UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

CIRO ARMANDO DÁVILA BOCANEGRA

Pucallpa, Perú

2025

Acta de defensa para la obtención del grado de maestro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 11am horas, del dia 31 de MARZO del 2026, ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: DR. TEOFILO ULISES MANTURANO PEREZ
SECRETARIO: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES
VOCAL: MG. ROGER SOZANO RUIZ.

Don(ña). CINO ARMANDO DÁVILA BOCANEGRA, aspirante al Grado de MAESTRO en GESTIÓN PÚBLICA, Mención .....o DOCTOR en....., inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

Nº	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	2
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	4
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	4
TOTAL			17

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20...17.....
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado].....
Observaciones: [Si las hubiera].....
Recomendaciones: [Si las hubiera].....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:10 horas del 31 de MARZO del 2026

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

Constancia de originalidad de trabajo de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/688-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025**"

Autor(es)	:	**DÁVILA BOCANEGRA, CIRO ARMANDO**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. ORTIZ MEZA, WALTER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 19/11/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

Autorización de publicación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, CIRO ARMANDO DÁVILA BOCANEGRA

Autor de la tesis titulada : EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025

Sustentada el año: 2026

Asesor(a): WALTER ORTIZ MEZA

Escuela de Posgrado

Maestría: EN GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21 / 05 / 26.

Email: ciardabe1@Hotmail.com Firma:

Teléfono: 999975483 DNI: 71909179

DEDICATORIA

Dedico esta investigación en primer lugar a Dios, por darme salud, fuerza y la inteligencia para afrontar y superar los problemas de la vida. A mis padres, Cpc. Ciro Davila y Prof. Ema Bocanegra, por su amor y apoyo incondicional en mi formación personal y profesional, a mi hermana, Cpc. Tatiana Dávila y sobrina Ariana Chen, por el apoyo día a día que me brindan. A la Abog. Victoria Olivas, mis amigos y docentes, quienes desean los mejores éxitos en todos mis objetivos trazados en la vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud va dirigido a las diferentes personas y profesionales que contribuyeron a mi desarrollo profesional y al trabajo de investigación:

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la UNU, en especial a los de la maestría en Gestión Pública, por el aporte en mi formación académica.

A mis colegas, compañeros de trabajo y amigos con quienes compartí experiencias académicas y laborales.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el año 2025. La metodología indica que la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal, aplicada a 20 trabajadores directamente involucrados en dichos procesos. Se utilizó una encuesta estructurada con escala ordinal, validada por juicio de expertos y con confiabilidad de α = 0.894. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS v.26, aplicando la Tau-b de Kendall, dado el nivel ordinal de las variables. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones (τb = 0.490; p = 0.021). En cuanto a las dimensiones, la optimización de procesos mostró una tendencia positiva no significativa (τb = 0.383; p = 0.071), la accesibilidad y digitalización una correlación moderada significativa (τb = 0.449; p = 0.036) y la satisfacción del usuario una relación alta y significativa (τb = 0.543; p = 0.008). Se concluye que la eficiencia del sistema de trámite documentario influye directamente en la eficiencia del pago de valorizaciones de obra, destacando la necesidad de fortalecer la digitalización, la simplificación administrativa y la satisfacción del personal para consolidar una gestión pública moderna, transparente y orientada a resultados.

Palabras clave: eficiencia administrativa; trámite documentario; pago de valorizaciones; gestión pública; digitalización.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between the efficiency of the document processing system and the payment of work progress reports for employees of the Provincial Municipality of Coronel Portillo during 2025. The methodology indicates that the research was quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional, applied to 20 employees directly involved in these processes. A structured survey with an ordinal scale, validated by expert judgment and with a reliability of α = 0.894, was used. Statistical analysis was performed using SPSS v.26, applying Kendall's Tau-b test, given the ordinal level of the variables. The results showed a positive and significant relationship between the efficiency of the document processing system and the payment of progress reports (τb = 0.490; p = 0.021). Regarding the dimensions, process optimization showed a non-significant positive trend (τb = 0.383; p = 0.071), accessibility and digitization showed a significant moderate correlation (τb = 0.449; p = 0.036), and user satisfaction showed a significant high correlation (τb = 0.543; p = 0.008). It is concluded that the efficiency of the document management system directly influences the efficiency of payment for work progress, highlighting the need to strengthen digitization, administrative simplification, and staff satisfaction to consolidate a modern, transparent, and results-oriented public administration.

Keywords: administrative efficiency; document management; payment of work progress; public administration; digitization.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la administración pública peruana, la eficiencia en la gestión documentaria constituye un factor determinante para garantizar la transparencia, oportunidad y cumplimiento de las obligaciones institucionales. Las municipalidades, como órganos de gobierno local, enfrentan el desafío de modernizar sus procesos administrativos para responder a las demandas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente. En este escenario, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo presenta la necesidad de optimizar su sistema de trámite documentario, el cual incide directamente en la gestión del pago de valorizaciones de obra, un proceso clave en la ejecución presupuestal y el desarrollo de infraestructura local.

Diversos estudios han evidenciado que los sistemas documentarios ineficientes generan retrasos, duplicidades y falta de trazabilidad, afectando el flujo de información y la oportunidad en los pagos. Investigaciones como las de Correa Leyva (2023) y Vilca Calderón (2024) demuestran que la eficiencia documentaria y la digitalización administrativa guardan una relación directa con la satisfacción del usuario y la eficacia institucional. En el ámbito internacional, autores como Rathnayake et al. (2022) destacan que la implementación de sistemas digitales y automatizados contribuye significativamente a mejorar la transparencia y la gestión de pagos en entidades públicas.

El presente estudio busca aportar evidencia empírica en este campo, evaluando la relación entre la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el año 2025. La investigación cobra relevancia porque permite identificar el grado en que la eficiencia administrativa, la

accesibilidad tecnológica y la satisfacción del personal influyen en la efectividad financiera municipal.

La importancia del estudio radica en su contribución teórica y práctica: teóricamente, amplía el conocimiento sobre la gestión documental y su vínculo con la eficiencia financiera en el sector público; y, en la práctica, ofrece evidencia para la toma de decisiones que impulsen una gestión moderna, digitalizada y orientada a resultados. Asimismo, su pertinencia se alinea con los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional de Gobierno Digital del Perú, que promueven la simplificación y automatización de los procedimientos administrativos.

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. Para ello, se analizaron tres dimensiones de la variable independiente: optimización de procesos, accesibilidad y digitalización, y satisfacción del usuario, contrastadas con la eficiencia percibida en el pago de valorizaciones.

Finalmente, el documento se estructura en cinco capítulos: el Capítulo I expone el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio; el Capítulo II desarrolla el marco teórico y antecedentes; el Capítulo III detalla la metodología empleada; el Capítulo IV presenta los resultados, análisis e interpretación de los datos; y el Capítulo V incluye la discusión; luego encontramos las conclusiones y sugerencias, orientadas a fortalecer la eficiencia administrativa y financiera de la gestión municipal.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

INTRODUCCIÓN ix

ÍNDICE GENERAL xi

ÍNDICE DE TABLAS 13

CAPÍTULO I 14

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 14

1.1. Descripción del problema. 14

1.2. Formulación del problema. 17

1.2.1. Problema general. 17

1.2.2. Problemas específicos. 17

1.3. Objetivo General y objetivos específicos. 18

1.3.1. Objetivo general. 18

1.3.2. Objetivos específicos. 18

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis. 18

1.5. Variables. 20

1.5.1. Variables 20

1.6. Justificación e importancia. 22

1.7. Viabilidad. 24

1.8. Limitaciones....24

CAPÍTULO II....26

MARCO TEÓRICO....26

2.1. Antecedentes....26

2.2. Bases teóricas. 34

2.4. Bases epistémicos.....35

CAPÍTULO III....38

MARCO METODOLÓGICO....38

3.1. Tipo de investigación. 38

3.2. Diseño y esquema de la investigación.....39

3.3. Población y muestra. 40

3.4. Instrumentos de recolección de datos 43

3.5. Técnicas para el procesamiento y presentación de datos. 45

CAPÍTULO IV....47

RESULTADOS....47

CAPÍTULO V....55

DISCUSIÓN DE RESULTADOS....55

CONCLUSIONES 59

SUGERENCIAS....61

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....63

ANEXOS....72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....21

Tabla 2. Personal Vinculado al trámite documentario del pago de valorizaciones de obra.....40

Tabla 3. Eficiencia del sistema de trámite documentario en la MPCP 2025 47

Tabla 4. Optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra.....49

Tabla 5. Accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra.....51

Tabla 6. Satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra 53

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

Con el advenimiento de la transformación digital, los gobiernos de nivel local tienen que dar solución a una serie de problemas que les demanda la optimización de sus sistemas de gestión administrativa para con el objetivo de mejorar la eficiencia, conseguir reducir costes y ofrecer a las personas también un servicio más rápido y transparente. Uno de los tópicos que se presentan como problemáticos para la administración pública es la gestión de los trámites documentarios y de los pagos de las valorizaciones de obra, procesos que, si no se encuentran suficientemente optimizados, pueden suscitar retrasos, la burocracia excesiva y la falta de transparencia en cuando a la ejecución de los proyectos municipales (Valqui Castañeda & Yglesias Jauregui, 2022).

En el Perú, a pesar de que se están realizando esfuerzos en términos de implementar sistemas digitales de gestión, muchas municipalidades siguen mostrando problemas en su tramitación documental y en la gestión del pago de valorizaciones de obra, lo que incide negativamente en la ejecución de proyectos de infraestructura pública y en la conformidad de los proveedores del Estado., cabe mencionar que, a nivel de gobiernos locales el 2024 se notificaron 17 995 riesgos, de los cuales 4422 han sido corregidos o están en proceso, 4772 no han sido atendidos, 8706 sin acciones y 95 fueron desestimados (Contraloría General de la República del Perú, 2025).

A nivel mundial, muy diversos estudios han comprobado que la implantación de sistemas de gestión documental digitalizados y con pagos electrónicos resulta muy beneficiosa para la mejora de la eficacia y la eficiencia en la acción administrativa de la administración pública (Chávez Epiquén y otros, 2024). Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2022), naciones como Estonia, Dinamarca o Canadá han optimizado los sistemas de trámite documental mediante unas plataformas interoperables, haciendo que los tiempos de espera o costos de operación se puedan reducir en más de un 30%. acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2022), países como Estonia, Dinamarca y Canadá han optimizado sus sistemas de trámite documentario mediante plataformas interoperables, reduciendo tiempos de espera y costos operativos en más del 30% (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2024).

En equivalentes latinos como el caso chileno o colombiano, se han dado pasos muy importantes al respecto con la aparición de "Chile Atiende" o "Gobierno Digital Colombia", disminuyendo de forma significativa el tiempo de gestión de documentos o pagos de los contratistas públicos frente a las administraciones que cuentan con procesos manuales (Enríquez & Sáenz, 2022).

Sin embargo, en Perú, el Índice de Gobierno Digital (2023) revela que muchas municipalidades aún dependen de procesos físicos, lo que genera ineficiencia, retrasos en pagos y riesgo de corrupción debido a la falta de trazabilidad en la gestión de trámites y documentos (Valencia Cruzado, 2025).

En el Perú, la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, establecen los lineamientos para la digitalización y modernización de la gestión pública. Sin embargo, la implementación de sistemas de trámite documentario sigue siendo deficiente en muchas municipalidades, lo que afecta la ejecución de proyectos de infraestructura y la relación con proveedores de servicios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2025) (Gobierno del Perú, 2025).

En la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se han identificado problemas en la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, afectando tanto la ejecución de proyectos municipales como la confianza de proveedores y contratistas en los procesos administrativos locales.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo enfrenta múltiples desafíos en la gestión documental y la ejecución de pagos de valorizaciones de obra. Entre los principales problemas identificados se encuentran:

- Demoras en la tramitación de documentos: Se ha reportado que los expedientes de valorizaciones pueden tardar más de lo establecido en ser procesados, generando retrasos en la ejecución de obras públicas.
- Falta de interoperabilidad en los sistemas: No existe una adecuada integración entre los sistemas de trámite documentario y los módulos de gestión financiera, lo que dificulta el seguimiento de expedientes y pagos.
- Retrasos en pagos a proveedores: Según informes internos de gestión, los contratistas deben esperar más de los plazos establecidos para recibir los pagos de valorizaciones, lo que afecta la ejecución de obras y genera conflictos administrativos.

- Falta de digitalización total: A pesar de contar con algunos sistemas de trámite documentario, aún existen procedimientos que requieren documentos físicos, lo que ralentiza la operatividad del sistema.

Estos problemas afectan la eficiencia administrativa, la ejecución de proyectos municipales y la relación con los proveedores, generando un impacto negativo en la inversión pública y la percepción de transparencia institucional.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿Cuál es la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?
- ¿Cuál es la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?
- ¿Cuál es la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Establecer la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.
- Estimar la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.
- Valorar la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general

Hi : La eficiencia del sistema de trámite documentario se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Ho : La eficiencia del sistema de trámite documentario no se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

1.4.2. Hipótesis específicas

Hi1 : La optimización de proceso se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Ho1 : La optimización de proceso no se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Hi2 : La accesibilidad, digitalización se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Ho2 : La accesibilidad, digitalización no se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Hi3 : La satisfacción se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Hi3 : La satisfacción no se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

1.5. Variables.

1.5.1. Variables

- Variable 1: Eficiencia del sistema de trámite documentario

  Dimensiones: Optimización de procesos; accesibilidad y digitalización y satisfacción del usuario.

- Variable 2: Pago de valorizaciones de obra

  Dimensiones: Transparencia y control; cumplimiento normativo; percepción de la satisfacción del proveedor.

1.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala/ Valor
Eficiencia del sistema de trámite documentario	Capacidad del sistema para gestionar trámites administrativos de manera óptima, reduciendo tiempos y costos.	Evaluación del desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.	Optimización de procesos	Tiempo de respuesta del trámite Reducción de documentos físicos	Ordinal Deficiente (1) Moderadamente eficiente (2) Eficiente (3)
			Accesibilidad y digitalización	Uso de plataformas virtuales Disponibilidad de firma digital	
			Satisfacción del usuario	Percepción de facilidad de uso Nivel de quejas y reclamos	
Pago de valorizaciones de obra	Procedimiento administrativo para la certificación y pago de valorizaciones en obras municipales.	Evaluación del cumplimiento y eficiencia del proceso de pago de valorizaciones de obra en la municipalidad.	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos Nivel de auditoría en pagos	
			Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente Regularidad en los pagos	
			Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago Percepción de claridad en procesos	

1.6. Justificación e importancia.

La eficiencia en la gestión pública es esencial para garantizar servicios de calidad y una gestión transparente. En ese escenario, este estudio pretende abordar la eficiencia del sistema de trámite documentario y su impacto en el pago de valorizaciones de obra en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo para el año 2025.

Teóricamente, el trámite documentario eficiente es fundamental en el funcionamiento adecuado en las instituciones públicas. Según Correa J., la automatización de estos procesos mejora la gestión documental, agiliza procedimientos y optimiza el uso de recursos. La Teoría de la Burocracia de Max Weber destaca la importancia de procedimientos estandarizados para lograr eficiencia y eficacia en las organizaciones. Aplicada al contexto municipal, una gestión documental eficiente facilita la ejecución oportuna de pagos de valorizaciones de obra, reduciendo retrasos y mejorando la satisfacción de los usuarios (Correa Leyva, 2023).

En la práctica, estudios recientes evidencian la relación entre la eficiencia del trámite documentario y la satisfacción del usuario. Teixeira y Rovegno, encontraron que deficiencias en el trámite documentario afectan negativamente la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Además, la implementación de herramientas digitales, como el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), ha demostrado mejorar la gestión de valorizaciones de obra, promoviendo transparencia y eficiencia en las contrataciones públicas. Este estudio contribuirá al conocimiento científico al analizar cómo la eficiencia en la gestión documental influye en el pago

de valorizaciones de obra en el contexto específico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (Teixeira Gomero & Rovegno Landa, 2024).

Desde el punto de vista de la metodología, el estudio favorecerá la utilización de instrumentos de evaluación para la medición de la eficiencia del sistema de trámite documental y la capacidad de incidencia en el pago de las valorizaciones de obra. La recolección de datos en un contexto municipal permitirá la obtención de información para la evaluación de las variables administrativas y operativas que ayudarán a la identificación de aspectos a mejorar o de las formas de intervención necesarias (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2022).

Desde el ámbito legal, la investigación se sitúa dentro del marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual establece la exigencia de la obligatoriedad de la existencia de procedimientos administrativos eficientes y transparentes (Congreso de la República del Perú, 2001). Asimismo, la utilización de herramientas como el SEACE, el cual es propugnado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) persigue precisamente la mejora de la gestión de la valorización de las obras de forma que sea más eficiente y transparente (Andina agencia de noticias, 2022) (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2022). Este estudio evaluará el grado de adecuación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en cuanto a dichas disposiciones, identificando así los espacios de mejora en la gestión documental de dicha municipalidad.

1.7. Viabilidad.

La relevancia que tiene el estudio resulta ser alta , teniendo en consideración las siguientes premisas:

- Acceso a Información: La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo posee registros documentales y sistemas de gestión susceptibles de ser analizados para evaluar la eficiencia del proceso documental y el pago de valorizaciones de obra, así mismo es importante recalcar la predisposición de las autoridades por la implementación de las normativas propuestas por el estado.
- Relevancia Institucional: La administración municipal tiene interés en una mejora de los procesos internos, lo que hace que el entusiasmo y la disposición para colaborar sean más proclives a generar los recursos necesarios para la investigación.
- Disponibilidad de Recursos: Se cuenta con la suficiente batería de herramientas metodológicas y tecnológicas que servirán para la recolección y análisis de datos, lo que garantiza una mayor calidad y precisión de los resultados.

1.8. Limitaciones

Limitaciones del estudio:

- Resistencia al Cambio: La implementación de mejoras en los sistemas de gestión documental puede encontrarse con resistencias en el personal acostumbrado a los sistemas tradicionales.
- Limitaciones Tecnológicas: La infraestructura tecnológica de la municipalidad no podría estar completamente adaptada para la

automatización de los procesos, lo que requeriría inversiones adicionales para dicha automatización.

Variabilidad en los Procesos: Las diferencias en la complejidad de las obras y en los procedimientos administrativos hacen difícil la generalización de los resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Asfund M., Usman M., Ullah F. y Ahmed K., el objetivo de su estudio fue presentar un sistema integrado BIM-blockchain (BBS) para administrar los pagos descentralizados del progreso en proyectos de construcción. La metodología indica que adoptó un enfoque de métodos mixtos que incluyó una extensa revisión bibliográfica, el desarrollo del BBS integrado y un estudio de caso con 13 participantes para probar y validar el BBS. Este estudio propone un BBS que extrae las facturas de BIM y las envía a la aplicación descentralizada (dApp) para el pago digital al contratista a través de la blockchain de Ethereum. Se utilizó el paquete npm de Solc para compilar el backend del SC. Next.js se utilizó para crear el frontend de la dApp. El paquete npm de Web3 es fundamental en el desarrollo de una dApp. Se contactó a un total de 13 profesionales de la construcción que trabajaron en el proyecto del estudio de caso mediante una encuesta para que comentaran y validaran el BBS propuesto. Se realizó un análisis descriptivo de los datos del estudio de caso para comprender las respuestas de los profesionales expertos (Asfund Khalid y otros, 2024).

Sonmez R., Ahmadisheykhsarmast S. y Akçamete A., se plantearon como objetivo implementar un contrato inteligente integrado BIM para la administración de pagos por avance de proyectos de

construcción. La metodología indica que los métodos basados en blockchain requieren que la información del mundo real fuera de la cadena se conecte a la blockchain, lo que podría ser un desafío para los proyectos de construcción. Este documento presenta un novedoso sistema de administración de pago a cuenta de contratos inteligentes integrado con modelado de información de construcción (BIM), en el que se utiliza BIM tal como se construyó para vincular el mundo real con la blockchain. Los resultados de una encuesta a profesionales de la construcción revelaron que el sistema propuesto tiene un potencial significativo para mejorar el procedimiento de pago tradicional al acelerar el proceso y hacer que los pagos a cuenta sean menos propensos a disputas, especialmente para proyectos de suma global. Los resultados también indican el potencial de futuras investigaciones sobre sistemas de contratos inteligentes integrados con BIM semiautónomos para acelerar la adopción de las tecnologías BIM y de contratos inteligentes para la administración de pagos a cuenta dentro del sector de la construcción. Concluyen refiriendo que, el sistema propuesto se aplica a un proyecto de construcción real para ilustrar el procedimiento y la opinión de los profesionales de la construcción mediante la encuesta fue favorable para su implementación (Sonmez y otros, 2022).

Rathnayake I., Wedawatta G. y Tezel A., en su estudio se plantearon como objetivo mejorar la implementación de los Contratos Inteligentes (CI) en la construcción. La metodología indica que, este artículo presenta los hallazgos clave de una Revisión Sistemática de la Literatura (RSL) sobre los CI en la industria de la construcción, evaluando críticamente los estudios existentes sobre el tema. El estudio

inicialmente incluyó 171 artículos de investigación sobre el proceso RSL, de los cuales 49 fueron filtrados para un análisis más profundo tras la lectura de sus resúmenes. Tras la lectura completa del texto para la SLR, se filtraron 30 artículos. Se utilizó un análisis descriptivo y de contenido para analizar los hallazgos. El estudio representó gráficamente el material bibliográfico mediante el software Visualization of Similarities (VoS). Según los hallazgos, el tema se ha investigado principalmente en Asia y el Pacífico y en China. Los resultados indican que, se observó una mayor presencia de artículos empíricos que teóricos relacionados con las ciencias de la computación, lo que evidencia la relevancia del tema para la industria. El 55% de los artículos revisados se han publicado en revistas con clasificación Q1. Todos los artículos fueron escritos por varios autores, y el 30% de los artículos de revistas cuentan con coautores internacionales y se benefician de la colaboración entre ellos. Las principales ventajas identificadas en la literatura trascienden las disposiciones contractuales y de pago e incluyen aspectos como la gestión logística, las aplicaciones descentralizadas, la gestión de procesos de negocio, los pagos automatizados, etc. Los principales impulsores para su adopción son la presión de la cadena de suministro, la presión competitiva, el apoyo de la alta dirección, la simplicidad del diseño, la reducción de riesgos para los clientes, la claridad en la responsabilidad y la asignación de riesgos. Mientras que las principales barreras incluyen la inseguridad, la observabilidad limitada, la incompatibilidad, la inactividad de la colaboración gubernamental y la capacidad de almacenamiento limitada. Concluyen afirmando que las estrategias clave para mejorar la aplicación de CI en la construcción

incluyen la integración de teoremas que demuestren la ejecución simbólica, el uso del método de transparencia selectiva y el sistema de fondos bloqueados, la prueba de la integración de CI con otros sistemas en la etapa inicial, la incorporación de mecanismos de consenso semiautomatizados para los pagos, la construcción de un mecanismo para la interacción activa con los organismos gubernamentales, entre otros (Rathnayake y otros, 2022).

Hamledari H. y Fischer M., plantean como objetivo administrar pagos de forma autónoma, que integra contratos inteligentes basados en blockchain y tecnologías de captura de realidad robótica. La metodología indica que, el progreso de la construcción se captura, analiza y documenta respectivamente mediante sensores, inteligencia artificial y modelos de información de construcción (BIM) tal como están construidos. Los datos de progreso se almacenan de forma distribuida mediante el intercambio de archivos direccionables por contenido; luego se transmiten a un contrato inteligente que administra los pagos y transfiere los derechos de retención, respectivamente, utilizando criptomonedas/tokens y tokens no fungibles (NFT). Los resultados indican que se implementó con éxito para los pagos a 7 subcontratistas en dos proyectos de construcción comercial del mundo real en Canadá y Estados Unidos, donde se capturó el progreso utilizando un vehículo aéreo no tripulado (UAV) equipado con una cámara y un vehículo terrestre no tripulado (UGV) equipado con un escáner láser. El método elimina la dependencia de las aplicaciones de pago actuales con alta intermediación y mostró ser prometedor para lograr una administración de pagos precisa, eficiente y oportuna. Concluyen afirmando que,

abordar las ineficiencias del sistema de pagos es clave para una transición exitosa hacia la nueva normalidad. La autonomía de los pagos exige abandonar los flujos de trabajo manuales y con alta intermediación actuales en torno a los pagos, incluida la preparación, revisión, aprobación y ejecución de los mismos (Hamledari & Fischer, 2021).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vilca L., en su estudio consideró como objetivo principal determinar, cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, para lo cual consideró dentro del aspecto metodológico el tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, con enfoque cuantitativa y de corte transversal, asimismo una población de 905 trabajadores y una muestra de estudio de 270. Obteniendo como resultado que el proceso de gestión del trámite documentario según la opinión de los encuestados se realiza de manera regular en un 67,8 %, por su parte respecto a la satisfacción laboral se tiene que el 80,4 % percibe como inadecuado dicha variable; asimismo un valor de Pseudo R cuadrado de Nagalkerke de 0,568 con una significancia de 0,000. Lo que le permitió concluir que, la gestión del trámite documentario influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024, asimismo, la satisfacción laboral depende en un 56,8 % de la gestión del trámite documentario (Vilca Calderón, 2024).

Teixeira E. y Rovegno G., en su estudio el objetivo fue determinar la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.

Metodológicamente fue cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional y transversal, la muestra se integró por 384 usuarios y se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados reflejaron que el trámite documentario fue deficiente en un 56.5% y la satisfacción fue baja en un 60.2%, además, se evidenció que las dimensiones procedimientos y requisitos, tiempo de respuesta y, atención al usuario se relacionaron significativamente con la satisfacción al usuario con un p. valor de 0.000, además, el trámite documentario se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario con un valor Rho de 0.675. Se concluye que el trámite documentario se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, por tanto, los retrasos, errores o falta de claridad en la gestión de documentos pueden generar frustración y malestar entre los usuarios, afectando su percepción sobre la calidad del servicio y su disposición a interactuar nuevamente con la institución en el futuro; en este sentido, la eficiencia y la efectividad en la gestión documental no solo son aspectos operativos, sino también elementos clave para promover la satisfacción del usuario y fortalecer la imagen institucional (Teixeira Gomero & Rovegno Landa, 2024).

Saldaña C., se planteó como objetivo general determinar la influencia del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023. Esta investigación de tipo básico de diseño no experimental, transversal, correlacional. Se tomó en consideración una población de 190 usuarios la muestra fue de 128 encuestados. La técnica empleada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario el mismo que fue validado

por juicio de 03 expertos los mismos que indicaron que es aplicable. Por otro lado, la confiabilidad por Alfa de Cronbach fue de 0,835 y 0.840 para cada una de las variables. Los resultados descriptivos indican que los encuestados en 24.81% catalogan de deficiente al trámite documentario, en tanto 42.64% lo catalogan de regular y el 32.56% de eficiente. El resultado inferencial bajo el coeficiente Rho de Spearman alcanzó 0.583; por ende, concluye afirmando que, existe una relación moderada en entre la calidad del trámite documentario y la satisfacción de los servicios brindados por la municipalidad (Saldaña Terrones, 2023).

Correa J., se propuso como objetivo, establecer la relación de la automatización del trámite y la gestión documentaria en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2022. La metodología indica que se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal y un método de investigación descriptiva; se hizo uso de una población de 38 trabajadores que hacen uso del actual sistema de trámite documentario. Se recolectó la información de los trabajadores través de un cuestionario vía física que contaba con 19 ítems en escala de tipo Likert. Los resultados indican que la variable automatización del trámite según los trabajadores encuestados, presenta un nivel deficiente con un porcentaje de cero (0.00%), un nivel regular con un porcentaje de 31.60% y un nivel eficiente con un porcentaje de 68.40%, la variable gestión documentaria según los trabajadores encuestados presenta un nivel deficiente reflejado en un 26.30%, un regular nivel reflejado en un 50.00% y un eficiente nivel reflejado en un 23.70%. Concluye afirmando que la automatización del trámite ayuda a la gestión documentaria al agilizar el proceso, ahorro de recursos y disponibilidad de la información

que se genera en el trámite documentario, evidenciándose con un valor del coeficiente de correlación de 0.718, donde existe una correlación positiva considerable y con el p-valor = 0.000 siendo menor que 0.01 y rechazamos la hipótesis nula, corroborando una correlación significativa entre las variables (Correa Leyva, 2023).

Alania A., en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el uso del sistema de gestión documental, con el proceso de trámite documentario en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, tiene un enfoque cuantitativo, con una muestra de 175 trabajadores administrativos, quienes utilizan el sistema de gestión documental, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, el cual fue realizada en el formulario Google drive, con un total 40 preguntas para ambas variables, estuvieron validados por juicio de expertos, de igual forma fue probado su confiabilidad con Alfa de Cronbach obteniendo un 0.933 para SGD y 0.939 para proceso de trámite documentario, asimismo; se llegaron analizar e interpretar por la estadística descriptiva e inferencial, utilizando para la validación de hipótesis la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo alta que fue igual a 0.845. Se concluyó que, sí existe correlación positiva alta entre el uso del sistema de gestión documental con el proceso de trámite documentario, en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022 (Alania Campos, 2022).

2.1.3. Antecedentes locales

No se encontraron estudios vinculantes a las variables de estudio a nivel local.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Eficiencia del Sistema de Trámite Documentario

La eficiencia del sistema de trámite documentario se define como la capacidad de una entidad para procesar y gestionar documentos de manera rápida, precisa y conforme a los procedimientos establecidos, minimizando tiempos de espera y garantizando accesibilidad a la información (Vilca Calderón, 2024). En la gestión pública, este concepto es fundamental, ya que permite optimizar el flujo de información y reducir la burocracia innecesaria.

- Cumplimiento normativo: Grado en que una organización o actor institucional aplica correctamente las leyes, normas y procedimientos vigentes, en este caso, relacionados con el control previo y el devengado del gasto público (Contraloría General de la República del Perú, 2025).

- Eficiencia administrativa: Capacidad de una entidad pública para lograr sus objetivos utilizando de forma óptima los recursos disponibles, minimizando errores y garantizando la calidad del servicio (Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, 2021).

- Pago de valorizaciones de obra: Proceso presupuestal que implica la validación y desembolso de pagos parciales por obras ejecutadas conforme a contrato, supervisión técnica y control interno, conforme a la Ley N.º 30225 y la Directiva N.º 001-2021-EF/50.01 (Ministerio de vivienda construcción y saneamiento del Perú, 2025).

- Percepción o recaudación de ingresos: Momento en el cual se produce la recaudación, captación u obtención efectiva del ingreso, las cuales se sujetan a las disposiciones del Sistema Nacional de Tesorería (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2025).

- Previsión presupuestaria: Constituye un documento que prevé que el pliego debe garantizar la disponibilidad de los recursos suficientes para atender el pago de las obligaciones de los Bienes, Servicios y Obras, en los años fiscales subsiguientes. Dicha previsión implica la priorización, reserva de los recursos y la realización del registro en el módulo correspondiente (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2025).

- Sostenibilidad presupuestaria: Es la viabilidad presupuestaria del pliego presupuestario para financiar nuevos compromisos de gasto a partir del año siguiente al año fiscal en curso y hasta su culminación, sin desatender los compromisos asumidos (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2025)

- Trámite documentario: Conjunto de procesos administrativos y digitales que permiten el ingreso, registro, derivación, seguimiento y atención de documentos dentro de una entidad pública. Su eficiencia es clave para la agilidad organizacional, trazabilidad y atención oportuna de servicios (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros, 2025).

2.4. Bases epistémicos.

El estudio se basa en una corriente filosófica positivista moderada, complementada con un enfoque pragmático que es característico de la investigación en gestión pública. Este enfoque nos permite describir, medir

y correlacionar fenómenos observables en entornos institucionales utilizando herramientas cuantitativas, con el objetivo de obtener evidencia empírica que sea verificable y útil para la toma de decisiones en el ámbito público. Por lo que es importante incorporar las siguientes teorías que dan sustento al estudio:

A. Teoría General de Sistemas (TGS): Propuesta por Ludwig Von Bertalanffy, esta teoría sugiere que las organizaciones operan como sistemas abiertos. En el contexto de este estudio, nos ayuda a ver el sistema de trámite documentario como un conjunto de subsistemas interconectados, donde el flujo de documentos depende de cómo se integran los procesos internos (Arnold & Osorio, 1998).

B. Teoría del Control Interno – COSO: El modelo COSO ofrece directrices para asegurar que los procesos administrativos sean eficientes, transparentes y legales. Es fundamental para analizar el control previo y el cumplimiento normativo en los pagos de valorizaciones (Catagua Briones y otros, 2023).

C. Teoría de la Gestión por Procesos (BPM): Esta teoría se centra en la mejora continua de los procesos administrativos a través de la trazabilidad, la digitalización y la satisfacción del usuario. Apoya las dimensiones de optimización, accesibilidad y satisfacción en el estudio (Mallar, 2010).

D. Teoría del Cumplimiento Normativo en la Gestión Pública: Sostiene que el rendimiento de las entidades públicas está ligado al cumplimiento efectivo de normativas, como la Ley de Contrataciones del Estado. Es clave para analizar la dimensión del cumplimiento

normativo y cómo lo perciben los usuarios internos (Canencio Ordoñez, 2023).

E. Teoría de la Gestión Pública Basada en Evidencias: Esta teoría argumenta que las decisiones deben basarse en información empírica y medible. Refuerza la importancia de realizar análisis cuantitativos para identificar oportunidades de mejora en la eficiencia administrativa (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2023).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.

La investigación fue de tipo básica, correlacional y analítica. Se consideró básica porque su fin es ampliar el conocimiento sobre la relación entre trámite documentario y pago de valorizaciones de obra sin intervenir en los procesos administrativos. Correlacional porque examinó la relación estadística entre ambas variables y analítica puesto que se evaluó la magnitud y dirección de la relación, determinando si una variable influye en la otra. Hernández Sampieri y otros afirman que las investigaciones básicas buscan ampliar la comprensión teórica de un fenómeno sin aplicación inmediata, mientras que las correlacionales analizan la relación entre dos o más variables sin establecer causalidad directa (Hernández et al., 2009).

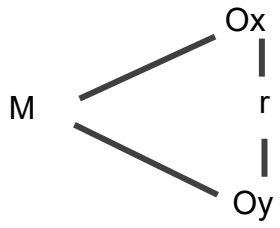
El estudio comprende un enfoque cuantitativo, se midieron las variables específicas, mediante encuestas estructuradas y análisis de registros administrativos, además se utilizó el análisis estadístico para aplicar métodos de correlación, para medir la relación entre trámite documentario y pago de valorizaciones de obra, ello pudo generalizar hallazgos a otras municipalidades con procesos administrativos similares. Creswell y Creswell refieren que el enfoque cuantitativo permite establecer relaciones entre variables mediante recolección de datos numéricos y análisis estadístico. (Creswell y Creswell, 2018)

El estudio corresponde al nivel correlacional-explicativo, debido a que se determinó la relación estadística entre la eficiencia del trámite documentario y el tiempo/efectividad en el pago de valorizaciones de obra,

además se considera explicativo debido a que se analizaron los factores que influyen en esta relación, explicando de este modo cómo el trámite documentario afecta el proceso de pago. Al respecto Bisquerra y otros explican que los estudios correlacionales identifican asociaciones entre variables, mientras que los explicativos buscan determinar los factores que influyen en un fenómeno (Bisquerra Alzima et al., 2009).

3.2. Diseño y esquema de la investigación.

El estudio tiene un diseño no experimental, transversal y analítico, debido a que no se manipularon las variables; estas fueron analizadas tal como ocurren en su contexto natural, de corte transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en un solo momento durante el año 2025, fue analítico debido a que se contrastaron distintos niveles de eficiencia en el trámite documentario para el pago de valorizaciones de obra. A su vez , Veiga J. y otros refieren que los estudios observacionales pueden ser Descriptivos o Analíticos, en función de los objetivos que persigan y el diseño para alcanzarlos. En los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno dentro de la población de estudio como si de un corte en el tiempo se tratara. En los estudios analíticos, el investigador pretende relacionar causalmente algún factor de riesgo o agente causal con un determinado efecto, es decir, pretende establecer una relación causal entre dos fenómenos naturales (Martín Conejero y Alonso García, 2023). El esquema propuesto es (Alva Santos, S/a):



Donde: M = Muestra
Ox = Eficiencia del sist. de trámite. docum.
Oy = Pago de valorizaciones de obra
r = Relación entre variables

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Descripción de la población

La población se estableció con los trabajadores y funcionarios del personal que laboran en la gerencia de infraestructura y obras, subgerencia de obras, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de contabilidad y subgerencia de tesorería, que comprende:

Tabla N° 2. Personal vinculado tramite documentario del pago de valorizaciones de obra

Tabla 2. Personal Vinculado al trámite documentario del pago de valorizaciones de obra

Detalle del personal	Personal asignado	Labor que desarrolla
Mesa de Partes	1	Distribuyen las Valorizaciones hacia la gerencia de infraestructura y obras para su revisión.
Gerencia de Infraestructura y Obras (Gerente de Infraestructura y Obras y Planificador GIO)	2	El Gerente de Infraestructura y Obras, remite a la Subgerencia de Obras, Supervisión, Liquidación y Archivo, la Valorización de Obra correspondiente al mes ejecutado, para que sea evaluado. El Planificador GIO, controla los saldos financieros de la obra en general y a su vez remite el certificado de crédito presupuestario con la cual fue convocado.
Subgerencia de Obras, Supervisión, Liquidación y Archivo (Subgerente de	3	El Subgerente de Obras, Supervisión, Liquidación y Archivo, recibe de la Gerencia de Infraestructura y Obras las Valorizaciones, para luego derivarla al Monitor de Obra para su evaluación. El Monitor de Obra, realiza la evaluación correspondiente a las valorizaciones, tanto como

Obras y Monitor de Obra)		la parte técnica como financiera, de encontrarse todo conforme, se remite al Subgerente de Obras, Supervisión, Liquidación y Archivo, para su revisión final y conformidad. De existir alguna observación en la Valorización, es responsabilidad del Monitor de Obra, informar al Subgerente de Obras, dando cuenta de las referidas observaciones para su posterior devolución y rectificación de ser el caso.
Gerencia de Administración y Finanzas (Gerente de Administración y Finanzas)	1	El Gerente de Administración y Finanzas, recepciona la Valorización ya conforme por la Gerencia de Infraestructura y Obra, para posteriormente derivar a la Subgerencia de Contabilidad, para ser devengado el saldo a valorizar.
Subgerencia de Contabilidad (Subgerente de Contabilidad y Asistentes)	2	El Subgerente de Contabilidad recepciona la valorización por parte de la Gerencia de Administración y Finanzas, para posteriormente remitir a sus asistentes para realizar el devengado correspondiente. El Asistente se encarga de revisar la parte económica de la valorización, para realizar el devengado correspondiente en el sistema SIAF; posteriormente se le remite la valorización al Subgerente de Contabilidad para su revisión y conformidad, y así finalmente ser remitida nuevamente a la Gerencia de Administración y Finanzas también para su revisión y conformidad.
Subgerencia de Tesorería (Subgerente de Tesorería y Asistente)	2	El subgerente de Tesorería, recepciona la valorización por parte de la Gerencia de Administración y Finanzas, para posteriormente remitir a sus asistentes para realizar la evaluación correspondiente. El Asistente se encarga de revisar la parte económica de la valorización, para así informar al subgerente de tesorería, si todo está conforme, se realiza el giro correspondiente a la empresa responsable de la ejecución de la obra; caso contrario, es remitida nuevamente a la Gerencia

		de Administración y Finanzas dando a conocer las observaciones de caso existir.
Total	11	

3.3.2. Muestra y método de muestreo

Por tratarse de una población finita y pequeña se trabajó con todos los elementos de la población para efectos de este estudio se consideró población muestral o censal, puesto que involucra a todos los elementos vinculados al manejo administrativo. El muestreo elegido para este estudio fue no probabilístico y por conveniencia. (Hernández et al., 2009).

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

3.3.3.1. Criterios de inclusión

- Funcionarios y trabajadores que laboran en la referida institución en las áreas involucradas con el sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra.

- Fueron considerados todos los elementos de la población que participaron de manera voluntaria y sin ningún tipo de presión.

3.3.3.2. Criterios exclusión

- Funcionarios y trabajadores que laboran en la referida institución y no estuvieron vinculados al sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra.

- No fueron considerados los elementos de la población que no participaron de manera voluntaria y sin ningún tipo de presión.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Descripción de la técnica. de recolección de datos

La técnica a utilizada fue la encuesta estructurada, porque permitió obtener información directa de los usuarios internos que participan en los procesos de trámite documental y en el pago de valorizaciones de obra dentro de la municipalidad. Esta metodología es perfecta para estudios con enfoque cuantitativos que buscan describir comportamientos, percepciones y niveles de cumplimiento normativo en relación con los procedimientos administrativos. A decir de Hernández, Fernández & Baptista (2009), “La encuesta es una técnica eficaz para recolectar datos estandarizados, útil en estudios correlacionales que requieren inferencias sobre prácticas institucionales” (Hernández y otros, 2009).

3.4.2. Descripción de los instrumentos.

Según Pineda, Alvarado & Canales (2009), el instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información (Pineda y otros, 2009). En este estudio se utilizó cuestionarios estructurados que se adaptaron a las dos variables principales del estudio: Instrumento

A. Cuestionario sobre la eficiencia del sistema de trámite documentario. Este cuestionario se organiza en tres dimensiones: Optimización de procesos, Accesibilidad y digitalización, y Satisfacción del usuario. Incluye 15 ítems de tipo ordinal con una escala de Likert que va de 1 a 5 puntos.

B. Cuestionario sobre el proceso de pago de valorizaciones de obra. Este instrumento se agrupa en tres dimensiones: Transparencia y control, Cumplimiento normativo, y Percepción del proveedor, Incluye 15

ítems de tipo ordinal con una escala de Likert que va de 1 a 5 puntos. Mide el nivel de cumplimiento basándose en evidencias administrativas.

Ambos instrumentos fueron elaborados a partir de los ítems de la operacionalización de variables (ver documento anexo).

3.43. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.4.3.1. Validez

Se llevó a cabo una evaluación de la validez del contenido, utilizando el criterio de expertos en la materia. Este proceso implica que cinco especialistas en gestión pública y metodologías de investigación revisen los cuestionarios, y se centren en aspectos como:

- La claridad de los ítems
- La relevancia en relación con las dimensiones e indicadores
- La pertinencia y la redacción técnica

Los expertos asignaron calificaciones a los ítems utilizando una matriz de validación, y se calculó la significancia de concordancia entre expertos para garantizar que el contenido sea válido.

La validez de contenido aseguró que los ítems del instrumento reflejen de manera adecuada el constructo que se busca medir, lo cual es especialmente valioso en estudios aplicados (Maldonado-Suárez & Santoyo-Telles, 2024).

3.4.3.2. Confiabilidad

Para garantizar la confiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto con un grupo de 10 trabajadores administrativos con características similares a los participantes del estudio. Luego, se

aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, que nos ayudó a medir la consistencia interna de los instrumentos utilizados. Se consideró que un instrumento es confiable si su coeficiente α es igual o mayor a 0.80, lo que asegura que los ítems son coherentes entre sí y estén midiendo correctamente la dimensión que se busca evaluar. La confiabilidad por alfa de Cronbach es una herramienta muy utilizada en investigaciones sociales y administrativas, ya que permite evaluar la estabilidad de los instrumentos de medición (Quero Virla, 2010).

Los valores obtenidos para las escalas fueron:

- Eficiencia del trámite documentario, con un Alfa de Cronbach de 0.892, para los 15 ítems que contempla el instrumento.
- Pago de valorizaciones, con un Alfa de Cronbach de 0.881, para los 15 ítems que contempla el instrumento.

3.5. Técnicas para el procesamiento y presentación de datos.

3.5.1. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos que hemos recolectado se llevó a cabo utilizando software estadístico especializado. Se inició con Microsoft Excel para la codificación inicial y la limpieza de los datos, y luego utilizamos el programa SPSS (versión 27) para realizar los análisis estadísticos necesarios.

El procedimiento se realizó en varias etapas:

- Codificación: se asignaron valores numéricos a cada respuesta de la escala Likert, lo que facilitó su análisis cuantitativo.

- Depuración: Se revisaron los datos para identificar cualquier información incompleta o inconsistente, eliminando los registros que no sean válidos.

- Tabulación: Se organizó los datos en tablas según las dimensiones y variables.

- Análisis estadístico descriptivo: Se calculó las frecuencias simples y porcentuales.

- Análisis inferencial: Se aplicó la prueba R de Spearman y Tau B de Kendal, para evaluar la relación entre las variables Eficiencia del sistema de trámite documentario y Pago de valorizaciones de obra, dado que estamos trabajando con escalas ordinales.

Según Hernández y otros. (2009), refieren que el análisis estadístico es fundamental en estudios correlacionales, ya que nos permite identificar asociaciones significativas entre variables ordinales en contextos institucionales (Hernández y otros, 2009).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 3. Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Tabla 3. Eficiencia del sistema de trámite documentario en la MPCP 2025

Pago de valorizaciones	Eficiencia del trámite documentario							
	Deficiente		Moderadamente eficiente		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	2	10	0	0	0	0	2	10
Moderadamente eficiente	1	5	2	10	1	5	4	20
Eficiente	1	5	5	25	8	40	14	70
Total	4	20	7	35	9	45	20	100

Base de datos: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

La tabla 3, muestra la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. Según los datos de la tabla, la mayoría de los trabajadores (70 %) percibe que el sistema de trámite documentario es eficiente, un 20 % lo considera moderadamente eficiente y un 10 % deficiente.

Una distribución similar se observa en el pago de valorizaciones de obra, donde el 70 % de los encuestados lo califican como eficiente, el 20 % como moderadamente eficiente y el 10 % como deficiente.

En la interrelación, se evidencia que los trabajadores que califican el sistema documentario como eficiente, también perciben como eficiente el pago de valorizaciones (40 % del total). Por el contrario, quienes valoran el sistema como deficiente coinciden en calificar de igual modo el pago de valorizaciones (10 %).

Esto sugiere que la percepción de eficiencia administrativa es congruente en ambos procesos: cuando los trámites se gestionan con rapidez y claridad, los pagos se realizan también con mayor oportunidad y transparencia.

Prueba de hipótesis

Debido a que las variables son ordinales, se aplicó la prueba Tau-b de Kendall, adecuada para determinar el grado de asociación entre variables de rango o jerarquía. Los resultados muestran un valor de $\tau b = 0.490$ y una significancia $p = 0.021$ (< 0.05), lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las variables.

Esto implica que a medida que aumenta la eficiencia del sistema de trámite documentario, también mejora la eficiencia del pago de valorizaciones de obra. En términos de fuerza de asociación, el coeficiente $\tau b = 0.490$ sugiere una relación de intensidad media-alta, lo cual evidencia una tendencia directa y consistente entre ambas dimensiones de la gestión administrativa municipal.

La eficiencia del sistema de trámite documentario se asocia significativamente con la eficiencia del pago de valorizaciones de obra. En la medida en que la municipalidad fortalece su sistema documentario mediante procesos digitales, control y satisfacción del usuario interno, los pagos de valorizaciones tienden a realizarse de forma más oportuna, transparente y eficiente.

Tabla 4. Optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Tabla 4. Optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra

Pago de valorizaciones	Optimización de procesos							
	Deficiente		Moderadamente eficiente		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	2	10	0	0	0	0	2	10
Moderadamente eficiente	1	5	2	10	1	5	4	20
Eficiente	2	10	6	30	6	30	14	70
Total	5	25	8	40	7	35	20	100

Base de datos: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

En la Tabla N.° 4 se aprecia que el 70 % de los trabajadores perciben que el proceso de optimización dentro del sistema de trámite documentario es eficiente, mientras que el 20 % lo califican como moderadamente eficiente y el 10 % como deficiente. En cuanto al pago de valorizaciones de obra, el 70 % de los trabajadores lo consideran eficiente, el 20 % moderadamente eficiente y el 10 % deficiente, lo cual guarda una tendencia similar al comportamiento del proceso de optimización.

Al observar la correspondencia cruzada, se evidencia que la mayoría de los trabajadores que califican la optimización de procesos como eficiente (30 %), también perciben eficiente el pago de valorizaciones (30 %). En contraste, los que opinan que el proceso es deficiente (10 %) coinciden con percepciones bajas sobre el pago de valorizaciones. Esto indica que una mayor eficiencia en la optimización de los procesos administrativos se asocia con una mejor gestión en los pagos de valorizaciones, aunque la fuerza de esta relación requiere verificación inferencial.

Prueba de hipótesis

Dado que las variables son de nivel ordinal, se aplicó la prueba Tau-b de Kendall, la cual mide el grado y dirección de asociación entre variables jerárquicas. El valor obtenido fue $\tau b = 0.383$, con una significancia $p = 0.071$. Como el valor $p > 0.05$, la relación no es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 95%.

No obstante, el coeficiente positivo (0.383) revela una tendencia positiva débil a moderada, es decir, aunque no significativa estadísticamente, se observa que, a mayor optimización de los procesos documentarios, mayor eficiencia en el pago de valorizaciones. Estos resultados pueden interpretarse como una correlación incipiente: si bien el impacto aún no es fuerte, existe una relación directa entre procesos internos bien organizados y la mejora en los pagos administrativos. Esto puede explicarse porque el proceso de optimización aún no se ha implementado de manera homogénea o sostenida en todas las áreas administrativas de la municipalidad.

Se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre la optimización de procesos y el pago de valorizaciones de obra; sin embargo, los datos muestran una tendencia positiva que sugiere que a medida que la institución fortalezca la optimización de sus procedimientos documentarios (simplificación de trámites, reducción de tiempos y digitalización), es probable que se logre una mejora progresiva en la eficiencia del pago de valorizaciones.

Tabla 5. Accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Tabla 5. Accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra

Pago de valorizaciones	Accesibilidad y digitalización							
	Deficiente		Moderadamente eficiente		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	5	1	5	0	0	2	10
Moderadamente eficiente	0	0	3	15	1	5	4	20
Eficiente	0	0	6	30	8	40	14	70
Total	1	5	10	50	9	45	20	100

Base de datos: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Según los datos de la Tabla N.º 5, el 70 % de los trabajadores perciben que la accesibilidad y digitalización en el sistema de trámite documentario es eficiente, mientras que el 20 % la califican como moderadamente eficiente y el 10 % como deficiente. De forma similar, respecto al pago de valorizaciones de obra, el 70 % de los trabajadores lo consideran eficiente, el 20 % moderadamente eficiente y el 10 % deficiente.

Al analizar las interrelaciones, se observa que el 40 % de los encuestados que consideran eficiente la accesibilidad y digitalización, también perciben eficiente el pago de valorizaciones. En contraste, el 10 % de quienes perciben deficiente la digitalización, manifiestan igual percepción negativa sobre el pago de valorizaciones. Esto indica una correspondencia directa: los trabajadores que destacan una mayor accesibilidad a las plataformas digitales y el uso de herramientas electrónicas, también perciben mayor eficiencia en el pago de valorizaciones, lo que evidencia el impacto positivo de la digitalización administrativa en la gestión financiera institucional.

Prueba de hipótesis

Dado que las variables analizadas son de tipo ordinal, se aplicó la Tau-b de Kendall para determinar la relación entre accesibilidad y digitalización y el pago de valorizaciones de obra. El resultado fue $\tau b = 0.449$ con una significancia $p = 0.036$, la cual es menor al nivel de significancia de 0.05, indicando una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Esto significa que, a mayor accesibilidad y digitalización del sistema de trámite documentario, mayor eficiencia en el pago de valorizaciones de obra. La correlación es de fuerza moderada, lo que implica que los avances en digitalización (uso de plataformas virtuales, firmas digitales y sistemas automatizados) influyen directamente en la agilidad, transparencia y control de los pagos.

Existe una relación significativa y positiva entre la accesibilidad y digitalización del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra. Esto demuestra que la modernización tecnológica y la simplificación digital fortalecen la eficiencia administrativa y financiera dentro de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, promoviendo pagos más oportunos, controlados y transparentes.

Tabla 6. Satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Tabla 6. Satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra

Pago de valorizaciones	Satisfacción							
	Deficiente		Moderadamente eficiente		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	2	10	0	0	0	0	2	10
Moderadamente eficiente	1	5	3	15	0	0	4	20
Eficiente	2	10	3	15	9	45	14	70
Total	5	25	6	30	9	45	20	100

Base de datos: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.

Según la Tabla N.º 6, el 70 % de los trabajadores califican la satisfacción con el sistema de trámite documentario como eficiente, el 20 % como moderadamente eficiente y el 10 % como deficiente. De manera similar, el 70 % considera que el pago de valorizaciones de obra es eficiente, el 20 % lo percibe como moderadamente eficiente y el 10 % como deficiente.

En la interrelación, se observa que los trabajadores que expresan mayor satisfacción (45 %) son los mismos que califican como eficiente el pago de valorizaciones. Por el contrario, quienes muestran baja satisfacción (10 %) también perciben deficiencias en el pago. Estos resultados evidencian que la satisfacción del trabajador municipal con el sistema de trámite documentario se vincula con la eficiencia del proceso de pago de valorizaciones, reflejando coherencia entre la percepción del entorno laboral, la gestión administrativa y el desempeño financiero institucional.

Prueba de hipótesis

Dado que ambas variables son ordinales, se utilizó la prueba Tau-b de Kendall para determinar el grado de asociación entre satisfacción y pago de valorizaciones de obra. El valor obtenido fue $\tau b = 0.543$, con una significancia p

= 0.002, la cual es menor que el nivel de significancia α = 0.05, lo que indica una relación positiva y estadísticamente muy significativa.

La magnitud del coeficiente (0.543) sugiere una correlación moderada-alta, es decir, cuando la satisfacción de los trabajadores con el sistema de trámite documentario aumenta, también mejora la eficiencia y cumplimiento en el pago de valorizaciones. Este resultado confirma que los aspectos de atención, fluidez y transparencia del trámite documentario impactan directamente en la percepción del cumplimiento de pagos y la confianza institucional. En otras palabras, cuando los trabajadores perciben que los procesos administrativos son ágiles, confiables y orientados al usuario, aumenta la percepción de eficiencia en los pagos institucionales.

Existe una relación muy significativa y directa entre la satisfacción del trabajador y la eficiencia del pago de valorizaciones de obra en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Esto evidencia que la satisfacción laboral derivada de un sistema documentario eficiente y transparente repercute positivamente en los resultados financieros, fortaleciendo la cultura de cumplimiento y eficiencia institucional.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. Los resultados evidencian que ambas variables mantienen una asociación positiva y significativa ($\tau b = 0.490$; $p = 0.021$), lo que implica que, a medida que se incrementa la eficiencia en la gestión documentaria, mejora también la oportunidad y transparencia en el pago de valorizaciones. Este hallazgo confirma la estrecha interdependencia entre los procesos administrativos internos y el cumplimiento financiero institucional, coherente con los principios de gestión pública eficiente promovidos por la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley Nº 27444).

En primer lugar, el análisis descriptivo mostró que el 70% de los trabajadores perciben tanto el sistema de trámite documentario como el pago de valorizaciones como eficientes, lo que revela una percepción positiva sobre la gestión interna de la municipalidad. La prueba inferencial Tau-b de Kendall corrobora esta percepción con una correlación moderada y significativa. Esto coincide con los resultados obtenidos por Vilca Calderón (2024) quien identificó una influencia directa entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción laboral en el Gobierno Regional de Tacna, concluyendo que una adecuada gestión documental mejora la eficiencia y el bienestar del personal. Asimismo, Teixeira y Rovegno (2024), hallaron una relación significativa entre trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, con un Rho de 0.675, sustentando que la eficiencia documental repercute directamente en la percepción de calidad de los servicios. De este

modo, el presente estudio refuerza que la gestión documentaria no solo tiene implicancias operativas, sino también financieras y de satisfacción institucional.

Respecto a la dimensión de optimización de procesos, los resultados revelan un coeficiente τb = 0.383 y p = 0.071, lo que indica una tendencia positiva, aunque no significativa al nivel del 95 %. Este hallazgo sugiere que, si bien la optimización contribuye a la mejora del pago de valorizaciones, su impacto aún no es uniforme ni sostenido en toda la organización. Esto puede deberse a limitaciones estructurales, como la ausencia de estandarización de procedimientos o de indicadores de desempeño. Esta situación es comparable con lo reportado por Correa Leyva (2023), quien encontró una correlación positiva ($r = 0.718$; $p < 0.01$) entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en la Municipalidad de Nuevo Chimbote, concluyendo que la digitalización y la estandarización reducen tiempos y errores administrativos. De manera similar, Alania Campos (2022) evidenció una correlación alta ($r = 0.845$) entre el uso del sistema de gestión documental y el proceso de trámite en la Municipalidad Metropolitana de Lima. En comparación, el resultado del presente estudio indica que la optimización de procesos en Coronel Portillo aún se encuentra en una etapa intermedia de desarrollo, requiriendo fortalecimiento técnico y operativo.

En cuanto a la accesibilidad y digitalización, la relación con el pago de valorizaciones fue positiva y significativa (τb = 0.449; p = 0.036), confirmando que la modernización tecnológica tiene un impacto directo en la eficiencia de los pagos institucionales. Este resultado refleja el efecto positivo de la transformación digital en la gestión pública, alineado con los postulados de la Política Nacional de Gobierno Digital del Perú (2023). A nivel internacional, estudios como los de Asfund et al. (2024) y Sonmez et al. (2022) demostraron

que la integración de tecnologías blockchain y sistemas BIM en la gestión de pagos de obras permite reducir los tiempos, incrementar la trazabilidad y minimizar errores o disputas en los pagos. Aunque la realidad tecnológica peruana difiere, el hallazgo de este estudio sugiere que la implementación progresiva de herramientas digitales en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo ya está contribuyendo a mejorar la eficiencia y el control financiero, lo que evidencia una tendencia favorable hacia la consolidación de una gestión pública más moderna e interoperable.

Finalmente, en la dimensión satisfacción del usuario, se identificó una correlación $\tau b = 0.543$ con $p = 0.002$, lo que constituye una relación positiva y altamente significativa entre la satisfacción de los trabajadores y la eficiencia en el pago de valorizaciones. Este hallazgo refuerza la idea de que el desempeño organizacional está directamente influido por la percepción y motivación del personal. En este sentido, los trabajadores satisfechos con la fluidez y claridad del sistema de trámite documentario tienden a percibir también mayor eficiencia y transparencia en los procesos de pago. Este resultado se vincula con los hallazgos de Saldaña Terrones (2023), quien identificó una relación moderada ($r = 0.583$) entre la calidad del trámite documentario y la satisfacción del usuario en San Bartolo, y con Vilca Calderón (2024), quien destacó que la satisfacción laboral depende en más del 50 % de la calidad de la gestión documentaria. A nivel internacional, Rathnayake et al. (2022) también enfatizaron que la eficiencia de los sistemas digitales y automatizados mejora la confianza y satisfacción de los actores involucrados en la gestión de obras y pagos.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que la eficiencia del sistema de trámite documentario tiene una influencia directa y significativa sobre la eficiencia del pago de valorizaciones de obra, especialmente cuando se integran

factores como la digitalización, la accesibilidad tecnológica y la satisfacción del usuario. Estos hallazgos no solo ratifican la hipótesis general del estudio, sino que evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos tecnológicos y de gestión humana dentro de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con miras a consolidar una administración pública más eficiente, transparente y orientada al ciudadano

CONCLUSIONES

- Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, año 2025. Los resultados de la prueba Tau-b de Kendall ($\tau b = 0.490$; $p = 0.021$) demuestran que a medida que mejora la eficiencia del sistema de trámite documentario, caracterizada por la reducción de tiempos, la organización de los procesos y la atención oportuna, se incrementa la eficiencia en el pago de valorizaciones de obra, expresada en mayor cumplimiento, transparencia y satisfacción institucional.

- No existe una relación estadísticamente significativa entre la optimización de procesos y el pago de valorizaciones de obra ($\tau b = 0.383$; $p = 0.071$). Sin embargo, se observa una tendencia positiva: las áreas donde se aplican mejoras en la organización interna, la reducción de pasos administrativos y la claridad de los procedimientos tienden a registrar mayor eficiencia en los pagos. Esto sugiere que la falta de significancia estadística puede deberse a procesos aún en consolidación.

- Se evidenció que la accesibilidad y digitalización del sistema documentario se relacionan significativamente con el pago de valorizaciones de obra ($\tau b = 0.449$; $p = 0.036$). Esto implica que la implementación de plataformas digitales, el uso de la firma electrónica y la interoperabilidad de sistemas administrativos contribuyen a una mayor transparencia, agilidad y control en los procesos de pago. La digitalización administrativa se consolida, así como un factor determinante para la eficiencia financiera y la gobernanza electrónica en el contexto municipal.

- Existe correlación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y el pago de valorizaciones de obra ($\tau b = 0.543$; $p = 0.008$). Esto indica que, a mayor satisfacción del trabajador con el sistema de trámite documentario, mayor es la percepción de eficiencia, oportunidad y transparencia en los pagos de valorizaciones. La satisfacción se convierte así en un indicador sensible de la calidad de la gestión documentaria, demostrando que los entornos administrativos eficientes generan mayor compromiso laboral, confianza institucional y eficiencia presupuestal.

SUGERENCIAS

- Se recomienda a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo fortalecer de manera integral el sistema de trámite documentario, priorizando la eficiencia administrativa, la transformación digital y la satisfacción del usuario interno. La evidencia estadística demuestra que estos factores influyen directamente en la eficiencia del pago de valorizaciones de obra. Por ello, se sugiere establecer políticas de modernización institucional orientadas a la simplificación administrativa, el control de procesos y la mejora continua, a fin de optimizar los resultados financieros y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública.

- Se recomienda a la Oficina de Planeamiento y Racionalización implementar un proceso de mapeo y rediseño de los procedimientos administrativos relacionados con la gestión documentaria y los pagos de valorizaciones de obra. Es necesario eliminar duplicidades, reducir tiempos y establecer flujos de aprobación más ágiles, apoyados en protocolos claros y medibles. Además, se sugiere la creación de indicadores de desempeño operativo, como el tiempo promedio de atención o el número de expedientes procesados, que permitan monitorear la eficiencia institucional. Estas acciones contribuirán a consolidar una cultura de mejora continua basada en resultados, optimizando el uso de los recursos y fortaleciendo la gestión por procesos.

- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) ampliar y consolidar la infraestructura tecnológica de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, promoviendo la digitalización de los trámites documentarios y la interoperabilidad entre las diferentes áreas administrativas. Se debe impulsar el uso de la firma digital y el expediente electrónico, con el objetivo de reducir la dependencia del papel y acelerar los

procesos de pago de valorizaciones. Asimismo, se propone desarrollar un sistema de seguimiento digital que permita a los trabajadores y usuarios internos verificar en tiempo real el estado de los documentos, fortaleciendo la transparencia y la trazabilidad institucional. Estas acciones deberán complementarse con programas de capacitación en competencias digitales para garantizar la apropiación efectiva de las herramientas tecnológicas.

- Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos implementar mecanismos permanentes de evaluación y monitoreo de la satisfacción del personal respecto al funcionamiento del sistema de trámite documentario. Este proceso puede desarrollarse mediante encuestas semestrales o espacios participativos de retroalimentación que identifiquen las principales dificultades, percepciones y oportunidades de mejora. Además, se debe fomentar un clima organizacional basado en la colaboración, el reconocimiento y la motivación laboral, ya que la satisfacción del trabajador incide directamente en la calidad del servicio y en la eficiencia de los pagos administrativos. Fortalecer la comunicación interna y promover buenas prácticas de gestión contribuirá a incrementar la confianza institucional y el compromiso del equipo humano con los objetivos municipales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Cordero, D. (2022). *Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.* Universidad César Vallejo.

Alania Campos, A. (2022). *Sistema de gestión documental y proceso de trámite documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Gestión Pública, Lima.

Alva Santos, A. (S/a). Retrieved 15 de Diciembre de 2018, from Diseño Metodológico: http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1177276557513_587608076_5066/diseno-2.pdf

Andina agencia de noticias. (2022). Retrieved 18 de Marzo de 2025, from OSCE implementa herramienta para gestión de valorizaciones de obra mediante SEACE: https://andina.pe/agencia/noticia-osce-implementa-herramienta-para-gestion-valorizaciones-obra-mediante-seace-876668.aspx?utm_source=chatgpt.com

Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta de Moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales, I*(3), 40-49. https://doi.org/https://www.moebio.uchile.cl/03/frprinci.html

Asfund Khalid , M., Usman Hassan, M., Ullah, F., & Ahmed, K. (Septiembre de 2024). Modelado de información de construcción integrado y sistema blockchain para pagos descentralizados de progreso en proyectos de construcción. *Revista de Ingeniería, Diseño y Tecnología, S/V*(S/N). https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JEDT-04-2024-0252

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2021). *Gestión por procesos para la administración pública.* Escuela Nacional de

Administración Pública. https://doi.org/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf

Bisquerra Alzima, R., Dorio Alcaraz, I., Gómez Alonzo, J., Latorre Beltrán, A., Martínez Olmo, F., Massot Lafon, I., . . . Vila Baños, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa* (Segunda ed.). (J. Etxeberria, & J. Tejedor, Edits.) Barcelona: La Muralla S.A. https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Canencio Ordoñez, J. D. (2023). *La teoria del cumplimiento de normas jurídicas desde una postura interdisciplinaria.* Pontificia Universidad Javeriana Cali. D. Teoría del Cumplimiento Normativo en la Gestión Pública: Sostiene que el rendimiento de las entidades públicas está ligado al cumplimiento efectivo de normativas, como la Ley de Contrataciones del Estado. Es clave para analizar la dimensión del cumplim

Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vinces, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial . *Podium, I*(44), 451-166. https://doi.org/doi:10.31095/podium.2023.44.10

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2023). Estado y sociedad en América Latina. En O. Oszlak, *Hacia una teoría integral de la gestión pública* (págs. 13-58). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/4767/1/Hacia%20una%20teor%c3%ada%20integral.pdf

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2022). Retrieved 18 de Marzo de 2025, from Congreso Ceplan: Seguimiento y evaluación fortalecen la gestión pública y aumenta la confianza ciudadana: https://www.gob.pe/institucion/ceplan/noticias/670726-congreso-

ceplan-seguimiento-y-evaluacion-fortalecen-la-gestion-publica-y-aumenta-la-confianza-ciudadana

Chávez Epiquén, A., Córdova Alejos, A. A., Flores Castillo, M. M., Chávez Santivañez, L. A., Guerrero Campos, F., & Mamani Cornejo, J. (2024). *Eficiencia Digital: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas.* Centro de investigación & producción científica IDEOS EIRL. https://doi.org/ISBN: 978-612-49674-7-4

Congreso de la República del Perú. (2001). Retrieved 18 de Marzo de 2025, from LEY Nº 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General: https://presidencia.gob.pe/integridad-institucional/docs/LEY-N-27444-d.pdf

Congreso de la República del Perú. (25 de Febrero de 2025). *Ley General de Contrataciones Públicas Nº 32069.* cdn.www.gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7594705/6444155-ley-general-de-contrataciones-publicas-con-modificaciones-posteriores-hasta-el-11-12-2024.pdf?v=1738944838

Contraloría General de la República del Perú. (22 de Marzo de 2025). *Contraloría alertó a entidades públicas más de 36 000 situaciones adversas entre agosto a diciembre del 2024*. www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias: https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/1092301-contraloria-alerto-a-entidades-publicas-mas-de-36-000-situaciones-adversas-entre-agosto-a-diciembre-del-2024

Contraloría General de la República del Perú. (10 de Marzo de 2025). *Lineamientos de Política para el Planeamiento del Control Gubernamental a cargo del Sistema Nacional de Control: Período 2022 - 2024.* doc.contraloria.gob.pe/: https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/2022/Lineamientos_de_Politica_Control_Gubernamental_2022-2024.pdf

Correa Leyva, J. A. (2023). *Automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Gestión Pública, Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115913/Correa_LJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Creswell, J. W., & Creswell, D. (2018). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Fifth ed.). (J. W. Creswell, & D. Creswell, Edits.) Los Angeles: SAGE. https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf

Diario el Peruano. (31 de Diciembre de 2018). Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. *Normas Legales*, pág. 64. https://doi.org/S/DOI

Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://doi.org/ISSN: 1684-0364

Gobierno del Perú. (21 de Marzo de 2025). *LEY Nº 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales.* https://appddpadigital.agn.gob.pe/: https://appddpadigital.agn.gob.pe/ddpa/wp-content/uploads/2024/12/Ley-N%C2%B027269.pdf

Hamledari, H., & Fischer, M. (diciembre de 2021). Automatización de pagos en la construcción mediante contratos inteligentes basados en blockchain y tecnologías de captura de realidad robótica. *Automation in Construction, CXXXII*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.autcon.2021.103926.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2009). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). (R. Hernández, C. Fernández, & P. Baptista, Edits.) México (DF): Editorial McGraw-Hill.

Huachaca-Urquizo, N. L., & Condori-Morales, Y. Y. (2025). Sistema de control interno en la gestión administrativa mediante estrategias de inversión pública. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciale, VII*(12), 153-171. https://doi.org/DOI 10.35381/gep.v7i12.209

Maldonado-Suárez, N., & Santoyo-Telles, F. (2024). Validez de contenido por juicio de expertos: Integración cuantitativa y cualitativa en la construcción de instrumentos de medición. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, XVII*(1), 1-19. https://doi.org/10.1344/reire.46238

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro", XIII*(1), 1-23. https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf

Mamani Flores, B. J., Mamani Tala, J. E., & Lanchipa Valencia, E. F. (2019). Optimización del proceso de gestión documentaria con un sistema web basado en el framework ext js, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017. *Ingeniería Investiga, I*(1), 107-123. https://doi.org/https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/ingenieria/article/download/127/112/472

Martín Conejero, A., & Alonso García, M. (Junio de Angiología). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Estudios observacionales analíticos, LXXV*(6). https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20960/angiologia.00544

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (10 de Marzo de 2025). *Aprueban la Directiva N° 0001-2024-EF/50.01 “Directiva para la Ejecución Presupuestaria.* cdn.www.gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5856673/5189042-directiva_0001_2024ef5001.pdf?v=1707849679#:~:text=k)%20Previsi%C3%B3n%20presupuestaria:%20Constituye%20un,del%20Titular%20de%20la%20Entidad.&text=n)%20Percepci%C3%B3n%20o%20recaudaci%C3%B3n%20d

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (10 de Marzo de 2025). *Lineamientos para la presentación del sustento de capacidad presupuestal.* mef.gob.pe: https://mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/Lineamientos_para_presentacion_sustento_Capacidad_Presupuestal.pdf

Ministerio de vivienda construcción y saneamiento del Perú. (10 de Marzo de 2025). *Seguimiento al plan operativo institucional.* cdn.www.gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2826105/Reportes%20de%20Seguimiento%20del%20POI%20%20-%20Diciembre.pdf

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. (2020). *Buenas prácticas en Gestión Pública del OEFA.* Ministerio del Ambiente. https://doi.org/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2818552/Buenas%20pr%C3%A1cticas%20en%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20del%20OEFA%202020.pdf?v=1644441623

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE. (2023). *Preguntas frecuentes sobre la normativa de contrataciones del estado.* Ministerio de Economía y Finanzas. https://doi.org/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4040464/Preguntas%20frecuentes%20sobre%20la%20normativa%20de%20Contrataciones%20del%20Estado%20-%2012.01.2023.pdf?v=1674051052

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE. (22 de Febrero de 2025). *Informe de evaluación institucional.* cdn.www.gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6332798/5563562-informe-de-evaluacion-institucional-del-osce-ano-2023.pdf

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2022). Retrieved 18 de Marzo de 2025, from DIRECTIVA 001-2022-

OSCE/CD. Gestión de las valorizaciones de obra a través del sistema electrónico de contrataciones del estado - SEACE: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2714645/Directiva%20001-2022-OSCECD%20Valorizaciones.pdf.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). *Revisión del gobierno digital en América Latina y el Caribe: Construyendo Servicios Públicos Inclusivos y Responsivos.* OECD Publishing, Paris. https://doi.org/https://doi.org/10.1787/7a127615-es

Panduro-Vasquez, G. G., Cjuno-Rojas, J. A., Ulloa-Gallardo, N. J., & Isuiza-Pérez, D. D. (2024). Desarrollo de un sistema web para la gestión de trámites documentarios en una entidad educativa local peruana. *Amazonía Digital, III*(2), 1-12. https://doi.org/https://doi.org/10.55873/rad.v3i2.290

Pineda, E., Alvarado, E., & Canales, F. (2009). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). (E. Pineda, E. Alvarado, & F. Canales, Edits.) Washington: OPS.

Presidencia del Consejo de Ministros. (21 de Marzo de 2025). *Decreto Legislativo N.° 1412 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. https://www.gob.pe: https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412

Quero Virla, M. E. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, XII*(2), 248-252. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/228778515_Confiabilidad_y_coeficiente_Alpha_de_Cronbach

Rathnayake, I., Wedawatta, G., & Tezel, A. (Diciembre de 2022). Contratos inteligentes en la industria de la construcción: una revisión sistemática. *Buildings, XII*(12). https://doi.org/https://doi.org/10.3390/buildings12122082

Saldaña Terrones, C. S. (2023). *Gestión del trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Bartolo 2023.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Gestión pública, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/140198/Salda%c3%b1a_TCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros. (10 de Marzo de 2025). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.* www2.congreso.gob.pe: https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf

Sonmez, R., Ahmadisheykhsarmast, S., & Akçamete Güngör, A. (Julio de 2022). Contrato inteligente integrado BIM para la administración de pagos por avance de proyectos de construcción. *Automatización en la construcción, CXXXIX*(1).

Teixeira Gomero, E. B., & Rovegno Landa, G. M. (2024). *El trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.* Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15413/teixeira_geb-rovegno_lgm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valencia Cruzado, M. (21 de Marzo de 2025). *Desafíos de la implementación del gobierno digital en las municipalidades*. www.esan.edu.pe: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desafios-de-la-implementacion-del-gobierno-digital-en-las-municipalidades

Valqui Castañeda, C. A., & Yglesias Jauregui, M. A. (2022). Retrasos del Avance de Ejecución de Obras y sus posibles causas en el

Gobierno Regional de Pasco - 2022. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun, IV*(2), 2-9. https://doi.org/https://doi.org/10.47797/llamkasun.v4i2.120

Vilca Calderón, L. F. (2024). *La gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2024.* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

ANEXOS

Anexo N° 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio:

Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025

Investigador responsable:

Ciro Armando Dávila Bocanegra

Maestría en Gestión Pública

Universidad Nacional de Ucayali
Correo electrónico: correo@ejemplo.com

Estimado(a) participante:

Se le invita cordialmente a participar en el presente estudio de investigación, el cual tiene por finalidad analizar la eficiencia de los procesos administrativos de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, a fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión pública.

El estudio no representa ningún riesgo para su salud ni afecta su desempeño laboral. Se utilizará un cuestionario estructurado, cuya duración estimada es de 15 a 20 minutos.

Confidencialidad y anonimato

Los datos recolectados serán estrictamente confidenciales y utilizados únicamente con fines académicos. No se registrarán nombres ni datos personales que permitan identificarle. Su participación es completamente voluntaria, y puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Beneficios del estudio

Los resultados contribuirán a proponer acciones de mejora en los procesos de gestión documental y presupuestaria dentro de la Municipalidad, lo cual puede beneficiar la calidad del servicio brindado a los ciudadanos y optimizar el uso de los recursos públicos.

Consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas satisfactoriamente. Acepto participar libre y voluntariamente en este estudio.

Firma del participante: _____ Fecha: ____ / ____ / _____

Anexo N° 02

CUESTIONARIO HABILIDADES DIRECTIVAS

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN I: EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
Dimensión 1: Optimización de procesos						
1.	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	1	2	3	4	5
2.	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	1	2	3	4	5
3.	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	1	2	3	4	5
4.	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	1	2	3	4	5
5.	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Accesibilidad y digitalización						
6.	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	1	2	3	4	5
7.	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	1	2	3	4	5
8.	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	1	2	3	4	5
10.	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Satisfacción del usuario interno						
11.	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	1	2	3	4	5
12.	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5
13.	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	1	2	3	4	5
14.	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	1	2	3	4	5
15.	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	1	2	3	4	5

SECCIÓN II: PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
Dimensión 1: Transparencia y control						
1.	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	1	2	3	4	5
2.	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	1	2	3	4	5
3.	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	1	2	3	4	5
4.	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	1	2	3	4	5
5.	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Cumplimiento normativo						
6.	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	1	2	3	4	5
7.	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	1	2	3	4	5
8.	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	1	2	3	4	5
9.	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	1	2	3	4	5
10.	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Percepción del proveedor						
11.	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	1	2	3	4	5
12.	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	1	2	3	4	5
13.	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	1	2	3	4	5
14.	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	1	2	3	4	5

Anexo N° 03

FORMATOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Pucallpa, 14 de octubre del 2025

Señor (a) : Mg. David Pérez Rodriguez
Cargo: Contador Ugel – Purús

Presente.-

ASUNTO : Validación del Instrumento del Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que estoy realizando un proyecto de investigación titulado: "EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025", para lo cual necesito su colaboración como experto, en la validación del instrumento de recolección de datos.

Adjunto: Matriz de consistencia, Instrumento de recolección de datos, formatos de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente.

Ciro Armando Dávila Bocanegra
DNI: 71909179

Cc.
Archivo

C.P.C.C. David Pérez Rodriguez
CONTADOR DE LA UGEL PURÚS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? **Problemas específicos** 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 2. ¿Cuál es la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 3. ¿Cuál es la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 4. ¿Cuál es la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?	**Objetivo general** Determinar la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Objetivos específicos** . 1. Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. Establecer la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. Estimar la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 4. Valorar la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	**Hipótesis general** La eficiencia del sistema de trámite documentario se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Hipótesis específicas** 1. La optimización de proceso se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. La accesibilidad, digitalización se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. La satisfacción se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	Variable independiente: Eficiencia del sistema de trámite documentario	Optimización de procesos	- Tiempo de respuesta del trámite - Reducción de documentos físicos	- Tipo de investigación Tipo básico, nivel correlacional y analítico, con enfoque cuantitativo - Diseño de la investigación No experimental, transversal y analítico - Población se constituye por los trabajadores y funcionarios de la gerencia de infraestructura y obras, subgerencia de obras, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de contabilidad y subgerencia de tesorería, que comprende 11 funcionarios. - Muestra Será censal puesto que se considera a todos los elementos de la población que son 11 funcionarios. - Software para procesar datos: SPSS v27.
				Accesibilidad y digitalización	- Uso de plataformas virtuales - Disponibilidad de firma digital	
				Satisfacción del usuario	- Percepción de facilidad de uso - Nivel de quejas y reclamos	
			Variable dependiente: Pago de valorizaciones de obra	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos - Nivel de auditoría en pagos	
				-Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente - Regularidad en los pagos	
				Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago - Percepción de claridad en procesos	

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE PUCALLPA

C.P.C.C. David Pérez Rodríguez
CONTADOR DE LA UGEL PUCALLPA

P

3.4. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala/ Valor
Eficiencia del sistema de trámite documentario	Capacidad del sistema para gestionar trámites administrativos de manera óptima, reduciendo tiempos y costos.	Evaluación del desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.	Optimización de procesos	Tiempo de respuesta del trámite Reducción de documentos físicos		Ordinal Deficiente (1) Moderadamente eficiente (2) Eficiente (3)
			Accesibilidad y digitalización	Uso de plataformas virtuales Disponibilidad de firma digital		
			Satisfacción del usuario	Percepción de facilidad de uso Nivel de quejas y reclamos		
Pago de valorizaciones de obra	Procedimiento administrativo para la certificación y pago de valorizaciones en obras municipales.	Evaluación del cumplimiento y eficiencia del proceso de pago de valorizaciones de obra en la municipalidad.	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos Nivel de auditoría en pagos		
			Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente Regularidad en los pagos		
			Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago Percepción de claridad en procesos		

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE PURUS

C.P.C.C. Doeta Pérez Rodríguez
CONTADOR DE LA UGEL PURUS

CUESTIONARIO I

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN I: EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Optimización de procesos					
1.	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	1	2	3	4	5
2.	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	1	2	3	4	5
3.	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	1	2	3	4	5
4.	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	1	2	3	4	5
5.	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Accesibilidad y digitalización					
6.	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	1	2	3	4	5
7.	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	1	2	3	4	5
8.	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	1	2	3	4	5
10.	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Satisfacción del usuario interno					
11.	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	1	2	3	4	5
12.	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5
13.	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	1	2	3	4	5
14.	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	1	2	3	4	5
15.	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	1	2	3	4	5

C.P.C.C. David Pérez Rodríguez
CONTADOR DE LA UGEL PURUS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. David Pérez Rodríguez
1.2 Cargo e Institución donde labora: Contador Ugel – Purús
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
1.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.					85%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.			60%		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

NINGUNO.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

IV.

.....

C. David Pérez Rodríguez
CONTADOR DE LA UGEL PURÚS

Pucallpa, 14 de octubre del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	X		
2	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	X		
3	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	X		
4	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	X		
5	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	X		
6	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	X		
7	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	X		
8	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	X		
9	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	X		
10	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	X		
11	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	X		
12	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	X		
13	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	X		
14	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	X		
15	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA.....

.....

C.P.C.C. David Pérez Rodríguez
Nombre y firma
Fecha: 14/10/25

CUESTIONARIO II

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN II: PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Transparencia y control					
1.	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	1	2	3	4	5
2.	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	1	2	3	4	5
3.	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	1	2	3	4	5
4.	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	1	2	3	4	5
5.	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Cumplimiento normativo					
6.	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	1	2	3	4	5
7.	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	1	2	3	4	5
8.	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	1	2	3	4	5
9.	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	1	2	3	4	5
10.	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Percepción del proveedor					
11.	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	1	2	3	4	5
12.	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	1	2	3	4	5
13.	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	1	2	3	4	5
14.	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

5.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. David Pérez Rodríguez
5.2 Cargo e Institución donde labora: Contador Ugel – Purús
5.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
5.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
10. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				80%	
11. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
12. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				80%	
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				80%	
16. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					85%
17. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				80%	

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

NINGUNA

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

VIII.

C.P.C.C. David Pérez Rodríguez
DE LA UGEL PURUS

Pucallpa, 14 de 10 del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	X		
2	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	X		
3	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	X		
4	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	X		
5	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	X		
6	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	X		
7	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	X		
8	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	X		
9	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	X		
10	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	X		
11	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	X		
12	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	X		
13	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	X		
14	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	X		
15	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

.....

C.P.C. Ingrid Pérez Rodríguez
CONTADORA PÚBLICA
Nombre y Firma
Fecha: 21/10/25

Pucallpa, 06 de octubre del 2025

Señor (a) : Dr./Mg. Raúl Enrique Fachin Torres
Cargo: Monitor de Obra de la MPCP

Presente.-

ASUNTO : Validación del Instrumento del Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que estoy realizando un proyecto de investigación titulado: "EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025", para lo cual necesito su colaboración como experto, en la validación del instrumento de recolección de datos.

Adjunto: Matriz de consistencia, Instrumento de recolección de datos, formatos de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente.

Ciro Armando Dávila Bocanegra
DNI: 71909179

Cc.
Archivo

RAÚL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 204641

Recibido 06/10/2025
Hora: 08:30 a.m.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? **Problemas específicos** 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 2. ¿Cuál es la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 3. ¿Cuál es la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 4. ¿Cuál es la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?	**Objetivo general** Determinar la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Objetivos específicos** 1. Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. Establecer la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. Estimar la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 4. Valorar la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	**Hipótesis general** La eficiencia del sistema de trámite documentario se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Hipótesis específicas** 1. La optimización de proceso se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. La accesibilidad, digitalización se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. La satisfacción se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	Variable independiente: Eficiencia del sistema de trámite documentario	Optimización de procesos	- Tiempo de respuesta del trámite - Reducción de documentos físicos	- Tipo de investigación Tipo básico, nivel correlacional y analítico, con enfoque cuantitativo - Diseño de la investigación No experimental, transversal y analítico - Población se constituye por los trabajadores y funcionarios de la gerencia de infraestructura y obras, subgerencia de obras, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de contabilidad y subgerencia de tesorería, que comprende 11 funcionarios. - Muestra Será censal puesto que se considera a todos los elementos de la población que son 11 funcionarios. - Software para procesar datos: SPSS v27.
				Accesibilidad y digitalización	- Uso de plataformas virtuales - Disponibilidad de firma digital	
				Satisfacción del usuario	- Percepción de facilidad de uso - Nivel de quejas y reclamos	
			Variable dependiente: Pago de valorizaciones de obra	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos - Nivel de auditoría en pagos	
				- Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente - Regularidad en los pagos	
				Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago - Percepción de claridad en procesos	

RAUL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 204641

P

3.4. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala/ Valor
Eficiencia del sistema de trámite documentario	Capacidad del sistema para gestionar trámites administrativos de manera óptima, reduciendo tiempos y costos.	Evaluación del desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.	Optimización de procesos	Tiempo de respuesta del trámite Reducción de documentos físicos		Ordinal Deficiente (1) Moderadamente eficiente (2) Eficiente (3)
			Accesibilidad y digitalización	Uso de plataformas virtuales Disponibilidad de firma digital		
			Satisfacción del usuario	Percepción de facilidad de uso Nivel de quejas y reclamos		
Pago de valorizaciones de obra	Procedimiento administrativo para la certificación y pago de valorizaciones en obras municipales.	Evaluación del cumplimiento y eficiencia del proceso de pago de valorizaciones de obra en la municipalidad.	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos Nivel de auditoría en pagos		
			Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente Regularidad en los pagos		
			Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago Percepción de claridad en procesos		

RAUL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 20[illegible]41

CUESTIONARIO I

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN I: EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Optimización de procesos					
1.	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	1	2	3	4	5
2.	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	1	2	3	4	5
3.	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	1	2	3	4	5
4.	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	1	2	3	4	5
5.	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Accesibilidad y digitalización					
6.	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	1	2	3	4	5
7.	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	1	2	3	4	5
8.	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	1	2	3	4	5
10.	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Satisfacción del usuario interno					
11.	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	1	2	3	4	5
12.	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5
13.	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	1	2	3	4	5
14.	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	1	2	3	4	5
15.	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Raúl Enrique Fachin Torres
1.2 Cargo e Institución donde labora: Monitor de Obra – MPCP
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
1.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				75%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				70%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.					85%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			55%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			58%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.			55%		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				75%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			60%		
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					85%

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

IV. .....

RAÚL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 20[illegible]41

Pucallpa, ... de octubre del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	X		
2	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	X		
3	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	X		
4	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	X		
5	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	X		
6	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	X		
7	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	X		
8	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	X		
9	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	X		
10	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.		X	
11	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	X		
12	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	X		
13	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	X		
14	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	X		
15	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	X		

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

RAÚL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. Nº 200641

Nombre y Firma

Fecha: ...../...../.....

CUESTIONARIO II

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN II: PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Transparencia y control					
1.	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	1	2	3	4	5
2.	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	1	2	3	4	5
3.	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	1	2	3	4	5
4.	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	1	2	3	4	5
5.	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Cumplimiento normativo					
6.	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	1	2	3	4	5
7.	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	1	2	3	4	5
8.	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	1	2	3	4	5
9.	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	1	2	3	4	5
10.	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Percepción del proveedor					
11.	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	1	2	3	4	5
12.	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	1	2	3	4	5
13.	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	1	2	3	4	5
14.	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	1	2	3	4	5

RAUL ENRIQUE PACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 20[illegible]41

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

5.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Raúl Enrique Fachin Torres
5.2 Cargo e Institución donde labora: Monitor de Obra – MPCP
5.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
5.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
10. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				75%	
11. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				75%	
12. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				78%	
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85%
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			50%		
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.			55%		
16. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				75%	
17. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					85%
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					85%

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

VIII. .....

RAÚL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 204141

Pucallpa, ... de del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación			
		Si	No		
1	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	X			
2	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	X			
3	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	X			
4	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	X			
5	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.		X		
6	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	X			
7	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	X			
8	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	X			
9	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	X			
10	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.		X		
11	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	X			
12	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	X			
13	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	X			
14	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	X			
15	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	X			

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

RAUL ENRIQUE FACHIN TORRES
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP. N° 20[illegible]41

Nombre y Firma

Fecha: ...../...../.....

Pucallpa, 11 de octubre del 2025

Señor (a) : Mg. Hugo Tobías Pérez Vásquez
Cargo: Jefe de la Unidad de Contabilidad y Finanzas de la MDNR

Presente.-

ASUNTO : Validación del Instrumento del Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que estoy realizando un proyecto de investigación titulado: "EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025", para lo cual necesito su colaboración como experto, en la validación del instrumento de recolección de datos.

Adjunto: Matriz de consistencia, Instrumento de recolección de datos, formatos de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente.

Ciro Armando Dávila Bocanegra
DNI: 71909179

Cc.
Archivo

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? **Problemas específicos** 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 2. ¿Cuál es la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 3. ¿Cuál es la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 4. ¿Cuál es la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?	**Objetivo general** Determinar la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Objetivos específicos** 1. Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. Establecer la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. Estimar la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 4. Valorar la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	**Hipótesis general** La eficiencia del sistema de trámite documentario se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Hipótesis específicas** 1. La optimización de proceso se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. La accesibilidad, digitalización se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. La satisfacción se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	Variable independiente: Eficiencia del sistema de trámite documentario	Optimización de procesos	- Tiempo de respuesta del trámite - Reducción de documentos físicos	- Tipo de investigación Tipo básico, nivel correlacional y analítico, con enfoque cuantitativo - Diseño de la investigación No experimental, transversal y analítico - Población se constituye por los trabajadores y funcionarios de la gerencia de infraestructura y obras, subgerencia de obras, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de contabilidad y subgerencia de tesorería, que comprende 11 funcionarios. - Muestra Será censal puesto que se considera a todos los elementos de la población que son 11 funcionarios. - Software para procesar datos: SPSS v27.
				Accesibilidad y digitalización	- Uso de plataformas virtuales - Disponibilidad de firma digital	
				Satisfacción del usuario	- Percepción de facilidad de uso - Nivel de quejas y reclamos	
			Variable dependiente: Pago de valorizaciones de obra	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos - Nivel de auditoría en pagos	
				- Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente - Regularidad en los pagos	
				Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago - Percepción de claridad en procesos	

P

3.4. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala/ Valor
Eficiencia del sistema de trámite documentario	Capacidad del sistema para gestionar trámites administrativos de manera óptima, reduciendo tiempos y costos.	Evaluación del desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.	Optimización de procesos	Tiempo de respuesta del trámite Reducción de documentos físicos		Ordinal Deficiente (1) Moderadamente eficiente (2) Eficiente (3)
			Accesibilidad y digitalización	Uso de plataformas virtuales Disponibilidad de firma digital		
			Satisfacción del usuario	Percepción de facilidad de uso Nivel de quejas y reclamos		
Pago de valorizaciones de obra	Procedimiento administrativo para la certificación y pago de valorizaciones en obras municipales.	Evaluación del cumplimiento y eficiencia del proceso de pago de valorizaciones de obra en la municipalidad.	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos Nivel de auditoría en pagos		
			Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente Regularidad en los pagos		
			Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago Percepción de claridad en procesos		

CUESTIONARIO I

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN I: EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Ítem	Pregunta	TD	D	N/AN/D	A	TA
	Dimensión 1: Optimización de procesos					
1.	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	1	2	3	4	5
2.	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	1	2	3	4	5
3.	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	1	2	3	4	5
4.	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	1	2	3	4	5
5.	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Accesibilidad y digitalización					
6.	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	1	2	3	4	5
7.	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	1	2	3	4	5
8.	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	1	2	3	4	5
10.	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Satisfacción del usuario interno					
11.	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	1	2	3	4	5
12.	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5
13.	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	1	2	3	4	5
14.	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	1	2	3	4	5
15.	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Hugo Tobías Pérez Vásquez
1.2 Cargo e Institución donde labora: J. de la Unidad de Contabilidad y Finanzas - MDNR
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
1.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.					85%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					83%
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				75%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				75%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				75%	
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				75%	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

N INGUNA

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

IV.

Mg. C.P.C. HUGO TOBIAS PEREZ VASQUEZ

Pucallpa, 11 de octubre del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	X		
2	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	X		
3	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	X		
4	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	X		
5	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	X		
6	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	X		
7	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	X		
8	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	X		
9	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	X		
10	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	X		
11	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	X		
12	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	X		
13	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	X		
14	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	X		
15	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

Mg. C.P.C. HUGO TOMAS PEREZ VASQUEZ

Fecha: 27/10/25

CUESTIONARIO II

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN II: PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Transparencia y control					
1.	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	1	2	3	4	5
2.	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	1	2	3	4	5
3.	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	1	2	3	4	5
4.	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	1	2	3	4	5
5.	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Cumplimiento normativo					
6.	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.° 30225).	1	2	3	4	5
7.	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	1	2	3	4	5
8.	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	1	2	3	4	5
9.	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	1	2	3	4	5
10.	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Percepción del proveedor					
11.	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	1	2	3	4	5
12.	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	1	2	3	4	5
13.	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	1	2	3	4	5
14.	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

5.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Hugo Tobías Pérez Vásquez
5.2 Cargo e Institución donde labora: J. de la Unidad de Contabilidad y Finanzas - MDNR
5.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
5.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
10. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				80%	
11. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
12. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				70%	
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				65%	
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				65%	
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				70%	
16. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					85%
17. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85%
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					85%
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					85%

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

NINGUNA

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

VIII.

Pucallpa, 11 de 10 del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	X		
2	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	X		
3	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	X		
4	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	X		
5	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	X		
6	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	X		
7	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	X		
8	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	X		
9	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	X		
10	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.		X	
11	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	X		
12	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	X		
13	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	X		
14	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	X		
15	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

[illegible]

Fecha: 11/10/25

Pucallpa, 13 de octubre del 2025

Señor (a) : Mg. Neil Armstron Urrea Britto
Cargo: Asistencia Técnica Especializada, para Revisión de Obras Ejecutadas en la MPCP

Presente.-

ASUNTO : Validación del Instrumento del Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que estoy realizando un proyecto de investigación titulado: "EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025", para lo cual necesito su colaboración como experto, en la validación del instrumento de recolección de datos.

Adjunto: Matriz de consistencia, Instrumento de recolección de datos, formatos de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente.

Ciro Armando Dávila Bocanegra
DNI: 71909179

Cc.
Archivo

Mg. Neil Armstron Urrea Britto
COL. 13 - 1095
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? **Problemas específicos** 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 2. ¿Cuál es la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 3. ¿Cuál es la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 4. ¿Cuál es la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?	**Objetivo general** Determinar la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Objetivos específicos** 1. Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. Establecer la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. Estimar la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 4. Valorar la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	**Hipótesis general** La eficiencia del sistema de trámite documentario se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Hipótesis específicas** 1. La optimización de proceso se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. La accesibilidad, digitalización se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. La satisfacción se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	Variable independiente: Eficiencia del sistema de trámite documentario	Optimización de procesos	- Tiempo de respuesta del trámite - Reducción de documentos físicos	- Tipo de investigación Tipo básico, nivel correlacional y analítico, con enfoque cuantitativo - Diseño de la investigación No experimental, transversal y analítico - Población se constituye por los trabajadores y funcionarios de la gerencia de infraestructura y obras, subgerencia de obras, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de contabilidad y subgerencia de tesorería, que comprende 11 funcionarios. - Muestra Será censal puesto que se considera a todos los elementos de la población que son 11 funcionarios. - Software para procesar datos: SPSS v27.
				Accesibilidad y digitalización	- Uso de plataformas virtuales - Disponibilidad de firma digital	
				Satisfacción del usuario	- Percepción de facilidad de uso - Nivel de quejas y reclamos	
			Variable dependiente: Pago de valorizaciones de obra	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos - Nivel de auditoría en pagos	
				- Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente - Regularidad en los pagos	
				Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago - Percepción de claridad en procesos	

Mg. Nell Armstrong Urrea Britto
COL. 18 - 1095
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

P

3.4. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala/ Valor
Eficiencia del sistema de trámite documentario	Capacidad del sistema para gestionar trámites administrativos de manera óptima, reduciendo tiempos y costos.	Evaluación del desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.	Optimización de procesos	Tiempo de respuesta del trámite Reducción de documentos físicos		Ordinal Deficiente (1) Moderadamente eficiente (2) Eficiente (3)
			Accesibilidad y digitalización	Uso de plataformas virtuales Disponibilidad de firma digital		
			Satisfacción del usuario	Percepción de facilidad de uso Nivel de quejas y reclamos		
Pago de valorizaciones de obra	Procedimiento administrativo para la certificación y pago de valorizaciones en obras municipales.	Evaluación del cumplimiento y eficiencia del proceso de pago de valorizaciones de obra en la municipalidad.	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos Nivel de auditoría en pagos		
			Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente Regularidad en los pagos		
			Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago Percepción de claridad en procesos		

Mg. Neil Armstrong Urrea Britto
COL - 18 - 1095
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

CUESTIONARIO I

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN I: EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Ítem	Pregunta	TD	D	N/ A N/ D	A	TA
	Dimensión 1: Optimización de procesos					
1.	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	1	2	3	4	5
2.	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	1	2	3	4	5
3.	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	1	2	3	4	5
4.	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	1	2	3	4	5
5.	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Accesibilidad y digitalización					
6.	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	1	2	3	4	5
7.	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	1	2	3	4	5
8.	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	1	2	3	4	5
10.	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Satisfacción del usuario interno					
11.	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	1	2	3	4	5
12.	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5
13.	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	1	2	3	4	5
14.	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	1	2	3	4	5
15.	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	1	2	3	4	5

Mg. Neil Armstron Urrea Britto
COL 18 - 1095
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Neil Armstron Urrea Britto

1.2 Cargo e Institución donde labora: Asistencia Técnica Especializada, para Revisión de Obras Ejecutadas en la MPCP

1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario

1.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.					83%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					81%
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				72%	
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.					81%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				70%	
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				80%	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

NINGUNO

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Mg. Neil Armstron Urrea Britto
COL. 13-13098
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

IV. Firma

Pucallpa, 06 de octubre del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	X		
2	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	X		
3	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	X		
4	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	X		
5	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	X		
6	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	X		
7	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	X		
8	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	X		
9	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	X		
10	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	X		
11	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	X		
12	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	X		
13	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	X		
14	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	X		
15	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

Mg. Neil Armstrong Urrea Brito
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Nombre y Firma
Fecha: 13 / 10 / 25

CUESTIONARIO II

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN II: PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Transparencia y control					
1.	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	1	2	3	4	5
2.	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	1	2	3	4	5
3.	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	1	2	3	4	5
4.	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	1	2	3	4	5
5.	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Cumplimiento normativo					
6.	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.° 30225).	1	2	3	4	5
7.	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	1	2	3	4	5
8.	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	1	2	3	4	5
9.	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	1	2	3	4	5
10.	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Percepción del proveedor					
11.	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	1	2	3	4	5
12.	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	1	2	3	4	5
13.	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	1	2	3	4	5
14.	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

5.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Neil Armstron Urrea Britto

5.2 Cargo e Institución donde labora: Asistencia Técnica Especializada, para Revisión de Obras Ejecutadas en la MPCP

5.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario

5.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
10. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				80%	
11. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
12. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				80%	
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				75%	
16. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					83%
17. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				80%	

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

NINGUNA

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII.

Mg. Neil Armstron Urrea Britto
COL. 15 - 1095
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Firma

Pucallpa, 13 de 10 del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	X		
2	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	X		
3	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	X		
4	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	X		
5	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	X		
6	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.º 30225).	X		
7	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	X		
8	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	X		
9	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	X		
10	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	X		
11	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	X		
12	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	X		
13	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	X		
14	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	X		
15	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

Mg. Neil Armstrah Urrea Britto
COL. 19 - 1995
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Fecha: 13../10.../25.

Pucallpa, 06 de octubre del 2025

Señor (a) : Dr./Mg. Magaly Delicia Valladares Pérez
Cargo: Gerente de Infraestructura y Obras de la MPCP

Presente.-

ASUNTO : Validación del Instrumento del Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que estoy realizando un proyecto de investigación titulado: "EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA, EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2025", para lo cual necesito su colaboración como experto, en la validación del instrumento de recolección de datos.

Adjunto: Matriz de consistencia, Instrumento de recolección de datos, formatos de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente.

Ciro Armando Dávila Bocanegra
DNI: 71909179

Cc.
Archivo

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? **Problemas específicos** 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 2. ¿Cuál es la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 3. ¿Cuál es la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025? 4. ¿Cuál es la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025?	**Objetivo general** Determinar la eficiencia del sistema de trámite documentario y el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Objetivos específicos** 1. Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. Establecer la optimización de proceso y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. Estimar la accesibilidad, digitalización y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 4. Valorar la satisfacción y su relación con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	**Hipótesis general** La eficiencia del sistema de trámite documentario se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. **Hipótesis específicas** 1. La optimización de proceso se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 2. La accesibilidad, digitalización se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025. 3. La satisfacción se relaciona significativamente con el pago de valorizaciones de obra, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2025.	Variable independiente: Eficiencia del sistema de trámite documentario	Optimización de procesos	- Tiempo de respuesta del trámite - Reducción de documentos físicos	- Tipo de investigación Tipo básico, nivel correlacional y analítico, con enfoque cuantitativo - Diseño de la investigación No experimental, transversal y analítico - Población se constituye por los trabajadores y funcionarios de la gerencia de infraestructura y obras, subgerencia de obras, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de contabilidad y subgerencia de tesorería, que comprende 11 funcionarios. - Muestra Será censal puesto que se considera a todos los elementos de la población que son 11 funcionarios. - Software para procesar datos: SPSS v27.
				Accesibilidad y digitalización	- Uso de plataformas virtuales - Disponibilidad de firma digital	
				Satisfacción del usuario	- Percepción de facilidad de uso - Nivel de quejas y reclamos	
			Variable dependiente: Pago de valorizaciones de obra	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos - Nivel de auditoría en pagos	
				- Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente - Regularidad en los pagos	
				Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago - Percepción de claridad en procesos	

Magaly Gabriela Villadeza Vivas
INGENIERA CIVIL
REG. CIP. N° 182016

P

3.4. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala/ Valor
Eficiencia del sistema de trámite documentario	Capacidad del sistema para gestionar trámites administrativos de manera óptima, reduciendo tiempos y costos.	Evaluación del desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.	Optimización de procesos	Tiempo de respuesta del trámite Reducción de documentos físicos		Ordinal Deficiente (1) Moderadamente eficiente (2) Eficiente (3)
			Accesibilidad y digitalización	Uso de plataformas virtuales Disponibilidad de firma digital		
			Satisfacción del usuario	Percepción de facilidad de uso Nivel de quejas y reclamos		
Pago de valorizaciones de obra	Procedimiento administrativo para la certificación y pago de valorizaciones en obras municipales.	Evaluación del cumplimiento y eficiencia del proceso de pago de valorizaciones de obra en la municipalidad.	Transparencia y control	Tiempos de verificación de documentos Nivel de auditoría en pagos		
			Cumplimiento normativo	Alineación con normativa vigente Regularidad en los pagos		
			Percepción de la satisfacción del proveedor	Tiempo de demora en el pago Percepción de claridad en procesos		

CUESTIONARIO I

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN I: EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Ítem	Pregunta	TD	D	N/ A N/ D	A	TA
	Dimensión 1: Optimización de procesos					
1.	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	1	2	3	4	5
2.	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	1	2	3	4	5
3.	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	1	2	3	4	5
4.	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	1	2	3	4	5
5.	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Accesibilidad y digitalización					
6.	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	1	2	3	4	5
7.	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	1	2	3	4	5
8.	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	1	2	3	4	5
9.	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	1	2	3	4	5
10.	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Satisfacción del usuario interno					
11.	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	1	2	3	4	5
12.	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5
13.	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	1	2	3	4	5
14.	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	1	2	3	4	5
15.	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Magaly Delicia Valladares Perez
1.2 Cargo e Institución donde labora: Gerente de Infraestructura y Obras de la MPCP
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
1.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.					86%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				65%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.			60%		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa			60%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				70%	
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					82%

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Ninguna

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

IV.

Firma

Pucallpa, 06 de octubre del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El proceso de recepción de documentos está claramente definido y normalizado.	X		
2	Los plazos para el registro, derivación y atención de documentos son cumplidos.	X		
3	Existe seguimiento y trazabilidad digital del flujo documentario en cada unidad orgánica.	X		
4	El sistema permite identificar cuellos de botella en la atención de expedientes.	X		
5	Los responsables de trámite cuentan con capacitación sobre procedimientos administrativos.	X		
6	Se utiliza una plataforma digital de trámite documentario de forma regular.	X		
7	La plataforma permite el acceso remoto y seguro a expedientes registrados.	X		
8	Se aplican medidas de seguridad digital en el manejo de información administrativa.	X		
9	Se promueve la interoperabilidad con otras áreas o sistemas (SIAF, SIGA, etc.).	X		
10	Las herramientas digitales han reducido el uso de documentos físicos.	X		
11	Estoy satisfecho con los tiempos de atención del sistema de trámite documentario.	X		
12	La plataforma y los procesos son amigables y de fácil comprensión.	X		
13	Recibo respuestas claras y oportunas al realizar observaciones sobre los expedientes.	X		
14	Las gestiones documentarias fortalecen la transparencia institucional.	X		
15	Considero que el proceso actual contribuye a la eficiencia administrativa.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

Magaly Violeta Valladares Pérez
INGENIERA CIVIL
REG. CIP. N° 182018

Nombre y Firma

Fecha: 06 / 10 / 25

CUESTIONARIO II

Dirigido a: Usuarios internos del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción de eficiencia del sistema de trámite documentario y el cumplimiento del proceso de pago de valorizaciones de obra.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

SECCIÓN II: PAGO DE VALORIZACIONES DE OBRA

Ítem	Pregunta	TD	D	N/A N/D	A	TA
	Dimensión 1: Transparencia y control					
1.	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	1	2	3	4	5
2.	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	1	2	3	4	5
3.	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	1	2	3	4	5
4.	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	1	2	3	4	5
5.	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Cumplimiento normativo					
6.	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.° 30225).	1	2	3	4	5
7.	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	1	2	3	4	5
8.	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	1	2	3	4	5
9.	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	1	2	3	4	5
10.	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Percepción del proveedor					
11.	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	1	2	3	4	5
12.	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	1	2	3	4	5
13.	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	1	2	3	4	5
14.	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

5.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. Magaly Delicia Valladares Perez
5.2 Cargo e Institución donde labora: Gerente de Infraestructura y Obras de la MPCP
5.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
5.4 Autor del Instrumento: Ciro Armando Dávila Bocanegra

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
10. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.				80%	
11. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					81%
12. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				78%	
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			60%		
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				63%	
16. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				70%	
17. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					82%

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

...NINGUNA.....

.....

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

VIII. Magaly Delicia Valladares Perez
INGENIERA CIVIL
CIP. N° 182018
Firma

Pucallpa, 06..... de 10 del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	El área encargada verifica que las valorizaciones cumplan con los requisitos legales.	X		
2	Los pagos se realizan solo si hay conformidad técnica y supervisión de obra.	X		
3	Se realizan controles internos previos antes de emitir el devengado.	X		
4	Se cumplen las disposiciones de la Directiva 001-2021-EF sobre el sustento del devengado.	X		
5	Se reportan las operaciones de pago a los órganos de control según lo establecido.		X	
6	Conozco la normativa vigente sobre contrataciones y valorizaciones (Ley N.° 30225).	X		
7	Las áreas responsables aplican lo establecido en el Texto Único Ordenado del MEF.	X		
8	El devengado se sustenta con la documentación técnica y presupuestaria correspondiente.	X		
9	Se evita la emisión del devengado sin control previo documentario.	X		
10	La entidad brinda capacitación sobre normativa del devengado y valorizaciones.	X		
11	Los contratistas reciben información clara sobre el estado de sus valorizaciones.	X		
12	La atención al proveedor es eficiente y basada en criterios técnicos.	X		
13	Se brinda soporte oportuno ante reclamos sobre pagos o retrasos.	X		
14	El proceso de pago permite confianza por parte de los proveedores de obra.	X		
15	Considero que los plazos establecidos para el pago se cumplen con regularidad.	X		

Aportes y/o sugerencias:

NINGUNA

Nombre y Firma
Fecha: 06/10/25