

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables

Tesis

El Sistema de Gestión por Procesos en la Gestión Administrativa de la

Municipalidad Provincial de Huaura

Para Optar el Título Profesional de Contador Público

Presentado por el Bachiller

Gabriel Asencios Aguirre

Asesor

Dra. Yessica Yulissa Lino Torero

Huacho – 2022

Asesor

Dra. Yessica Yulissa Lino Torero

Tesis

**El Sistema de Gestión por Procesos en la Gestión
Administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaura**

JURADO EVALUADOR

M(o) NIDIA ELENA ROMERO HERBOZO

PRESIDENTE

M(o) SILVIA MARIANELLA ESPINOZA SANCHEZ

SECRETARIA

M(o) FREDY JAVIER HUACHUA HUARANGA

VOCAL

DEDICATORIA:

Con mucho afecto y cariño a mis querido padre y madre por todo el apoyo recibido
durante mi formación profesional

AGRADECIMIENTO

A mi querida Alma Mater, forjadora de muchos profesionales exitosos.

A mi inolvidable y apreciada Escuela, cuyas aulas y los momentos compartidos quedaran en mi memoria, de igual forma por su aporte en mi formación.

A mis profesores, por todos los soportes brindados en la adquisición de aprendizajes.

A mis compañeros de clase der ser amigos de toda la vida

INDICE GENERAL

DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION.....	xiv
Gabriel Asencios Aguirre	xiv
Capítulo I.....	1
Planteamiento del problema.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación de Problema.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivo de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación del estudio.....	5
1.5. Delimitación del estudio	6
a. Delimitación Espacial.	6

b. Delimitación Temporal.....	6
c. Delimitación Social.....	6
1.6. Viabilidad del Estudio	6
Capítulo II.....	7
Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Bases teóricas.....	8
2.2.1. Sistema de Gestión por procesos	8
2.2.2 Gestión administrativa	13
2.3. Conceptos de terminos.....	16
2.4. Formulación de hipótesis	18
2.4.1. Hipótesis general.....	18
2.4.2. Hipótesis específicas.....	18
Capítulo III.....	19
Metodología.....	19
3.1. Diseño metodológico	19
3.1.1. Tipo de investigación.....	19
3.1.2. Nivel de investigación	19
3.1.3. Diseño	19
3.1.4. Enfoque.....	20
3.2. Población y Muestra	20

3.2.1. Población	20
3.2.2. Muestra	20
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	22
3.4. Técnicas de recolección de datos	22
3.4.1. Técnicas empleadas	22
3.4.2. Descripción de los instrumentos	22
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	22
Capítulo IV	24
Resultados.....	24
Capítulo V.....	33
Discusión, conclusiones y recomendaciones	33
5.1. Discusiones	33
Contraste de hipótesis principal.....	33
Contraste 1°.....	34
Contraste 2°.....	35
Contraste 3°.....	36
Contraste 4°.....	37
5.2. Conclusiones.....	38
5.3. Sugerencias	38
Capítulo VI	40
Aspectos de bibliografías.....	40

6.1 Elementos Bibliográficos.....	40
Anexo 01	42
Instrumento de obtencion de informaciones	42

Índice de tablas

Tabla 1 Presentación de la Población	20
Tabla 2 Especificaciones de la muestra	21
Tabla 3 Propósitos de la entidad edil	24
Tabla 4 Disponibilidad de recursos para una labor eficiente	25
Tabla 5 Grado de satisfacción.....	26
Tabla 6 Cadena de valor	27
Tabla 7 El sistema de gestión por procesos y la gestión administrativa.....	28
Tabla 8 La optimizacion constante en la gestiones de administracion.....	29
Tabla 9 La satisfacción del cliente y la gestión administrativa	30
Tabla 10 El mejoramiento de los procesos en gestiones de administracion.....	31
Tabla 11 La automatización para los procesos y la gestión administrativa.....	32
Tabla 12 Contraste hipótesis principal.....	33
Tabla 13 Contraste en 1° hipótesis específicas.....	34
Tabla 14 Contraste de 2° hipótesis específicas.....	35
Tabla 15 Contraste en 3° hipótesis específicas.....	36
Tabla 16 Contraste de 4° hipótesis específicas.....	37

Índice de figuras

Figura 1 Propósitos de la entidad edil.....	24
Figura 2 Disponibilidad de recursos para una labor eficiente.....	25
Figura 3 Grado de satisfacción	26
Figura 4 Cadena de valor	27
Figura 5 El sistema de gestión por procesos y la gestión administrativa.....	28
Figura 6 La mejora continua y la gestión administrativa.....	29
Figura 7 La satisfacción del cliente y la gestión administrativa	30
Figura 8 El mejoramiento de los procesos y la gestión administrativa	31
Figura 9 La automatización de los procesos y la gestión administrativa.....	32

RESUMEN

Objetivo: Poder hacer la demostración de cuál es la forma como el sistema de gestión por procesos tiene vinculación con las variables producto de la situación presente dada en este estudio en favor de la entidad municipal

Métodos: Siguiendo adecuados parámetros con la ayuda de la fórmula estadística se procedió a calcular la muestra que quedó establecida por las personas que colaboran con su trabajo en la municipalidad provincial de Huaura que hacen 625 personas.

Resultados:

- el 85.55% señalan tener conocimientos acerca de los valores, así como también visión y las misiones efectuadas por la institución edil que se está analizando.
- el 54.91% señalan que la municipalidad cuenta con los recursos para que facilite su trabajo en forma eficiente,
- el 35.84% señalan estar satisfecho respecto a los servicios otorgados por la entidad, y
- el 43.35% señalan que la municipalidad no ha definido claramente su cadena de valor.

Conclusiones: se demuestra la existencia de un vínculo con las inmersas en el desarrollo de ese estudio evidenciado todas las acciones administrativas que se toman en cuenta para los propósitos perseguidos.

Palabras claves: sistema de gestión por procesos, gestión administrativa, mejora continua.

ABSTRACT

Objective: To be able to demonstrate how the process management system is linked to the variables resulting from the present situation in this study in favor of the municipal entity

Methods: Following adequate parameters with the help of the statistical formula, we proceeded to calculate the sample that was established by the people who collaborate with their work in the provincial municipality of Huaura, which made up 625 people.

Results:

- 85.55% indicate having knowledge about the values, as well as vision and missions carried out by the provincial municipality of Huaura.

- 54.91% indicate that the municipality has the resources to facilitate their work efficiently,

- 35.84% indicate they are satisfied so with the services provided by the entity, And

- 43.35% indicate that the municipality has not clearly defined its value chain.

Conclusions: the existence of a link with those immersed in the development of this study is demonstrated, evidencing all the administrative actions that are taken into account for the purpose's pursued.

Key words: process management system, administrative management, continuous improvement.

INTRODUCCION

Las empresas e instituciones como los Gobiernos Locales buscan el éxito de sus gestiones a través de dar al ciudadano los bienes y servicios que necesitan en condiciones óptimas.

Los ciudadanos exigen que el Estado se modernice y sobre todo que esté al servicio de sus necesidades básicas. Por ello, es necesario que su administración adopte nuevos enfoques y prácticas de gestión para alcanzar los objetivos propuestos.

Los sistemas de gestión por procesos es una alternativa de orden y desarrollo sostenido dentro de las entidades, gubernamentales o particulares, ya que permiten conseguir una mejor calidad de sus servicios y de su competitividad, y hacer de la mejora continua una estrategia para la satisfacción de los clientes.

Este trabajo quiere ser un aporte y orientación a los trabajos desarrollados de los sistemas de gestión por procesos en la entidad municipal de Huaura, y sirva de motivación para otros trabajos que permitan a la institución ir mejorando sus procesos y consecuentemente la satisfacción de los clientes.

Gabriel Asencios Aguirre

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las exigencias actuales empresariales del sector público y privado buscan el éxito en su gestión cada vez tratando de mejorar sus procesos.

Las municipalidades tienen la misión de procurar un desarrollo sostenible para la comunidad quienes requieren de la prestación de servicios adecuados.

Por otro lado, existe la necesidad de estructurar los servicios que ofrece la municipalidad con el objetivo de que estos procesos sean eficientes y eficaces, siendo pues gestionados en forma óptima. Asimismo, esta problemática da lugar a que necesariamente los responsables de la gestión municipal tomen la decisión de gestionar por procesos siendo esta ideal para planificar y sobre todo reorientar sus actividades, y lograr los objetivos formulados.

Es necesario tomar en cuenta que los elementos básicos administrativos proporcionan un ambiente para el funcionamiento y el desarrollo de cualquier municipalidad, identificando sus características específicas y tomando en cuenta que su capacidad de gestión es la capacidad de respuesta que se tiene frente a problemas concretos.

Por otro lado, sabemos que en gran parte las entidades públicas brindan servicios ineficientes, a los ciudadanos por tener inadecuadas estructuras organizacionales. Por ello, es necesario modernizar es decir reemplazar el modelo tradicional de organización por modelos de gestión por procesos, ello le permitirá el diseño de estructura teniendo como soporte los procesos y servicios eficientes a favor de los ciudadanos.

La intensión de la adecuación de un sistema de gestión por procesos establece que deben eliminarse los problemas u obstáculos que generen un deficiente funcionamiento de la municipalidad a favor de los ciudadanos.

Los ciudadanos exigen que el Estado se modernice y sobre todo que esté al servicio de las necesidades de los mismos. Por ello, es necesario que su gestión administrativa adopte nuevos enfoques y prácticas de gestión para alcanzar los objetivos propuestos.

Cuando hablamos de la administración pública, es la instancia que le toca ser el órgano rector de las reformas necesarias que permitan proporcionar bienes y servicios mejorados y generen un bienestar en los peruanos, pero basado en la adición de valor a la materia prima, con infraestructura adecuada y una mejor calidad en los servicios, llámese de educación, justicia, salud, seguridad, alimentación, que demanda la población a nivel nacional.

Pero en este entorno la administración pública tiene graves problemas principalmente generados por recurso humano que labora en ella. Estos problemas podemos establecerlos por:

- Niveles insuficientes de preparación profesional o técnica;
- desidia a la rápida solución de problemas burocráticos no atendidas por mucho tiempo;
- rotación de personal relacionada con el cambio de gestores;
- restricciones en los incrementos remunerativos y del número de servidores;
- intereses partidarios de grupos;
- ausencia de toma de medidas claras para combatir la corrupción.

Ahora bien, si esto lo trasladamos a la problemática institucional podemos señalar las siguientes problemáticas:

1. Sistema de Planeamiento Estratégico aislado: El Estado no recoge las verdaderas necesidades y requerimientos de la población, esto tiene como consecuencias la no articulación y como consecuente las brechas no son cubiertas. Consecuentemente el planeamiento estratégico no termina como herramienta efectiva para la gestión y se debe tener el alineamiento con el presupuesto público.
2. Estructuras organizacionales y funcionales ineficaces. Las instituciones públicas tienen sus objetivos que alcanzar y su organización no están diseñadas para alcanzarlas. Esta situación se da por lo que las instituciones no fueron diseñadas y orientadas a procesos para la entrega de servicios oportunos y responsable.
3. Inadecuada generación de servicios, así como de la producción de bienes. Si tenemos que las instituciones no cuentan con los recursos necesarios y existiendo una desarticulación entre los sistemas administrativos, entonces no se busca una satisfacción en la ciudadanía.
4. Débil articulación gubernamental. El diseño de los mecanismos de coordinación que han sido establecidos legalmente son limitados y poco efectivos al tratar de articularlos entre instituciones.

Bajo todas las variables planteadas, se puede proponer la siguiente problemática mostrada a continuación.

1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huaura?

1.2.2. Problemas Específicos

- (1) ¿De qué forma el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la mejora continua?
- (2) ¿De qué manera el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la satisfacción del cliente?
- (3) ¿De qué modo el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la optimización de los procesos?
- (4) ¿De qué manera el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la automatización de los procesos?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la manera de como el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huaura.

1.3.2. Objetivos Específicos

- (1) Establecer la forma en que el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la mejora continua.
- (2) Demostrar la manera de cómo el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la satisfacción del cliente.
- (3) Establecer el modo en que el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la optimización de los procesos.
- (4) Establecer la manera en que el sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la automatización de los procesos.

1.4. Justificación de la investigación

Son muchas las variables que alientan y justifican estos resultados orientados al apoyo a la gestión municipal, ello le servirá en la mejora de los resultados en cuanto a los servicios que brindan, incidiendo en la mejora continua.

Por otro lado, esta investigación permite el conocimiento de la gestión por procesos en las municipalidades, sirviendo como antecedente para futuras investigaciones.

1.5. Delimitación del estudio

a. Delimitación Espacial.

Las actividades se desarrollaron en las instalaciones de la municipalidad provincial de Huaura.

b. Delimitación Temporal.

Se han considerado los datos y la información de fuentes esenciales ocurridas en el año 2021.

c. Delimitación Social.

Se tomó en cuenta a sus trabajadores directivos y administrativo, que desarrolla sus actividades en forma permanente o eventual en la entidad municipal.

1.6. Viabilidad del Estudio

Para establecerla debemos ubicar la relevancia técnica, económica y social, debido a que el proyecto, posibilita la idea de aprovechar las oportunidades para darle solución a problemas, estableciendo la relación existente entre la variable dependiente e independiente y determinar la aplicabilidad de sus resultados a la municipalidad.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

Benavente, (2018), su objetivo fue describir la aplicación de la gestión por procesos utilizando para ello cuatro elementos básicos para lograr éxito de la misma como: la planificación, ejecución, medición y seguimiento. Se tuvo un nivel descriptivo, básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental asimismo se empleó interrogantes como herramientas para la obtención de datos.

Pillco, (2006), su estudio planteo como propósito principal el diseñar formas de gestión por procesos, determinando el grado de eficiencia administrativa en la entidad materia de este estudio. Este diseño se basó en una estructura organizacional por procesos, tomando en cuenta al cliente lo cual permitirá mejorar la gestión con eficiencia. Por otro lado, la aplicación de esta metodología por procesos permitirá adecuarse a cambios que estén orientados a las necesidades de clientes, así como permitirá una mejora continua. El modelo de gestión por procesos orientara cada proceso hacia su misión, con la finalidad de mejorar continuamente para adaptarse a las exigencias y así alinearse con las metas de la empresa.

Nagua, Rubén y Santana, (2015), Formulo un estudio con la finalidad de estructurar una forma de gestionar los procesos, que contribuya a la mejora que tendrán incidencia en sus actividades y sobre todo al optimizar la toma de decisiones. La estimación de datos trascendentes del municipio de Babahoyo sobre todo su direccionamiento estratégico,

asimismo se realizó un análisis de la situación del área de finanzas del departamento de contabilidad con el propósito de analizar el desenvolvimiento de los empleados con el propósito tener información de las funciones, actividades y procesos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Gestión por procesos

Proceso, la Real Academia, RAE, señala que es el procesamiento o grupo de procedimiento a las cuales puede someterse una cosa para transformarla.

Un proceso son las actividades que permiten agregar valor, al transformar los elementos de entradas (materia prima) en productos o servicios en la salida. Pérez (2012), establece a los componentes de un proceso

- Proveedor: es la entidad que suministra insumos o servicios internos o externos a la empresa o institución.
- Insumo (input/entrada): productos provenientes de otro proceso, que al ingresar se convierten en insumo.
- Proceso: actividades que están interrelacionadas, agregando valor en cada una de ellas.
- Producto (output/salida): resultante de las actividades.
- Usuario: comprador del producto.
- Objetivo: es el propósito del proceso.
- Propietario: área responsable por el desarrollo de todo el proceso.

Según Zaratiegui (1999) opina que los procesos son elementos muy relevantes en la gestión de las empresas, siendo estas tomadas en cuenta en la innovación de la gestión basada en mejora de la calidad.

Por otro lado, la gestión por procesos según Gómez (2009) menciona que es una forma de dirigir, otorgándole valor agregado al cliente.

Para Pérez (2012), la gestión por proceso, establece un conjunto de conocimientos, basados en herramientas y principios que dan soporte a los objetivos de la institución y sobre todo a los clientes, emplea para ello el diseño de los procesos agregando valor a los proceso y actividades que forman parte de la institución.

La gestión por procesos sirve de soporte a las estrategias de la institución diseñando un conjunto de procesos relevantes, para que ello tenga éxito se necesita hacer efectivo el trabajo en equipo logrando la participación de los empleados de todas las áreas o departamentos siempre buscando la eficacia y eficiencia de manera integral.

La gestión por procesos permite a las instituciones puedan centrarse en la satisfacción de los clientes, así como en la mejora continua, adaptándose a las necesidades del mercado con buenos productos o con servicios de calidad.

Antiguamente, las empresas orientaban sus ventas respecto con normas básicas de calidad. Hoy se incluye a la gestión por procesos como actividades permanentes frente a un mercado muy competitivo y exigente, cumpliendo los requisitos básicos que exige el mercado en calidad, tiempo y cantidad.

Tipo de procesos.

Los procesos se clasifican en:

- a) Los procesos estratégicos: asocian a las actividades orientadas a la formulación de sus propósitos, expectativas, políticas y tácticas de la entidad, así también a su control.
- b) Procesos misionales u operativos: asocia a las actividades orientadas a generar el producto/servicio que se entrega a los clientes aportándoles valor.
- c) Procesos de soporte: asocia a las actividades orientadas al correcto funcionamiento de los procesos operativos, tales como humanos, materiales, financieros, de tecnología de información entre otros.



Figura 1. Tipo de procesos [Gráfico]. Recuperado de <https://gestion-calidad.com/gestion-procesos>

Algunas ventajas:

- Determinar los responsables de los procesos.
- Se trabaja holísticamente beneficio a la empresa.
- Flexibilidad por la orientación horizontal.
- Transversalidad de actividades interrelación sus procesos.
- Monitoreo basado en indicadores para establecer los niveles de avance.
- Mejora continua
- Optimiza recursos y disminuye los costes operativos.
- Satisfacción del cliente
- Visión global de la organización.

Si a estas ventajas, le sumamos el proceso automatizado de la gestión por procesos, entonces se podría tener una mayor eficiencia en su funcionamiento.

Ahora, sería conveniente ver los beneficios que favorecen a los ciudadanos:

- Identificar necesidades de los ciudadanos al desarrollar ciertas políticas sociales.
- Bienes y servicios con costos razonables que respondan a las necesidades de los ciudadanos.
- Incrementar la confianza en los ciudadanos.

Para las instituciones

- Adaptarse a los cambios.
- Gestionar adecuadamente las formas.
- Impulsar las labores en equipo.

- Motivar el crecimiento de las habilidades en los empleados
- Reconocimiento de los empleados por su labor.

De lo anteriormente señalado, se puede confirmar a la empresa como procesos interrelacionados, que están conectados de manera horizontal y de manera vertical, y donde la gestión por procesos es alcanzar estándares de calidad en productos o servicios, tratando de adaptarse al mercado y sus demandas reales, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Cuando las interrelaciones se generan en forma horizontal enlaza un proceso entre diferentes departamentos, promoviendo sus participaciones, la unidad y el trabajo en equipo.

Algunos Métodos para el proceso

Este aspecto debe involucrar una serie de fases y etapas, como:

- Definición de actividades de cada proceso.
- Identificación de las relaciones entre los procesos.
- Establecer los responsables.
- Análisis y evaluación capacidades y eficacia los procesos.
- Orientar los procesos hacia la mejora continua.

Por lo tanto, para un enfoque a procesos se logra un manejo más eficaz y eficiente de la empresa. El proceso transforma cada entrada en elementos de salida, aportando y dando valor agregado a la empresa.

Es sumamente trascendental señalar este aspecto tiene una orientación a poder orientar al control de los procesos, su estandarización, su correcta ejecución, su optimización, permitiendo focalizar las actividades a ser mejoradas u optimizarlos.

2.2.2 Gestión administrativa

Hoy en día, el estado a través de la gestión pública busca el manejo correcto de los recursos del Gobierno, con el propósito de complacer las exigencias de los ciudadanos y por ende del país. Asimismo, es necesario enfatizar que el Estado promueve la optimización de la gestión en el gobierno a través de las normas legales implica la implementación de la gestión por procesos.

Las municipalidades son instituciones que animan el desarrollo y desafío con respecto al rol que les compete con la comunidad, plasmando en el plan estratégico el cual esta formulado con objetivos que se desea alcanzar. Por otro lado, este proceso es de competencia de la municipalidad en la condición de ser promotora del desarrollo local, siempre acorde con el desarrollo de las herramientas tecnológicas, modernización, el crecimiento de la población todo ello permite asumir algunos retos.

El rol de las municipalidades es asumir en forma integral las demandas de los ciudadanos, respondiendo de esa manera a los nuevos escenarios entre ellas salud, alimentación, seguridad, empleo, micro y pequeña empresa por ello debe gestionar utilizando instrumentos de gestión, lo que determinara el grado de eficiencia y eficacia.

Sistemas administrativos

Cuando se habla de los sistemas administrativos del Estado Peruano, corresponde a una serie de dispositivos que contienen una serie de herramientas e instrumentos tendientes a trabajarlos holísticamente para organizar todas las instituciones estatales, en forma estandarizada en concordancia con lo establecido a través de las normas legales respectivas,

La Ley LOPE permite organizar los sistemas en eficaces y administrativos.

- Estos aspectos de tipo funcionales, tratan de asegurar que las instituciones públicas cumplan con las políticas públicas que requieren como ente participante a las instituciones del gobierno, siendo el Poder Ejecutivo que tienen la gran responsabilidad de normar y controlar los aspectos funcionales. Para este tipo son los ministerios los rectores de acuerdo a ley, ya que son integrantes del Poder Ejecutivo y cuya competencia es nacional, demostrando la eficiencia ya que pueden ejecutar estas acciones de carácter público.
- Estos aspectos, tratan de controlar y regular el empleo de los bienes de la nación, impulsando la optimización. Las materias en que se desenvuelven estos sistemas de orden nacional abarcan las funciones administrativas internas con un eficiente manejo de los medios y recursos de diferentes índoles como son los materiales, los humanos, los presupuestales, los estratégicos, los económicos, entre otros que injieren en el proceso de la gestión gubernamental. Estos aspectos de administración responsabiliza el Poder Ejecutivo que dicta normas y establece los procedimientos de cada uno de ellos, con la excepción lógica del órgano de control autorizado por el gobierno.

Los Organismos encargadas de direccionar la Gerencia del estado, y de sus los sistemas administrativos, se encargan de:

- Capacitar y difundir la normatividad.
- Formular las normas reglamentarias de regulación.
- Llevar registros y generar información precisa, oportuna y significativa.
- Contar con informes actualizados y sistematizada la normas.
- Proyectar, guiar, coordinar, monitorear y analizar la gestión de los procesos.
- Promover la optimización y simplificación permanente.
- Supervisar la aplicación de la normatividad.

Se tiene los siguientes sistemas administrativos en la gestión pública:

1. Gerencia los Recursos Humanos (PCM – SERVIR)
2. Abastecimiento (MEF – OSCE)
3. Presupuesto Público (MEF – DNPP)
4. Tesorería (MEF – DNTP)
5. Gasto Público (MEF – DENEPE)
6. Finanzas (MEF – CONTADURÍA PÚBLICA)
7. Inversiones gubernamentales (MEF – DGPM)
8. Planeamiento Estratégico (PCM – CEPLAN)
9. Defensa Judicial del Estado (MINJUS – CNDJE)
10. Control (CONTRALORIA)
11. Optimización de la Gestión Pública (PCM – SGP)

2.3. Definiciones conceptuales

- **Actividad:**

Conjunto de tareas que se agrupan en un procedimiento con el propósito de facilitar su gestión.

- **Calidad:**

Capacidad de satisfacer las necesidades e ir superando las expectativas de sus clientes/beneficiarios a un precio determinado. Se mide mediante el nivel o también el nivel de agrado del usuario/beneficiario.

- **Eficacia:**

Capacidad empresarial para lograr la programación planteadas basada en los recursos que tienen disponibilidad y en un momento programado.

- **Gestión administrativa:**

Aptitud de planificar, organizar, dirigir, controlar una empresa o institución con el propósito de lograr los objetivos propuestos.

- **Indicador:**

Corresponde a un conjunto de variables numéricas que miden la evolución de las actividades y de un proceso.

- **Necesidades:**

Es la percepción de insuficiencia de un servicio con el propósito de cubrir esa carencia

- **Organizar:**

Agrupar, ordenar algunas acciones con el propósito de obtener eficazmente sus expectativas programadas, creando unidades administrativas, asignando autoridad, responsabilidad y relaciones entre dichas unidades.

- **Planeación:**

Acción a seguirse estableciendo los principios que orientan la secuencia de operaciones determinando números y tiempo necesario para su realización.

- **Procedimiento:**

Forma específica de desarrollar una actividad

- **Proceso:**

Secuencia ordenada de actividades para transformar entradas o insumos a los cuales se les acoplara su valor

- **Proveedores:**

Persona o empresa que brinda, basado en un pago previamente establecido, los insumos necesarios para la elaboración o recepción de bienes o servicios.

- **Recursos humanos:**

Conjunto de personas que laboran en una institución y que representan su activo invaluable.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huaura.

2.4.2. Hipótesis específicas

- (1) El sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la mejora continua.
- (2) El sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la satisfacción del cliente.
- (3) El sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la optimización de los procesos.
- (4) El sistema de gestión por procesos influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la automatización de los procesos.

Capítulo III

Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación.

En primer lugar, se debe señalar que se tiene de tipo aplicada. Su propósito principal es el de resolver una problemática o planteamiento específico. Así tenemos en esta investigación, trata de establecer como la variable independiente influye con la gestión administrativa.

3.1.2. Nivel de investigación

Este estudio tiene niveles descriptivos, trató de crear una foto de la situación actual que implica observar el comportamiento de la gestión administrativa para su descripción, así como de la gestión por procesos.

Por otro lado, pretendió tener un nivel correlacional en la que pudimos comparar las dos variables en estudio, permitiéndonos deducir su comportamiento natural, sin ninguna modificación.

3.1.3. Diseño

En este trabajo se ha considerado un diseño no experimental de acuerdo a las características de la encuesta que se realizó en un determinado momento o tiempo en que se recolectan los datos, se está referenciando a un tipo cruzado.

3.1.4. Enfoque

Se trabajó con un enfoque cuantitativo. Se recogen y analizan datos cuantitativos en función a las 2 variables de estudio para determinar las propiedades y fenómenos.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Están consideradas el grupo de personas que trabajan en la municipalidad por ello se explica claramente las personas que trabajan en la municipalidad y que formarán parte de la población de nuestro estudio, un total de 625 personas.

Tabla 1 Presentación de la Población

ÓRGANO	CANTIDAD	%
I. Órganos de gobierno municipal y alta dirección	8	1.28
II. Órganos de control y defensa municipal	10	1.60
III. Órgano de asesoramiento	31	4.96
IV. Órgano de apoyo	75	12.00
V. Órgano de línea	501	80.16
TOTALES	625	100.00

Fuente: Elaboracion propia del investigador

3.2.2. Muestra

Se tomó en consideración estadísticamente el número de personas que establezca la función estadística de muestreo proporcional.

Procedimiento:

$$n = \frac{z^2 p q N}{\varepsilon^2 (N-1) + z^2 p q}$$

1º. Poblaciones conocidas y menores de 30,000:

2º. Donde:

- la población es N,
- si establecemos grados confiables de 95%, entonces $z = 1.96$.
- Las posibilidades de ocurrencia (50%), fracaso (50%)
- El nivel de error 0.05

$$3^\circ. \text{ Luego: } n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (625)}{(0.05)^2 (625-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 238.16 \approx 239$$

Será necesario un ajuste de la muestra utilizando:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N}\right)}$$

$n_0 = 173$; por lo tanto:

De la población señalada anteriormente, se tomará como muestra al personal administrativo que tenga que ver principalmente con los órganos de gobierno, de control, de asesoría, de apoyo y una diferencia a los órganos de línea, dando un total de 173 personas, en referencia lo sostenido en el detalle del cuadro referido.

Tabla 2 Especificaciones de la muestra

ÓRGANO	CANTIDAD	%	MUESTRA	%
I. Órganos de gobierno municipal y alta dirección	8	1.28	6	75.00
II. Órganos de control y defensa municipal	10	1.60	8	80.00
III. Órgano de asesoramiento	31	4.96	26	83.87
IV. Órgano de apoyo	75	12.00	70	93.33
V. Órgano de línea	501	80.16	63	12.57
TOTALES	625	100.00	173	27.68

Fuente: Elaboración creada por el autor basada en datos provenientes de la entidad municipal

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente:

Sistema de gestión por procesos

Indicadores:

Actividades, procedimientos, tareas, cadena de valor.

Variable dependiente:

Gestión administrativa

Indicadores: planificar, organizar, dirigir, controlar, objetivos propuestos.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas empleadas

- La visualización.
- Interrogación
- Estudios documentales.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Interrogante que serán absueltas a quienes les corresponda. Herramientas aplicadas a fin de encuestar a las personas, y medir las variables, que podemos mostrar al final del presente estudio.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Codificación de los datos. Basado en el cuestionario de entrevista, se estructuraron los datos en forma estadística, utilizando tablas de doble ingreso y figuras pertinentes.

Seguidamente construcción de cuadros para el procesamiento de datos. Utilizando una hoja electrónica office-Excel para PC se utilizará para a través de la estadística inferencial poder contrastar las hipótesis presentadas.

Capítulo IV

Resultados

En referencia a los hallazgos calculados mediante las formulas trabajadas hacemos el detalle del desarrollo pormenorizado que quedara plasmado en este capitulo

1. ¿Conoce los propósitos establecidos en la entidad municipal?

Tabla 3 Propósitos de la entidad edil

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Si	148	148	0.8555	85.55%	85.55%
No	22	170	0.1272	12.72%	98.27%
No sabe/no opina	3	173	0.0173	1.73%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: Resultados de encuestas

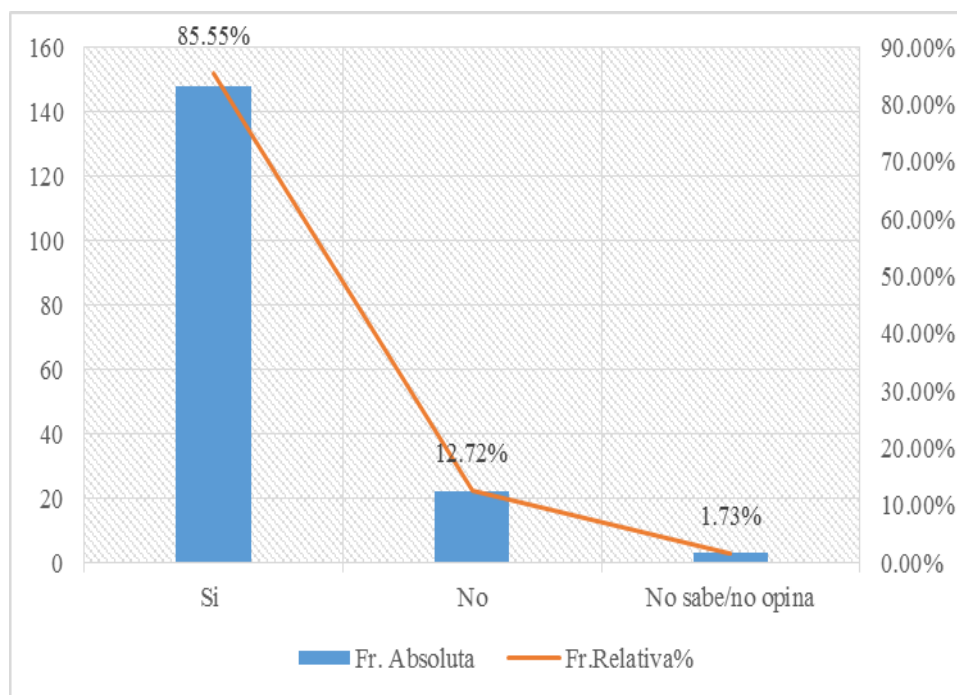


Figura 1 Propósitos de la entidad edil

Resultado (1): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 85.55% señalan que si conoce los propósitos de la entidad municipal el 12.72% no lo conocen y el 1.73% no sabe/no opina.

2. ¿La municipalidad cuenta con los recursos para que facilite su trabajo en forma eficiente?

Tabla 4 Disponibilidad de recursos para una labor eficiente

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Si	95	95	0.5491	54.91%	54.91%
No	76	171	0.4393	43.93%	98.84%
No sabe/no opina	2	173	0.0116	1.16%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

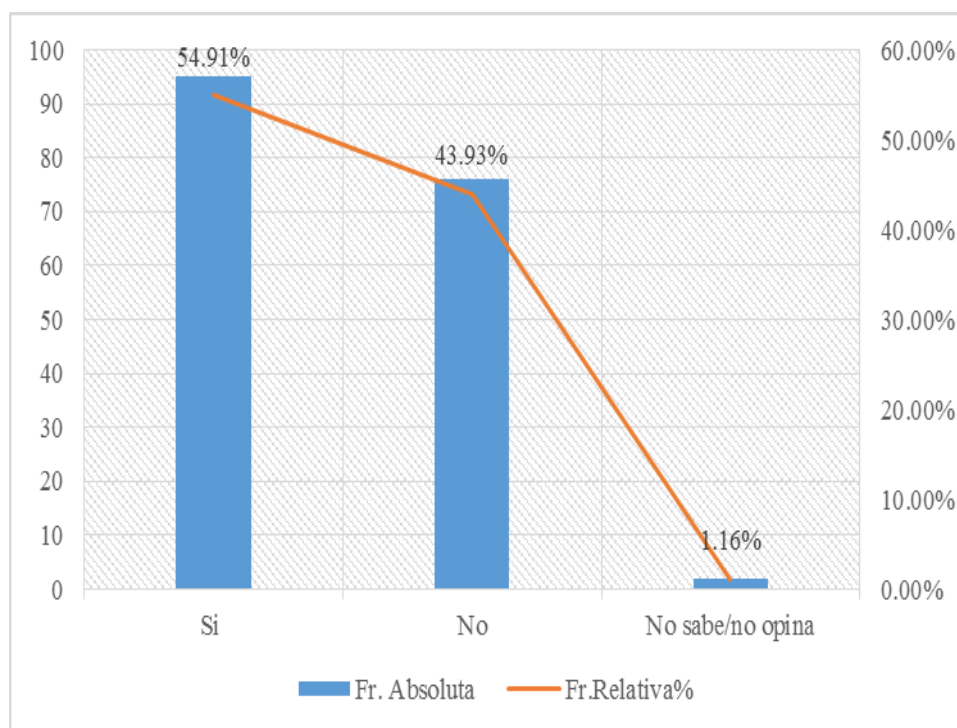


Figura 2 Disponibilidad de recursos para una labor eficiente

Resultado (2): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 54.91% señalan que la municipalidad cuenta con los recursos para que facilite su trabajo en forma eficiente, el 43.93% señalan que no, y el 1.16% no sabe/no opina.

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las prestaciones que brinda la entidad municipal?

Tabla 5 Grado de satisfacción

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Completamente satisfecho	35	35	0.2023	20.23%	20.23%
Satisfecho	62	97	0.3584	35.84%	56.07%
No sabe/no opina	2	99	0.0116	1.16%	57.23%
Insatisfecho	45	144	0.2601	26.01%	83.24%
Completamente insatisfecho.	29	173	0.1676	16.76%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

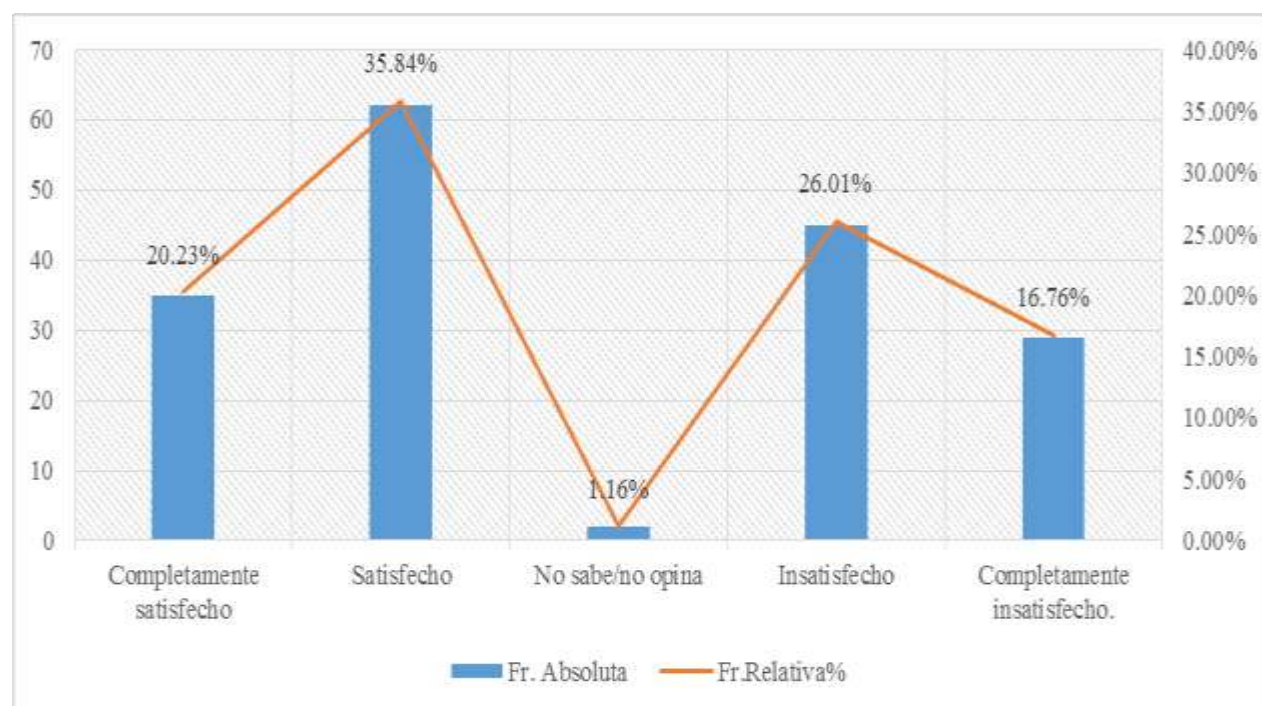


Figura 3 Grado de satisfacción

Resultado (3): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 35.84% señalan estar satisfecho respecto a los servicios que se brindan, el 26.01% señalan estar insatisfechos, el 20.23% están completamente satisfechos, el 16.76% están completamente insatisfechos, y el 1.16% no emite ninguna opinión.

4. ¿La municipalidad ha determinado de forma clara su cadena de valor?

Tabla 6 Cadena de valor

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Si	61	61	0.3526	35.26%	35.26%
No	75	136	0.4335	43.35%	78.61%
No sabe/no opina	37	173	0.2139	21.39%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

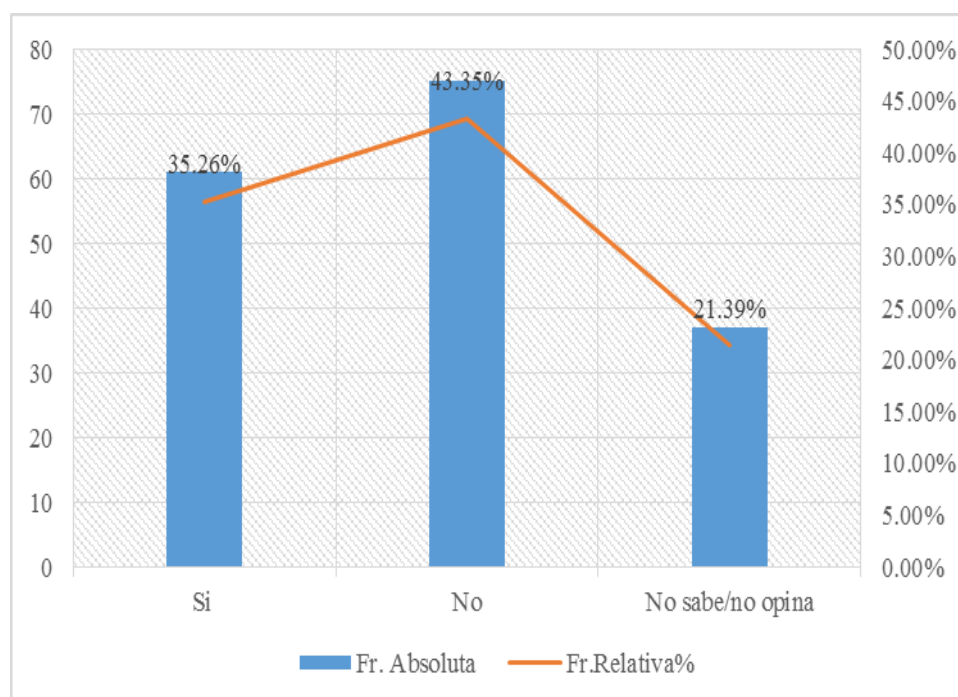


Figura 4 Cadena de valor

Resultado (4): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 43.35% señalan que la municipalidad no ha determinado de forma clara su cadena de valor, el 35.26% señala que, si lo tiene, y el 21.39% no sabe/no opina.

5. ¿Bajo su criterio este aspecto tratado influye con la gestión administrativa?

Tabla 7 El sistema de gestión por procesos y la gestión administrativa

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Completamente de acuerdo	43	43	0.2486	24.86%	24.86%
De acuerdo	51	94	0.2948	29.48%	54.34%
No sabe/no opina	2	96	0.0116	1.16%	55.49%
En desacuerdo	27	123	0.1561	15.61%	71.10%
Completamente en desacuerdo	50	173	0.2890	28.90%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

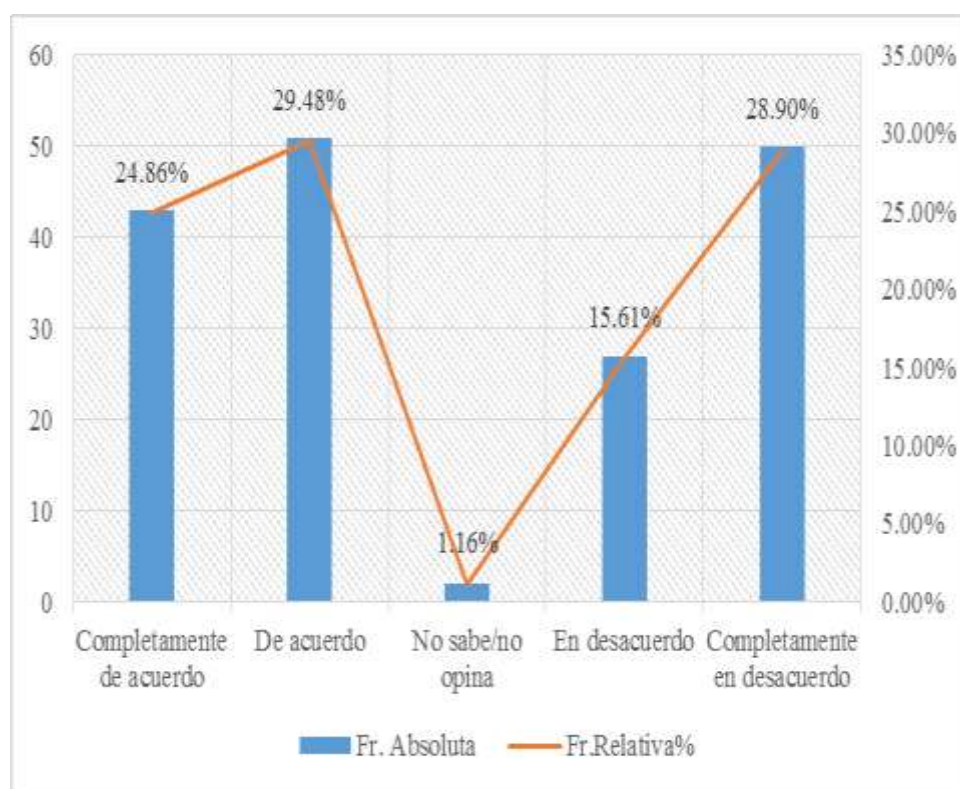


Figura 5 El sistema de gestión por procesos y la gestión administrativa

Resultado (5): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 29.48% están de acuerdo al consideran que este aspecto tratado influye con la gestión administrativa, el 28.90% están completamente en desacuerdo, el 24.86% están absolutamente conforme, el 15.61% se encuentran desconformes y el 1.16% no emite ninguna opinión.

6. ¿Bajo su criterio la mejora continua tiene vinculación con la gestión administrativa?

Tabla 8 La optimización secuencial y la gestión administrativa

	Fr. Absoluta	Fr. Absoluta Acum.	Fr. Relativa	Fr. Relativa%	Fr. Relativa% Acum.
Completamente de acuerdo	47	47	0.2717	27.17%	27.17%
De acuerdo	75	122	0.4335	43.35%	70.52%
No sabe/no opina	4	126	0.0231	2.31%	72.83%
En desacuerdo	28	154	0.1618	16.18%	89.02%
Completamente en desacuerdo	19	173	0.1098	10.98%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

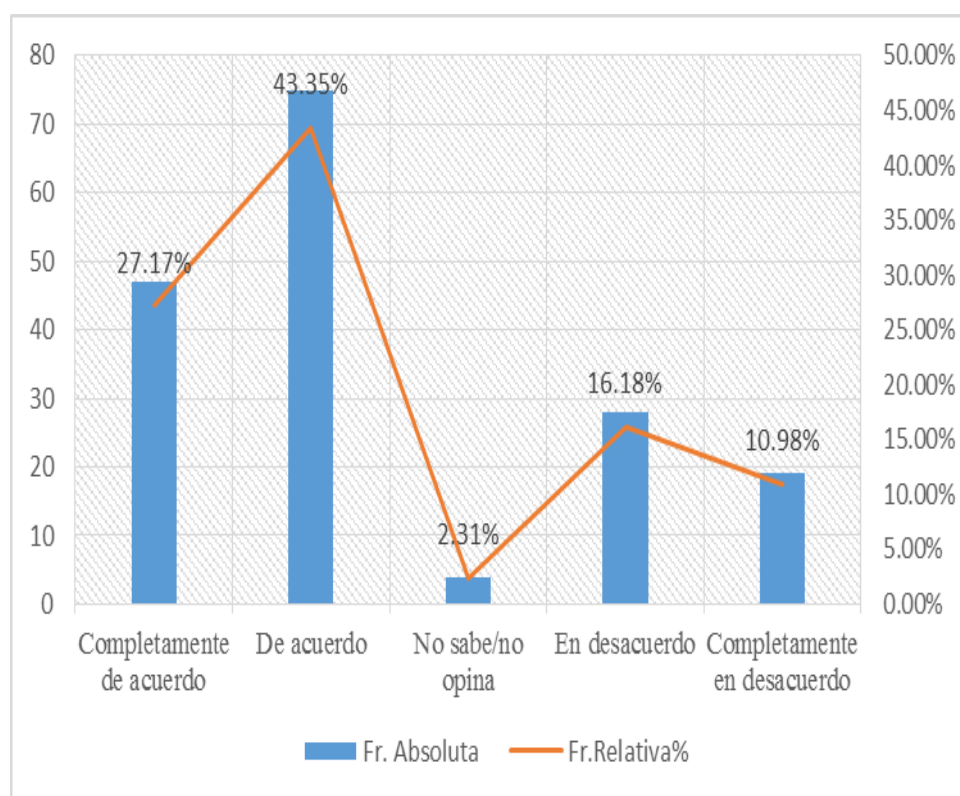


Figura 6 La optimización secuencial y la gestión administrativa

Resultado (6): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 43.35% tienen conformidad al tomar en cuenta que la mejora continua tiene vinculación con la gestión administrativa, el 27.17% están absolutamente conforme, el 16.18% están desconformes, el 10.98% están absolutamente en desacuerdo, y el 2.31% no emite opinan alguna.

7. ¿Bajo su criterio la satisfacción del cliente influye en la gestión administrativa?

Tabla 9 El agrado del cliente y la gestión administrativa

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Completamente de acuerdo	82	82	0.4740	47.40%	47.40%
De acuerdo	53	135	0.3064	30.64%	78.03%
No sabe/no opina	3	138	0.0173	1.73%	79.77%
En desacuerdo	19	157	0.1098	10.98%	90.75%
Completamente en desacuerdo	16	173	0.0925	9.25%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

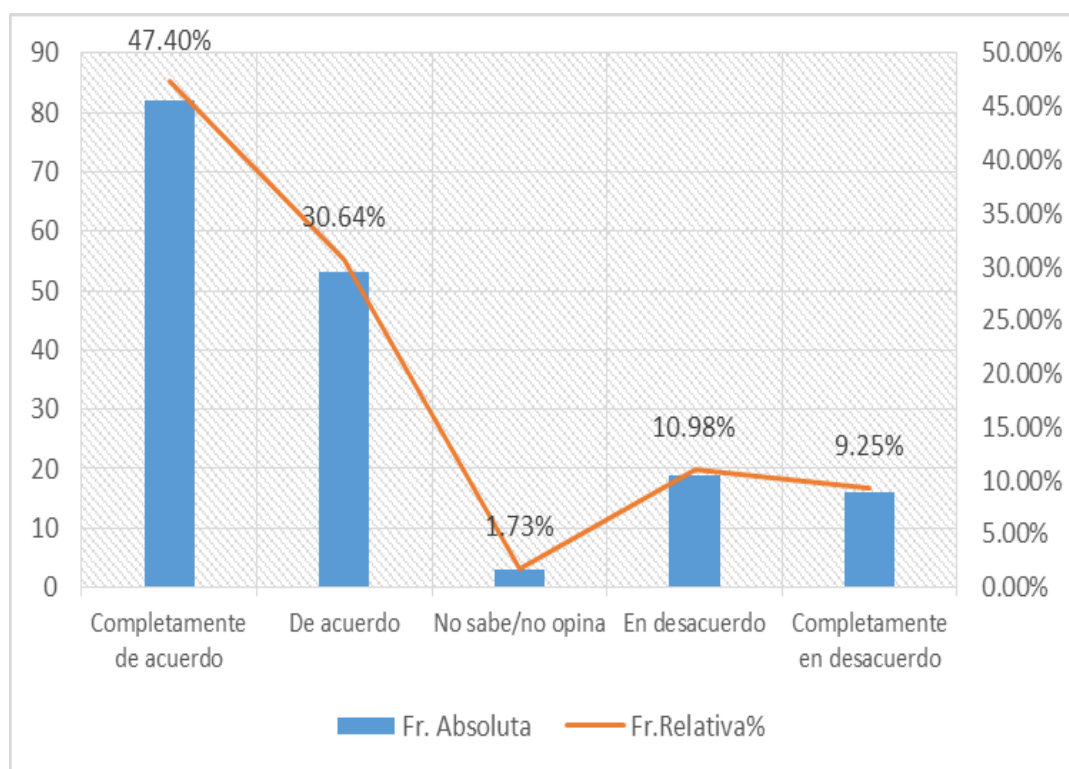


Figura 7 El agrado del cliente y la gestión administrativa

Resultado (7): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 47.40% están absolutamente conforme al cual consideran que esta satisfacción del cliente se vincula con la gestión administrativa, el 30.64% están de acuerdo, el 10.98% están desconformes, el 9.25% están completamente desconformes, y el 1.73% no emite opinión.

8. ¿Bajo su criterio la optimización de los procesos tiene vinculación con la gestión administrativa?

Tabla 10 El mejoramiento de los procesos y la gestión administrativa

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Completamente de acuerdo	73	73	0.4220	42.20%	42.20%
De acuerdo	42	115	0.2428	24.28%	66.47%
No sabe/no opina	5	120	0.0289	2.89%	69.36%
En desacuerdo	28	148	0.1618	16.18%	85.55%
Completamente en desacuerdo	25	173	0.1445	14.45%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

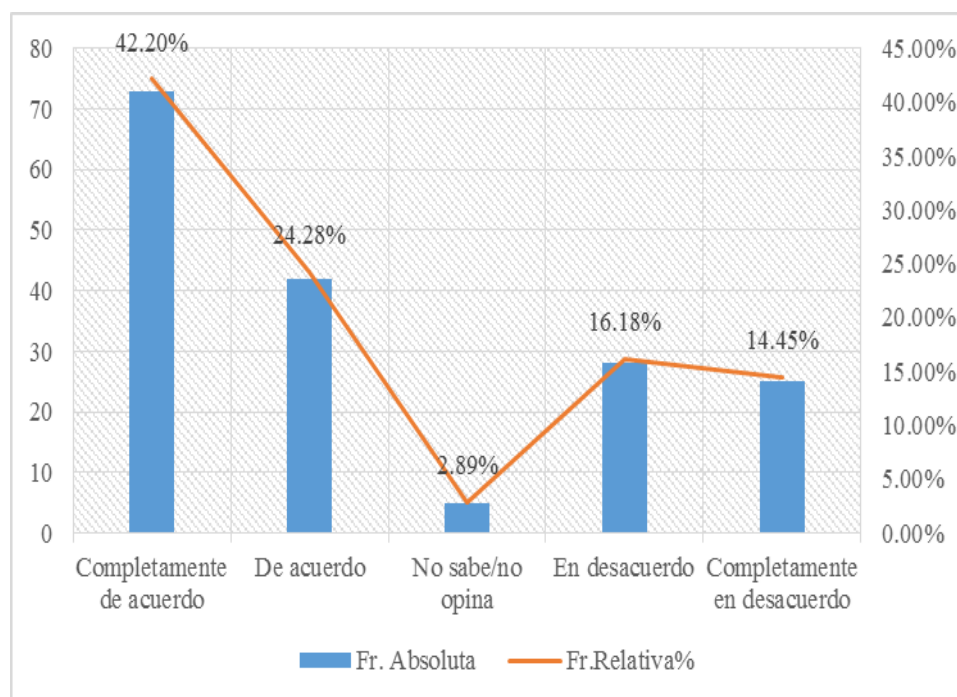


Figura 8 El mejoramiento de los procesos y la gestión administrativa

Resultado (8): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 42.20% están totalmente conforme al tomar en cuenta que el mejoramiento de los procesos se vincula con la gestión administrativa, el 24.28% están conformes, el 16.18% están desconformes, el 14.45% están completamente en desconformes, y el 2.89% no emiten opinión alguna.

9. ¿Bajo su criterio la automatización de los procesos influye en la gestión administrativa?

Tabla 11 La automatización de los procesos y la gestión administrativa

	Fr. Absoluta	Fr.Absoluta Acum.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	Fr.Relativa% Acum.
Completamente de acuerdo	67	67	0.3873	38.73%	38.73%
De acuerdo	59	126	0.3410	34.10%	72.83%
No sabe/no opina	0	126	0.0000	0.00%	72.83%
En desacuerdo	31	157	0.1792	17.92%	90.75%
Completamente en desacuerdo	16	173	0.0925	9.25%	100.00%
	173		1.0000	100.00%	

Fuente: resultados de encuestas

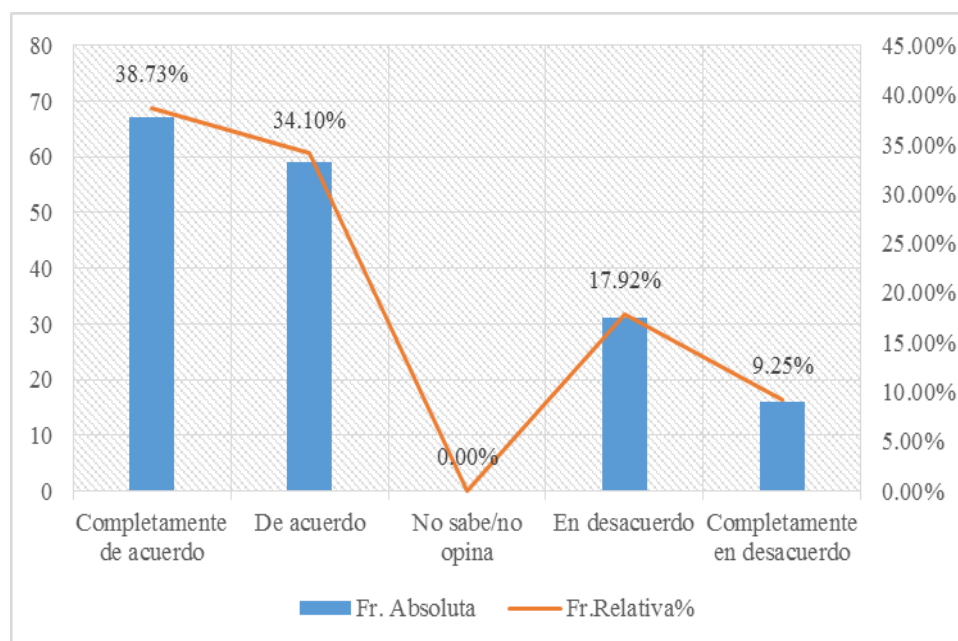


Figura 9 La automatización de los procesos y la gestión administrativa

Resultado (8): de las tabulaciones realizadas se establece, que el 38.73% están totalmente conforme al tomar en cuenta que la automatización de los procesos se vincula con la gestión administrativa, el 34.10% están conformes, el 17.92% están desconformes, y el 9.25% están completamente desconformes.

Capítulo V

Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusiones

Contraste de hipótesis principal

H0: El sistema de gestión por procesos no influye en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huaura.

Ha: El sistema de gestión por procesos si influye en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huaura.

Tabla 12 Contraste hipótesis principal

	fr. observada	fr. esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	43	35	1.83
De acuerdo	51	35	7.31
No sabe/no opina	2	33	29.12
En desacuerdo	27	35	1.83
Completamente en desacuerdo	50	35	6.43
Total	173	173	46.52

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión: bajo un criterio conservador las frecuencias esperadas se plantean en forma uniforme y recogiendo las frecuencias observadas de los resultados logrados a las 173 muestra obtenidas, el valor estadístico práctico Chi² en 46.52, si contamos con grados de 5%, vamos a la tabla de la ji-cuadrada para probar el nivel de sociedad entre la variable dependiente e independiente ubicamos el valor teórico en 9.49. Basado en estos valores

aceptaremos la hipótesis alternativa, demostrando que el sistema de gestión por procesos si se vinculan con la gestión administrativa de entidad municipal tratada

Contraste de 1° hipótesis específica

H0: El sistema de gestión por procesos no influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la mejora continua.

Ha: El sistema de gestión por procesos si influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la mejora continua.

Tabla 13 Contraste de 1° hipótesis específica

	fr. observada	fr. esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	47	35	4.11
De acuerdo	75	35	45.71
No sabe/no opina	4	33	25.48
En desacuerdo	28	35	1.40
Completamente en desacuerdo	19	35	7.31
Total	173	173	84.03

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión: bajo un criterio conservador las frecuencias esperadas se plantean en forma uniforme y recogiendo las frecuencias observadas de los resultados logrados a las 173 muestra obtenidas, el valor estadístico práctico Chi² en 84.03, si tenemos grados de riesgo de 5%, vamos a la tabla de la ji-cuadrada para probar el nivel de sociedad entre la variable dependiente e independiente ubicamos el valor teórico en 9.49. Basado en estos valores aceptaremos la hipótesis alternativa, estableciendo que el sistema de gestión por procesos

si posee vinculación con lo previsto por la variable independiente, en cuanto a la mejora continua.

Contraste de 2° hipótesis específica

H0: El sistema de gestión por procesos no influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la satisfacción del cliente.

Ha: El sistema de gestión por procesos si influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la satisfacción del cliente.

Tabla 14 Contraste de 2° hipótesis específica

	fr. observada	fr. esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	82	35	63.11
De acuerdo	53	35	9.26
No sabe/no opina	3	33	27.27
En desacuerdo	19	35	7.31
Completamente en desacuerdo	16	35	10.31
Total	173	173	117.27

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión: bajo un criterio conservador las frecuencias esperadas se plantean en forma uniforme y recogiendo las frecuencias observadas de los resultados logrados a las 173 muestra obtenidas, el valor estadístico práctico Chi² en 117.27, si tenemos niveles de riesgo de 5%, vamos a la tabla de la ji-cuadrada para probar el nivel de sociedad entre la variable dependiente e independiente ubicamos el valor teórico en 9.49. Basado en estos valores aceptaremos la hipótesis alternativa, demostrando que el sistema de gestión por procesos si tiene vinculación con la gestión administrativa en la entidad, en cuanto a la satisfacción del cliente.

Contraste de 3° hipótesis específica

H0: El sistema de gestión por procesos no influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la optimización de los procesos.

Ha: El sistema de gestión por procesos si influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la optimización de los procesos.

Tabla 15 Contraste de 3° hipótesis específica

	fr. observada	fr. esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	73	35	41.26
De acuerdo	42	35	1.40
No sabe/no opina	5	33	23.76
En desacuerdo	28	35	1.40
Completamente en desacuerdo	25	35	2.86
Total	173	173	70.67

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión: bajo un criterio conservador las frecuencias esperadas se plantean en forma uniforme y recogiendo las frecuencias observadas de los resultados logrados a las 173 muestra obtenidas, el valor estadístico práctico Chi² en 70.67, si tenemos niveles de riesgo de 5%, vamos a la tabla de la ji-cuadrada para probar el nivel de sociedad entre la variable dependiente e independiente ubicamos el valor teórico en 9.49. Basado en estos valores aceptaremos la hipótesis alternativa, estableciendo que el sistema de gestión por procesos si posee vinculaciones con la gestión administrativa en la entidad referente al mejoramiento de los procesos.

Contraste de 4° hipótesis específica

H0: El sistema de gestión por procesos no influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la automatización de los procesos.

Ha: El sistema de gestión por procesos si influye en la gestión administrativa municipalidad provincial de Huaura, respecto a la automatización de los procesos.

Tabla 16 Contraste de 4° hipótesis específica

	fr. observada	fr. esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	67	35	29.26
De acuerdo	59	35	16.46
No sabe/no opina	0	33	33.00
En desacuerdo	31	35	0.46
Completamente en desacuerdo	16	35	10.31
Total	173	173	89.49

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión: bajo un criterio conservador las frecuencias esperadas se plantean en forma uniforme y recogiendo las frecuencias observadas de los resultados logrados a las 173 muestra obtenidas, el valor estadístico práctico Chi² en 89.49, si tenemos niveles de riesgo de 5%, vamos a la tabla de la ji-cuadrada para probar el nivel de sociedad entre la variable dependiente e independiente ubicamos el valor teórico en 9.49. Basado en estos valores aceptaremos la hipótesis alternativa, demostrando que el sistema de gestión por procesos si tienen vínculos con la variable independiente, referente a la automatización de los procesos.

5.2. Conclusiones

- 1°. El sistema de gestión por procesos si posee vinculaciones con la gestión administrativa de la entidad municipal
- 2°. El sistema de gestión por procesos si cuenta con vínculos en la gestión administrativa en la entidad municipal, respecto a la mejora continua.
- 3°. El sistema de gestión por procesos si guarda vínculos con la gestión administrativa en la entidad edil, en cuanto a la satisfacción del cliente.
- 4°. El sistema de gestión por procesos cuenta con vinculaciones con la gestión administrativa en la entidad municipal, en cuanto a la optimización de los procesos.
- 5°. El sistema de gestión por procesos si posee vínculos con la gestión administrativa en la oficina edil que estamos analizando, en cuanto a la automatización de los procesos.

5.3. Recomendaciones

- 1°. Se recomienda concretar la adecuación de sistemas de gestión por procesos en la entidad edil ya que beneficiará en un mejor orden y estandarización de las actividades, influenciando de forma positiva en las gestiones administrativas y la generación de un mejor servicio al ciudadano.

- 2°. Se recomienda la adecuación de la gestión por procesos para la optimización continua, en los niveles más importantes de la entidad edil ya que permitirá a la institución conseguir una mejor calidad de sus servicios y de su competitividad.
- 3°. Se recomienda tener en cuenta que la satisfacción del cliente pasa por un tema de mejorar los servicios que proporciona la municipalidad provincial, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas adecuadamente durante muchos años. Los cambios en las actividades podrían mostrar ineficientes para el ciudadano.
- 4°. Se recomienda poner en marcha acciones de mejora que históricamente dieron resultados y optimicen los procesos, adaptándolos a las nuevas metodologías de gestión administrativas.
- 5°. Hay una tendencia actual frente a estas formas de sistemas, y es que deben estar soportados por tecnología de información, cuya automatización permita una agilidad de las actividades propias de la municipalidad provincial, detectar errores y asimilar del talento humano las propuestas de mejora de los procesos.

Capítulo VI

Fuentes de Información

6.1 Bibliografía

Avila, R. (1982). *Aspectos metodologicos de esttudion científicos*. Lima: Editorial Estudios y Ediciones S.A.

Ayllon, A. (1996). *Teorias contables*. Lima: Editores A. Ayllón Ferrari Asesores y Consultores.

Benarvente, J. (2018). *Gestión por Procesos referentes a cuestiones de administracion en toda su dimension en una entidad municipal de Echarati-Cuzco-Peru* Universidad Andina .

Ccatacora, F. (2009). *Formas y Manejos vinculados a la contabilidad - Medellin*. Editorial Red Contable

D'Alessior, F. (2008). *DEsarrollo de estrategias: aplicando gerencialidades*. México: Pearson Educattions .

Gómez, H. (2009). *Gerencialidad de Etapas, Resultados y sugerencias*. Santiago de Chile. Editorial Evolushion S.A.

Khoontz, H. (2009). *Gerencialidad: desde el punto de vista glñobalizado*. México: Editorial Mc Graw - Hill.

Mintzbergt, H. (2004). *Diseño de organizaciones optimas. .* Buenos Aires: Editorial El Ateneo.

Nagual, R. y. (2015). Formas de Gerencialidades procesales para el Ambito Contable del Gobierno para una entidad municipal. Guayaquil Ecuador: Universidad Politécnica.

Newuman, W. (2001). *Programación, organización y control*. Bilbao: Editorial Deusto.

Pérez, WJ. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: Editorial WESIC.

Pihllco, J. (2006). DETERMINACION de Formas Gerenciales que hara posible la estructuracion y abastecimiento requerido en las centrales de prueba Pre Universitaria Academica de Talentos Becas 18 Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú,

Zaratielgui, WJ. (1999). DESARROLLO de Transformaciones Gerenciales. Su papel e importancia en la entidad Bogota. Economias Industriales.

Anexo 01

Interrogantes aplicados a las personas seleccionadas

Un saludo para usted. La presente permite levantar información sobre los aspectos generales de Municipalidad provincial de Huaura. Las respuestas serán para presentar opiniones netamente académicas y proponer algunas herramientas de trabajo la misma que será de manera anónima. Se les requiere respuestas verdaderas. Muchas gracias por su colaboración.

1- ¿Conoces los propósitos de la municipalidad provincial de Huaura?

Si () No () No sabe/no opina ()

2- ¿La municipalidad cuenta con los recursos para que facilite su trabajo en forma eficiente?

Si () No () No sabe/no opina ()

3- ¿Cuál es el nivel de satisfacción referente a los servicios que brinda la institución?

() Completamente satisfecho

() Satisfecho

() No sabe/no opina

() Insatisfecho

() Completamente insatisfecho.

4- ¿La municipalidad ha definido claramente su cadena de valor?

Si () No () No sabe/no opina ()

5- ¿Usted considera que el sistema de gestión por procesos es determinante en las gestiones de la entidad municipal de Huaura?

- Absolutamente conforme
- Conforme
- No emite opiniones
- desconforme
- absolutamente desconforme

6- ¿Piensas que es pertinente aplicar la mejora continua por contar con vinculación en la gestión administrativa en la entidad municipal?

- Absolutamente conforme
- De conformidad
- No emite opiniones
- En desconformidad
- Desconformidad absoluta

7- ¿Cree que la satisfacción del cliente cuenta con determinación de las Gestiones administrativas en la entidad edil que se está analizando?

- De acuerdo en su totalidad
- Si está de acuerdo
- No quiso opinar
- En disconformidad
- Absolutamente disconforme

8- ¿Sostiene realmente que la optimización en los procesos incide con las gestiones administrativas en la entidad municipal?

- Si por completo
- Si
- No emite opinión
- No
- Completamente en desacuerdo

9- ¿Usted está de acuerdo en que la automatización en los procesos puede influir con las Gestiones administrativas de la institucion que se encuentra en análisis?

- Totalmente de conformidad
- De conformidad
- No conoce/no opina
- En desconformidad
- Absolutamente desconforme