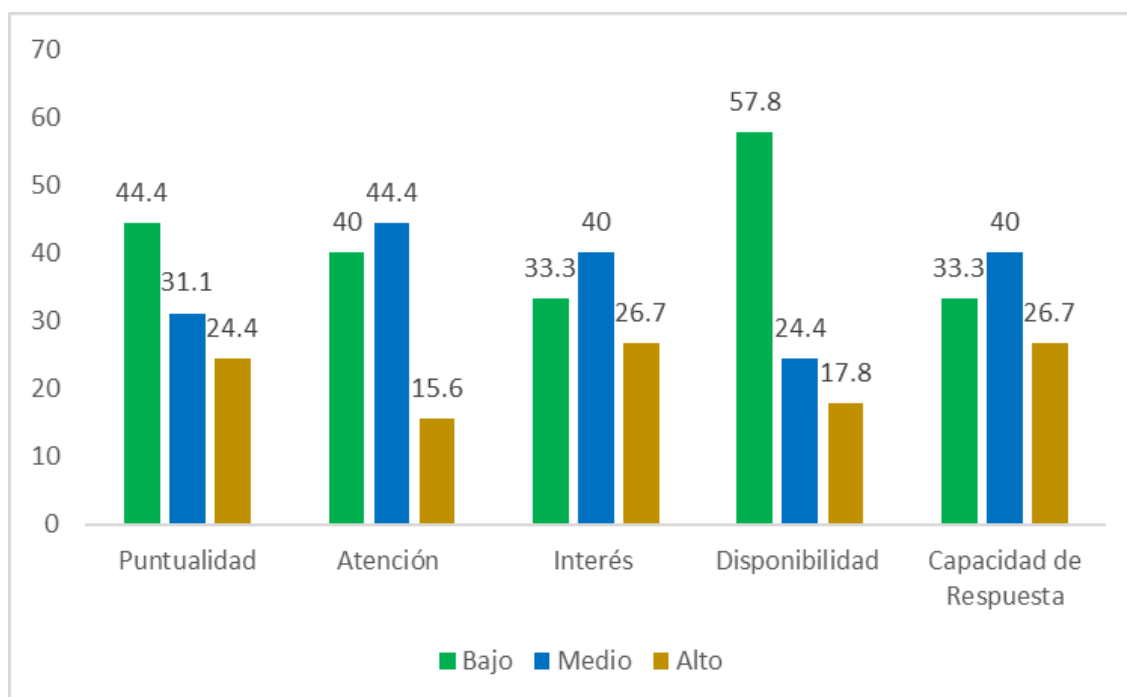
Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta y sus dimensiones

	Puntualidad		Atención		Interés		Disponibilidad		Capacidad de respuesta	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	20	44.4	18	40	15	33.3	26	57.8	15	33.3
Medio	14	31.1	20	44.4	18	40	11	24.4	18	40
Alto	11	24.4	7	15.6	12	26.7	8	17.8	12	26.7

Figura 1

Resultados porcentuales de capacidad de respuesta



De acuerdo a la tabla y figura, se evidencia que, en la puntualidad el porcentaje percibido fue bajo en un 44.40%. En cuanto a la atención, el nivel predominante fue medio en 44.40%. Respecto al interés, el nivel predominante fue medio en 40%. Finalmente, en la disponibilidad, el nivel logrado fue bajo en un 57.80%. Además, se tiene que, del personal encuestado, el 33.3% percibe una capacidad de respuesta con nivel bajo, el 40% nivel medio y finalmente, el 26.7% nivel alto.

Variable: Cumplimiento de la Ley N°30225

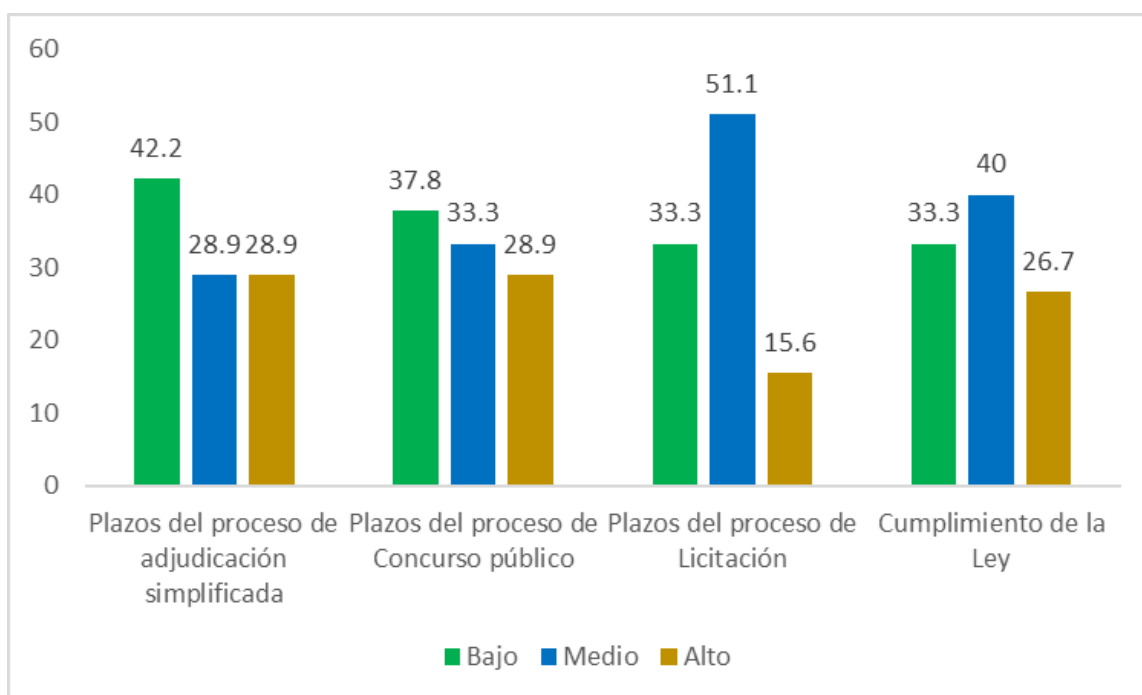
Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de Ley N° 30225 según y dimensiones

	Plazos del proceso de adjudicación simplificada		Plazos del proceso de Concurso público		Plazos del proceso de Licitación		Cumplimiento de la Ley N°30225	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	19	42.2	17	37.8	15	33.3	15	33.3
Medio	13	28.9	15	33.3	23	51.1	18	40
Alto	13	28.9	13	28.9	7	15.6	12	26.7

Figura 2

Resultados porcentuales de Ley N°30225



De acuerdo a lo visualizado en la tabla y figura, se evidencia que, los plazos del proceso de adjudicación simplificada, alcanzaron un porcentaje bajo en un 42.2%. En cuanto a los plazos del proceso de Concurso público, el nivel predominante fue bajo en 37.8%. Finalmente, en los plazos del proceso de Licitación, el nivel logrado fue medio en un 51.1%. Además, se verifica que, del personal encuestado, el 33.3% percibe el cumplimiento de la Ley N°30225 con nivel bajo, el 26.7% nivel alto y finalmente, el 40% nivel medio.

4.2. Análisis Inferencial

Con la finalidad de presentar los resultados de la presente tesis, se abordó en función de los objetivos propuestos:

Tabla 3

Correlación de variables

			Cumplimiento de la Ley N°30225	Proceso de adjudicación simplificada	Proceso de Concurso público	Proceso de Licitación pública
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,823**	,779**	,800**	,664**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,043	,000
		N	45	45	45	45

De la tabla 3 se observó que, el nivel de significación fue de 0.000 inferior a 0.05, se concluyó que hay evidencia de influencia o relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y el cumplimiento de la Ley N°30225 y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.823 lo que indica que existe correlación Muy alta positiva o directa.

Además, se observó que, el nivel de significación fue de 0.000 inferior a 0.05, se concluyó que existe evidencia de influencia o relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y proceso de adjudicación simplificada, además el coeficiente de correlación fue de 0.779, lo que indica la existencia de correlación Alta positiva o directa.

Asimismo, se observó que, el nivel de significación fue de 0.000 inferior a 0.05, se concluyó que hay evidencia de influencia o relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y proceso de concurso público y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.800 lo que indica que existe correlación Muy Alta positiva o directa.

Finalmente, el nivel de significación fue de 0.000 inferior a 0.05, se concluyó que hay evidencia de influencia o relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y proceso de licitación pública y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.664 lo que indica que existe correlación Alta positiva o directa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo estudiado, la problemática se centró en determinar la relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan. Por lo cual, se enfocó en realizar el estudio con análisis de frecuencias y de correlaciones a través de Rho de Spearman, con lo que se da respuesta a los objetivos propuestos, los mismos que se discuten con los antecedentes previstos.

En cuanto al objetivo general, se manifiesta que, se acepta la hipótesis alternativa, es decir que, la relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan, es significativa. De acuerdo a esto, se manifiesta en el estudio de Carhuancho (2018), que, que los profesionales de las áreas usuarias no realizan una planificación sobre los requerimientos necesitados para cumplir con el objetivo de la institución, además, no cuentan con los conocimientos pertinentes para desarrollar los términos de referencia y las especificaciones técnicas y existe una total falta de interés respecto a la cantidad de requerimientos solicitados por las áreas usuarias. Además, en el estudio de Aladayleh et al., (2020), se verifica que, los problemas se centran en la falta de financiación de proyectos por parte del contratista, lo que lleva a retrasos en la finalización de los trabajos y actividades y, por tanto, retrasa la ejecución del proyecto. Asimismo, Brasil et al., (2021), verificaron que, las principales deficiencias se encuentran en la gestión en los proyectos, donde se detalla el retraso en la capacidad de respuesta. Con ese motivo se manifiesta que, la capacidad de respuesta se considera como el grado en que los funcionarios públicos responden a las necesidades o deseos de los ciudadanos en la implementación de políticas, y a menudo se analiza como una cuestión de interacción cotidiana entre el gobierno y los ciudadanos. (Buntaine et al., 2020; Costa, 2017; Distelhorst y Yue, 2014)

En ese sentido, se verifica que, al obtenerse una relación significativa entre la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan, es porque, en la entidad no se cumple de forma eficiente con los plazos, la planificación y la ejecución a tiempo de la obra, lo cual, indica que la mayoría de los

funcionarios desconoce sobre ello, sin embargo da respuesta sobre el estado de ejecución, aunque tarda en realizarlo. Por lo cual, se dice que, al cumplir con la Ley N°30225, los funcionarios tratan de responder a las exigencias de información, sin embargo, pese a que dan una respuesta esta no resulta ser la más correcta, debido a que, el problema radica en procesos burocráticos para que se logre ejecutar eficientemente lo acordado dentro de los plazos establecidos.

Seguido a ello, se verifica que, en el primer objetivo específico, la relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de adjudicación simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, fue significativa. Esto está acorde con lo obtenido por Arenas (2017), quien manifestó que, la Ley de Contrataciones del Estado donde se detalla el proceso de adjudicación simplificada, persigue como finalidad el evitar el aumento en el costo de la obra pública, más no va enfocado mucho en aumentar la capacidad de respuesta de los funcionarios. Detallándose en la teoría que, los plazos del proceso de adjudicación simplificada (AS), cuyo valor referencial o valor estimado sea mayor a S/ 35,200.00 soles y menor a S/ 400,000.00 soles que, de acuerdo a lo establecido por la LCE y su Reglamento, la entidad por lo tanto debe contar, con un determinado número de días para resolver la aprobación de cronogramas de ejecución de obra, así como la absolución de consultas de ocurrencias en obra y para la aprobación de adicionales de obra mediante acto resolutivo. (Rojas et al., 2020)

Con esto se describe que, al existir una relación significativa entre la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de adjudicación simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, es debido a que, en la entidad el problema en el cumplimiento de plazos de la adjudicación simplificada se da en el desarrollo del método o en la suscripción del contrato, lo cual afecta la capacidad de respuesta rápida.

En cuanto al segundo objetivo específico, se manifiesta que, la relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Concurso público en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, fue significativa. Ello va acorde con lo encontrado por Arenas (2017), quien manifestó que, la Ley de Contrataciones del Estado donde se detalla el proceso de

concurso público, se verifica como una ley que contiene vacíos que afectan la forma de contratación de los servicios, lo cual no permite brindar un adecuado servicio, por lo que se dice que, a pesar de respetarse los plazos y cumplimiento de ellos, no garantiza una correcta capacidad de respuesta. En la parte teórica, se demuestra que, los plazos del proceso de concurso público (CP), es utilizado para la contratación de servicios, ya sean servicios en general o servicios de consultoría o servicios de consultoría en general (mayores o iguales a S/ 400,000.00 soles). El RLCE también señala normativa respecto a los días con los que cuenta la entidad para la aprobación de cronogramas de ejecución de obra, así como la absolución de consultas de ocurrencias en obra y para la aprobación de adicionales de obra. (Rojas et al., 2020)

En otras palabras, el problema va en la forma en que se cumple los plazos de este proceso dentro de la Ley 30225, puesto que hay impedimentos normativos y burocracia que impide una mayor capacidad de respuesta.

Finalmente, se demuestra que, la relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, es significativa. Ello va acorde con lo encontrado por Arenas (2017), quien manifestó que, la Ley de Contrataciones del Estado donde se detalla el proceso de Licitación pública, se verifica como una ley que contiene vacíos que afectan la forma de contratación de los servicios, lo cual verifica que, al tratar de cumplirse con todos los requerimientos genera más procesos de burocracia, que impiden que se dé una capacidad de respuesta rápida y efectiva. Sustentándose en la teoría que, los plazos del proceso de licitación pública (LP), para la contratación de bienes (mayores o iguales a S/ 400,000.00 soles) y obras (mayores o iguales a S/ 1'800,000.00 soles). (Rojas et al., 2020)

Lo cual, lleva a decir que, los funcionarios públicos al tratar de cumplir con la ley N° 30225, y, además, al no contar con la suficiente capacitación o conocimiento acerca de los plazos y normativa de la ley de contrataciones, no lleva a cabo un adecuado nivel de capacidad de respuesta.

VI. CONCLUSIONES.

1. La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital El Tallan, fue significativa, evidenciándose que, los funcionarios no cumplen de forma eficiente con los plazos debido al desconocimiento sobre el tema, esto indica que existe una inapropiada preparación en temas de gestión pública y gestión de obras relacionadas con la Ley N°30225.
2. La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de adjudicación simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, fue significativa, existiendo demora en el procedimiento de selección o en la suscripción de contratos de obras o servicios, afectando su capacidad de respuesta rápida dentro de la ejecución de los contratos.
3. La relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Concurso público en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, fue significativa, lo que permite decir que el problema está en la forma en que se cumple los plazos de este proceso dentro de la Ley N°30225, puesto que hay impedimentos normativos y burocracia que impide una mayor capacidad de respuesta.
4. Finalmente, se demuestra que, la relación de la capacidad de respuesta de trámite documentario y el proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, fue significativa, manifestándose que, los servidores y funcionarios públicos al tratar de cumplir con la ley N°30225, y, además, al no contar con la suficiente capacitación o conocimiento acerca de los plazos y normativa de la ley de contrataciones, no llevan a cabo un adecuado nivel de capacidad de respuesta.

VII. Recomendaciones.

1. Dar un mayor seguimiento a la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y el cumplimiento de la Ley N°30225 en la entidad referida, a través de unos indicadores de satisfacción del usuario y de revisión de actividades de atención al usuario.
2. Simplificar procedimientos en los procesos de adjudicación simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la entidad referida, con la finalidad de que se pueda cumplir con los requerimientos a tiempos y se dé una respuesta con mayor rapidez.
3. Capacitar al personal del de la Municipalidad Distrital de El Tallán para que conozca más acerca del proceso de Concurso público en cumplimiento de la Ley N°30225.
4. Establecer un periodo de tiempo para resolución de quejas y atención al usuario, a través de redes sociales como de forma presencial, para una adecuada capacidad de respuesta en el proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 en la Municipalidad Distrital de El Tallán.

Referencias

- Adejare, A., Olla, J., & Oluwafemi, J. (2014). Towards A Theoretical Definition of Public Administration. *Journal of Management*, 16, 65-70.
- Aladayleh, K., Ferrer, P., & Fuentes, J. (2020). Factors influencing construction projects delay: An exploratory study at a Jordanian Public University. *24th International Congress on Project Management and Engineering*, 109-122. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/344754158_01-014_FACTORS_INFLUENCING_CONSTRUCTION_PROJECTS_DELAY_AN_EXPLORATORY_STUDY_AT_A_JORDANIAN_PUBLIC_UNIVERSITY
- Arenas, V. (2017). *La ejecución contractual en la gobernatura regional del cusco y la LCE periodo 2016*. Cusco: Universidad Andina Del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1297/1/Victor_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Azahar, M. (2019). Public Policy and Governance: Theory and Practice. En A. Farazmand, *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (págs. 1-7). Switzerland: Springer Nature. doi:http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3699-1
- Borra's, S. (2011). Policy learning and organizational capacities in innovation policies. *Science and Public Policy*, 38(9), 725–734.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public administration review*, 67(5), 846–860. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2018). From participation to co-production. En E. Ongaro, & T. van, *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (págs. 403–424). London: Palgrave.

- Brasil, A., Furtado, L., de Sá, F., & Losada, C. (2021). Study on the factors of delay in construction works. *Ambiente Construído*, 21(3), 27-46. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ac/a/LyYDctLTVmgPDRr9xjNGYCP/?lang=en&format=pdf>
- Bryson, J., Quick, K., Slotter, C., & Crosby, B. (2013). Designing public participation processes. *Public Administration Review*, 73(1), 23–24. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02678.x>
- Buntaine, M., Patrick, H., & Polycarp, K. (2020). The challenges of using citizen reporting to improve public services: A field experiment on solid waste services in Uganda. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 108–127. doi:<https://doi.org/10.1093/jopart/muaa026>
- Bussell, J. (2020). Shadowing as a Tool for Studying Political Elites. *Political Analysis*, 28, 469-486.
- Capano, G., & Howlett, M. (2020). The knowns and unknowns of policy instrument analysis: Policy tools and the current research agenda on policy mixes. *SAGE Open*. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244019900568>
- Carhuancho, L. (2018). *Análisis de la contratación pública en una institución del Estado, Lima 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20367/Cahuancho_MLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cooper, T., Bryer, T., & Meek, J. (2006). Citizen-centered collaborative public management. *Public Administration Review*, 66, 76–88.
- Costa, M. (2017). How responsive are political elites? A meta-analysis of experiments on public officials. *Journal of Experimental Political Science*, 4(3), 241–254.
- Distelhorst, G., & Yue, H. (2014). Ingroup bias in official behavior: A national field experiment in China. *Quarterly Journal of Political Science*, 9(2), 203–230.

- Drechsler, W. (2013). Three paradigms of governance and administration: Chinese, Western and Islamic. *Society and Economy*, 35(3), 319–342.
- Dunlop, C., Ongaro, E., & Baker, K. (2020). Researching COVID-19: A research agenda for public policy and administration scholars. *Public Policy and Administration*, 35, 365-383. doi:<https://doi.org/10.1177/0952076720939631>
- Económica. (28 de setiembre de 2021). SNI: El Perú es uno de los 8 países con la mayor burocracia del mundo. Obtenido de SNI: El Perú es uno de los 8 países con la mayor burocracia del mundo: <https://economica.pe/sni-el-peru-es-uno-de-los-8-paises-con-la-mayor-burocracia-del-mundo/>
- Flores, A. (2017). *La influencia de la auditoría interna en la gestión de la contratación pública de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca: 2012-2014*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1078/La%20influencia%20de%20la%20auditor%c3%ada%20interna%20en%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20la%20contrataci%c3%b3n%20p%c3%bablica%20de%20la%20Municipalida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fredrickson, G. (2007). Whatever happened to public administration? Governance, governance everywhere. En E. Ferlie, J. Lynn, & C. Pollitt, *The Oxford Handbook of Public Management* (págs. 284–304). Oxford: Oxford University Press.
- Grossman, G., & Slough, T. (2021). Government Responsiveness in Developing Countries. *Annual Review of Political Science.*, 1-38. Obtenido de https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/web.sas.upenn.edu/dist/7/228/files/2021/07/Gov_responsiveness__ARPS_final.pdf
- Hafer, J., & Ran, B. (2016). Developing a Citizen Perspective of Public Participation: Identity Construction as Citizen Motivation to Participate. *Administrative Theory & Praxis*(38), 206- 222. doi:<https://doi.org/10.1080/10841806.2016.1202080>

- Hazarika, B., & Ranjan, P. (2017). *Public Procurement in India: Assessment of Institutional Mechanism, Challenges, and Reforms*. New Delhi: NIPFP Working paper series. Obtenido de https://www.nipfp.org.in/media/medialibrary/2017/07/WP_2017_204.pdf
- Hernández, J. (2018). *El reglamento de la Ley N°30225 y su incidencia en las contrataciones irregulares de bienes y servicios*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19873/Hern%C3%A1ndez_GJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Howlett, M., Mukherjee, I., & Woo, J. (2015). The new design orientation in policy formulation research: From tools to toolkits in policy instrument studies. *Policy and Politics*, 43(2), 291–311.
- Ilyas, M., Li, J., & Ullah, I. (2020). Study of Factors Causing Time and Cost Overrun in Pre-Construction Project (A Case Study of Malaysia). *World Journal of Engineering and Technology*, 8(1), 1-12.
doi:10.4236/wjet.2020.81001
- Ley N° 30225. (2014). *Ley de Contrataciones con el Estado*. Lima: El Peruano. Obtenido de <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Ley%2030225%20Ley%20de%20contrataciones-julio2014.pdf>
- Ley N° 30225. (2014). *Ley de Contrataciones del Estado*. Lima: Legislación del OSCE. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/osce/normas-legales/118484-30225>
- Liao, Y. (2016). Toward a Pragmatic Model of Public Responsiveness: Implications for Enhancing Public Administrators' Responsiveness to Citizen Demands. *International Journal of Public Administration*, 41(2), 1-11. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311891968_Toward_a_Pragmatic

_Model_of_Public_Responsiveness_Implications_for_Enhancing_Public_A
dministrators'_Responsiveness_to_Citizen_Demands

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Barcelona - España: Creative Commons. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- McSwite, O. (2005). Taking public administration seriously: Beyond humanism and bureaucrat bashing. *Administration & Society*, 37(1), 116–125.
doi:<https://doi.org/10.1177/0095399704272402>
- MEF. (2020). *Parte IV – Sub Módulo Procesos de Selección Sistema Integrado de Gestión Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas SIGA - MEF*. Lima: MEF. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_logistica/Manual_usuario/MU_modulo_logistica_procesos_seleccion.pdf
- Mendez, P. (2017). *Aplicación de las Contrataciones para mejorar la atención de las áreas usuarias de la sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8081/mendezhuaman_pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OECD. (2020). *Preventing and Managing Conflicts of Interest in the Public Sector*. New York: OECD. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/950091599837673013/pdf/Preventing-and-Managing-Conflicts-of-Interest-in-the-Public-Sector-Good-Practices-Guide.pdf>
- Ongaro, E., & Van, T. (2018). *Languages and public administration in Europe. The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. London: Palgrave.
- Parahoo, S., Lea, H., & Ayyagari, M. (2018). Marketing of public services: The impact of service quality, reputation and consumer engagement on customer perceived value, satisfaction and loyalty. *Economic Analysis*,

- 51(1), 60-78. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326030151_Marketing_of_public_services_The_impact_of_service_quality_reputation_and_consumer_engagement_on_customer_perceived_value_satisfaction_and_loyalty
- Piattoni, S. (2009). Multi-level governance: A historical and conceptual analysis. *Journal of European Integration*, 31(2), 163–180.
- Porter, S., & Hook, D. (2020). *How COVID-19 is Changing Research Culture*. London: Digital Science.
- Rasul, I., Rogger, D., & Williams, M. (2017). *Management and bureaucratic effectiveness*. New York: IGC. Obtenido de <https://www.theigc.org/wp-content/uploads/2017/07/Rasul-et-al-2017-Final-report-1.pdf>
- Rojas, M., Torres, M., Flores, C., & Chocano, C. (2020). *Cuadro Comparativo del Decreto Legislativo N° 1017, modificado por Ley N° 29873, y la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Lima: OSCE. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/Cuadro_Comparativo_Ley_30225.pdf
- Rowe, G., & Frewer, L. (2004). Evaluating public-participation exercises: A research agenda. *Science, Technology, & Human Values*, 29(4), 512–556. doi:<https://doi.org/10.1177/0162243903259197>
- Showkat, N., & Parveen, H. (2017). Quantitative Methods: Survey. 26(2). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318959206_Quantitative_Methods_Survey
- Spanou, C. (2020). External influence on structural reform: Did policy conditionality strength-en reform capacity in Greece? *Public Policy and Administration*, 35(2), 135–157.
- Talbot, C. (2018). Usable knowledge: Discipline-oriented versus problem-oriented social science in public policy. En E. Ongaro, & T. van, *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (págs. 1213–1234). London: Palgrave.

- Thierry, A. (2018). Punctuality, attendance policy and organizational performance. *International journal of research science & management*, 5(8), 20-39.
Obtenido de <http://www.ijrsm.com/issues%20pdf%20file/Archive-2018/August-2018/2.pdf>
- Van de Walle, S. (2016). When public services fail: a research agenda on public service failure. *Journal of Service Management*, 27(5), 831-846.
- Yang, K., & Pandey, S. (2007). Public responsiveness of government organizations: Testing a preliminary model. *Public Performance & Management Review*, 31(2), 215-240. doi:doi:10.2753/PMR1530-9576310204
- Zeng, L., & Wu, N. (2020). Research on the service quality of personal online banking from the perspective of the new generation. *Emle*, 110, 741-745. doi:10.2991/aebmr.k.191225.136
- Žydžiūnaitė, V. (2018). Implementing ethical principles in social research: challenges, possibilities and limitations. *Vocational Training: Research and Realities*, 29(1), 19-43.

ANEXOS


ANEXO - Declaratoria de autenticidad del autor

Yo, FIGUEROA CADENILLAS LUIGGI GEORGE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CAPACIDAD DE RESPUESTA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN PROCESOS DE EJECUCIÓN DE OBRAS Y CUMPLIMIENTO DE LEY N°30225, MUNICIPALIDAD EL TALLAN", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las Fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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

LIMA, 13 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
LUIGGI GEORGE FIGUEROA CADENILLAS DNI: 40269807 ORCID 0000-0001-5823-0325	

Código documento Trilce: TRI - 0271103

ANEXO - Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CAPACIDAD DE RESPUESTA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN PROCESOS DE EJECUCIÓN DE OBRAS Y CUMPLIMIENTO DE LEY N°30225, MUNICIPALIDAD EL TALLAN", cuyo autor es FIGUEROA CADENILLAS LUIGGI GEORGE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 13 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD DNI: 08104562 ORCID 0000-0003-3516-1982	Firmado digitalmente por: ESOLEDADCN el 14-01- 2022 17:05:17

Código documento Trilce: TRI - 0271102

ANEXO - Matriz de consistencia

Capacidad de respuesta del proceso de ejecución de obras, según Ley N° 30225, del área de trámite documentario, Municipalidad El Tallan				
AUTOR: Figueroa Cadenillas, Luigi George				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?</p> <p>Problemas Específicos: a) ¿Cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de adjudicación</p>	<p>Objetivo General: Determinar cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan</p> <p>Objetivos Específicos: a) Determinar cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de adjudicación</p>	<p>Hipótesis general: La capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan resulta ser deficiente.</p> <p>Hipótesis específicas: a) La capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de adjudicación simplificada, en</p>	<p>Variable 1. Capacidad de respuesta del área de trámite documentario.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Atención • Interés • Disponibilidad. 	<p>Tipo Básica</p> <p>Diseño No experimental.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método Deductivo</p>

<p>simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?</p> <p>b) ¿Cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de Concurso público en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?</p> <p>c) ¿Cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan?</p>	<p>simplificada, en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan</p> <p>b) Determinar cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de Concurso público, en cumplimiento de la Ley N°30225, de la Municipalidad Distrital El Tallan</p> <p>c) Determinar cuál es la capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan</p>	<p>cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, resulta ser deficiente</p> <p>b) La capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de Concurso público, en cumplimiento de la Ley N°30225, de la Municipalidad Distrital El Tallan, resulta ser deficiente</p> <p>c) La capacidad de respuesta de trámite documentario del proceso de Licitación pública en cumplimiento de la Ley N°30225 de la Municipalidad Distrital El Tallan, resulta ser deficiente</p>	<p>Variable 2. Cumplimiento de la Ley N°30225</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazos del proceso de adjudicación simplificada. • Plazos del proceso de Concurso público • Plazos del proceso de Licitación pública 	<p>Población y muestra.</p> <p>Población. Se consideran a los 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital El Tallan, que laboran al año 2021</p> <p>Muestra. Se consideran a los 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital El Tallan, que laboran al</p>
---	--	---	--	---

				<p>año 2021. Población censal</p> <p>Muestreo. No probabilístico-por conveniencia.</p> <p>Técnica e instrumento. Encuesta-cuestionario.</p> <p>Análisis de datos. SPSS, estadística descriptiva e inferencial.</p>
--	--	--	--	---

Tabla 4.

Matriz de operacionalización de la variable capacidad de respuesta

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Puntualidad	Información acerca de plazos Cumplimiento de plazos establecidos	1-5	ORDINAL	Alto Medio Bajo
Atención	Atención a solicitudes Atención oportuna	6- 9		
Interés	Interés por cumplir con los plazos Compromiso por cumplir con los requerimientos	10-13		
Disponibilidad	Horarios adecuados Flexibilidad Sistema	14-16		

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 5.

Matriz de operacionalización de la variable Cumplimiento de la Ley N°30225

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Plazos del proceso de adjudicación simplificada.	Aprobación de Cronogramas de ejecución de obra Respuesta a consultas u observaciones de obra Aprobación de Adicionales de Obra	1-5	ORDINAL	Alto Medio Bajo
Plazos del proceso de Concurso público	Aprobación de Cronogramas de ejecución de obra Respuesta a consultas u observaciones de obra Aprobación de Adicionales de Obra	6-10		
Plazos del proceso de Licitación pública	Aprobación de Cronogramas de ejecución de obra Respuesta a consultas u observaciones de obra Aprobación de Adicionales de Obra	11-15		

Fuente. Elaboración propia.

ANEXO - Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de capacidad de respuesta

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para analizar la capacidad de respuesta de ejecución de obras de la entidad en la que usted labora. Se le pide ser extremadamente objetivo(a), honesto(a), y sincero(a) en sus respuestas, para lograr los objetivos propuestos.

Sexo:

Edad:

Puesto laboral:

Marque las alternativas según corresponda:

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

Preguntas	1	2	3	4	5
Puntualidad					
1. ¿En el área se realizan una correcta planificación de entrega de información a los usuarios?					
2. ¿Usted brinda información acerca de los plazos de ejecución?					
3. ¿La información de los plazos es clara y convincente para los participantes que intervienen?					
4. ¿Generalmente se cumplen con los plazos que se encuentran estipulados?					
5. ¿Se ha realizado cambios o aplazamientos en la terminación de la ejecución de la obra?					
Atención					
6. ¿Considera adecuado el proceso de atención que se debe seguir en la municipalidad en cuanto a solicitudes entrantes?					

7. ¿Ha evidenciado problemas de retrasos en el proceso de atención de solicitudes?					
8. ¿La atención promocionada ha sido la oportuna?					
9. ¿Se ha brindado los plazos, costos y mano de obra, conforme a lo requerido?					
Interés					
10. ¿Demuestra interés por hacer que se cumpla con los plazos?					
11. ¿Ha realizado lo necesario por hacer que se cumpla con los plazos pese a que, no se ha logrado los objetivos propuestos?					
12. ¿Ha demostrado compromiso con el cumplimiento de los requerimientos?					
13. ¿Ha manifestado situaciones de corrupción respecto al retraso de los plazos?					
Disponibilidad					
14. ¿Los horarios de atención con los que se encuentra vigente en la municipalidad, son suficientes para atender cualquier consulta?					
15. ¿Demuestra flexibilidad en el trato y en la entrega de la información a través de diferentes medios?					
16. ¿El sistema con el que se cuenta logra ser oportuno en la entrega de información a los usuarios?					

Cuestionario de cumplimiento de Ley N° 30225

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para analizar la Ley N° 30225 aplicada en la entidad en la que usted labora. Se le pide ser extremadamente objetivo(a), honesto(a), y sincero(a) en sus respuestas, para lograr los objetivos propuestos.

Marque las alternativas según corresponda:

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

Preguntas	1	2	3	4	5
Plazos del proceso de adjudicación simplificada.					
1. ¿Conoce acerca de los plazos de respuesta durante la ejecución de una obra por adjudicación directa?					
2. ¿Usted como funcionario, planifica la aprobación de Cronogramas de ejecución de obras?					
3. ¿En cuanto al proceso de ejecución de obras, se coordina con el proyectista, la respuesta a las consultas u observaciones de obra?					
4. ¿Se considera los plazos de acuerdo a la ley 30225 para la aprobación de expedientes de adicionales de obra?					
5. ¿A menudo el plazo de respuesta durante la ejecución de obra es el adecuado?					
Plazos del proceso de Concurso público					
6. ¿Conoce acerca de los plazos de respuesta durante la ejecución de una obra por concurso público?					
7. ¿Usted como funcionario, planifica la aprobación de Cronogramas de ejecución de obras?					
8. ¿En cuanto al proceso de ejecución de obras, se coordina con el proyectista, la respuesta a las consultas u					

observaciones de obra?					
9. ¿Se considera los plazos de acuerdo a la ley 30225 para la aprobación de expedientes de adicionales de obra?					
10. ¿A menudo el plazo de respuesta durante la ejecución de obra es el adecuado?					
Plazos del proceso de Licitación pública					
11. ¿Conoce acerca de los plazos de respuesta durante la ejecución de una obra por licitación pública?					
12. ¿Usted como funcionario, planifica la aprobación de Cronogramas de ejecución de obras?					
13. ¿En cuanto al proceso de ejecución de obras, se coordina con el proyectista, la respuesta a las consultas u observaciones de obra?					
14. ¿Se considera los plazos de acuerdo a la ley 30225 para la aprobación de expedientes de adicionales de obra?					
15. ¿A menudo el plazo de respuesta durante la ejecución de obra es el adecuado?					

ANEXO - Ficha técnica de instrumentos

Ficha técnica del instrumento que mide la variable capacidad de respuesta del área de trámite documentario

Nombre del Instrumento:	
Autor:	Figuroa Cadenillas, Luiggi George
Año:	2021
Adaptado por:	Figuroa Cadenillas Luiggi George
Año:	2021
Tipo de Instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	
Dimensiones:	Capacidad de respuesta: puntualidad, atención, interés, disponibilidad.
Población:	
Número de Ítem:	
Aplicación:	Individual virtual
Tiempo de administración:	
Normas de aplicación:	El cuestionado marcará en cada uno de los ítems de acuerdo a su percepción.
Escala de medición:	1= Totalmente en desacuerdo (TeD) 2= En desacuerdo (ED) 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo (DA) 5= Totalmente de acuerdo (TdA)

Ficha técnica de la capacidad de respuesta del área de trámite documentario.

Autor: Figuroa Cadenillas, Luiggi George

Procedencia: Perú

Año: 2021

Dirigido: Municipalidad Distrital de El Tallán

**Ficha técnica del instrumento que mide la variable cumplimiento de Ley N°
30225**

Nombre del Instrumento: Autor: Año:	
Adaptado por:	Figuroa Cadenillas Luiggi
Año:	2021
Tipo de Instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	
Dimensiones:	Ley N° 30225: Plazos del proceso de adjudicación simplificada, plazos del proceso de Concurso público, plazos del proceso de Licitación.
Población:	
Número de Item:	
Aplicación:	Individual virtual
Tiempo de administración:	
Normas de aplicación:	El cuestionado marcará en cada uno de los ítems de acuerdo a su percepción.
Escala de medición:	1= Totalmente en desacuerdo (TeD) 2= En desacuerdo (ED) 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo (DA) 5= Totalmente de acuerdo (TdA)

Ficha técnica cumplimiento de la Ley N° 30225.

Autor: Figuroa Cadenillas, Luiggi George

Procedencia: Perú

Año: 2021

Dirigido: Municipalidad Distrital de El Tallán

ANEXO - Validación de instrumentos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Arq. Luiggi George Figueroa Cadenillas, con Nro. DNI. 40269807, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE OBRAS, SEGÚN LEY N° 30225, DEL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO, MUNICIPALIDAD EL TALLAN”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Capacidad de respuesta.

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

Preguntas	1	2	3	4	5
Puntualidad					
1. ¿En el área se realizan una correcta planificación de entrega de información a los usuarios?					
2. ¿Usted brinda información acerca de los plazos de ejecución?					
3. ¿La información de los plazos es clara y convincente para los participantes que intervienen?					
4. ¿Generalmente se cumplen con los plazos que se encuentran estipulados?					
5. ¿Se ha realizado cambios o aplazamientos en la					

terminación de la ejecución de la obra?					
Atención					
6. ¿Considera adecuado el proceso de atención que se debe seguir en la municipalidad en cuanto a solicitudes entrantes?					
7. ¿Ha evidenciado problemas de retrasos en el proceso de atención de solicitudes?					
8. ¿La atención promocionada ha sido la oportuna?					
9. ¿Se ha brindado los plazos, costos y mano de obra, conforme a lo requerido?					
Interés					
10. ¿Demuestra interés por hacer que se cumpla con los plazos?					
11. ¿Ha realizado lo necesario por hacer que se cumpla con los plazos pese a que, no se ha logrado los objetivos propuestos?					
12. ¿Ha demostrado compromiso con el cumplimiento de los requerimientos?					
13. ¿Ha manifestado situaciones de corrupción respecto al retraso de los plazos?					
Disponibilidad					
14. ¿Los horarios de atención con los que se encuentra vigente en la municipalidad, son suficientes para atender cualquier consulta?					
15. ¿Demuestra flexibilidad en el trato y en la entrega de la información a través de diferentes medios?					
16. ¿El sistema con el que se cuenta logra ser oportuno en la entrega de información a los usuarios?					

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE LEY N° 30225

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Arq. Luiggi George Figueroa Cadenillas, con Nro. DNI. 40269807, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE OBRAS, SEGÚN LEY N° 30225, DEL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO, MUNICIPALIDAD EL TALLAN”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: LEY N° 30225

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

Preguntas	1	2	3	4	5
Plazos del proceso de adjudicación simplificada.					
1. ¿Conoce acerca de los plazos de respuesta durante la ejecución de una obra por adjudicación directa?					
2. ¿Usted como funcionario, planifica la aprobación de Cronogramas de ejecución de obras?					
3. ¿En cuanto al proceso de ejecución de obras, se coordina con el proyectista, la respuesta a las consultas u observaciones de obra?					
4. ¿Se considera los plazos de acuerdo a la ley 30225 para la aprobación de expedientes de adicionales de obra?					
5. ¿A menudo el plazo de respuesta durante la ejecución de obra es el adecuado?					

Plazos del proceso de Concurso público					
6. ¿Conoce acerca de los plazos de respuesta durante la ejecución de una obra por concurso público?					
7. ¿Usted como funcionario, planifica la aprobación de Cronogramas de ejecución de obras?					
8. ¿En cuanto al proceso de ejecución de obras, se coordina con el proyectista, la respuesta a las consultas u observaciones de obra?					
9. ¿Se considera los plazos de acuerdo a la ley 30225 para la aprobación de expedientes de adicionales de obra?					
10. ¿A menudo el plazo de respuesta durante la ejecución de obra es el adecuado?					
Plazos del proceso de Licitación pública					
11. ¿Conoce acerca de los plazos de respuesta durante la ejecución de una obra por licitación pública?					
12. ¿Usted como funcionario, planifica la aprobación de Cronogramas de ejecución de obras?					
13. ¿En cuanto al proceso de ejecución de obras, se coordina con el proyectista, la respuesta a las consultas u observaciones de obra?					
14. ¿Se considera los plazos de acuerdo a la ley 30225 para la aprobación de expedientes de adicionales de obra?					
15. ¿A menudo el plazo de respuesta durante la ejecución de obra es el adecuado?					

ANEXO - Base de datos

		CUESTIONARIO CAPACIDAD DE RESPUESTA															
		Puntualidad					Atención				Interés				Disponibilidad		
ID	Cargo	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM1	ITEM1	ITEM1	ITEM1	ITEM1	ITEM1	ITEM1
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6
1	JEFE DE OPMI	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4
	JEFE DE LA SUBGERENCIA DE	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3
2	INFRAESTRUCTURA																
3	JEFE DE LA U.F	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	ASIST. TECNICO INFRAESTRUCTURA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
5	ASIST. DE ADMINISTRACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	GERENTE MUNICIPAL	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7	JEFE DE LOGÍSTICA	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
8	JEFE DE TESORERÍA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	ASISTENTE DE PRESUPUESTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	JEFE DE PLANIFICACIÓN	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
11	SECRETARIA GENERAL	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
12	ASISTENTE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	ASISTENTE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	JEFE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	ASISTENTE TECNICO-INFRAESTRUCTURA	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4

10	JEFE DE PLANIFICACIÓN	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
11	SECRETARIA GENERAL	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	ASISTENTE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
13	ASISTENTE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	JEFE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	ASISTENTE TECNICO- INFRAESTRUCTURA	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5

ANEXO - Confiabilidad de instrumentos

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_t^2} \right]$$

K = N° de ítems

δ_i^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem

δ_t^2 = Varianza de los puntajes totales del test

Tabla N° 1. Confiabilidad del instrumento.

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy Alta

Capacidad de respuesta

Tabla N° 2. Resumen de procesamiento de casos.

	N	%
Válido	15	100,0
Casos Excluido	0	,0
Total	15	100,0

Alfa 0.812

Se alcanzó un Nivel de confiabilidad Muy alta con un Alpha = 0.812, siendo este test consistente y adecuado para el estudio.

Cumplimiento de la Ley N° 30225

Tabla N° 2. Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
	Válido	15	100,0
Casos	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Alfa **0.9579**

Se alcanzó un Nivel de confiabilidad Muy alta con un Alpha = 0.9579, siendo este test consistente y adecuado para el estudio

Prueba de Normalidad

Para realizar el análisis respectivo para determinar la relación se debe tener en cuenta si los datos provienen una distribución normal, para ello se aplicó la prueba de Shapiro Wilk enfocando en el supuesto de que la cantidad observaciones deben ser menores a 50, además de tener en cuenta la siguiente hipótesis:

Ho: Las puntuaciones de las variables provienen de una distribución normal

H1: Las puntuaciones de las variables no provienen de una distribución normal

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta	,805	45	,000
Cumplimiento de la Ley N°30225	,805	45	,000

De la tabla se observó que, para la prueba de normalidad aplicado en SPSS teniendo en cuenta la prueba de Shapiro Wilk, la capacidad de respuesta no proviene de una distribución normal con un p-valor = 0,001 y una significancia de 0.05. De igual forma se observó que, el cumplimiento de la Ley N°30225 no cumple el supuesto de normalidad con un p-valor = 0,000 y una significancia de 0.05.

De tal manera y tomando en cuenta el supuesto de normalidad para las variables capacidad de respuesta y cumplimiento de la Ley N°30225, se realizará la prueba no paramétrica adecuada para medir la relación entre variables.

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman

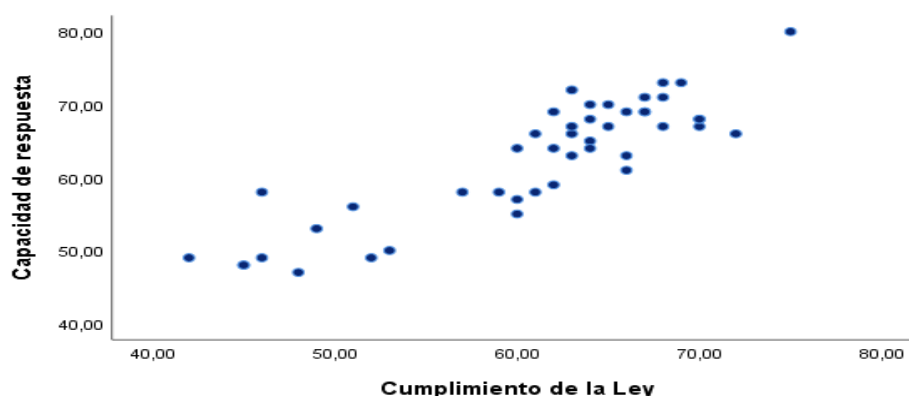


Figura 3. Diagrama de dispersión de la correlación general

Objetivos Específicos

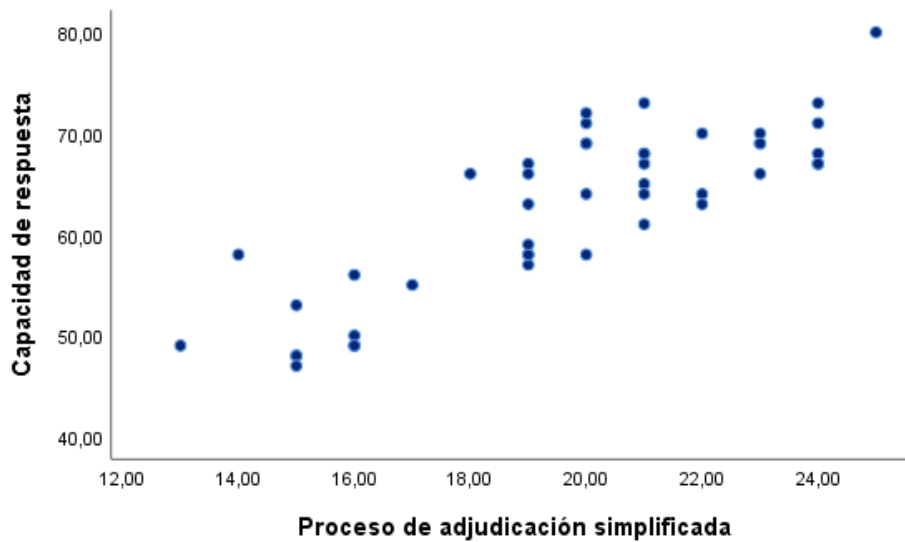


Figura 4. Diagrama de dispersión de la correlación de capacidad de respuesta y proceso de adjudicación simplificada

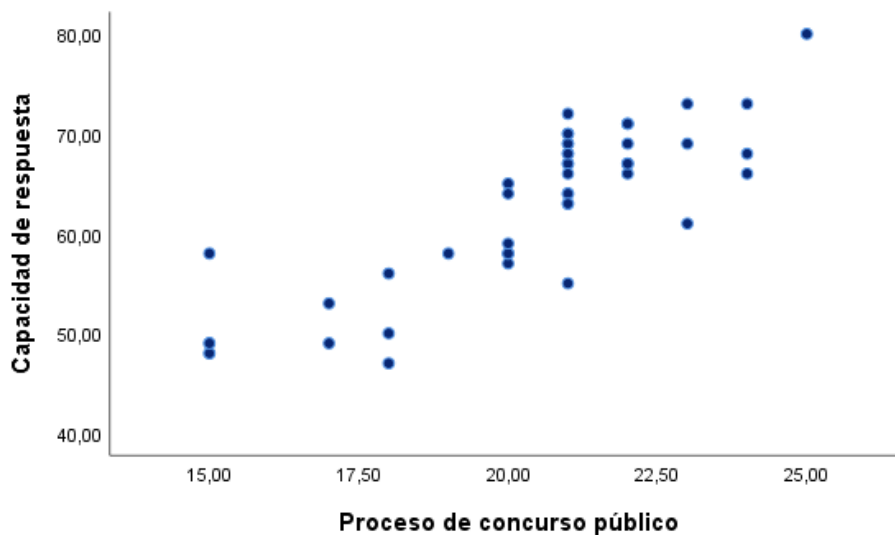


Figura 5. Diagrama de dispersión de la correlación de capacidad de respuesta y proceso de concurso público

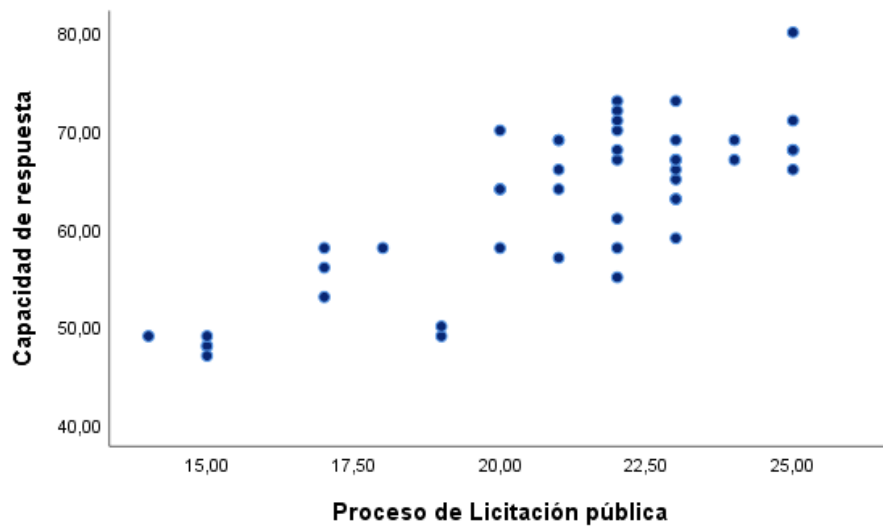


Figura 6. Diagrama de dispersión de la correlación de capacidad de respuesta y proceso de licitación pública

ANEXO - Autorización para uso de identidad Institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20161499936
"MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TALLAN"	
Nombre del Titular o Representante legal: Leonardo Macalupú Zapata	
Nombres y Apellidos Leonardo Macalupú Zapata	DNI: 16589079

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Capacidad de respuesta del proceso de ejecución de obras, según Ley N° 30225, del área de trámite documentario, Municipalidad El Tallan	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Luigi George Figueroa Cadenillas	DNI: 40269807

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.

El Tallán, 03 de noviembre del 2021


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
EL TALLAN
Leonardo Macalupú Zapata
DNI 16589079

(*) 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.