



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración Bancaria y Financiera

IDENTIFICACIÓN DE INEFICIENCIAS PARA LA REDUCCIÓN DE TRÁMITES EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE NACIONALIZACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN TÉCNICA Y FISCALIZACIÓN MIGRATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, LIMA 2025

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título

profesional de:

Licenciado en Administración Bancaria Y Financiera

Autor:

Eduardo Luis Ponte Lopez

Asesor:

Mg. María del Carmen D'Angelo Panizo

orcid.org/0000-0003-0784-740X

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud

Eduardo Luis Ponte Lopez

IDENTIFICACIÓN DE INEFICIENCIAS PARA LA REDUCCIÓN DE TRÁMITES EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Aesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:olc::13332081150

Fecha de entrega
7 sep 2025, 7:24 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
7 sep 2025, 7:31 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
VF_TESIS_EDUARDO_LUIS_PONTE_LOPEZ.docx

Tamaño del archivo
1.4 MB

86 páginas
16.830 palabras
108.710 caracteres

turnitin Página 1 de 92 - Portada

Identificador de la entrega: tm:olc::13332081150

turnitin Página 2 de 92 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tm:olc::13332081150

12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Tabla de contenido

Informe de Similitud	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	5
Índice de tablas	6
Índice de Figuras	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	35
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	61
REFERENCIAS	76

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de Migración y Trámites Administrativos en el Perú (2019-2025)	11
Tabla 2 Nacionalización por Modalidades (Enero 2023 - Julio 2025).....	13
Tabla 3 Superintendencia Nacional de Migraciones	21
Tabla 4 Jefaturas Zonales (JZ) a nivel nacional	25
Tabla 5 Centros binacionales de Atención en Frontera (CEBAF)	26
Tabla 6 Puestos de Control Migratorio (PCM)	26
Tabla 7 Puestos de Control Fronterizo (PCF)	29
Tabla 8 Puestos de Verificación Migratoria (PVM).....	30
Tabla 9 Agencias de Atención al Ciudadano (AAC)	32
Tabla 10 Modelos Teóricos de Organimetría con Énfasis en Procedimientos Administrativos	36
Tabla 11 Resumen de problemas detectados y sus efectos	53
Tabla 12 Análisis de ineficiencias por etapas en procedimientos administrativos de nacionalización.....	61
Tabla 13 Análisis de ineficiencias en el inicio del trámite de nacionalización	63
Tabla 14 Análisis de ineficiencias en la evaluación y decisión administrativa.....	65
Tabla 15 Análisis de ineficiencias en la entrega y cierre del procedimiento.....	67

Índice de Figuras

Figura 1 Trámites de cambios de calidad migratoria más solicitados por nacionalidad (últimos 12 meses).....	11
Figura 2 Ingresos de extranjeros según las principales nacionalidades (últimos 12 meses)	13
Figura 3 Logo Institucional	16
Figura 4 Ubicación Superintendencia Nacional de Migraciones Nota. Ubicación: Av. Cayetano Heredia 1138, Jesús María	17
Figura 5 Organigrama Institucional	18
Figura 6 Mapa de la cobertura nacional de Migraciones	25
Figura 7 Diagrama de Ishikawa sobre las ineficiencias de los procedimientos administrativos de nacionalización.....	53
Figura 8 Modelo de ficha de análisis documental	58
Figura 9 Propuesta de flujograma	69

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo general fue identificar las ineficiencias para proponer la reducción de trámites en los procedimientos administrativos de nacionalización en la Dirección de Gestión Técnica y Fiscalización Migratoria de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2025. Para alcanzar este propósito, se empleó una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, y con nivel descriptivo, lo que permitió analizar la problemática en su contexto real sin manipular variables. Las herramientas metodológicas incluyeron el análisis documental de expedientes, así como la sistematización de datos estadísticos obtenidos en las etapas críticas del proceso administrativo, garantizando rigor y objetividad en los hallazgos.

Los resultados evidenciaron que existen ineficiencias sistemáticas en las tres etapas del procedimiento: el inicio del trámite presentó un 50% de deficiencia debido a problemas como pérdida temporal de expedientes, confirmación tardía y falta de protocolos; Estas incidencias revelan que el servicio enfrenta limitaciones estructurales que afectan la eficiencia y generan una percepción negativa en los usuarios.

En conclusión, el estudio confirmó que el proceso de nacionalización requiere una reestructuración integral para garantizar eficiencia, transparencia y equidad en la atención al ciudadano. Las implicancias de esta investigación resaltan la urgencia de implementar mejoras como la estandarización de protocolos, la incorporación de herramientas digitales robustas, el fortalecimiento del recurso humano y la optimización de la coordinación interinstitucional.

Palabras clave: procedimientos administrativos, nacionalización, ineficiencias, satisfacción del usuario, gestión pública, Migraciones.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Abanto, M. (2021). *Procesos administrativos y su influencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019*. [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP.https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10153/Tesis_ProcesosAdministrativos_Gesti%C3%B3n.Municipio_San%20Pablo_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarez, D., Velázquez, K., Mungaray, A., & López, A. (2023). Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review. *Education Sciences*, 13(9), 855. <https://doi.org/10.3390/educsci13090855>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Congreso de la República del Perú. (2025). *Constitución Política del Perú de 1993*. Biblioteca del Congreso de la República "César Vallejo": <https://www.congreso.gob.pe/biblioteca/?K=667>
- Congreso de la República del Perú. (2025). *Ley N° 32421: Nueva Ley de Nacionalidad*. Diario Oficial El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2428226-2>
- Delgado, P., & Romero, M. (2021). Elaboración de un proyecto de investigación con metodología cualitativa. *Enfermería Intensiva*, 32(3), 164-169.

<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2021.03.001>

Gathmann, C., & Garbers, J. (2023). Citizenship and integration. *Labour Economics*, 82.

<https://doi.org/10.1016/j.labeco.2023.102343>

Haro, A., Chisag, W., Ruiz, J., & Caicedo, J. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones . *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 956-966. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (20214). *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf

Huddleston, T. (2020). Naturalisation in context: how nationality laws and procedures shape immigrants' interest and ability to acquire nationality in six European countries. *Comparative Migration Studies*, 8(18). <https://doi.org/10.1186/s40878-020-00176-3>

Lluncor, D. (2024). *Gestión de simplificación administrativa para la mejora de la gobernabilidad en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12342>

Lopez, L., Perez, C., Jesús, V., Mercado, K., Encinas, M., & Inzunza, P. (2020). Reengineering of the software development process in a technology services company. *Business Process Management Journal*, 26(2), 655–674. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-06-2018-0155>

Martínez, J., Palacios, G., & Oliva, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67–83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>

- McMullin, C. (2023). The Persistent Constraints of New Public Management on Sustainable Co-Production between Non-Profit Professionals and Service Users. *Administrative Sciences*, 13(2), 37. <https://doi.org/10.3390/admsci13020037>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.80>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2017). *Decreto Supremo N° 015-2017-RE: Política Nacional Migratoria 2017-2025*. <https://www.gob.pe/institucion/rree/normas-legales/201141-015-2017-re>
- Polanco, E. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%2c%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pomaquero, J., Segura, J., Bonifaz, L., & Robalino, G. (2023). Innovación en la gestión pública y open government. *Polo del Conocimiento*, 8(9). <https://doi.org/10.23857/pc.v8i9.6078>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México. https://www.academia.edu/114086005/Comportamiento_organizacional_17a_edici%C3%B3n
- Roehl, U., & Hansen, M. (2024). Automated, administrative decision-making and good governance: Synergies, trade-offs, and limits. *Public Administration Review*,

84(6), 1184-1199. <https://doi.org/10.1111/puar.13799>

Sredanovic, D. (2024). Standardised integration requirements for naturalisation: less rights and less discretion? A qualitative meta-analysis of ethnographic studies of naturalisation procedures in Europe. *Comparative Migration Studies*, 12(33). <https://doi.org/10.1186/s40878-024-00391-2>

Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES). (12 de Enero de 2025). *Información institucional*. gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/institucional>

Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES). (24 de Julio de 2025). *Migraciones otorgó más de 2000 títulos de nacionalización desde enero del 2023*. gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/noticias/1213974-migraciones-otorgo-mas-de-2000-titulos-de-nacionalizacion-desde-enero-del-2023>

Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES). (2025). *Migrados Boletín Especializado*. MIGRACIONES. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8268855/6303648-boletin-especializado-migraciones-jun2025%282%29.pdf?v=1750883591>

Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES). (2025). *Texto Integrado del reglamento de Organización y Funciones-ROF de la Superintendencia Nacional de Migraciones*. MIGRACIONES. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7716591/2766387-texto-integrado-rof.pdf?v=1741182547>

Tejada, M. (2024). *Gestión de trámites documentarios y gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Mórrope, Lambayeque 2024*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional

- UCV.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/157602/Tejada_SMT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tomorri, I., Keco, R., Mehmeti, & Domi, S. (2020). The performance assessment of public sector in Albania. *Administratie si Management Public*, 34, 170-180. <https://doi.org/10.24818/amp/2020.34-10>.
- Tran, C., Dollery, B., & Yarram, S. (2023). The Influence of Administrative Intensity on Efficiency: An Empirical Analysis of Australian Universities. *Economic Papers*, 42(3), 282-305. <https://doi.org/10.1111/1759-3441.12387>
- Vera, P. (2020). *Simplificación administrativa y acceso al servicio odontológico en el hospital de apoyo N°3 de Chalhuanca, Apurímac, 2020*. [https://doi.org/\[Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo\]](https://doi.org/[Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]). Repositorio Institucional UCV.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64998/Vera_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta, M., Chamoly, K., & Santamaría, S. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *Podium*, 45, 107-124. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>