

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE
ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2020**

Autor:

Bach. Wilmer Chamaya Rafael

Asesor:

Mg. Luis Gerardo Merino Cava

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Chamaya Rafael Wilmer
DNI N°: 70559825
Correo electrónico: chamayarafaewilmer@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Gestión por Procesos para Mejorar la Gestión Administrativa del Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Merino Cava Luis Gerardo
DNI, Pasaporte, C.E N°: 18206826
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>): 0000-0002-3669-9752

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>): _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
ciencias sociales - ciencias políticas - Administración Pública

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 22 de Diciembre de 2022


Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2



DEDICATORIA

A mi padre Álvaro Chamaya Bravo por su apoyo para hacer posible el logro de los objetivos y metas propuestas.

A mi madrecita Rosalía Rafael Zevallos y Hermanos, María, Segundo y Ronald por sus sabias orientaciones durante mi vida y por el apoyo brindado para concretizar con éxito mi carrera profesional.

A mi esposa Ruth Alexandra Villanueva Abanto y mi hija Briana D. Chamaya Villanueva, por ser el soporte moral y económico durante el desarrollo de mi formación profesional, concretando de esa manera el tan anhelado sueño de convertirme en un Licenciado en Administración de Empresas.

Mis logros son para ustedes gracias por la motivación para conseguir mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Policarpo Chauca Valqui, representante general de la casa superior de estudios la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en su condición de Rector, por apostar por la juventud Utcubambina y dar oportunidades de estudio a través de la implementación de la Sección Utcubamba.

A mi asesor **Mg. Luis Gerardo Merino Cava** docente de la UNTRM, por guiarme con sus sabias enseñanzas y poder presentar de la mejor manera esta investigación.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas por los años que han sido lleno de aprendizaje constante y experiencias que han sacado lo mejor de mí.

A la Municipalidad Provincial de Utcubamba, así como a todas sus autoridades por permitirme realizar esta investigación, facilitarme la información y así poder desarrollar dicha investigación.

El autor.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión por Procesos para mejorar la Gestión Administrativa del Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Uchubamba, 2020; del egresado Wilmer ramaya Rafael de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

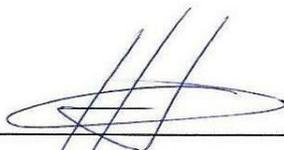
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 24 de Noviembre de 2021

Luis Fernando Merino Cava
Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



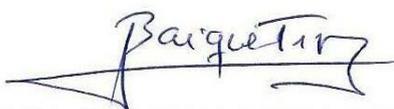
Dr. Adolfo Cacho Revilla

PRESIDENTE



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

SECRETARIO



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión por Procesos para Mejorar la Gestión Administrativa del
Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020,
presentada por el estudiante ()/egresado (x) Wilmer Chamaya Rafael
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional chamaya.rafael.wilmer@gmail.com
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 29 de Diciembre del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de Febrero del año 2022, siendo las 14:00 horas, el aspirante: Wilmer Chamaya Rafael, asesorado por Mg. Luis Gerardo Merino Cava defiende en sesión pública presencial () / a distancia (x) la Tesis titulada: Gestión por Procesos para Mejorar la Gestión Administrativa del Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020, para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Secretario: Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

Vocal: Mg. Dennis Brayan Baque Timani

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (x) por Unanimidad (x)/Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 14:49 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

[Firma]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	25
2.1. Objeto de estudio	25
2.2. Variable de estudio	25
2.3. Tipo de estudio.....	25
2.4. Diseños de la investigación.....	25
2.5. Población.....	25
2.6. Muestra y muestreo	25
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.8. Análisis de datos	26
III. RESULTADOS.	27
3.1. Diagnóstico de la gestión administrativa para el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020.....	27
3.2. Identificación de procesos a establecer en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020. ...	34
3.3. Propuesta de gestión por procesos en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2020.....	35

IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: recopilación de requerimientos	35
Tabla 2. Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: estudio de mercado.....	37
Tabla 3. Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: orden de compra y pecaosa.....	38
Tabla 4. Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: devengado y girado	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El área de abastecimiento cuenta con documentos de gestión actualizado....	27
Figura 2. La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.	27
Figura 3. Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas	28
Figura 4. El personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión.....	28
Figura 5. El personal conoce los instrumentos de gestión.....	29
Figura 6. El área cuenta con estructura organizativa adecuada	29
Figura 7. Existe comunicación fluida entre áreas	30
Figura 8. En el área se distribuye adecuadamente los recursos	30
Figura 9. En el área se motiva al personal	31
Figura 10. Existe liderazgo directivo	31
Figura 11. En el área se realiza el trabajo en equipo	32
Figura 12. El personal tiene adecuada conducta dentro del área	32
Figura 13. Se evalúa el desempeño laboral	33
Figura 14. Se evalúa el desempeño organizacional	33
Figura 15. Se evalúa los estándares establecidos en la planeación.....	34

RESUMEN

La investigación titulada gestión por procesos para mejorar la Gestión Administrativa del Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020, con el objetivo de proponer gestión por procesos para mejorar la gestión administrativa del área de estudio. La investigación fue descriptiva y de enfoque mixto, de diseño transversal. Llegándose a las siguientes conclusiones: El diagnóstico de área de abastecimientos se enfocó en las dimensiones planificación, organización, dirección y control que son parte de la gestión administrativa. Estos han permitido identificar que existe déficit en cada uno de ellos que va desde los documentos de gestión, el manejo adecuado de los recursos, cumplimiento de metas, instrumentos de gestión, estructura organizacional, comunicación, motivación del talento humano, liderazgo, trabajo en equipo, desempeño y planificación y esto repercute en las funciones que debe existir en el área de abastecimiento de la municipalidad. Se han identificado cuatro funciones específicas en el área de abastecimiento en donde se requiere establecer gestión por procesos, recopilación de requerimientos, estudio de mercado, elaboración de compra y pecaosa y elaboración del compromiso devengado y girado. La propuesta de gestión por procesos para los cuatro procesos identificados contiene: responsables, área usuaria, tiempo, descripción del proceso y los fines que se deben alcanzar con cada uno de ellos, con esta propuesta se busca la estandarización de los procesos en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial.

Palabras claves: gestión administrativa, gestión por procesos, gestión pública

ABSTRACT

The research entitled management by processes to improve the Administrative Management of the Supply Area of the Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020, with the aim of proposing management by processes to improve the administrative management of the study area. The research was descriptive and with a mixed approach, with a cross-sectional design. Reaching the following conclusions: The supply area diagnosis focused on the planning, organization, direction and control dimensions that are part of administrative management. These have made it possible to identify that there is a deficit in each of them, ranging from management documents, proper management of resources, achievement of goals, management instruments, organizational structure, communication, motivation of human talent, leadership, teamwork. , performance and planning and this affects the functions that must exist in the supply area of the municipality. Four specific functions have been identified in the supply area where it is necessary to establish management by processes, compilation of requirements, market study, preparation of purchase and freight, and preparation of the accrued and transferred commitment. The process management proposal for the four identified processes contains: managers, user area, time, description of the process and the purposes to be achieved with each of them, with this proposal the standardization of processes in the area of supply of the provincial municipality.

Keywords: administrative management, process management, public management

I. INTRODUCCIÓN

Basantes, S. (2015) en su investigación titulada: Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniera de Empresas, realizado en Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. La investigación tuvo como objetivo determinar si el Modelo de Gestión Administrativa que se está utilizando actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente. Tiene un método no experimental y descriptiva – correlacional. Con la investigación se concluye que: La mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada. Se concluye según las encuestas que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente. Se concluye que los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no tienen aptitud para atender al cliente.

Puertas, D. (2016) en su investigación titulada: Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A. Para obtener el grado de Magister en Gerencia de la Calidad y Productividad, realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo principal es mejorar la situación actual de los procesos en el Área objeto de estudio. En la investigación efectuada se pudo identificar los procesos que son desarrollados actualmente, así como las personas que se encuentran involucradas en su ejecución. Se realizó una propuesta de mapa de procesos tanto para la empresa como para el área, con el propósito de generar un mayor orden y correlación en la estructura de los procesos. Mediante el análisis de investigación, entrevistas y observación, se pudieron identificar los procesos que crean retrasos al cumplimiento de los resultados, así como aquellos que no generan valor a la empresa, los cuales se exponen a través de una matriz. Como resultado de la investigación se proponen varias mejoras a los procesos que presentan falencias en su elaboración, con la

finalidad de hacerlos más efectivos y que los mismos contribuyan con la empresa. Se establece un cronograma con las actividades a ser ejecutadas con el propósito de conseguir los cambios sugeridos. Se propone la implementación de un manual de procedimientos, tomando en cuenta tanto los indicadores de gestión para cada proceso ejecutado, así como los cambios realizados para que el desarrollo de las actividades genere un valor agregado para la compañía.

Guanin, A & Andrango, M. (2015) en su investigación titulada: Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar. Proyecto previo a la obtención del Título de Magister y especialista en gerencia en servicio de la salud”, realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional – Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general contribuir a la mejora de los Procesos Gerenciales en la atención de enfermería del servicio de emergencias del HG1 de Quito, en admisión, triaje y atención al paciente urgente. Con la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: fue posible analizar la situación actual del Hospital Militar en el área de atención de enfermería en el servicio de emergencias, en la cual no tiene bien identificados los procesos que realizan, por lo que la gestión no se da con eficiencia. La gestión por procesos se la presenta de manera sistemática, lo cual permitirá que todas las necesidades del cliente sean cubiertas, siendo esta parte de la satisfacción del mismo, tomando en cuenta que los indicadores están enfocados en la eficiencia y eficacia de los procesos y tomar decisiones en base a los resultados que de estos se desprendan.

Benavente, J. (2018) en su investigación titulada Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración, realizado en Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, se planteó como objetivo general describir el uso de la Gestión por Procesos en la institución ya mencionada, para tal fin se ha usado como referencia cuatro mecanismos principales para el éxito de una Gestión por Procesos: la Planificación, Ejecución. Medición y seguimiento y por último el Actuar. El trabajo de investigación se desarrolló bajo el siguiente método: tipo de investigación básica, alcance de investigación descriptiva, enfoque

cuantitativo, diseño no experimental, la técnica utilizada es para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento que utilizó fue el cuestionario. Los resultados de la investigación tienen un promedio estadístico de 2.03 que de acuerdo a los ítems es regularmente eficiente el uso de la planificación, tiene un promedio estadístico de 2.02 que es inadecuado, la ejecución tiene un promedio 1.88 indica que es inadecuado, la medición y seguimiento tiene un promedio de 1.94 indica que es inadecuado, y por último se tiene el actuar tiene un promedio de 2.24 indica que es inadecuado.

Arteaga, R & Zaavedra, O. (2019) en su investigación titulada: Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú. Para optar el grado de Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial, realizado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. La presente investigación, describe, el proceso de formulación de un Modelo de Gestión por procesos para los Servicios Públicos Vitales, ofrecidos por la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, en el marco de modernización del estado peruano. Planteándose para ello la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en la gestión pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú?, de aquí se desprende la hipótesis de que, el modelo de gestión por procesos mejora los niveles de eficacia y eficiencia en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque - Perú. El diseño de la investigación es descriptivo transversal y considera al proceso operativo de Limpieza Pública como el de mayor prioridad para el ciudadano. Reportándose actividades concebidas empíricamente, un servicio con una cobertura del 24% para el barrido de calles y parques y de 31% para el recojo de residuos sólidos, 111 puntos críticos de basura, donde la solución debe ser vistas desde la perspectiva de organización horizontal basada en procesos, con actividades que aporten valor e indicadores claros para tener una adecuada gestión, que requiere el apoyo clave de planificación, logística y tecnologías de información.

Rios, M. (2018) en su investigación titulada: Gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2017. Para optar el grado académico de Maestro en Administración, realizado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. El objetivo del estudio fue determinar de qué manera la gestión por procesos influye en los resultados de prestación de servicios públicos de la municipalidad provincial de Azángaro, en el año 2017. El método usado en la investigación es cuantitativo observacional. El tipo de estudio es aplicado; el nivel de investigación es explicativo causal, en donde se tomó como muestra a toda población de trabajadores que laboran en la municipalidad provincial de Azángaro, a quienes se les aplicó una encuesta para evaluar las variables y sus dimensiones a partir de los indicadores identificados y la relación existente entre las mismas. Los principales resultados obtenidos son: la gestión por procesos influye en los resultados de prestación de servicios públicos de la municipalidad provincial de Azángaro; por otro el lado, el nivel de liderazgo y compromiso de la alta dirección para implementar el sistema de gestión por resultados basado en gestión por proceso es bajo; así como la forma de gestión de recursos humanos está centrado en cumplimiento de funciones, y la gestión de procesos internos se da en forma aislada, con escasa articulación que repercute en la baja capacidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos.

Asencio, L. (2018) en su investigación titulada: Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, realizado en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. La investigación tuvo como como objetivo describir que la implementación del sistema de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Mi Perú, tiene implicancia en los resultados de eficiencia y eficacia, establecidos en la Ley de Modernización del Estado. El trabajo de investigación fue de enfoque cualitativo, que tiene el propósito de explorar las deficiencias y, el conocimiento del problema en el gobierno local del distrito de Mi Perú, en la implementación del sistema de gestión por procesos como propósito fundamental, ya que se encuentra en relación directa con el problema y los objetivos planteados. Al respecto, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) este enfoque no recurre a la estadística, plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido.

Los resultados obtenidos en este estudio fueron recopilados a través de entrevistas y observaciones. Las entrevistas fueron formuladas de acuerdo a los objetivos generales y específicos. Así mismo la población para las entrevistas ha sido determinada de acuerdo a la implementación de sistema de gestión por procesos que conforman los procesos estratégicos (gerentes de los órganos de dirección), procesos primarios (gerentes de los órganos de línea) y procesos de apoyo (gerentes de los órganos de apoyo).

Dávila, L. (2019) en su investigación titulada: Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y comercialización de la empresa Leaders in Import S.A.C. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, realizado en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Ciencias Aplicadas. La investigación tuvo por objetivo Diseñar y/o rediseñar, de manera práctica y experiencial, el sistema de servicio de una organización. Mediante la utilización de las herramientas y principios de la metodología Lean Service, se intervienen las áreas de soporte, contacto y expectativas del cliente final. Como principal resultado se obtuvo que la implementación de la metodología Lean, ayudo al incremento de las ventas de ambas aerolíneas, en base a la reducción de actividades y procesos que no agregaban valor y por lo contrario generaban mayores costes, los cuales repercutían de forma negativa en las ventas de las empresas. Como conclusión se obtuvo que en la inversión realizada para el software, de igual manera se necesitará de previas capacitaciones necesarias para poder efectuar el funcionamiento de este en la empresa, cabe resaltar que se requiere posteriormente de una supervisión constante para su óptimo funcionamiento.

Coaguila, A. (2017) en su investigación titulada: Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Para optar el Título Profesional de: Ingeniero Industrial, realizado en la Facultad de Ingeniería y Computación de la Universidad Católica San Pablo. El objetivo de la investigación fue realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. El diagnóstico realizado de la situación actual de la empresa demostró que la mala gestión de los procesos, falta de normalización de

procedimientos de trabajo y la falta de control a través de indicadores son los causantes de los errores de especificación y/o mala calidad del producto y retrasos en tiempos de producción dentro de O&C Metals S.A.C. Es así que, a partir del análisis de la situación actual, se decidió que la propuesta de mejora a realizar sea el desarrollo de la Gestión por procesos con apoyo de los lineamientos de normalización brindados por los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar el desempeño, en cuanto a eficacia y eficiencia, de los procesos de O&C Metals S.A.C. a través del diseño, ordenamiento, documentación y mejora continua de los mismos, logrando así satisfacer las necesidades de sus clientes. El estudio concluyó con la verificación de las acciones propuestas a implementar contrastándolas con las causas reales de los problemas, lo cual aportará positivamente al logro de objetivos, tomando acciones para que se mantengan y perduren en el tiempo; y finalmente a partir de un análisis económico se concluye que la propuesta presentada es rentable ya que se obtiene un VAN de S/. 73,477.99.

Ponce, K. (2016) en su investigación titulada: Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Proyecto Profesional para optar el Título de Ingeniero Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas. Esta tuvo como objetivo general proponer la implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. La hipótesis del presente trabajo sostiene que la implementación de la Gestión por Procesos facilitará la reducción del producto no conforme y la preservación de un sistema de mejora continua para incrementar los niveles de productividad; siendo la interrogante ¿Es posible incrementar los niveles de productividad a través de la Gestión por Procesos? Se concluyó lo siguiente: La implementación de la “Gestión por Procesos” y las herramientas de mejora continua favorecen en el control del proceso color y reducen otros defectos que ocurren en el proceso como la migración, líneas de fricción, degradé, manchas blancas, líneas dobles de teñido, suciedad y solidez. Estos defectos representan el 30% del producto no conforme por re proceso. La elaboración de los requerimientos y estándares necesarios de proveedores internos a través de nuevos procedimientos, funciones, reglas de negocio, evaluaciones y formatos; además de estandarizar el proceso favorecerán la mejora de la relación con el cliente ofreciéndole al mismo información

transparente sobre los estándares ofrecidos por la empresa. Finalmente, de acuerdo a los datos obtenidos en la simulación la implementación de la gestión por procesos arroja un ahorro para la empresa y tiene gran probabilidad de incrementar los niveles de productividad concluyendo así con el objetivo principal del presente trabajo de tesis.

Carranza, L., Valverde, J. & Vera, J. (2016) en su investigación titulada: Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB). Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico. Este ha sido elaborado con la finalidad de mejorar la calidad de los productos que ofrece esta escuela al Ejército del Perú y a la sociedad, de manera que se logre incrementar en forma significativa la satisfacción de éstos respecto a la calidad de dichos productos recibidos. La investigación tuvo por objetivo general implementar la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi. El trabajo de investigación fue del tipo plan de desarrollo como herramienta de gestión que promueve el desarrollo de una organización militar denominada EMCH CFB para, de esta manera, sentar las bases para mejorar la calidad de la educación superior universitaria en el Ejército del Perú. La intención de un plan de desarrollo es que las soluciones que ofrece sean sostenibles en el tiempo. Se llegó a concluir lo siguiente: La implementación de la gestión por procesos y el rediseño de una organización en base a los mismos, en este caso el de la EMCH CFB, puede variar según el enfoque de los investigadores, sin que ello modifique significativamente los procesos existentes o descalifique el rediseño propuesto, siempre que se haya seguido una metodología teórica aceptada. La viabilidad política y económica para la implementación de la gestión por procesos y del rediseño organizacional de las instituciones públicas dependen fundamentalmente de los objetivos que busca dicha implementación, los mismos que deben desprenderse de los objetivos institucionales establecidos en el PEI, en este caso del PEI de la EMCH CFB.

Cruz, R. (2019) en su investigación titulada: Gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restaurante “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017. Tesis para obtener el título

profesional de Licenciado en Administración de Empresas, realizado en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas. La investigación parte de la necesidad de la búsqueda y adopción de nuevos modelos de gestión de acuerdo a sus necesidades, objetivos, misión y visión que se han propuesto con los emprendimientos que desarrollan y de acuerdo al tipo de rubro que comercializan. Siendo así se planteó como objetivo general proponer un plan de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017. Las teorías que respaldan la investigación son la teoría de gestión por procesos de Cejas y la teoría del servicio de Pentti. La investigación fue de tipo explicativa, se buscó explicar la aplicación del modelo de gestión por procesos en las diferentes áreas del café fusiones de la ciudad de Chachapoyas. El procesamiento de datos análisis y redacción del informe se realizarán en una segunda etapa de gabinete haciendo uso de métodos del analítico deductivo e inductivo.

Tejada, R. (2016) en su investigación titulada: Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los Recursos Humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración, realizado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. La investigación tuvo como objetivo general: Proponer Estrategias en un Tablero de Mando para la mejora de la Administración de los Recursos Humanos; como objetivos específicos: diagnosticar las debilidades y deficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores, diseñar la propuesta de Estrategias en un Tablero de Mando, y explicar la utilidad de la propuesta de Estrategias en un Tablero de Mando para la Municipalidad Provincial de Bagua. El diseño utilizado fue no experimental, no se sometió a prueba las variables de estudio, sólo se observó sus características en el personal laboral. La población de estudio fue de 63 trabajadores municipales nombrados. En la selección de muestra se aplicó un muestreo aleatorio simple a través de un sorteo, y para el tamaño de la muestra se utilizó el criterio del porcentaje, con el 50 % de la población. En la recolección de datos se utilizó: la lista de cotejo y la ficha de entrevista al personal laboral en cada área. Los datos recogidos se tabularon e interpretaron en cuadros estadísticos y gráficos estadísticos Los resultados encontrados fueron: Nivel

MALO (M) en el conocimiento y uso de Estrategias, y escala CASI NUNCA (CN) en la Administración de los Recursos Humanos. Las conclusiones precisan que la propuesta de Estrategias es viable y si influye de manera significativa en la mejora de la ix Administración de los Recursos Humanos, para un mejor conocimiento y uso de estrategias de trabajo y de participación en la administración del personal laboral.

La investigación tuvo como problema ¿de qué manera la gestión por procesos mejora la gestión administrativa del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020? Como objetivos específicos se planteó lo siguiente: a) Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa para el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020, b) Identificar los procesos a establecer en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020 y c) Diseñar la gestión por procesos en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2020. Y la hipótesis fue la gestión por procesos mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua mejora la gestión administrativa del área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

La gestión administrativa

2.2. Variable de estudio

Variable 01: Gestión por procesos

Variable 02: Gestión administrativa

2.3. Tipo de estudio

Explicativa

2.4. Diseños de la investigación

Transversal

2.5. Población

P1: 17 áreas usuarias

P2: 6 trabajadores

2.6. Muestra y muestreo

M1: Se tomó a 3 áreas usuarias

M2: Se tomó en su totalidad a los 6 trabajadores

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para realizar la investigación se partió de un diagnóstico de la gestión administrativa actual en el área de abastecimiento. Ésta área se considera clave en la Municipalidad como institución teniendo en cuenta que abastece a las distintas áreas que componen el sistema municipal. El diagnóstico evaluó los distintos procesos que se realizan en torno al área de estudio y permitió identificar los cuellos de botella y las fortalezas de los mismos para que a partir de ellos se elabore una propuesta considerando la gestión por procesos para ello se utilizó la técnica del flujograma para cada uno de los procesos; en estos documentos se consideró el nombre del proceso, las áreas, sub áreas que involucra la especificación de actividades que se realizan y los tiempos para cada una de ellas, permitiendo así que las actividades sean planificadas, estandarizadas y bajo estándares observables de calidad.

2.8. Análisis de datos

Para el análisis de datos se realizó una previa elaboración de instrumentos que permitan la obtención de datos en la etapa de trabajo de campo. Éstos datos fueron procesados según sus características de cualitativas y cuantitativas haciendo el uso de Excel para la elaboración de gráficos estadísticos y tablas de descriptivas que permitieron identificar los problemas en la etapa diagnóstica.

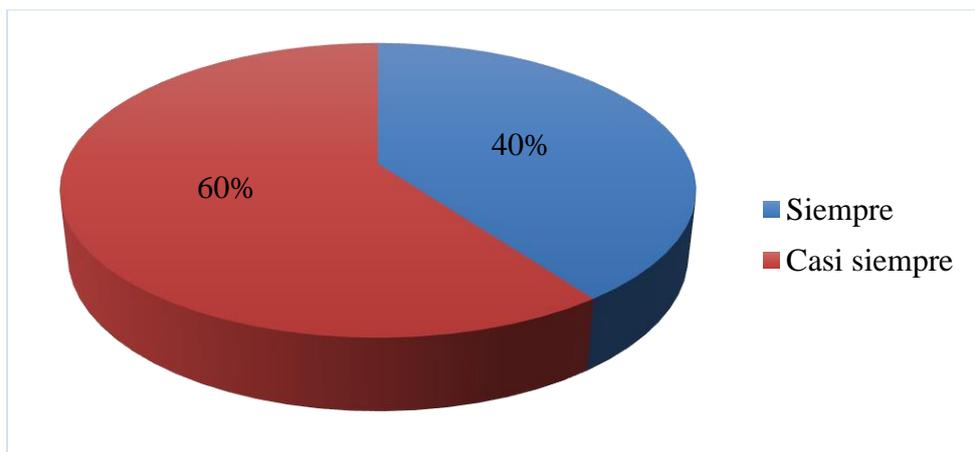
III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la gestión administrativa para el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020.

Dimensión planificación

Figura 1

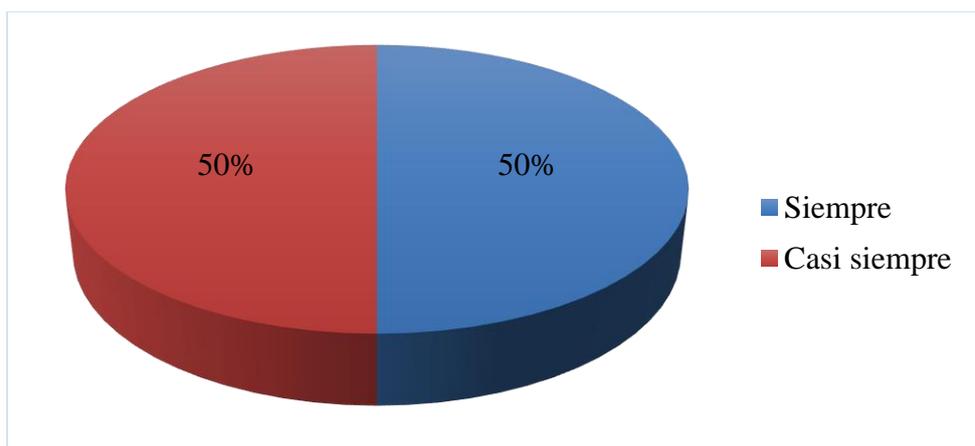
El área de abastecimiento cuenta con documentos de gestión actualizado.



El 60% opina que casi siempre el área de abastecimiento cuenta con documentos de gestión, el 40% siempre.

Figura 2

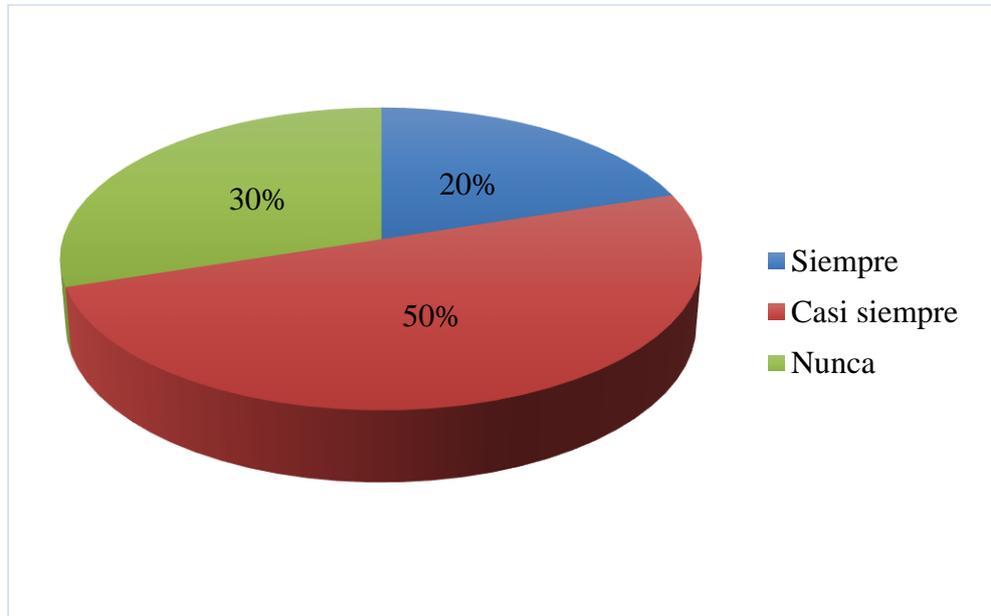
La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.



El 50% opina que siempre la entidad usa adecuadamente los recursos asignados y el 50% que casi siempre.

Figura 3

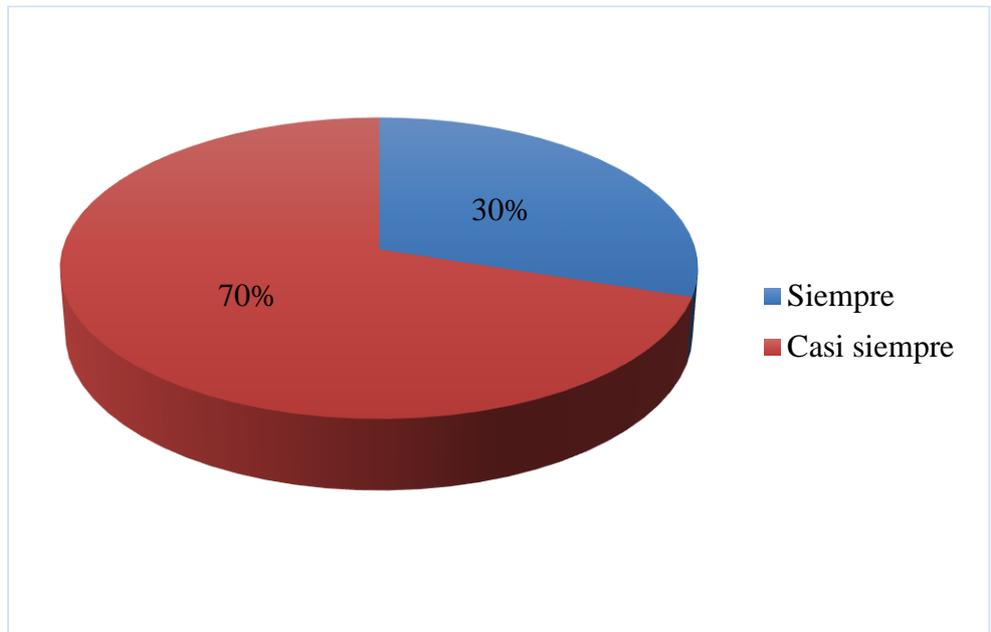
Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas



El 50% opina que casi siempre se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas, el 30% nunca y el 20% siempre.

Figura 4

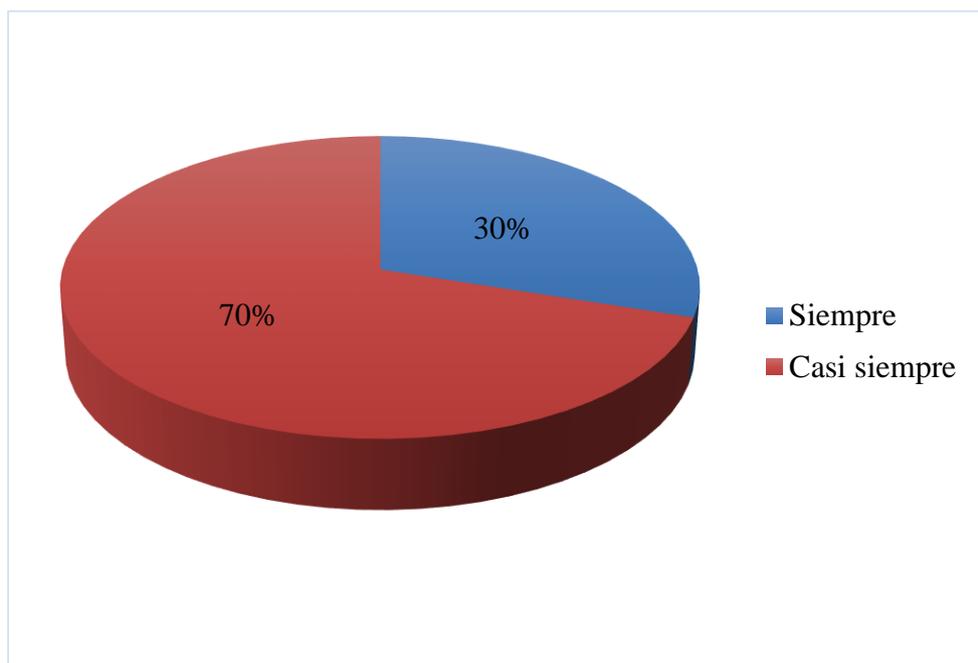
El personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión



El 70% opina que casi siempre el personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión, el 30% siempre.

Figura 5

El personal conoce los instrumentos de gestión

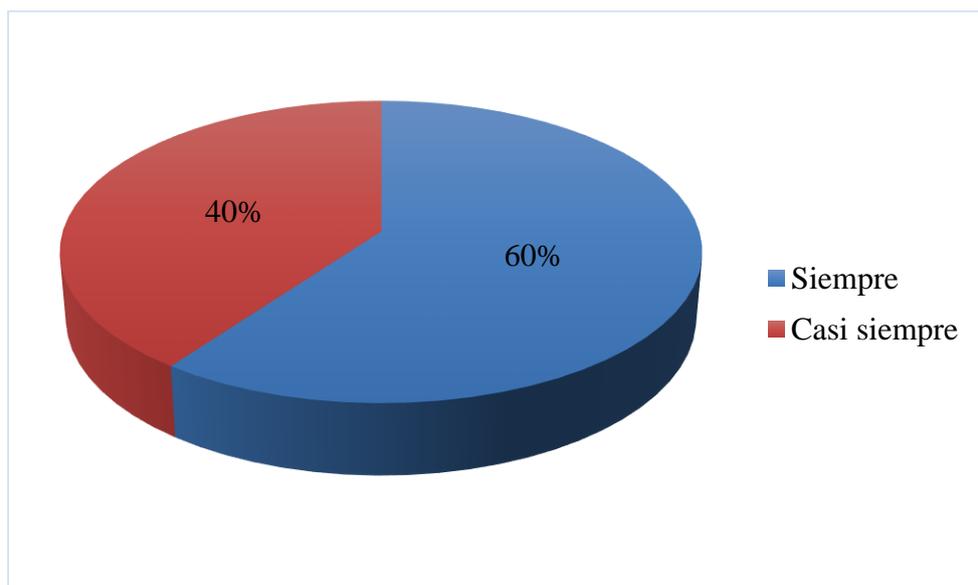


El 70% opina que casi siempre el personal conoce los instrumentos de gestión, el 30% siempre.

Dimensión de organización

Figura 6

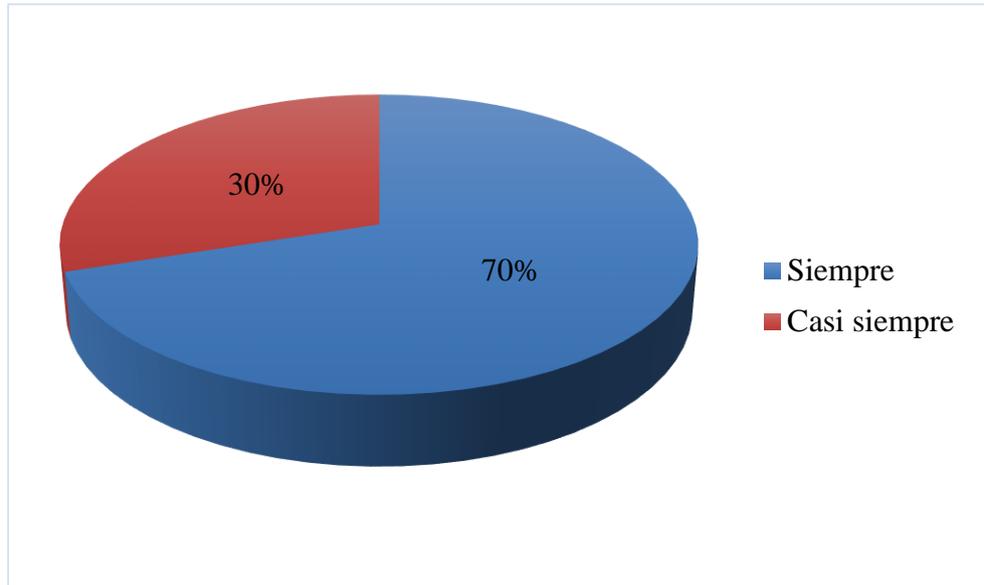
El área cuenta con estructura organizativa adecuada



El 60% opina que siempre el área cuenta con estructura organizativa adecuada, el 40% casi siempre.

Figura 7

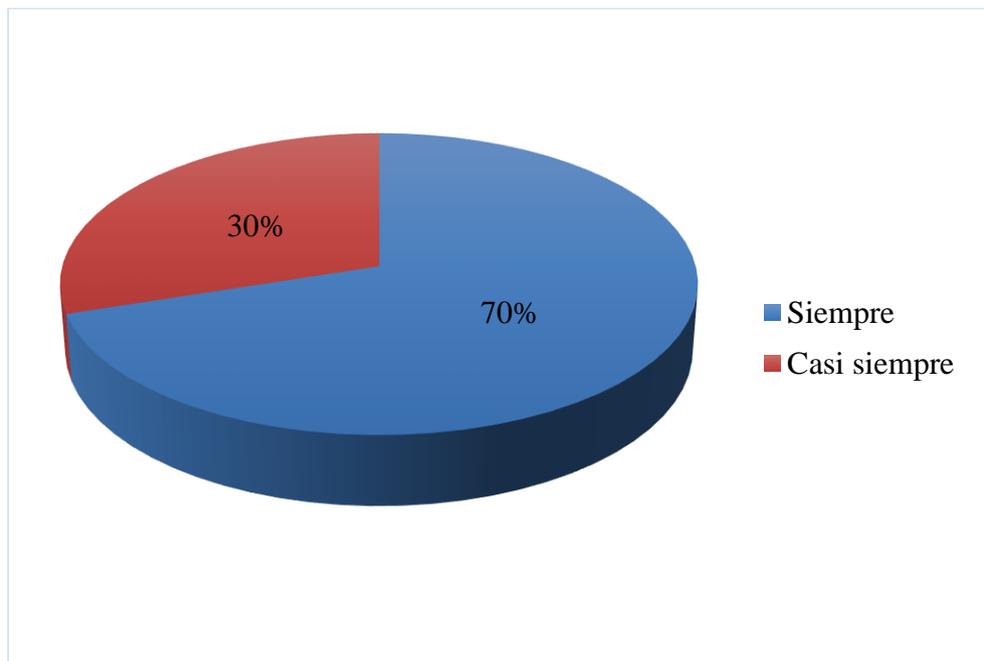
Existe comunicación fluida entre áreas



El 70% opina que siempre existe comunicación fluida entre áreas, el 30% casi siempre.

Figura 8

En el área se distribuye adecuadamente los recursos

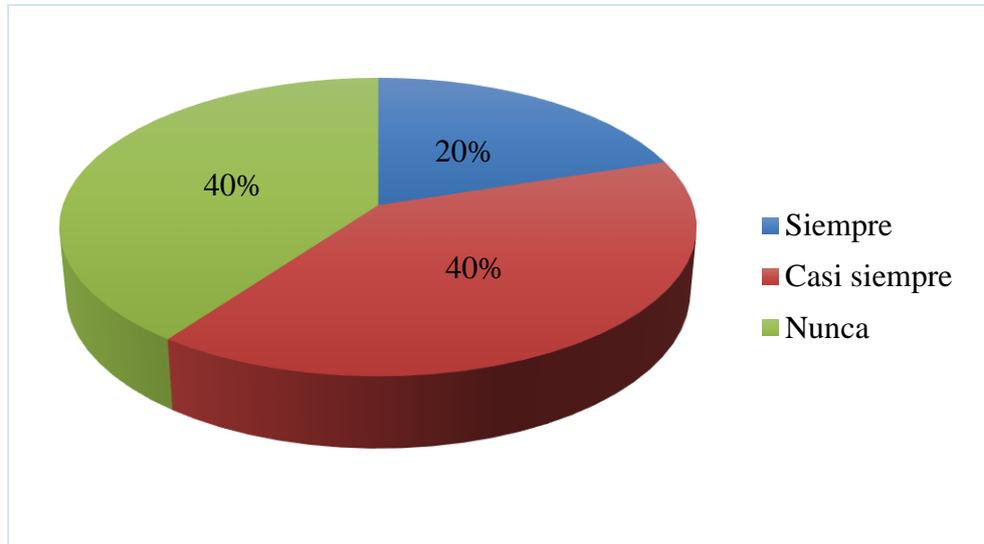


El 70% opina que siempre en el área se distribuye adecuadamente los recursos, el 30% casi siempre.

Dimensión de dirección

Figura 9

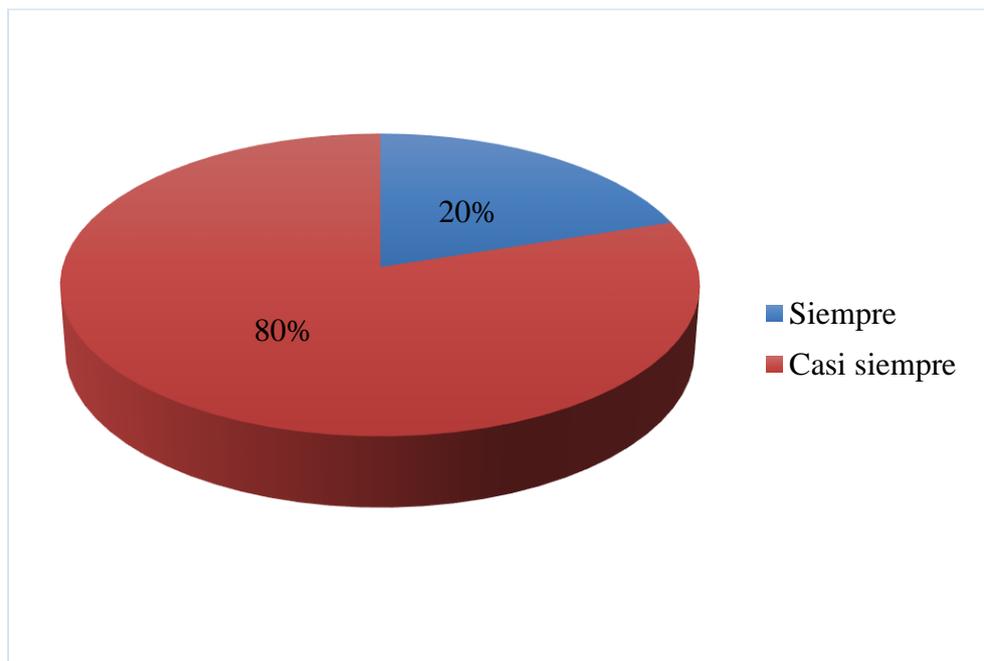
En el área se motiva al personal



El 40% opina que casi siempre y nunca en el área se motiva al personal, y el 20% que siempre.

Figura 10

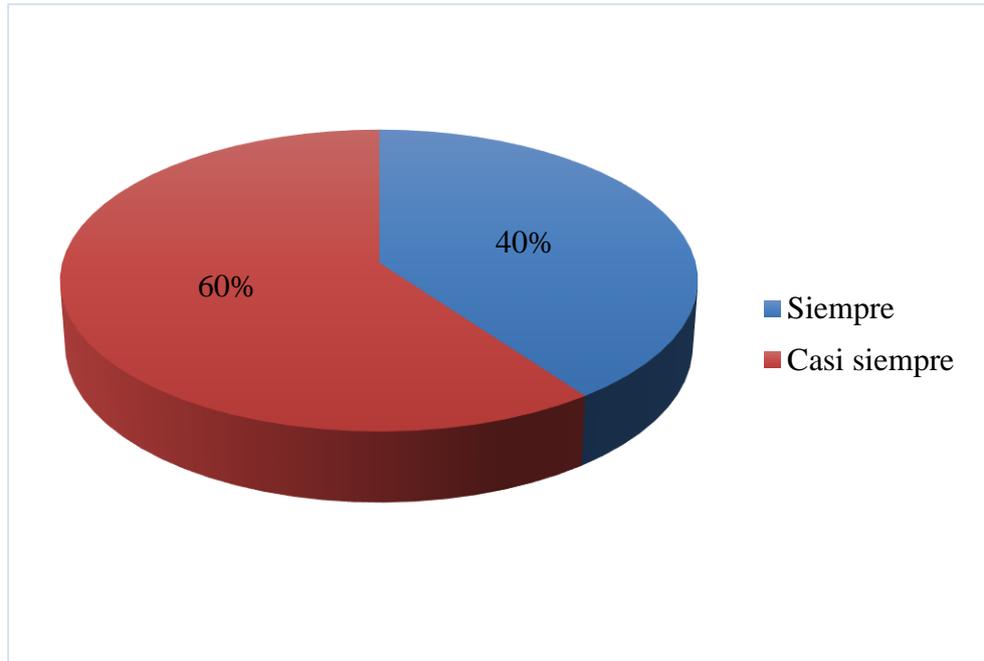
Existe liderazgo directivo



El 80% opina que casi siempre existe liderazgo directivo, el 20% siempre.

Figura 11

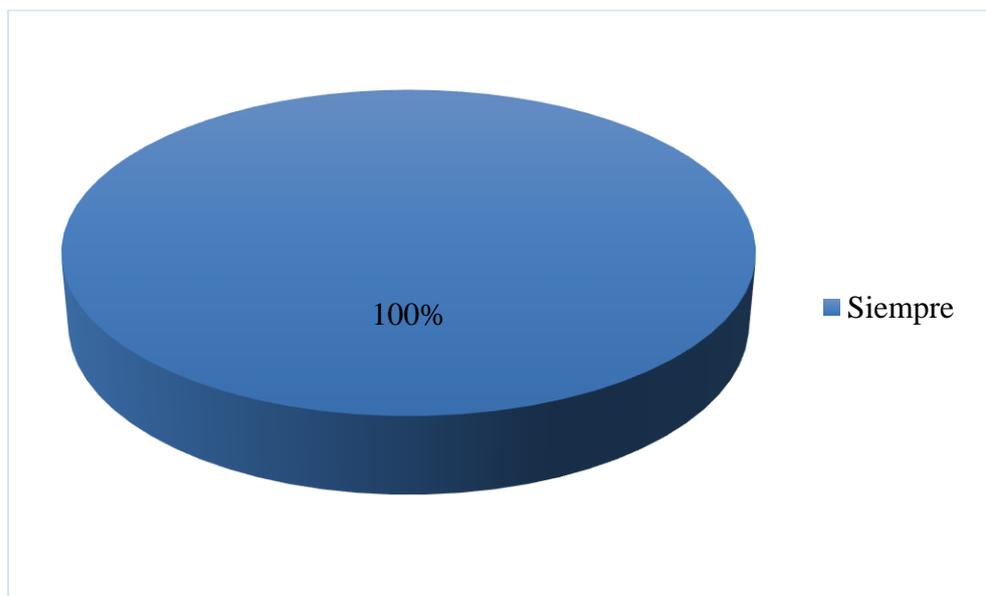
En el área se realiza el trabajo en equipo



El 60% opina que casi siempre en el área se realiza el trabajo en equipo, el 40% que siempre.

Figura 12

El personal tiene adecuada conducta dentro del área

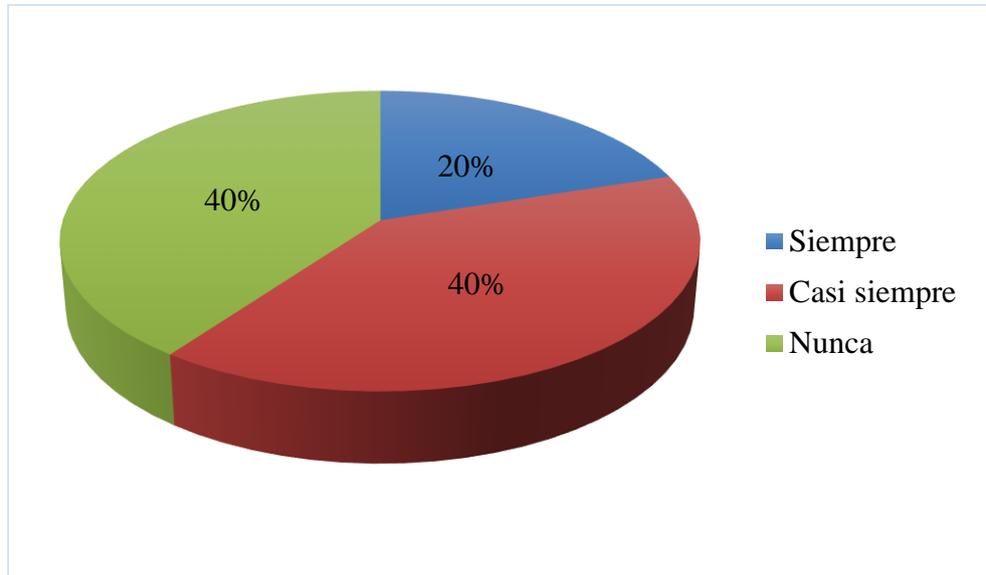


El 100% opina que siempre el personal tiene adecuada conducta dentro del área.

Dimensión de control

Figura 13

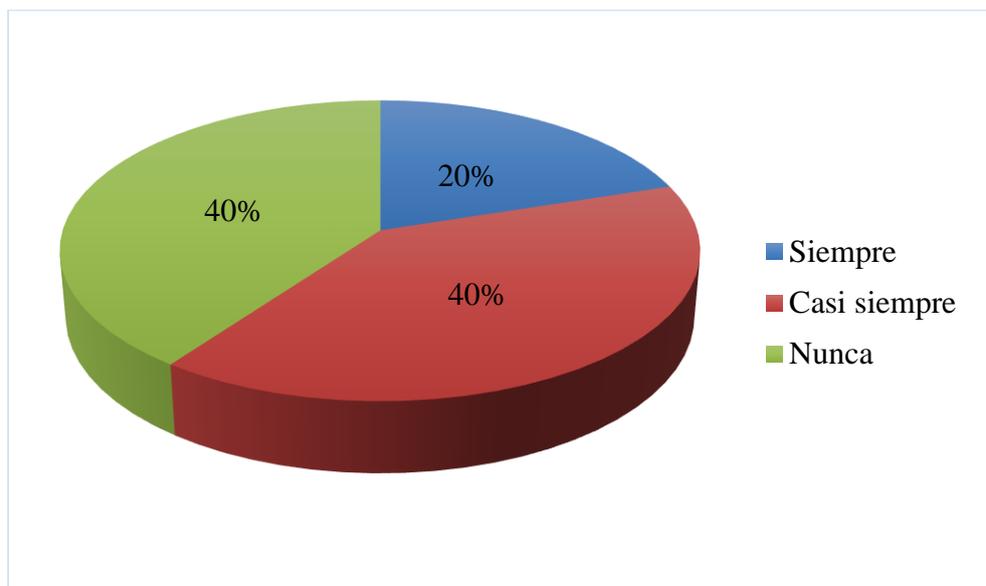
Se evalúa el desempeño laboral



El 40% opina que casi siempre y nunca se evalúa el desempeño laboral, el 20% que siempre.

Figura 14

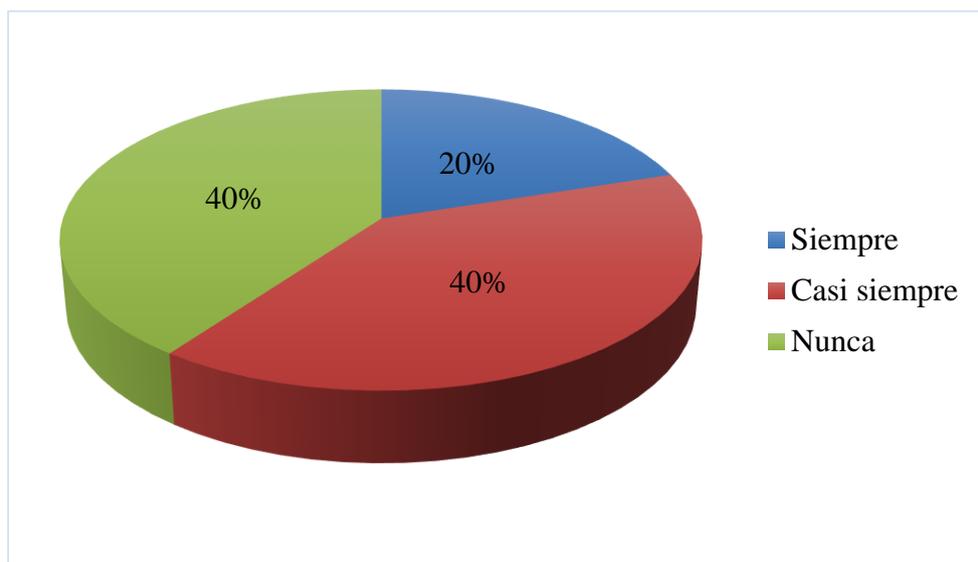
Se evalúa el desempeño organizacional



El 40% opina que casi siempre y nunca se evalúa el desempeño laboral y el 20% siempre.

Figura 15

Se evalúa los estándares establecidos en la planeación



El 40% opina que casi siempre y nunca se evalúa los estándares establecidos en la planeación y el 20% siempre.

Como parte del diagnóstico se ha identificado también 4 documentos de gestión que tienen que ver con los procedimientos en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba y estos son: el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de organización y funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); estos son documentos que establecen lineamientos para realizar los procedimientos administrativos, responsabilidades y funciones de cada área y del personal. Estos son importantes porque permiten conocer las funciones a realizar y lograr planificar, organizar y controlar los procesos de adquisición de bienes y servicios que requiere la institución.

3.2. Identificación de procesos a establecer en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020.

La identificación de procesos se realizó mediante la aplicación de una ficha que ha permitido identificar 4 procesos específicos en el área de estudio y que son: recopilación de requerimientos, estudio de mercado, elaboración de compra y peca y elaboración del compromiso devengado y girado.

En cada uno de los procesos identificados existen una serie de cuellos de botella que van desde el transpapelamiento, aglomeramiento, incumplimiento de plazos para realizar el proceso y esto se constituye en un problema que requiere ser resuelto a través de la gestión por procesos.

3.3. Propuesta de gestión por procesos en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2020

La propuesta de la gestión por procesos que se plantea es el resultado de un análisis de la problemática encontrada en el diagnóstico de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba, así como también la identificación de las actividades que se realizan en estas oficinas, mismos que han sido caracterizadas para poder plantear la presente propuesta.

A continuación se detalla los procedimientos para las cuatro actividades identificadas como prioritarias de la oficina de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba; siendo el resultado el siguiente:

Tabla 1

Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: recopilación de requerimientos

FICHA DE PROCESOS EN EL AREA DE ABASTECIMIENTO	
Nombre de la Actividad	Recopilación de Requerimientos -Sub Gerencia de Abastecimientos -Gerencia de
Áreas Usuarias que Intervienen	Planeamiento y Presupuesto. -Gerencia de Administración y Finanzas.

Usuarios que la Utilizan	Todas las áreas de la municipalidad mediante sus trabajadores autorizados (nombrados y contratados)
Tiempo	4 días
Fin	Cubrir las necesidades que las áreas usuarias, atendiendo sus requerimientos de manera eficaz
Equipos Utilizados	Equipos informáticos computadoras, impresora, internet etc.
Descripción del proceso	El área usuaria genera su requerimiento en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa Municipal (SIGAM), donde indica el bien que necesita para el área. Una vez generado el requerimiento el área usuaria remite el requerimiento a las áreas Administración y finanzas y Abastecimientos para su visto bueno.

Tabla 2

Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: estudio de mercado

FICHA DE PROCESOS EN EL AEREA DE ABASTECIMIENTO	
Nombre de la Actividad	Estudio de Mercado
Áreas Usuarias que Intervienen	-Sub Gerencia de Abastecimientos
Usuarios que se Utilizan	Personal encargado de cotizar Jefe del área de abastecimientos
Tiempo	3 días
Fin	Analizar la oferta de un producto o servicio concreto en el mercado
Equipos Utilizados	Equipos de informáticos (laptop, internet, impresora, celular, etc. El área de Abastecimientos una vez que tiene el requerimiento con visto bueno de las áreas competentes, procede al estudio de mercado del bien o servicio.
Descripción del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mediante una carta emitida por el área de abastecimientos se solicita a los proveedores sus proformas, para obtener el valor referencia de cada producto. ✓ Se procede a realizar el cuadro de cotización don se compara los precios del producto que cada proveedor brindo para obtener un ganar, luego el área de Abastecimientos mediante un informe solicita a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto emitir la certificación presupuestal para dicha compra.

Tabla 3

Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: orden de compra y pecosa

FICHA DE PROCESOS EN EL AREA DE ABASTECIMIENTO	
Nombre de la Actividad	Elaboración de la orden de compra y pecosa.
Áreas Usuarias que Intervienen	Sub Gerencia de Abastecimientos Gerencia de Administración Y Finanzas Almacén General.
Usuarios que se Utilizan	Personal encargado de elaborar la orden de Compra.
Tiempo	Un día
Fin	Para notificar al proveedor para la entrega del producto
Equipos Utilizados	Equipos de cómputo computadoras, impresora, celular, internet etc.
Descripción del proceso	La orden de compra se genera en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa Municipal (SIGAM), indicando la cantidad y precio del producto, y se notifica al proveedor ganador para la entrega del producto en el almacén general de la MPU. Se verifica el producto que este en buen estado y con las características solicitadas se procede a genera la pecosa, para que el área que solicito el bien firme la pecosa y se proceda a la cancelación del bien.

Tabla 4

Propuesta de gestión por procesos en el área de abastecimiento: devengado y girado

FICHA DE PROCESOS EN EL AEREA DE ABASTECIMIENTO	
Nombre de la Actividad	Elaboración del compromiso, devengado y girado.
Áreas Usuarias que Intervienen	Sub Gerencia de Abastecimientos Gerencia de Administración Y Finanzas Sub Gerencia Contabilidad Oficina de Tesorería
Usuarios que se Utilizan	Personal encargado realizar el compromiso devengado y girado.
Tiempo	Una semana
Fin	Cancelar el bien al proveedor.
Equipos Utilizados	Equipos de cómputo computadoras, impresora, celular, internet etc.
Descripción del proceso	El compromiso se genera en el operador SIAF en dos fases compromiso anual y mensual una vez aprobado, se remite al área de Contabilidad todo un expediente incluyendo (requerimiento, cotizaciones, presupuesto, orden de compra y factura) Para generar la fase del devengado, una vez aprobado el devengado se remite el expediente al área de tesorería para su cancelación al proveedor.

La propuesta describe los procedimientos específicos, desde los responsables, las áreas usuarias, el fin del proceso, el tiempo y las características del mismo. Con esta propuesta se tendrá en claro los procedimientos a seguir y tiempo que requieren cada uno de ellos para su ejecución.

IV. DISCUSIÓN

La gestión por procesos son modelos alternativos que permiten identificar cada uno de los procedimientos en las distintas partes de una organización, para estandarizarlos y de esta manera ahorrar recursos humanos, económicos, tiempo y otros y a la vez supervisan los estándares de calidad. Cada vez es más frecuente que las empresas utilicen este modelo de gestión, pero para ello requieren de un proceso de investigación que identifique los pro y contras de la gestión actual en una empresa y que a partir de ello se genere lineamientos de gestión por procesos.

Investigadores como Basantes han realizado investigaciones donde proponen modelos de gestión administrativa enfocados a la calidad en el servicio en gobiernos municipales como es el caso del Ecuador. Esta investigación buscó determinar que el modelo utilizado en la actualidad incide en la variable calidad del servicio. La investigación se realiza bajo un método no experimental descriptivo, correlacional, llegándose a concluir que en Ambato Ecuador los clientes de la municipalidad recibieron un servicio regular, deduciéndose de este resultado que la atención no es adecuada y difiere en la calidad de servicio. La presente investigación propone gestión por procesos para mejorar la gestión administrativa actual, misma que fue analizada y se identificó déficits en el área específica de la municipalidad que es el abastecimiento. Donde los principales cuellos de botellas son los entrapamientos que sufren cada una de los procesos y que no se realicen en los tiempos adecuados.

El 2016, Puertas plantea una propuesta de gestión por procesos para el área contable de la empresa Evergy Palma S.A en el Ecuador. El investigador busca que con la ejecución de esta propuesta se mejore los procesos en el área contable. Puertas identificó los procesos que se desarrollan en esta área, también identificó al personal que se involucra en estas actividades. Como resultado de la investigación se proponen mejoras a los procedimientos con dificultades para su desarrollo con el fin de mejorar su efectividad y que estos contribuyan a la organización. En la presente investigación se identificaron también los procesos del área de abastecimiento siendo estos cuatro: acopio de requerimientos, estudio de mercado, orden de compra y pecaosa y devengados y girado; y estos han servido como base para la propuesta de gestión por procesos, en donde se ha considerado a cada uno de ellos.

El 2018 Guanin y Andrango, proponen un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermeras en emergencia de un hospital militar del Ecuador, con esta investigación los autores buscan mejorar los procesos en la atención en el área mencionada del hospital. Se llega a concluir que el área de enfermería del hospital militar no tiene identificado los procesos que realizan y esto repercute en que la gestión no se de eficientemente. Con la presente investigación, se difiere en las áreas de estudio, ya que la presente se realizó en una organización de gobierno local; existen similitudes en los hallazgos en el tema de la no existencia de lineamientos de gestión por procesos, a pesar de que en la municipalidad existen documentos de gestión como el MOF y el ROF.

Arteaga y Zaavedra proponen un modelo de gestión por procesos a una municipalidad del departamento de Lambayeque, esta investigación guarda relación con la modernización del estado y se plantea como hipótesis que la gestión por procesos mejora la eficacia y eficiencia; se debe hacer mención que en la presente investigación se busca que la gestión por procesos que se plantea para el área de abastecimiento de la municipalidad de Utcubamba mejore los niveles de eficacia y eficiencia en ella y que las funciones de esta área se cumplan de una manera efectiva y en los plazos determinados.

Ríos estudia la gestión por procesos en los servicios públicos de la municipalidad de Azángaro; busca determinar la influencia de la variable gestión por procesos en la prestación de servicios. Utiliza el método cuantitativo observacional. Los resultados a los que se llegó fueron: la gestión por procesos influye en los resultados de prestación de servicios públicos, también concluye que el nivel de liderazgo y compromiso de las autoridades para la implementación del sistema de gestión por resultados es bajo, ya que no existe el interés necesario. Los resultados guardan similitud con los encontrados en la presente investigación y esto se debe a que existe un común denominador en las municipalidades, que cuentan con documentos de gestión pero estos están desactualizados, para mejorar sus procedimientos administrativos.

Los resultados que se han obtenido en la presente investigación han permitido comprobar la hipótesis que fue: La gestión por procesos mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua mejora la gestión

administrativa del área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2020; cada uno de los pasos mencionados en la hipótesis han sido realizados, y la propuesta de mejora continua se plasma en cada uno de los procesos propuestos, ya que estos permitirán una estandarización de las actividades.

V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico de área de abastecimientos se enfocó en las dimensiones planificación, organización, dirección y control que son parte de la gestión administrativa. Estos han permitido identificar que existe déficit en cada uno de ellos que va desde los documentos de gestión, el manejo adecuado de los recursos, cumplimiento de metas, instrumentos de gestión, estructura organizacional, comunicación, motivación del talento humano, liderazgo, trabajo en equipo, desempeño y planificación y esto repercute en las funciones que debe existir en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Utcubamba.
- Se han identificado cuatro funciones específicas en el área de abastecimiento en donde se requiere establecer gestión por procesos, recopilación de requerimientos, estudio de mercado, elaboración de compra y pecaosa y elaboración del compromiso devengado y girado. Estas funciones presentan déficits que han sido corroborados en el diagnóstico que se realizó y requieren una reestructuración aplicando gestión por procesos.
- La propuesta de gestión por procesos para los cuatro procesos identificados contiene: responsables, área usuaria, tiempo, descripción del proceso y los fines que se deben alcanzar con cada uno de ellos, con esta propuesta se busca la estandarización de los procesos en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las autoridades de la municipalidad provincial de Utcubamba realizar un diagnóstico general de la gestión administrativa en cada una de sus áreas, ya que esto permitirá identificar los déficits que se tienen que solucionar para brindar un servicio de calidad a los usuarios e interesados.

- ✓ Se recomienda a los responsables del área de abastecimientos considerar esta información como un documento base para reestructurar sus procedimientos administrativos para el cumplimiento de sus funciones.

- ✓ Se recomienda a las autoridades de la municipalidad aplicar la propuesta de la presente investigación como un piloto para corroborar si es posible proponer gestión por procesos en las distintas áreas de la municipalidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arteaga, R. &. (2019). *“Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú”*. (U. N. Gallo, Ed.) Lambayeque, Perú: Escuela de Posgrado. Recuperado el 7 de julio de 2020 , de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5975>
- Asencio, L. (2018). *“Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017”*. (U. C. Vallejo, Ed.) Lima, Perú: Escuela de Posgrado. Recuperado el 7 de julio de 2020 , de <https://core.ac.uk/download/pdf/225609731.pdf>
- Basantes, S. (2015). *“Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”*. (U. T. Ambato, Ed.) Ambato, Ecuador : Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 7 de julio de 2020 , de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Benavente, J. (2018). *“Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018”*. (U. A. Cusco, Ed.) Cusco, Perú : Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Recuperado el 7 de julio de 2020 , de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2058/1/Juan_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Carranza, L., Valverde, J., & Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)*. Escuela de Postgrado: Universidad del Pacífico.
- Coaguila, A. (2017). *“Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C”*. (U. C. Pablo, Ed.) Arequipa, Perú : Facultad de Ingeniería y Computacion. Recuperado el 1 de julio de 2020 , de

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

Cruz, R. (2019). *“Gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restaurante “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017”*. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas, Perú : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 1 de julio de 2020

Dávila, L. (2019). *“Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y comercialización de la empresa Leaders in Import S.A.C”*. (U. N. Aplicadas, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Ingeniería. Recuperado el 30 de junio de 2020 , de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625501/D%C3%A1vilaD_L.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Guanin, A. &. (2015). *“Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar”*. (E. P. Nacional, Ed.) Quito, Ecuador : Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 1 de julio de 2020 , de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>

Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. Facultad de Ingeniería : Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.

Puerta, D. (2016). *“Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A”*. (P. U. Ecuador, Ed.) Ecuador : Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 1 de julio de 2020 , de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>

Rios, M. (2018). *“Gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2017”*. (U. A. Velásquez, Ed.) Juliaca, Perú : Escuela de Posgrado. Recuperado el 7 de julio de 2020 , de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/T036_01486504%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/T036_01486504%20(1).pdf)

Tejada, R. (2016). *“Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los Recursos Humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua”*. (U. S. Sipán, Ed.) Pimentel, Perú : Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 7 de julio de 2020 , de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2293/Tesis%20de%20Tejada%20Cueva%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>