UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TESIS:

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA – LIMA 2021"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

AUTOR(ES):

Bach. Ayarza Flores, Luis Alberto
Bach. Huayanay Leiva, Walter Raúl
Bach. Requena Castro, Jesús Nicanor

ASESOR:

Mg. Rivera Echegaray, Luis Alberto
ID ORCID: 0000-0003-0682-4994
DNI 22673302

LIMA- PERÚ
2022

DEDICATORIAS

Estas líneas van dedicadas para mi hermosa familia, mi esposa Lucy Rubeth, mi hijo Jesús Alberto personas que forman parte de mi vida, a las cuales les debo en esta ocasión mi éxito profesional.

A mis padres Agustín Huayanay Popayán, Justina Leiva Sánchez, quienes son mi mayor ejemplo de esfuerzo, sacrificio y diciplina.
A mi esposa Elizabeth Vásquez Reyes, quien siempre me brindan su apoyo incondicional en este y todos mis proyectos.

A mi madre Marlene Castro Sánchez de Requena y en memoria de mis tías Clodomira y Fausta, quienes son el mejor y mayor ejemplo de Sacrificio, Fortaleza y Dedicación Familiar.
A mis hermanos Eduardo José, José Antonio Martin y Natividad Esther, quienes me brindan apoyo y respeto
A mis sobrinos Luciana, Vania y Martin, quienes son mi fuente de energía y alegría eterna.
A Geovana, mi pareja, amiga quien me apoya de manera incondicional ella es luz, guía y puerto.

AGRADECIMIENTOS

Mi Agradecimiento a mi estimada, querida y recordada abuelita Hilmer por su esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha dado en la vida, quiero agradecer hasta el cielo.

Asimismo, agradezco a mis compañeros, Walter Raúl y Jesús Nicanor con quien hemos compartido este proyecto e ilusiones durante estos años y a los maestros en general por todo lo anterior en conjunto con todos los copiosos conocimientos que me han otorgado.

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas. En este caso mi más sincero agradecimiento al Dr. Luis Alberto Rivera Echegaray, de la Universidad Peruana de Ciencias Informáticas, con cuyo trabajo estaré siempre en deuda. Gracias por su amabilidad por la asesoría prestada en la presente tesis, su tiempo y sus ideas.

Me gustaría agradecer a muchas personas y colegas que me brindaron la ayuda durante este proceso de investigación, a mis profesores que me brindaron su amistad, su orientación y consejos cuando más los necesitaba.

Agradezco a Dios por darme tantas bendiciones en la vida.

A mi Alma Mater, la Universidad Peruana de Ciencias e Informática por acogerme y brindarme la oportunidad de instruirme, permitiéndome ser cada día mejor.

A mis profesores, quienes son guía y apoyo en el camino del estudio y dedicación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución N° 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo N° 45, de la ley N° 30220; donde se indica que "la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca" presento ante ustedes la tesis titulada "Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la mejora de los Procesos de las Declaraciones Juradas en la Municipalidad de Ventanilla – Lima 2021", la misma que será sometida a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a ostentar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática.

Atentamente.

Bach. Ayarza Flores, Luis Alberto
Bach. Huayanay Leiva, Walter Raúl
Bach. Requena Castro, Jesús Nicanor

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **ii**
AGRADECIMIENTO ..... **iii**
PRESENTACION ..... **iv**
ÍNDICE ..... **v**
ÍNDICE DE FIGURAS ..... **vii**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **ix**
RESUMEN ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
I. INTRODUCCIÓN **1**
1.1 Realidad problemática 1
1.2 Planteamiento del problema 4
1.3 Hipótesis de la investigación 5
1.4 Objetivos de la investigación 6
1.5 Variables, dimensiones e indicadores 7
1.6 Justificación del estudio 10
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales 12
1.8 Marco teórico 21
1.9 Definición de términos básicos 32
II. MÉTODO **36**
2.1 Tipo y diseño de la investigación 36
2.2 Población y muestra 37
2.3 Técnicas para la recolección de datos 39
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos 39
2.5. Procesamiento y análisis de datos 42
2.6. Aspectos éticos 45
III. RESULTADOS **46**
3.1 Resultados descriptivos 46

3.2 Prueba de Normalidad 67
3.3 Contrastación de hipótesis 68
IV. DISCUSION 73
V. CONCLUSIONES 75
VI. RECOMENDACIONES 76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 77
ANEXOS 79
Anexo 01: Matriz de Consistencia 80
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos 82
Anexo 03: Base de datos 86
Anexo 04: Evidencia de similitud digital 87
Anexo 05: Autorización de publicación en repositorio 92
Anexo 06: Gestión de Riesgos de la Municipalidad de Ventanilla 95
Anexo 07: Listado de Problemas 96
Anexo 08: Problemas de Declaraciones Juradas 97
Anexo 09: Pirámide Jerárquico de documentos - Sistema de Gestión de Calidad 98
Anexo 10: Matriz de Calor para categorizar el nivel de riesgo 99
Anexo 11: Categoría de impactos que ocasionaría la materialización del riesgo 100
Anexo 12: Evaluación para Selección de Contribuyentes 101
Anexo 13: Evaluación para Selección de Contribuyentes (sug. según ISO TOOL) 102
Anexo 14: Flujo a Implementar de Gestión Plataforma 103
Anexo 15: Modelo a Implementar de Gestión Plataforma 104
Anexo 16: Reevaluación de los Modelos de Procesos 106
Anexo 17: Mejora del Proceso de Calidad 108
Anexo 18: Matriz de Plan de Acción 109
Anexo 19: Matriz de Reevaluación de Riesgos 110
Anexo 20: Resumen de Reevaluación de Riesgos 111
Anexo 21: Mejora del Proceso de Gestión Económica 112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Recaudación autoevaluó 2019 3
Figura 02. Recaudación autoevaluó 2020 3
Figura 03. Comparativo – Recaudación anual 4
Figura 05. Mejora continua (Solf) 31
Figura 06. Organigrama Municipalidad de Ventanilla 38
Figura 08. Matriz de calor del nivel de riesgo 44
Figura 09. Categoría de impactos 45
Figura 10. Procesos administrativos críticos 46
Figura 11. Pregunta Nº 1 47
Figura 12. Pregunta Nº 2 48
Figura 13. Pregunta Nº 3 49
Figura 14. Pregunta Nº 4 50
Figura 15. Pregunta Nº 5 51
Figura 16. Pregunta Nº 6 52
Figura 17. Pregunta Nº 7 53
Figura 18. Pregunta Nº 8 54
Figura 19. Pregunta Nº 9 55
Figura 20. Pregunta Nº 10 56
Figura 21. Pregunta Nº 11 57
Figura 22. Pregunta Nº 12 58
Figura 23. Pregunta Nº 13 59
Figura 24. Pregunta Nº 14 60
Figura 25. Pregunta Nº 15 61
Figura 26. Pregunta Nº 16 62
Figura 27. Pregunta Nº 17 63
Figura 28. Pregunta Nº 18 64
Figura 29. Pregunta Nº 19 65
Figura 30. Resultado de las frecuencias 66
Figura 31. Cuestionario del proyecto de investigación 82
Figura 32. Gestión de Riesgos de la Municipalidad de Ventanilla 95
Figura 33. Listado de Problemas 96

Figura 34. Problemas de Declaración Juradas 97
Figura 35. Pirámide Jerárquico de documentos del sistema de gestión de calidad..... 98
Figura 36. Categoría de impactos que ocasionaría la materialización del riesgo..... 100
Figura 37. Evaluación Para Selección de Contribuyentes 101
Figura 38. Evaluación Para Selección de contribuyentes (Según Iso Tool) 102
Figura 39. Flujo a Implementar de Gestión Plataforma 103
Figura 40. Resumen de Reevaluación de Riesgo 111
Figura 41. Mejora del Proceso de Gestión Económica 112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Requisito (Municipalidad de Ventanilla)..... 42

Tabla 02. ¿Cómo percibe con los grupos de trabajo en el área? 47

Tabla 03. ¿Cómo percibe con la administración del tiempo al personal en el Área de tributación?..... 48

Tabla 04. ¿Cómo percibe con las características del ambiente e instalaciones de la Municipalidad de Ventanilla? 49

Tabla 05. ¿Cómo percibe con el control de servicios y sus procedimientos en el sistema de gestión de la calidad?..... 50

Tabla 06. ¿Cómo percibe con la adecuación de los planes de mejora continua en el área? 51

Tabla 07. ¿Cómo percibe con las actividades de la mejora continua? 52

Tabla 08. ¿Cómo percibe con los objetivos planteados en la institución? 53

Tabla 09. ¿Cómo percibe con la ejecución de las ordenes que ejecuta la dirección en el área? 54

Tabla 10. ¿Cómo percibe con la prestación de los servicios brindados del área?..... 55

Tabla 11. ¿Cómo percibe con la mitigación de la burocracia en la unidad? 56

Tabla 12. ¿Cómo percibe en que se garantiza la eficiencia de las acciones ejecutada en el área? 57

Tabla 13. ¿Cómo percibe con la capacitación realizado al personal en merito a la gestión de calidad en el área? 58

Tabla 14. ¿Cómo percibe con las auditorías realizadas al personal en merito a la gestión de calidad en el área? 59

Tabla 15. ¿Cómo percibe con la cantidad de procesos evaluados en el área?..... 60

Tabla 16. ¿Cómo percibe con el nivel de seguimiento a los trabajadores en el área?.... 61

Tabla 17. ¿Cómo percibe con la responsabilidad de los trabajadores en el área?..... 62

Tabla 18. ¿Cómo percibe con la garantía de la eficiencia de la dirección en el área? ... 63

Tabla 19. ¿Cómo percibe con el nivel de especialización y profesionalismo en el área? ... 64

Tabla 20. ¿Cómo percibe en que se garantiza la política en el área? ... 65

Tabla 21. Integridad de datos ... 66

Tabla 22. N. Baremo ... 66

Tabla 23. N. Resumen ... 67

Tabla 24. Estadísticos de la variable Gestión de Calidad ... 67

Tabla 25. Estadísticos de la variable Mejora de Procesos ... 68

Tabla 26. Pruebas de Normalidad ... 68

Tabla 27. Estadístico de contraste hipótesis general ... 69

Tabla 28. Estadístico de contraste hipótesis especifica 1 ... 70

Tabla 29. Estadístico de contraste hipótesis especifica 2 ... 70

Tabla 30. Estadístico de contraste hipótesis especifica 3 ... 71

Tabla 31. Estadístico de contraste hipótesis especifica 4 ... 72

Tabla 32. Matriz de Consistencia ... 80

Tabla 33. Matriz de Calor para categorizar el nivel de riesgo ... 99

Tabla 34. Modelo a Implementar de Gestión Plataforma ... 104

Tabla 35. Reevaluación de los Modelos de Procesos ... 106

Tabla 36. Mejora del Proceso de Calidad ... 108

Tabla 37. Matriz de Plan de Acción ... 109

Tabla 38. Matriz de Reevaluación de Riesgos ... 110

RESUMEN

La municipalidad de Ventanilla debe cumplir con los lineamientos de la Directiva N 011-2019 – IN-DGSC, cuyos procedimientos están enmarcados en la evaluación de planes de acciones en los distintos procesos de las declaraciones juradas, debido a esto se vio la necesidad de determinar en qué medida la gestión de la calidad mejorara el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima en el año 2021, para ello se ha desarrollado una investigación de tipo transversal no experimental, con una población objetivo compuesta por 21 servidores de la Municipalidad y una muestra censal. Se usó la técnica de las encuestas y se aplicó la prueba no paramétrica de Wilcoxon, concluyendo que la implementación mejora los procesos de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla.

Palabras clave: Implementación, gestión de calidad, declaraciones juradas

ABSTRACT

The Municipality of Ventanilla must comply with the guidelines of Directive N 011-2019 - IN-DGSC, whose procedures are framed in the evaluation of action plans in the different processes of affidavits, due to this it was seen the need to determine to what extent quality management will improve the process of affidavits in the Municipality of Ventanilla - Lima in the year 2021, for this a non-experimental cross-sectional type research has been developed, with a target population composed of 21 servers of the Municipality and a census sample. The survey technique was used and the Wilcoxon non-parametric test was applied, concluding that the implementation improves the processes of affidavits in the Municipality of Ventanilla.

Keywords: Implementation, quality management, affidavits

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de sistemas informáticos integrales que permitan el alcance de objetivos específicos en determinadas municipalidades, lleva a desarrollar, crear o buscar nuevas y mejores herramientas informáticas que otorgan alternativas de apoyo, así como dar soluciones en diferentes procesos.

Todo sistema que se encuentre operando requiere que su funcionamiento sea regulado para de esta manera cumplir con los objetivos que el mismo se propone. El conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema. La implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de las declaraciones juradas en el sistema tributario municipal involucra un control administrativo de evaluación de procesos del registro de las declaraciones juradas y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías.

1.1 Realidad problemática

Podemos observar que se impuso una metamorfosis en un cambio estructural en el aspecto tributario como también una crecida vertiginosa de estos impuestos que conllevan al mal manejo del presupuesto que recaba la municipalidad, no es de sorprendernos que existe mucha corrupción en las diferentes áreas porque los procesos están muy mal elaborados y la automatización de estos no se da constantemente esto nos indica que actualmente todas las organizaciones existentes y observando los emprendimientos que las organizaciones modernas, en la cual es un desafío en la actualidad y se encuentra vigente en base a la competitividad han emprendido en los últimos años importantes procesos de reorganización interna como la fabricación de todos los procesos en toda su gestión organizacional (Serrano

Bedia, 2018, pág. 14), Como también indica que los gobiernos locales han ingresado a una nueva etapa en la cual rinde cuentas de acuerdo a sus necesidades de las poblaciones más educadas y que tienen mejores y mayores expectativas que con conocimientos de la gestión municipal (Argueta Giron, 2018).

En la municipalidad de ventanilla la administración como una gestión que está dada incluye un sistema tributario que se encuentra planteada y también ejecutada diferentes maneras todas ellas más o menos eficientes. Sin embargo, generalmente las instituciones que componen el sector público como la Administración Tributaria no se ha organizado adecuadamente y no funciona respondiendo a diferentes múltiples y complejas causas sean históricas jurídicas como también políticas además el manejo no es puramente técnico tampoco es académico. En efecto no debe perderse este punto de vista en esta institución del país tanto en el nivel socioeconómico como también las legales y administrativas, podemos señalar que en los últimos años el país dio muestras de esfuerzo para poder mejorarlos y por ende esta experiencia por los años ha avanzado en el camino de su desarrollo cultural y económico y perfeccionando sus instituciones sociales, son al mismo tiempo aquellos que disponen de una estructura empresarial evolucionada y que los instrumentos administrativos en el sector público mejoren su eficiencia gracias a una buenos procesos que en este caso la municipalidad de ventanilla no posee en esta área.

Dentro del marco legal se debe señalar que en los últimos años se advierte en el mayor parte de estas áreas el decrecimiento total y como también la población no desea realizar los pagos correspondientes de los tributos, mayormente se aqueja por una mala gestión de los procesos que se tienen al momento de recabar dichos tributos en ello diversos organismos fueron estructurando de acuerdo a sus propios intereses y

cuya administración se fue decayendo a través de estos dos últimos años añadiendo la pandemia.

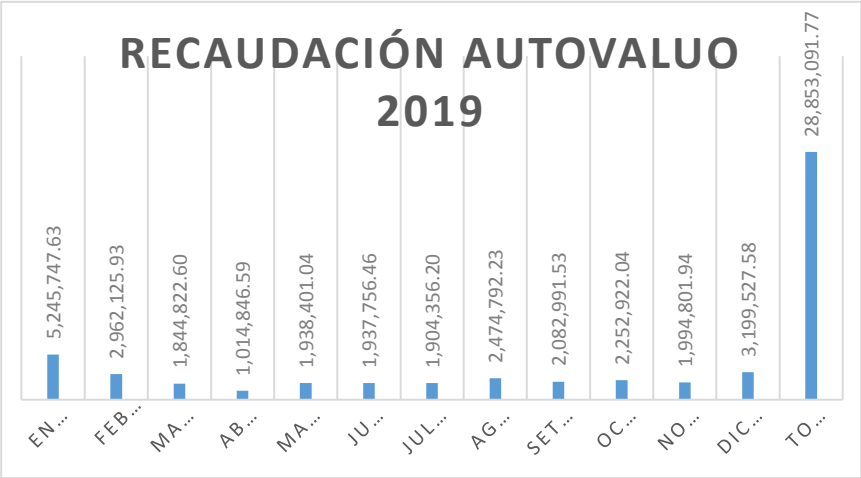

Figura 01. Recaudación autoevaluó 2019
Fuente: Municipalidad de Ventanilla

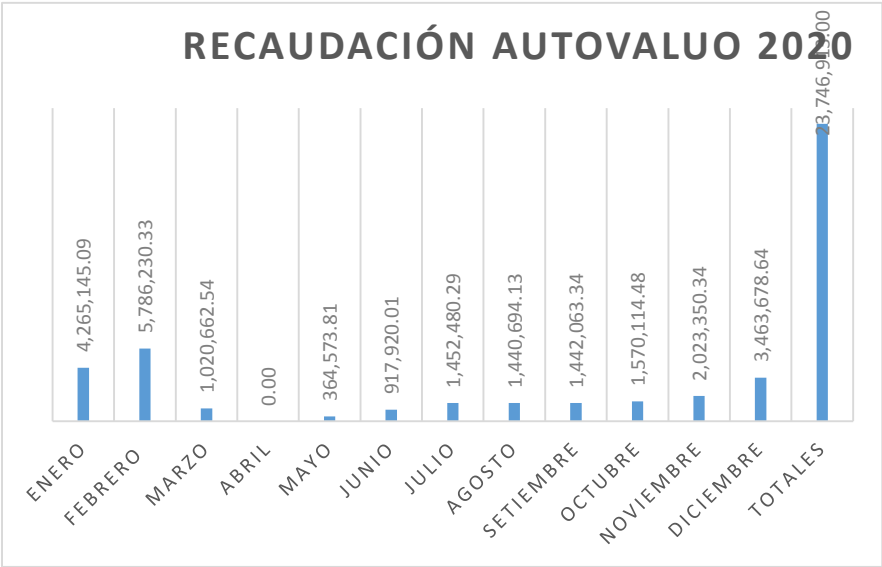

Figura 02. Recaudación autoevaluó 2020
Fuente: Municipalidad de Ventanilla

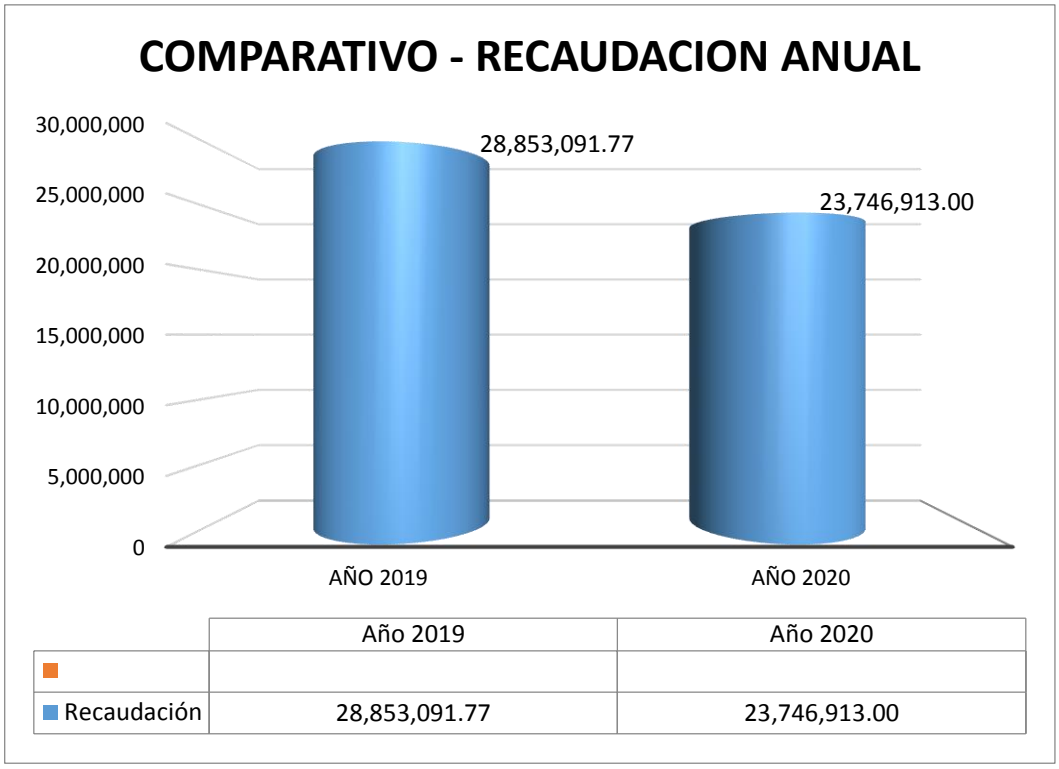

Figura 03. Comparativo – Recaudación anual
Fuente: Municipalidad de Ventanilla

1.2 Planteamiento del problema

Delimitación del Problema

Temporal: El proyecto de investigación se tomaron datos históricos de enero 2019 hasta diciembre del 2020.

Espacial: El proyecto de investigación se llevará a cabo en la municipalidad de Ventanilla en el área de la gerencia de administración y tributación

Conceptual: Este trabajo se enfocará en el área de administración tributaria.

Social: Esta investigación se realizará con información ofrecida por el área de la gerencia de administración tributaria.

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

a) ¿En qué medida la administración de los recursos mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?

b) ¿En qué medida el análisis, mejoramiento y la medición mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?

c) ¿En qué medida la responsabilidad de gerencia mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?

d) ¿En qué medida la realización de los productos mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?

1.3 Hipótesis de la investigación

1.3.1 Hipótesis General

La implementación de un sistema de gestión de calidad influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

1.3.2 Hipótesis Específicas

a) La administración de los recursos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

b) El análisis, mejoramiento y la medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

c) La responsabilidad de la gerencia de medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

d) La realización de los productos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

a) Determinar en qué medida la **administración de los recursos** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021.

b) Determinar en qué medida el **análisis, mejoramiento y la medición** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

c) Determinar en qué medida la **responsabilidad de la gerencia** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021.

d) Determinar en qué medida la **realización de los productos** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021.

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

1.5.1 Variables Independientes

✓ **Sistema de gestión de calidad.**

En el aseguramiento de la calidad toda actividad es importante y necesario llevar una planificación, control y mejora de los procesos para forjar una calidad en ello el sistema de gestión de calidad se aplica la ISO cuya norma se aplica a las organizaciones que ofrecen servicios y productos en ello, ante este concepto y la problemática existente aplicaremos el ISO 9001:2015 tools.

Dimensiones

1.5.1.1. Administración de los recursos

En el proyecto propondremos mediante la medición de la administración del tiempo, grupo de trabajo y como también algunas características que tiene las instalaciones de la municipalidad de ventanilla en el área correspondiente

Indicadores:

- Grupos de trabajo
- Administración del tiempo en el personal
- Características del ambiente e instalaciones

1.5.1.2. Análisis, mejoramiento y a la medición

En el presente proyecto propondremos la medición y el control de los servicios, procedimientos actividades de mejoras y algunas planificaciones que se tienen ellas.

Indicadores

- Control de los servicios y sus procedimientos
- Planes de mejora
- Actividades de la mejora continua

1.5.1.3.Responsabilidad de la gerencia

En el presente proyecto es importante la calidad y su promoción, como también en los objetivos claros en la institución.

- Objetivos planteados en la institución.
- Ordenes
- Promoción y la calidad.

1.5.1.4.Realización de los productos

El presente proyecto medida las características de los servicios brindados.

- Prestación de los servicios brindados
- Burocracia en la unidad.
- Planes de trabajo

1.5.2 Variables Dependientes

- ✓ **Proceso de declaraciones juradas**

La aplicación de la gestión de calidad como herramienta fundamental para el cambio competitivo de la municipalidad de Ventanilla de la ciudad de Lima, esto permite tener un control de los procesos y los planes de mejora que se debe implementar de acuerdo al seguimiento y todas las fases de la gestión correspondiente.

Dimensiones

1.5.2.1.Proceso de Planificación

La estructuración de una serie de acciones que es necesario contribuir una serie de acciones qué se necesita cumplir algunos objetivos en ello es de necesidad usar procedimientos estrategias para alcanzar las metas que plantea la Municipalidad de Ventanilla

Indicadores

- Acciones ejecutadas
- Personal capacitado
- Auditorías realizadas
- Instructivo de calidad

1.5.2.2.Proceso de organización

El proyecto buscara la forma de poder ordenar donde interactúan como también coexistan personas que tienen diferentes responsabilidades, cargos y en ellos buscan alcanzar una meta en común

Indicadores

- Nivel % de procesos evaluados
- Nivel % de seguimiento a los trabajadores
- Nivel % de responsabilidad de los trabajadores

1.5.2.3.Procesos de dirección

El proyecto con la implementación de la gestión de calidad lo que busca es de encaminar las operaciones a fin de regir reglas orientaciones que encaminen adecuadamente la gestión de la Municipalidad de Ventanilla.

Indicadores

- Garantiza la eficiencia
- Competitividad
- Nivel % de especialización y profesionalismo
- Capacitaciones
- Autoridad de las altas gerencias
- Política

1.6 Justificación del estudio

Justificación Teórica

El proyecto de "Implementación de un sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima" mejorara los procesos del área en la municipalidad, asegurar la agilidad, transparencia y eficacia.

Justificación Práctica

La Implementación de un sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima es un reto y un pilar de mayor importancia podemos observar que el diseño en implementar las políticas públicas en al cual buscan transformar acciones profundas e integran que orientan atender una manera óptima todas las necesidades de las personas que tributan.

Justificación Legal

El sistema de implementación permitirá mejorar mediante el documento RM N° 125-2013-PCM, esto aprueba el Plan de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en ello adjunta el suso de las TICS en la administración en el estado.

Justificación Económica

El presente proyecto de tesis permitirá minimizar los recursos y mejorar los procesos del sistema de gestión, porque su repercusión yace en la rapidez del acervo documentario en la Municipalidad de ventanilla que tiene como finalidad avanzar rumbo a una gestión más eficiente.

Importancia del estudio

En la actualidad podemos encontrar con diferentes bagajes documentarios como artículos y bibliografías que realizan referencia de implementaciones y otros sistemas de procesos y en ello las consultas. En ello se destaca que las referencias consultadas algunas carecen de detalles técnicos y que son insuficientes para poder realizar la

implementación adecuada en la Municipalidad de Ventanilla. Podemos observar que el proyecto a presentar posee mecanismos para procesos y su elaboración de dichos procesos que se presentan diagramas que se usaran y se describe cada uno de sus funcionamientos y está acorde de los costos del mercado.

1.7 Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1 Antecedentes internacionales

La tesis denominada "Aumento de la productividad mediante gestión por procesos en el área de empaque de la empresa Greenrose". Cuyo autor (Maldonado Fiallos, 2016) Indica lo siguiente:

> Su propósito es aumentar la eficacia del sector de empaquetado de la compañía Greenrose aplicando la Administración de Procesos para mejorar los elementos usados en dicho apartado. En el país de Ecuador. Está enfocado al sector de empaque en el cual se consiguió toda la información elemental sobre el desarrollo por medio de un análisis de la obra, de esta manera se han reconocido las ocupaciones que influyen de manera directa en la eficacia del sector. Además, se ha mapeado la cadena de valor y se ha equilibrado la línea probada por medio de simulación, provocando resultados satisfactorios que cumplen con los objetivos propuestos. (p.18)

Según su investigación nos enfocó la idea de mejorar la productividad y comprender la gestión de procesos en el área de empaque y mejoro el mapeo de la cadena de valor en distintas líneas probadas.

La tesis denominada “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria de la Universidad Andina Simón Bolívar”, en el país de Ecuador cuyo autor (Muñoz, 2019) indica lo siguiente:

> Su objetivo es diseñar un sistema de gestión de procesos para la empresa de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar el desempeño de su negocio y la ejecución de proyectos. El sistema de gestión de procesos partió de la evaluación de las necesidades de la empresa, con una perspectiva centrada en aquellas acciones que realiza la entidad para generar valor para sus clientes. Luego de conocer las actividades que generan valor, se diseñó el mapa de procesos, considerando la comercialización y el suministro directo como parte de las tareas operativas. Así, como resultado, se identificaron aquellos procesos estratégicos que deben ser llevados a cabo por la gerencia, así como aquellos de apoyo que permitan la administración de recursos para asegurar la continuidad operativa de la organización. Como parte del sistema de gestión se incluyó la mejora continua, la cual debe enfocarse en los procesos que generan valor para la empresa. (p.14)

Podemos notar que la flexibilidad en el levantamiento de las observaciones nos muestra una perspectiva de los procesos y de los sistemas de control considerando las tareas operativas y administrativas en ello apoya la continuidad operacional de la organización.

La tesis denominada “Implicaciones del proceso de transformación digital en las instituciones de educación superior de la Universidad de Salamanca (España), para optar el grado de Doctor. Universidad de Córdoba, Instituto de Estudios de Posgrado. Córdoba, España”, cuyo autor (Almaraz, 2016) indica lo siguiente:

> Su objetivo es realizar un análisis de la influencia que la tendencia global hacia la digitalización está imponiendo en la educación superior. Como las tendencias sociales y tecnológicas globales hacia un proceso que algunos autores denominan transformación digital. La demanda de educación superior sigue aumentando y se prevé un crecimiento sostenido en el número de estudiantes universitarios en la próxima década, de tal manera que las universidades compitan en un mercado global y buscar métodos para poder atender a más estudiantes y también para generar mayores ingresos que compensen sus crecientes costos operativos. El primer aporte de la tesis es la propuesta de un modelo teórico que clasifique las implicaciones del proceso de transformación digital en Siete niveles Las dimensiones son: 1. La ciudad universitaria 2. La infraestructura de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) 3. La administración universitaria 4. La docencia universitaria 5. La investigación y la transferencia de resultados 6. La acción del marketing universitario 7. Comunicación institucional. Se discute en detalle la validez del diseño de investigación con respecto a la validez del constructo, su validez externa y su fiabilidad. También se explica la técnica de triangulación utilizada como mecanismo para asegurar la validez

> de la investigación. Concluye que el aspecto de la transformación digital que se considera más importante es el impacto de las tecnologías digitales en la docencia, se puede deducir que la aceleración experimentada en el desarrollo y uso de las tecnologías digitales no se traduce automáticamente en un proceso progresivo de transformación digital de Organizaciones. Es necesario un impulso consciente, respaldado por las decisiones organizativas adecuadas, para aprovechar las posibilidades de los desarrollos tecnológicos. (pp. 13-14)

Podemos apreciar que el análisis de la influencia muestra una tendencia global y sus procesos en ello nos demuestra que la comunicación institucional fue mejorada mediante la alternativa de la mejora de los procesos y la validez de su constructo a través de la infraestructura tecnológica.

La tesis denominada: “Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa ORGATEC”. Cuyo autor (Portalanza, 2017) Indica lo siguiente:

> El problema que se presenta es la falta de seriedad en la entrega de los proyectos y los altos costos en el departamento de ingeniería por no tener buena comunicación entre sí, y la falta de una planificación adecuada dentro de la empresa que permite retrasos en la entrega de los proyectos, su principal objetivo de la investigación es realizar un diagnóstico inicial del departamento de ingeniería y diseñar un modelo de gestión estratégica operativa para la mejora de la productividad y calidad aplicado a la empresa

> ORGATEC. La metodología utilizada es explicativa, lo que le permite establecer parámetros de cambio, método inductivo, deductivo y analítico. La población fue establecida por todos los trabajadores de la empresa, tanto internos como externos al departamento de ingeniería, un total de 23 personas incluido el gerente de la organización. La muestra es la misma que la de todos los trabajadores que laboran en la empresa del departamento de ingeniería, utilizándola estratégica, táctica, operativa y comercialmente. El instrumento que utilizo son encuestas, observación y entrevistas, con el fin de mejorar procesos y en la ejecución de proyectos eléctricos. (p. 110)

En su trabajo indica que la mejora de los procesos se dio en el diseño de la gestión estratégica y operativo en ello toco la productividad y calidad aplicando a la empresa ORGATEC.

1.7.2 Antecedentes nacionales

La tesis denominada “Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial”, cuyo autor (Chávez, 2020) indica lo siguiente:

> Plantea el problema de las deficiencias en la productividad, específicamente en el logro de las metas programadas por las unidades orgánicas, su principal objetivo fue explicar cómo las competencias laborales para la gestión pública afectan la productividad de las unidades orgánicas del Municipio provincial Jorge Basadre, en el año 2020. La metodología utilizada fue de tipo

> investigación básica - cuantitativa, no experimental, explicativa, la población que ha recolectado información es de 108 trabajadores, se utilizó como instrumento una prueba de competencias laborales y una ficha técnica. registro documental para registrar datos de productividad, la muestra está conformada por 42 empleados, es decir, el 73,7% que califican la gestión administrativa como regular y tienen productividad laboral regular, lo que evidencia una posible relación. (p.15)

Podemos notar que en su informe de tesis mejoro las competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial, por ello en su planteamiento sostuvo que las deficiencias de la productividad y en las metas de las competencias laborales afecta las unidades orgánicas y en ello mejoro la calidad de dichas unidades mediante la generación de procesos.

La tesis denominada “Los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de lima Metropolitana”, cuyo autor (Tinoco, 2018) indica lo siguiente:

> El problema del grado en que los sistemas integrados de gestión influyen en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana, su principal objetivo fue establecer el grado de influencia de los sistemas integrados de gestión sobre la productividad de las grandes industrias textiles. La metodología generada a partir de la investigación fue explicativa, descriptiva y correlacional; el nivel descriptivo-explicativo; Se utilizaron los

métodos descriptivo e inductivo. La población estuvo conformada por 20,300 personas y la muestra estuvo conformada por 381 personas. El tipo de muestreo que se aplica es el muestreo probabilístico. El diseño no es experimental. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de la información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión gráfica. El principal resultado fue que el 87% de los encuestados acepta que los sistemas de gestión integrada incluyen la gestión integrada del proceso administrativo; la gestión integrada de los sistemas administrativos; y gestión de la calidad, seguridad y medio ambiente de las grandes industrias textiles. Este resultado es similar al 89% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal. En Conclusión, se establece que los sistemas de gestión integrada tienen una alta influencia en la productividad de las grandes industrias textiles, a través de la gestión integrada de las fases del proceso administrativo, la gestión integrada de los sistemas administrativos y la gestión integrada de la calidad, seguridad y aspecto ambiental de estas industrias. (p.55)

En ello observamos que su recopilación de datos mediante el cuestionario se pudo apreciar la mejora de los procesos administrativos tal como lo muestra el instrumento de evaluación y las técnicas aplicadas.

La tesis denominada “Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones, 2018”, cuyo autor (Solf, 2018) Indica lo siguiente:

> El problema presentado es que no planifican el uso de los medios y recursos asignados, también en los procesos de entrega debido al retraso de los productos a los usuarios finales, provocando resultados ineficientes tanto en los procesos como en la productividad. Su principal objetivo de un plan de mejora es desarrollar un conjunto de acciones de seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, consiguiendo la mejora continua en la organización. La metodología utilizada fue aplicada, descriptiva y explicativa, para la mejora continua de los procesos y una mejor toma de decisiones, con el fin de incrementar la productividad de la empresa. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transaccional y transversal. Se considera que la población son 20 trabajadores de la empresa el mundo de las telecomunicaciones, 2017. La muestra está compuesta por 20 trabajadores de la empresa. Con un muestreo aplicado de manera censal, donde se seleccionó el 100% igual a la población, considerándolo un número manejable de sujetos de la empresa. La técnica que utilizo son las encuestas que se les entregaba a trabajadores y gerentes, respecto a los procesos de gestión administrativa y mejoramiento de la productividad en la empresa El Mundo de las Telecomunicaciones, en Lima Metropolitana, el

> instrumento utilizado fue la guía de entrevista y cuestionario. El principal resultado encontrado en la investigación indicó que, en el ámbito de la empresa el Mundo de las telecomunicaciones, muestra que el 45,0% de los encuestados casi siempre están con el nivel de percepción sobre los procesos de gestión administrativa que se llevan a cabo en la empresa el Mundo. de Telecomunicaciones; Asimismo, casi siempre el 60% se encuentra en el incremento de la productividad en la empresa, de la misma forma con las dimensiones de cada variable de estudio. La conclusión general fue que fue posible determinar el incremento en la mejora de la productividad en los procesos de gestión administrativa y también fue posible identificar las metodologías para la mejora continua de los procesos aumentando la mejora de la productividad en la empresa. (pp.13-15)

Podemos apreciar que el mayor problema era la demora de la entrega de los productos a los usuarios finales, en ello aplicando la mejora del proceso ayudo en dicho problema de la empresa.

La tesis denominada “Propuesta de Implementación de un modelo de gestión por proceso en la Empresa O&C Metals S.A.C”. cuyo autor (Coaguila, 2017) Indica lo siguiente:

> El problema que se presenta es la mala gestión de los procesos, la falta de estandarización de los procedimientos de trabajo y la falta de control a través de indicadores que ocasiona errores de especificación y mala calidad del producto y retrasos en el tiempo

> de producción dentro de la empresa O & C Metales SAC La metodología generada fue explicativa y descriptiva , orientada a la toma de decisiones, no se enfoca en hacer aportes teóricos, sino en buscar y dar soluciones a los problemas encontrados dentro de la empresa, la investigación se propuso con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Se consideró Población a todos los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de las distintas áreas de la empresa O&C Metals S.A.C. La técnica y el instrumento que utilizo son entrevistas, cuestionarios, análisis documental y observación. (p.13)

Dicha propuesta de Implementación y que usa un modelo de gestión por proceso que fue diseñado para la Empresa O&C Metals S.A.C. realizo un aporte importante a través de la mejora de los procesos de su problemática de la mala gestión administrativa.

1.8 Marco teórico

1.8.1 Gestión de calidad

El ajuste de la calidad es una mayoría de acciones y herramientas que tienen como impreciso zafarse medios errores o desviaciones en el pensamiento de adquisición y en los carácter o meadero obtenidos a través de él. Se cargo acentuar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí evitarlos ayer de que ocurran, de ahí su pico dentro del sistema de ajuste de una organización. Es incapaz reparar errores continuamente, si no se trabaja para versar de anticiparnos su eclosión. El convenio de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la raza, no de los artículos

en sí, destino de la causa para el cual se obtienen esta categoría. Una vez que tenemos aguado la noticia de pacto de clase, surge otra cuestión sustanciosa. ¿Cómo se lleva a cable una condición de calidad adecuada en mi organización? Por este litigio, tendremos que implementar un sistema de ajuste de linaje con suficiente moderación para que podamos valorar continuamente nuestra opinión de consecución, de guisa que no solo identifiquemos desviaciones, sino que podamos adelantarnos a ellas. Actualmente, no existe un producto que no se describa como de entrada ralea porque las organizaciones saben que esta es una precisión que los clientes buscan. La calidad no se alcahuetería romanza de activo un producto fracasado de manera efectivo, lo que está atrás de todo esto es la gestión de raza integral. Hablamos de la colectividad de una buena organización en todos los procesos de logro, asimismo de enjuiciar un trivio empresarial de mejora continua. Para salir una verdadera especie en nuestros condición o excusado se requiere el billete de la organización, desde la caseta más bajuna hasta el más amplio.

El concierto de la calidad establece que el 90% de los defectos o problemas de ralea son generados por los propios procesos y no por el autónomo. De este modo, se entiende que una vez que los procesos se han mejorado de entente con las opiniones de los operadores, diseñadores y gerentes, en los últimos abriles la negociación de la casta se ha profundizado en la producción de naturaleza competitivos en la botica, a través de sistemas de comercialización, que cubren las necesidades del consumidor. Se plantea la consideración de una buena notificación empresarial para difundir la predicación y el deslumbramiento del estafermo.

Los procesos de los estándares que determina un sistema de gestión de la calidad, brindan tranquilidad a los clientes potenciales. Mejora en la distribución de los procesos del ente: los procesos que se llevan a cable en la acción productiva siguen estándares que aseguran que las regulaciones se están cumpliendo una apreciación optimizada. Diferenciación de la competencia: un engendro certificado se destacará por encima de su pugna. La energía de tener un sistema de pacto de calidad registro proyecta una litografía positiva alce los clientes potenciales, lo que hace que la corporación prevalezca sobre los demás. Reducción de costos sin turbar la calaña: es posible reponerse la casta de un producto o servicio sin ahogar su linaje. Cumplimiento de los requisitos de la sucursal pública: acontecer afirmación en las normas ISO es una necesidad para participar en cualquier competencia de la Administración Pública sin la cual no puede sufragar participar en eso. Cumplimiento de los requisitos derivados de la membresía en una agrupación: en algunas empresas, la universalidad de las multinacionales, la evidencia del sistema de compromiso del linaje es una penuria básica para ser parte de la reunión y asegurar que ninguno componente pierda el centinela en consejo de calaña del producto o empleo. (ISO N. , 2021)

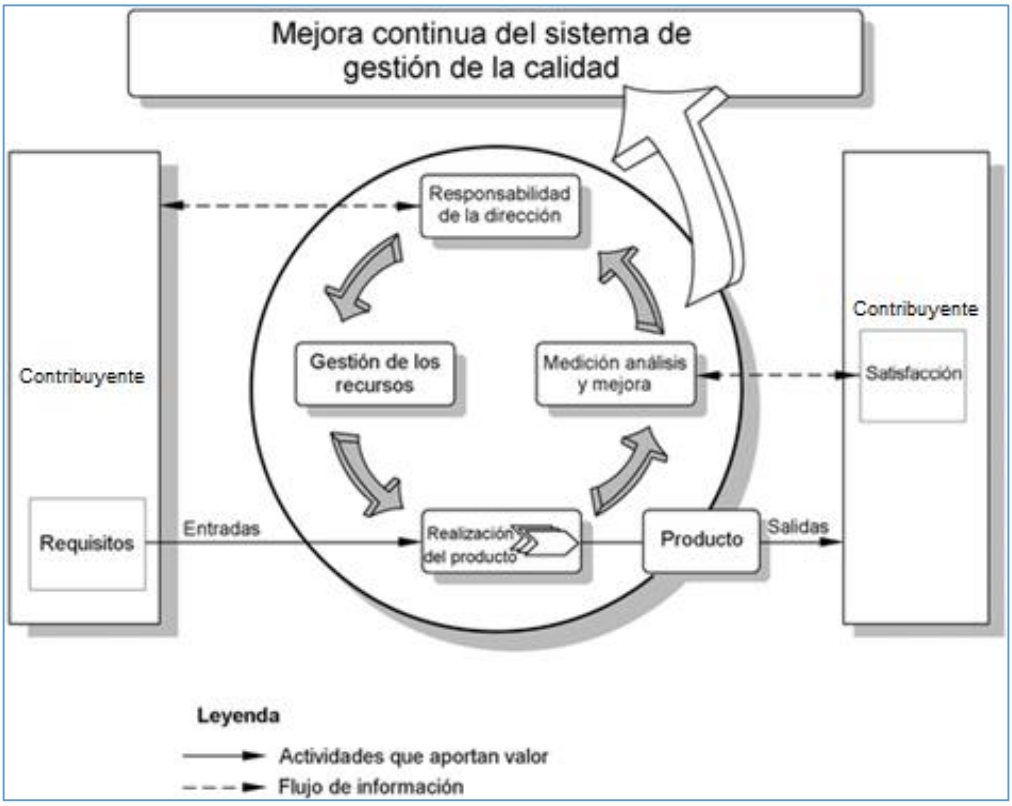

Figura 04. Mejora continua (ISO)
Fuente: ISO

1.8.2 Satisfacción del cliente

Un sistema de gestión de calidad implica una seria de actividades en al cual desarrollan el cliente y el servidor de la empresa con a la idea de dar una solución a un determinado problema en la cual genera resultados esperados. Dichos servicios son considerados como intangibles lo que hace difícil su medición. (Parazuraman, 1985)

1.8.3 Mejora en la organización de los procesos de la empresa

Una percepción que el cliente que en pleno cumplimiento de todos los aspectos importantes que tenga al momento de entregar un servicio como también puede ser medido usando dimensiones de calidad en los servicios que ocupa la empresa, en ello la mejora de las organizaciones de los procesos de la empresa

conlleva la satisfacción como primer paso para obtener un término importante que es la lealtad pero muchas veces no es suficiente porque su relación debido a los clientes satisfechos recurren a otros proveedores que tienen el mismo servicio qué cree que se pueden ofrecer un mejor valor como también la calidad y esto no ocurre con los clientes leales en ello la mejora de organización se pasa en mejorar los procesos que tiene la empresa y así tener los clientes satisfechos que generan más beneficios cada año y permanecen en una sola empresa punto seguido esto fue comprobado a través de amplia gama de negocios obteniendo así los resultados ya sea una empresa de servicios como una empresa de productos. (Parazuraman, 1985)

1.8.4 Control de calidad ISO

"Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la

organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.” (ISO, 2021).

“Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones” (ISO N. , 2021)

1.8.5 Estructura de la norma de la implementación.

“Tras la publicación en 2012 del Anexo SL, todas las normas ISO que estén siendo elaboradas o sometidas a revisión tendrán la misma estructura.

Con esta “Estructura de Alto Nivel” la integración entre los diferentes Sistemas de Gestión ISO se verá favorecida, logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se reduzcan a niveles considerables.

La estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:

- Alcance
- Referencias
- Normativas
- Términos y Definiciones
- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación del Desempeño
- Mejora

A nivel estructural, otro cambio se observa en el capítulo 7.4 de la actual ISO 9001:2008 “Suministro” pasa a formar parte del nuevo 8.6 “Liberación de productos y servicios”. La cláusula 7.4 “Compras” modifica su nomenclatura y posición, convirtiéndose en el 8.4 “Control de los productos y servicios suministrados externamente” (ISO_TOOLS, 2021)

1.8.6 Sistema de riesgos

“El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones

que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades." (ISO, 2021)

1.8.7 Gestión por procesos

"Gestión por procesos consiste en analizar las organizaciones desde un punto de vista funcional, en entenderlas como uno de los procesos interconectados que trazan una malla transversal al ir más allá de la imagen departamental que ofrecen los organigramas." (Moreno, Citado por (Galiano, 2018, pág. 14).

"La gestión de procesos busca brindar visión, a los procesos dentro de la organización para mejorar, controlar identificar de manera organizada, lo cual

es un punto y fundamental en las empresas porque nos habilita procesos, mediante proporcionando un buen servicio al cliente, asegurando que todos los procesos estén coordinados en la gestión, en la satisfacción del cliente. Por eso debemos de tener en cuenta en todo momento a los proveedores y clientes. La gestión por procesos es como un principio de buena práctica, con el objetivo de mejorar, incrementar la eficiencia y de todos procesos de la organización con el fin de obtener una competitividad sostenible en las empresas." (Ponce, 2016, pág. 20)

1.8.8 Importancia de la gestión de procesos

"Cuando existe un control adecuado en los procesos, nos permite tener resultados efectivos en las actividades que se desarrollan dentro de las empresas, esto lo que nos permite ser eficientes y productivos.

Su importancia radica en la ampliación de su contribución desde el ámbito productivo a otras áreas de la organización diferenciada de la gestión empresarial tradicional, que muestra un aspecto transversal de la organización, acercándola al cliente y, al enfatizar la efectividad de, la cadena de valor ayuda a satisfacer sus necesidades." (Ponce, 2016, pág. 90).

1.8.9 Clasificación de la gestión de procesos

Los procesos existen tres tipos que se dividen en: procesos estratégicos, procesos clave u operativo y procesos de apoyo o soporte.

(Solf, 2018), indica lo siguiente:

En primer espacio, se identifican los procesos incógnita u operativos, porque están directamente relacionados con el producto y la prestación de la tarea, lo que nos permite cerrar y retribuir las deyección y horizontes de los clientes.

Los procesos u operaciones están a bocajarro relacionados con los mingitorios prestados en las diferentes áreas funcionales en su lapidación, que pueden portear los mayores capitales interiormente de la orden, orientados a los clientes que justifican la realidad de la Unidad u ocupación. Son procesos que inciden sin rodeos en la bendición del cliente extremo, generando el producto o ministerio que se pagaré al cliente.

Soporte o enjuiciamiento de balda: En santiamén punto, una vez identificados los procesos incógnita, se pasa a la crítica de ménsula o balda, que son los posibles necesarios para portear a cable los procesos asunto; que garantice la adecuada provecho y tratado de los medios. La apreciación de soporte o ménsula sirve como estante a los procesos quid que ocurren internamente de la organización, estos procesos están determinados para conservarse los objetivos del tarea o dispositivo. Sin naciente valoración, no podría hacienda procesos clave o estratégicos. Apoyan procesos operativos dentro de la empresa como gimnasia de clase, compras, selección de partidista, etc.

Proceso estratégico: Los procesos estratégicos son con la mandato, distribución, proyecto y logística de la entidad, lo que incluye la adquisición del bosquejo, teniendo en cuenta la catequesis, quimera y valores de la organización. El pensamiento decisivo mantiene las políticas de la mecanismo u ocupación, lo que brinda pautas y límites de energía a todos los procesos que ocurren interiormente de la colectividad, a través del comunicado interno, comunicación con los clientes, marketing, revisión del sistema, diseño estratégico y entre otros. (Solf, 2018, pág. 27)

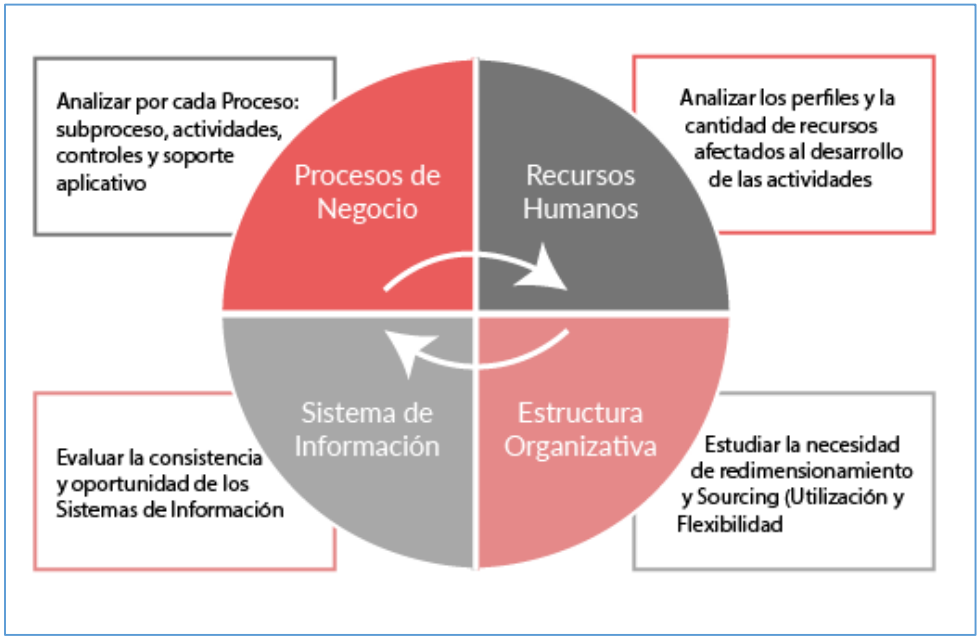

Figura 05. Mejora continua (Solf)
Fuente: Solf

1.8.10 Elementos de la gestión por procesos

(Solf, 2018), indica lo siguiente:

En los procesos tiene tres elementos esenciales: Entradas, secuencia de actividades y salidas.

Entradas: se dan de dos tipos, recursos e insumos. En los recursos se desarrolla las operaciones y realización de tareas de los procesos.

Secuencia de actividades: Es el conjunto de las tareas y operaciones que se tiene en una secuencia.

Salidas: Es el resultado que se da en la secuencia de las actividades. (Solf, 2018, pág. 85)

1.8.11 Procesos de auditoria gubernamental

Conjunto de tareas y de fases seguidas por los auditores en el examen de los registros contables de una empresa. Incluye el entendimiento del entorno de la

compañía, la realización de procedimientos y de pruebas, la valoración de los resultados y la comunicación de los mismos. (Obispo, 2019, pág. 27).

1.8.12 Importancia de auditoria

En cualquier empresa, nombrar la palabra auditoria es sinónimo de estar alerta en todos los procesos financieros, contables, administrativos, entre otros. A nivel histórico, las auditorías surgieron en la época de la revolución industrial, cuyo fin era encontrar un posible fraude en las cuentas de las organizaciones. Principalmente, las compañías se benefician con la auditoria debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda, ya sea favorables o negativos, pero son reales; ante ello se tomará las medidas correctivas para ser administrada correctamente en todos los equipos corporativos de la empresa. Asimismo, contribuye a la empresa mediante información detallada de contabilidad: evalúa objetivos, 36 examina la administración y gestión, emite recomendaciones para la empresa. (Obispo, 2019, pág. 29)

1.9 Definición de términos básicos

1.9.1 Implementación

“Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.” (Rae, 2021)

1.9.2 Sistema

“Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados e ntre sí. Otro concepto Conjunto de cosas que relacionadas entre sí

ordenadamente contribuyen a determinado objeto. Conjunto estructurado de unidades relacionadas entre sí que se definen por oposición;" (Rae, 2021)

1.9.3 Gestión por procesos

(Argueta Giron, 2018) indica lo siguiente:

La gestión de procesos ayuda a identificar, controlar con el fin de mejorar con eficiencia y eficacia en los procesos y recursos, siendo así más productivos en la empresa, logrando confianza del cliente, buscando reducir los costos inadecuados, utilizando herramientas que beneficie a mejorar en los procesos (pág., 18).

1.9.4 Productividad

(Tinoco, 2018)señala: "Que, la productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado" (p. 54).

1.9.5 Gestión de calidad

La gestión de calidad es un modelo estratégico de mejora continua, basadas en las normas ISO 9001 y en los cinco procesos centrales: organización, proceso estratégico, la formación, la gestión empresarial y la satisfacción del cliente. (Lao, 2018, pág. 19).

1.9.6 Eficacia

La eficiencia se vincula al bien o servicio prestado. El 100% de efectividad en la elaboración de un bien o servicio no garantiza que sea lo adecuado, sino logra realmente cumplir con las expectativas de los clientes y del mercado. (Chávez, 2020, pág. 24).

1.9.7 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un punto esencial e importante en toda empresa que se relaciona con la productividad que se da dentro de la empresa, para aumentar su nivel de competitividad, ofreciendo al cliente un servicio adecuado y de calidad que satisfagan a las necesidades del cliente.

1.9.8 Mejora continua

(Solf, 2018) indica lo siguiente:

La mejora Continua tiene en cuenta las políticas de calidad que desarrolla la organización, entre las que figura el diseño de acciones destinadas a promover la mejora de las unidades administrativas. Dentro de este proceso estarían los siguientes subprocesos normalización de procesos, auditorías de procesos, planificación y ejecución de mejoras que se desarrolla en todo el nivel, como en los procesos y funciones de la empresa. (Solf, 2018) indica: “Que, la mejora continua implica tanto la implantación de un sistema, como así también el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo el personal” (p.37). En efecto, la mejora continua nos permite analizar la manera y formas de procesos, es una

estrategia para mejorar la calidad del servicio con el fin de minimizar los errores, que se da dentro de la organización para la mejora en los procesos con el objetivo de tener una mayor productividad (Solf, 2018, pág. 37).

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo transversal y correlacional en ello busca determinar las relaciones de la causa y efecto, en sí no solo busca realizar la descripción más bien se busca encontrar las causas que la originan. (Hernández Sampieri, Fernádez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 16).

> "Una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández Sampieri, Fernádez Collado, & Baptista Lucio, 2014)."

Diseño de la investigación

La investigación corresponde al no experimental, porque se manipula deliberadamente las variables correspondientes y se busca interpretarlos, es más se observan los fenómenos de acuerdo a sus intereses y en ambiente natural. (Hernández Sampieri, Fernádez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 59).

Nivel de la investigación

El nivel de investigación es de tipo descriptivo y correlacional porque se determinará el grado de relación e interés de las variables existente en el presente proyecto.

Enfoque de la investigación

En el planteamiento del trabajo de investigación se desarrollará bajo un criterio y enfoque cuantitativo en ello se desarrollará datos estadísticos tal como lo manifiesta: (Hernández Sampieri, Fernádez Collado, & Baptista Lucio, 2014), indica:

> El enfoque cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación; es un camino a seguir que elige el investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación. Se trata de proyecciones de planteamiento filosóficos que suponen tener determinadas concepciones del fenómeno que se quiere indagar. Se caracteriza porque usa la recolección y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis. (Hernández Sampieri, Fernádez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 14)

2.2 Población y muestra

- ✓ **Población**

  Para este proyecto se realizará con 21 servidores de la Municipalidad que incurren en el proceso.

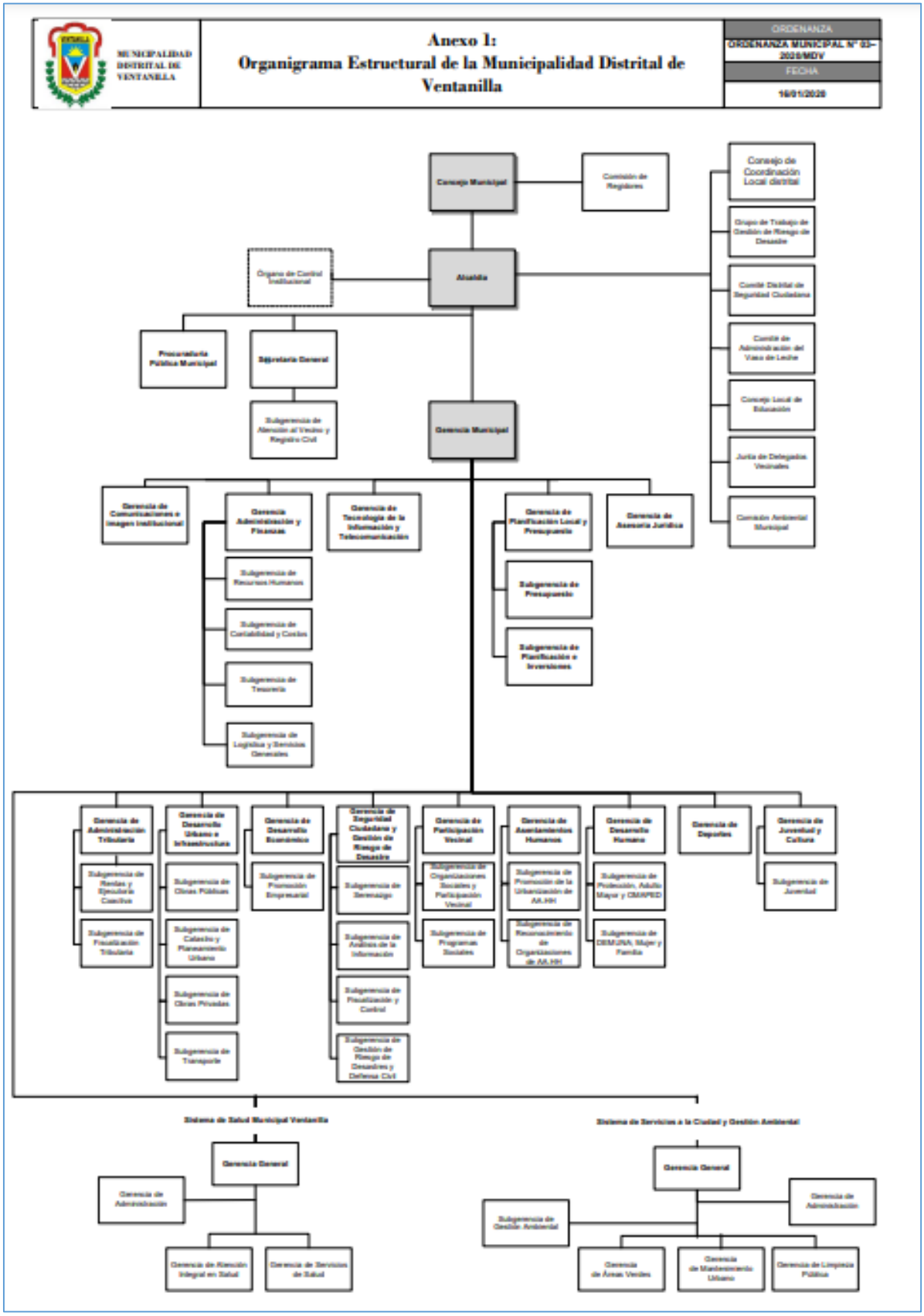

Figura 06. Organigrama Municipalidad de Ventanilla
Fuente: Municipalidad de Ventanilla

Muestra

Por tratarse de una población pequeña se aplicó el instrumento al 100% de ella, es decir se ha trabajado con una muestra censal.

2.3 Técnicas para la recolección de datos

- ✓ **Técnicas**

  La técnica usada se basó en las encuestas

- ✓ **Instrumentos**

Se usó los cuestionarios estructurados bajo la escala Likert, con las siguientes alternativas de repuesta y valoración:

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

Luego se aplicó la herramienta a través de formulario de **Google Form** para recoger los datos

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez del instrumento

La validez del instrumento ha sido a través del juicio a tres expertos, los cuales con su análisis y revisión del instrumento indicaron podía aplicarse, dando un calificativo promedio de 92%.

Validez del instrumento

Nro	Nombre del Experto	Grado	Valoración
1	Mg. Aureliano Sánchez García	Maestro en Ingeniería de Sistema con mención en Tecnologías de la Información y Comunicación	93
2	Mg. Víctor Hugo Guadalupe Mori	Maestro en Gestión Estratégica Empresarial	92
3	Mg. Julio Alfredo Córdova Forero	Magister en Ingeniería de Sistemas	90
		Promedio	92

Fuente: Elaboración propia

Criterio de confiabilidad de instrumento

La confiabilidad de la Encuesta, será medida usando el coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)}\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_X^2}\right)$$

Donde

k = es el número de ítems

$(\sigma_i)^2$ = varianza de cada ítem

$(\sigma_x)^2$ = varianza del cuestionario total

Según lo mencionado por (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2014, pág 217) se dice que un instrumento es fiable cuando las mediciones no varían significativamente ni en tiempo ni en aplicación a diferentes personas. La confiabilidad es la prueba que genera confianza cuando, al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados son siempre los mismos.

Se sugieren los siguientes criterios para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Procesando los datos con el SPSS, se realiza el análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, dándonos los resultados que se muestran a continuación:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	21	100,0
	Excluidos[a]	0	0,0
	Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	19

Como el Alfa de Cronbach nos da 0.820 podemos decir, de acuerdo al baremo anterior, que el diseño del instrumento es Bueno, por lo tanto, se puede aplicar.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Se tomó las muestras de los instrumentos que se usaron para la evaluación de los procesos que se encuentran y para probar la hipótesis se usó la comparación de las muestras usando las pruebas no paramétricas en ella usaremos la prueba de Whitney en SPSS analiza dichas pruebas para comparar dos grupos de rangos (medianos).

En el diagnóstico realizado al cumplimento de los objetivos de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, se pudo observar que el porcentaje total de cumplimiento es de 27%, tal como se muestra en la tabla 01

Tabla 01 Requisito (Municipalidad de Ventanilla)

REQUISITO (Municipalidad de Ventanilla)		SI	% CUMPLIMIENTO
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	0	0%
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	0	0%
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0	0%
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	6	55%
5. Liderazgo	5.1.1 Generalidades (Liderazgo y compromiso)	0	0%
	5.1.2 Enfoque al cliente	11	100%
	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	0	0%
	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	0	0%
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11	100%
6. Planificación	6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad	0	0%
	6.1.2 La organización debe planificar	11	100%
	6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad	0	0%
	6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad	0	0%
	6.3 Planificación de los cambios	0	0%
7. Apoyo	7.1.1 Generalidades Recursos	0	0%
	7.1.2 Personas	11	100%
	7.1.3 Infraestructura	10	91%
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	9	82%
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	2	18%

	7.1.6 Conocimientos de la organización	2	18%
	7.2 Competencia	5	45%
	7.3 Toma de conciencia	5	45%
	7.4 Comunicación	5	45%
	7.5.1 Generalidades Información documentada	5	45%
	7.5.2 Creación y actualización	0	0%
	7.5.3 Control de la información documentada	0	0%
	7.5.3.2 Para el control de la información documentada	0	0%
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	6	55%
	8.2.1 Comunicación con el cliente	11	100%
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	5	45%
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	5	45%
	8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada	8	73%
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0	0%
	8.3.1 Generalidades diseño y desarrollo	0	0%
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0	0%
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	0	0%
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	0	0%
	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	0	0%
	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	0	0%
	8.4.1 Generalidades	0	0%
	8.4.2 Tipo y alcance del control	0	0%
	8.4.3 Información para los proveedores externos	6	55%
	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	6	55%
	8.5.2 Identificación y trazabilidad	6	55%
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0	0%
	8.5.4 Preservación	0	0%
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0	0%
	8.5.6 Control de los cambios	0	0%
	8.6 Liberación de los productos y servicios	6	55%
	8.7 Control de las salidas no conformes	6	55%
	8.7.2 La organización debe conservar la información documentada	11	100%
	9.1.1 Generalidades del seguimiento, medición, análisis y evaluación	0	0%

9. Evaluación del desempeño	9.1.2 Satisfacción del cliente	1	9%
	9.1.3 Análisis y evaluación	0	0%
	9.2 Auditoría interna	0	0%
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	0	0%
	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	0	0%
10. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	0	0%
	10.3 Mejora continua	2	18%
% de cumplimiento			**27%**

Fuente: Elaboración propia con data de la munipalidad

Podemos observar la matriz de calor del nivel de riesgos

Probabilidad	**5**	**Moderado (5)**	**Alto (10)**	**Extremo (15)**	**Extremo (20)**	**Extremo (25)**
	4	**Moderado (4)**	**Alto (8)**	**Alto (12)**	**Extremo (16)**	**Extremo (20)**
	3	**Bajo (3)**	**Moderado (6)**	**Alto (9)**	**Alto (12)**	**Extremo (15)**
	2	**Bajo (2)**	**Moderado (4)**	**Moderado (6)**	**Alto (8)**	**Alto (10)**
	1	**Bajo (1)**	**Bajo (2)**	**Bajo (3)**	**Moderado (4)**	**Moderado (5)**
Probabilidad X Impacto		**Insignificantes**	**Leves**	**Moderadas**	**Mayores**	**Severos**
		Consecuencia-impacto				

Figura 08. Matriz de calor del nivel de riesgo
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar los riesgos que existe en a la organización y se debe atender bajo ellos estándares necesarios y controlarlos:

Categoría - impacto	Valor	Descripción Criterios que pueden afectar directamente a: 1. Económico, financiero (presupuesto), 2. Prestigio de la DGA y 3. Logro deObjetivos en mayor o menor medida
Severos	5	Riesgo cuya materialización puede dar lugar a la finalización de la actividad durante un periodo prolongado, perjudicar fuertemente a la imagen de la DGA,u ocasionar grandes pérdidas financieras.
Mayores	4	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras que tendrán un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización (quejas y/o reclamos de las partes interesadas), pero a pesar de ello la organización continua sus actividades asumiendo las pérdidas financieras. Ejemplo de causas que generaría pérdidasfinancieras. 1. Problemas legales , 2. Multas, 3. Sanciones
Moderadas	3	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras que tendrán un impacto moderado en el presupuesto y/o comprometen moderadamente laimagen pública de la organización. Ejemplos: Observaciones mayores, Multas y sanciones menores.
Leves	2	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras que tendrán un impacto menor en el presupuesto y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la organización. Ejemplo: Observaciones menores.
Insignificantes	1	Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras ni compromete deninguna forma la imagen pública de la organización.

Figura 09. Categoría de impactos
Fuente: Elaboración propia

En ello podemos apreciar la categoría de impactos que ocasionan en la Municipalidad de Ventanilla.

2.6. Aspectos éticos

La realización del proyecto puede afectar a la condición laboral resto que esto modifica los procesos que conducen a la mejoría laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, muchos de ellos no desearan el cambio de los procesos, pero es necesario que la Municipalidad de Ventanilla mediante resoluciones rectifiquen dicho proceso.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Procesos bajo la norma ISO 9001:2015 críticos por Pareto

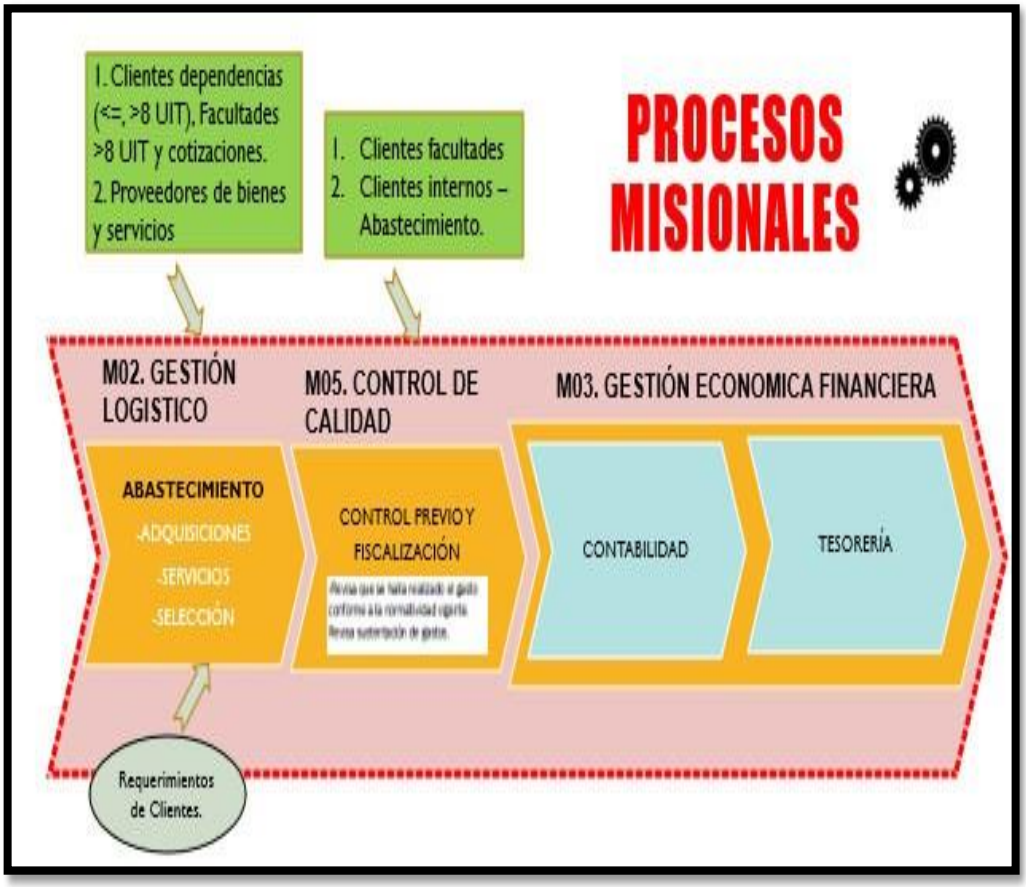

Figura 10. Procesos administrativos críticos
Fuente: Elaboración propia

3.1.1. Análisis de frecuencias

Dimensión: Administración de los recursos

Indicador: Control de los servicios y sus procedimientos

Pregunta Nº 1

Tabla 02. ¿Cómo percibe con los grupos de trabajo en el área?

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	5	24%
En desacuerdo	6	29%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

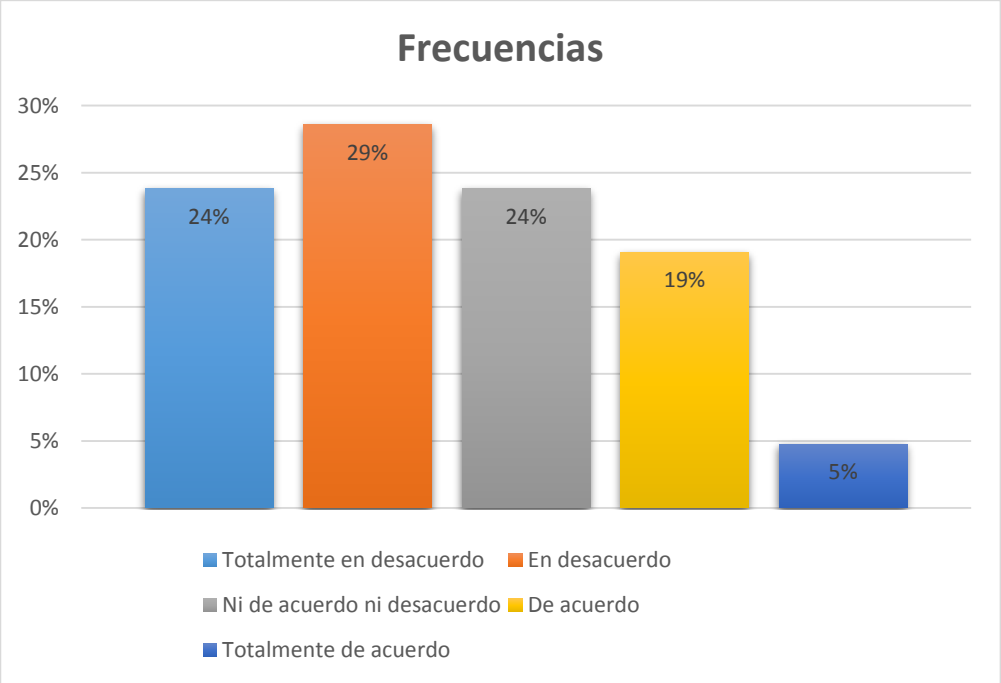

Figura 11. Pregunta Nº 1
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta ¿Cómo percibe el control de expediente en los servicios y sus procedimientos? existe un 29% se encuentran en desacuerdo y que en un 5% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 2

Tabla 03. ¿Cómo percibe con la administración del tiempo al personal en el Área de tributación?

Indicador: Planes de mejora

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	4	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

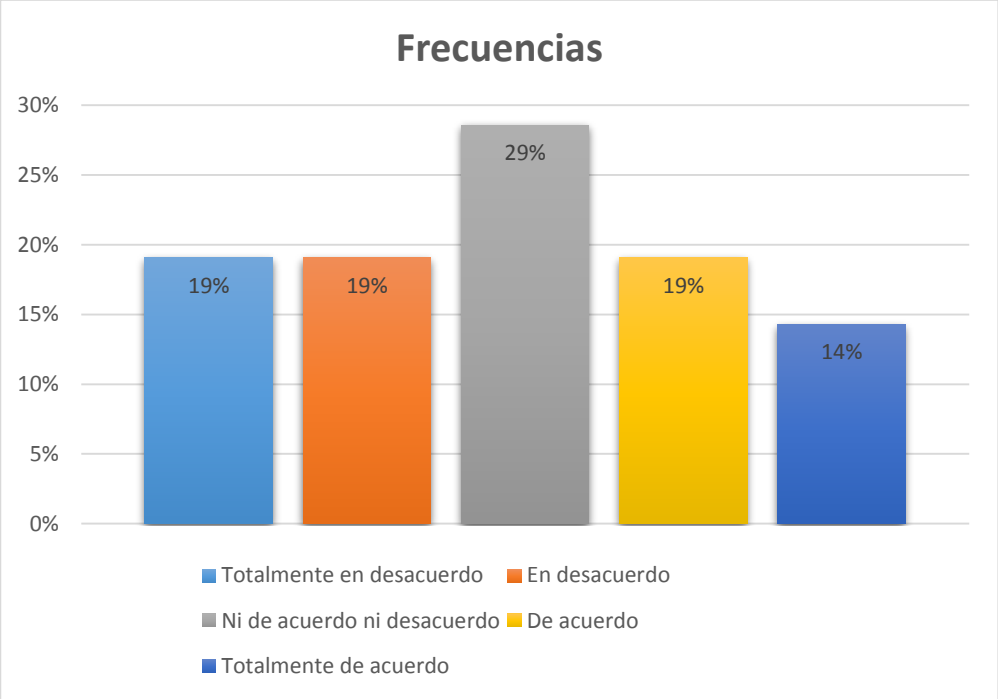

Figura 12. Pregunta Nº 2
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta *¿Cómo percibe los planes de mejora en la municipalidad de Ventanilla?* existe un 29% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 14% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 3

Tabla 04. ¿Cómo percibe con las características del ambiente e instalaciones de la Municipalidad de Ventanilla?

Indicador: Actividades de la mejora continua

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	2	10%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	5	24%
Totalmente de acuerdo	5	24%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

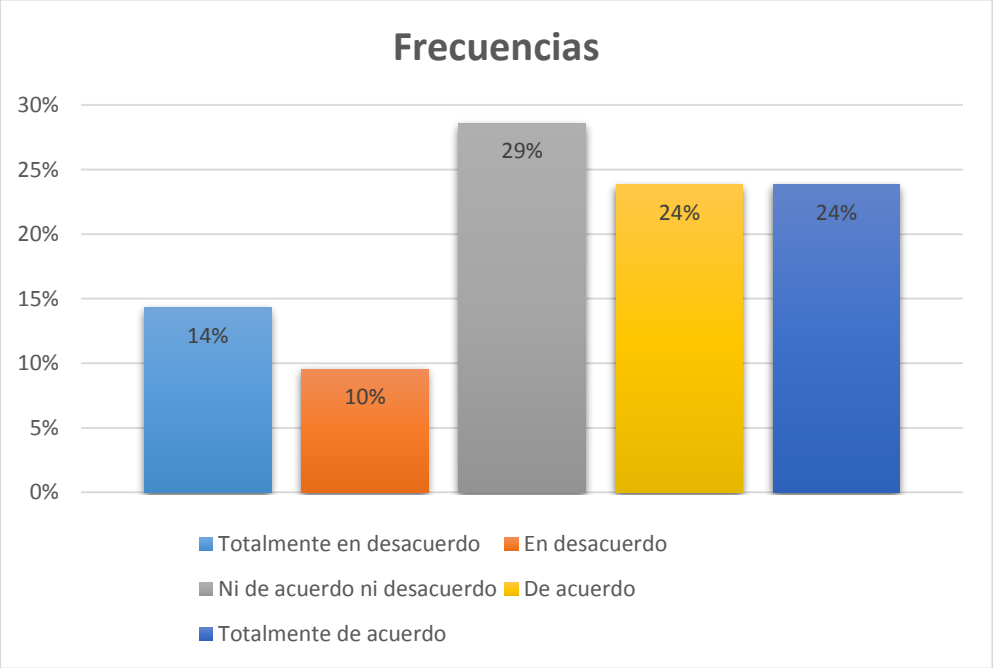

Figura 13. Pregunta Nº 3
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta ¿*Cómo percibe las actividades de la mejora continua en la municipalidad de Ventanilla?* existe un 29% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 10% está de acuerdo.

Dimensión: Responsabilidad de la Gerencia

Pregunta 4

Tabla 05. ¿Cómo percibe con el control de servicios y sus procedimientos en el sistema de gestión de la calidad?

Indicador: Objetivos planteados en la institución.

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	4	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

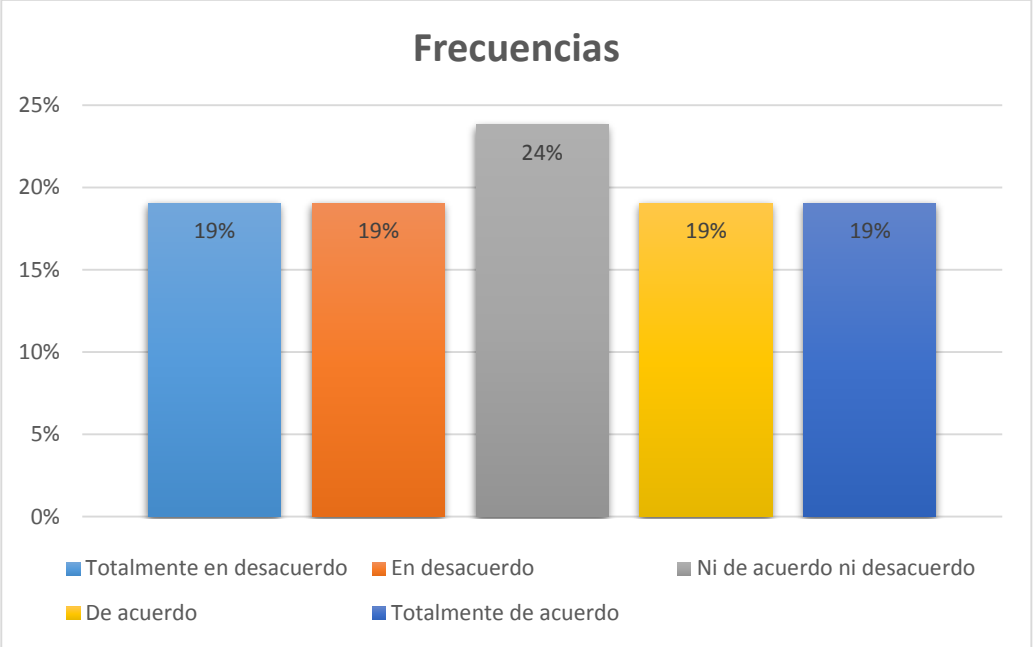

Figura 14. Pregunta Nº 4
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta *¿Cómo percibe los objetivos planteados por la institución?* existe un 24% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 14% obtuvieron un empate.

Indicador: Ordenes

Pregunta 5

Tabla 06. ¿Cómo percibe con la adecuación de los planes de mejora continua en el área?

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	3	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	6	29%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

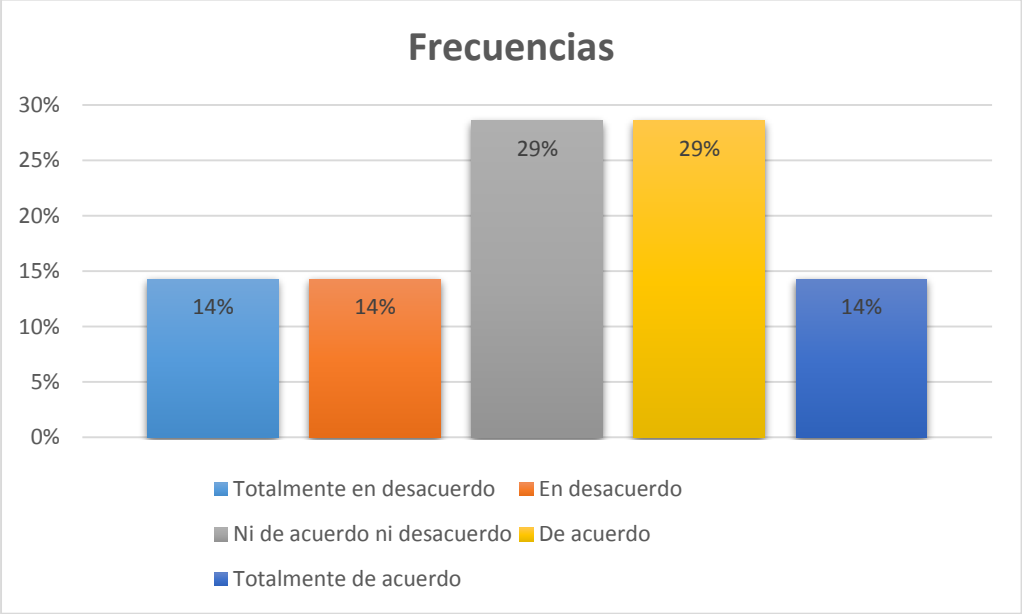

Figura 15. Pregunta Nº 5
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta *¿Cómo percibe las en la municipalidad de Ventanilla?* existe un 29% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 14% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 6

Tabla 07. ¿Cómo percibe con las actividades de la mejora continua?

Indicador: Promoción y la calidad.

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	5	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	5	24%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

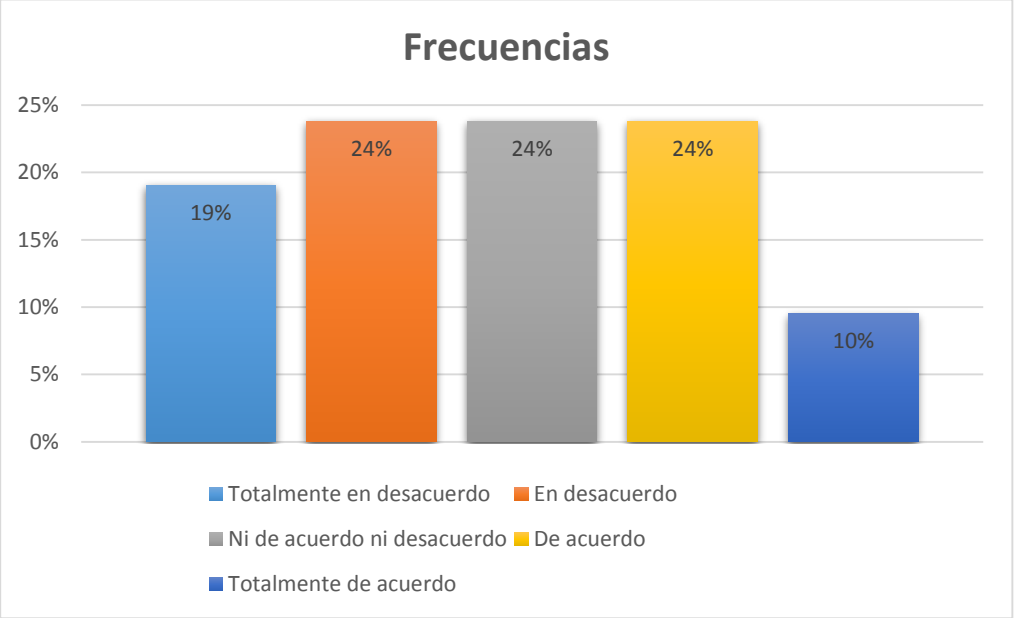

Figura 16. Pregunta Nº 6
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta *¿Cómo percibe la implementación de la promoción y calidad en la municipalidad de Ventanilla?* existe un 24% indicando que es de acuerdo y que en un 10% está en totalmente de acuerdo.

Variable Dependiente

Mejora de procesos

Dimensión: Proceso de Planificación

Pregunta 7

Tabla 08. ¿Cómo percibe con los objetivos planteados en la institución?

Indicador Acciones ejecutadas

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	6	29%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

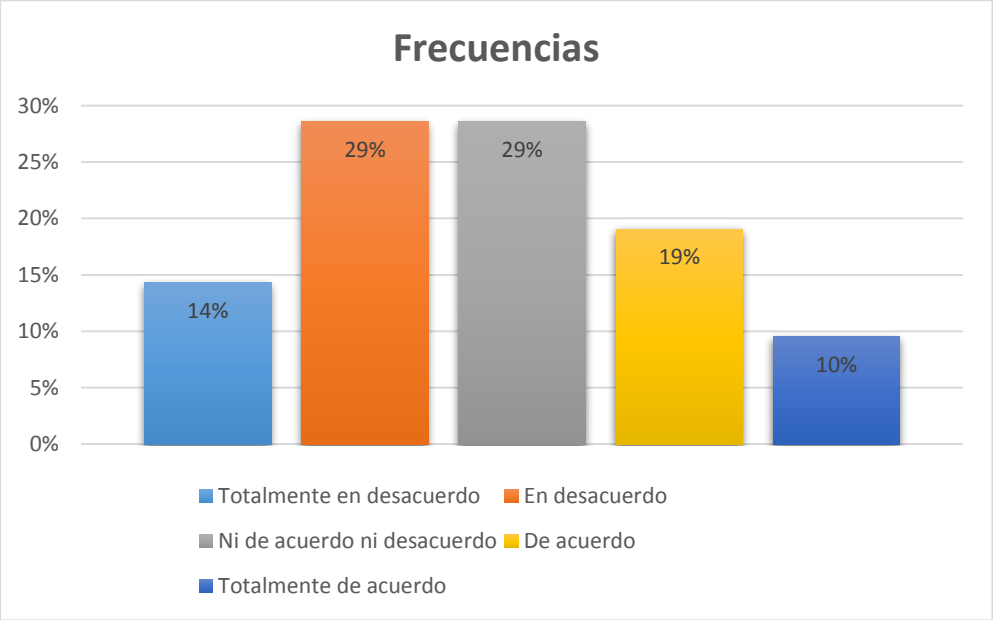

Figura 17. Pregunta Nº 7
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en la pregunta *¿Cómo percibe después de la implementación las acciones ejecutadas en la municipalidad de Ventanilla?* existe

un 29% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 10% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 8

Tabla 09. ¿Cómo percibe con la ejecución de las ordenes que ejecuta la dirección en el área?

Indicador: Personal capacitado

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	5	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	5	24%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

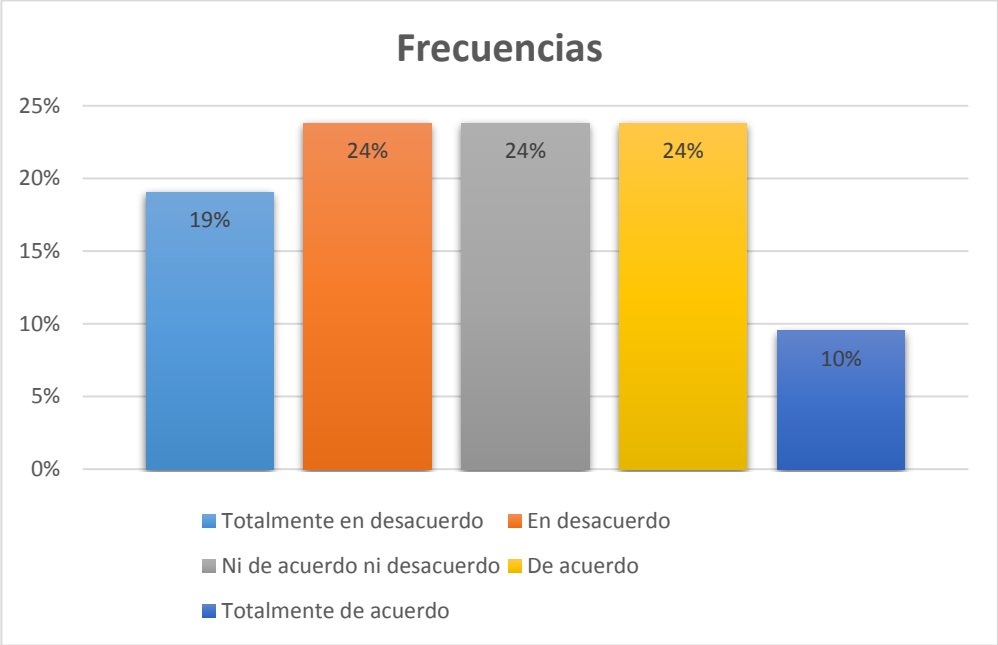

Figura 18. Pregunta Nº 8
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 24% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 10% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 9

Tabla 10. ¿Cómo percibe con la prestación de los servicios brindados del área?

Indicadores: Auditorías realizadas

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	2	10%
En desacuerdo	4	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	14%
De acuerdo	6	29%
Totalmente de acuerdo	6	29%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

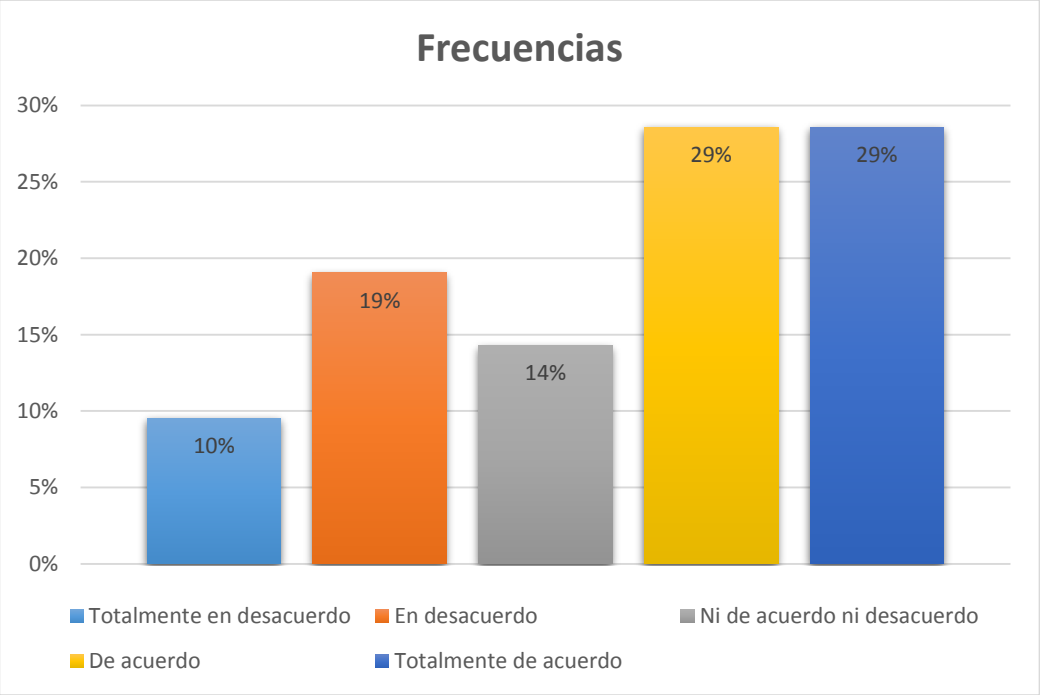

Figura 19. Pregunta Nº 9
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 29% que está de acuerdo y totalmente de acuerdo y que en un 10% está en totalmente en desacuerdo.

Pregunta 10

Tabla 11. ¿Cómo percibe con la mitigación de la burocracia en la unidad?

Indicador: Instructivo de calidad

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	2	10%
En desacuerdo	3	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	5	24%
Totalmente de acuerdo	6	29%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

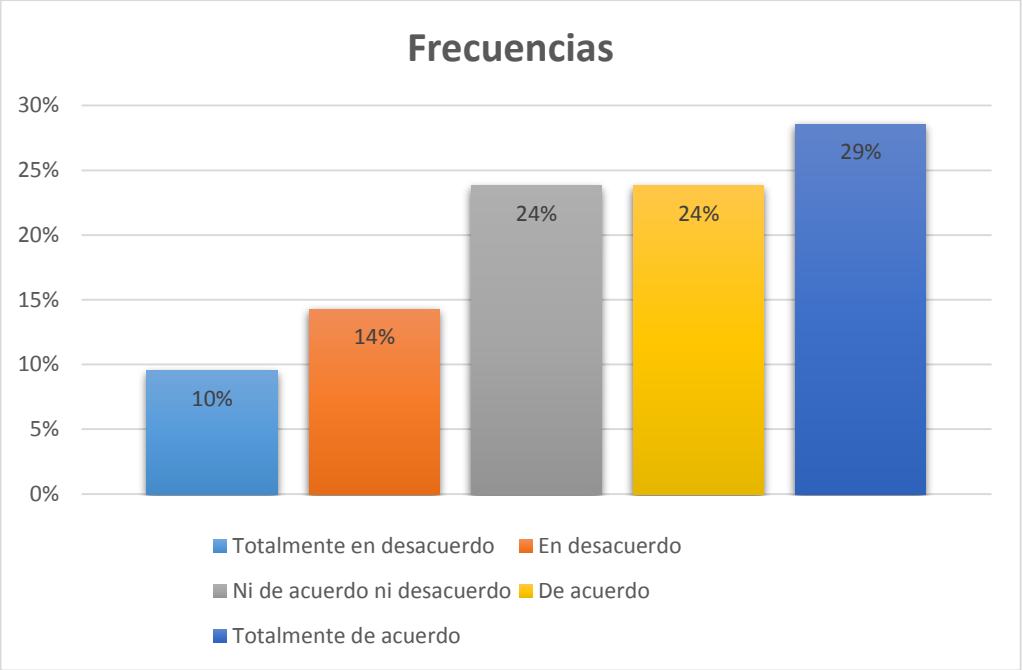

Figura 20. Pregunta Nº 10
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 29% que está de acuerdo y que en un 10% está en totalmente en desacuerdo.

Dimensión: Proceso de organización

Pregunta 11

Tabla 12. ¿Cómo percibe en que se garantiza la eficiencia de las acciones ejecutada en el área?

Indicador: Nivel % de procesos evaluados

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	3	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	5	24%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

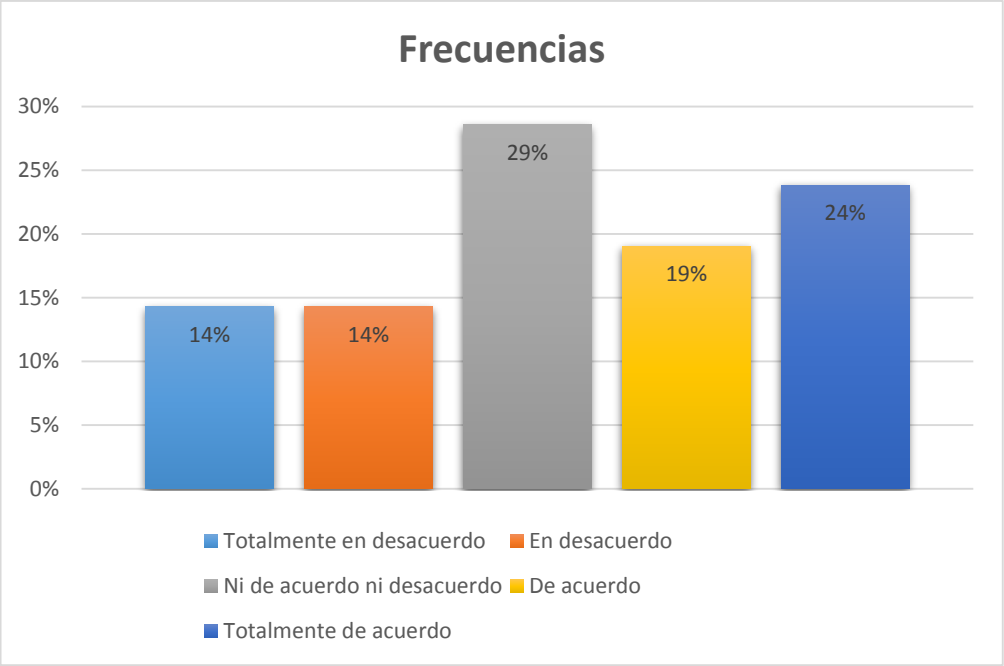

Figura 21. Pregunta Nº 11
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 29% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 14% está en totalmente desacuerdo.

Pregunta 12

Tabla 13. ¿Cómo percibe con la capacitación realizado al personal en merito a la gestión de calidad en el área?

Indicador: Nivel % de seguimiento a los trabajadores

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	4	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	5	24%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

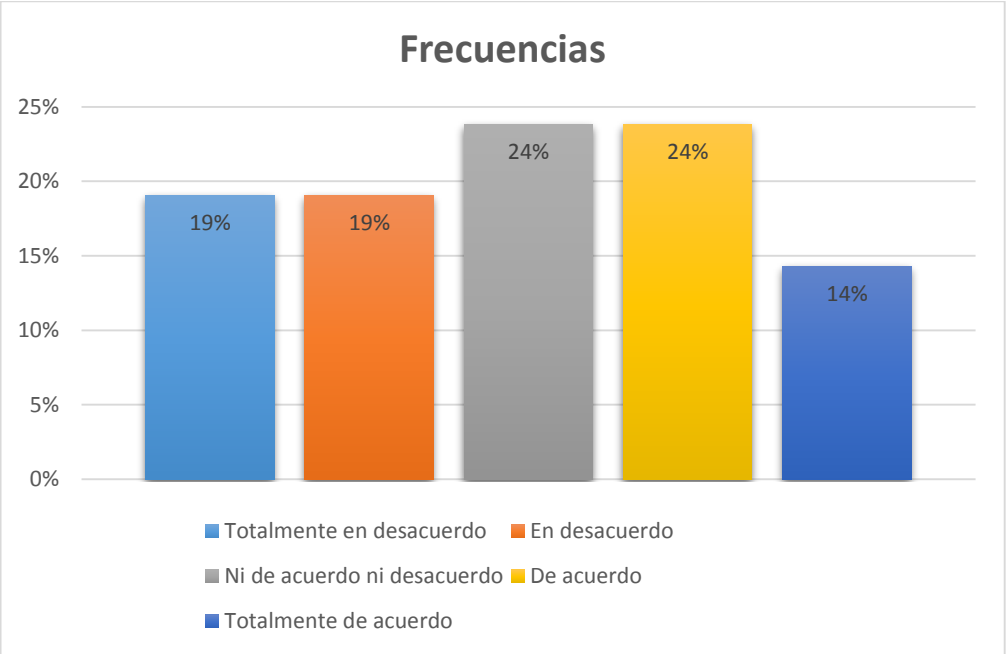

Figura 22. Pregunta Nº 12
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 24% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo y un 14% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 13

Tabla 14. ¿Cómo percibe con las auditorías realizadas al personal en merito a la gestión de calidad en el área?

Indicador: Nivel % de responsabilidad de los trabajadores

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	5	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	33%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

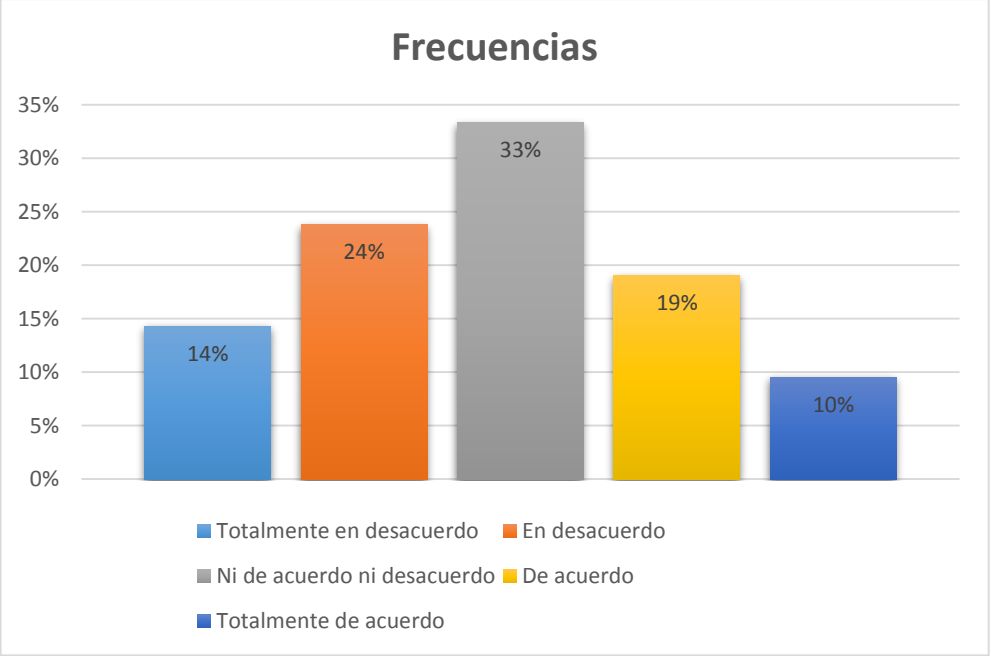

Figura 23. Pregunta Nº 13
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 33% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 10% está en totalmente de acuerdo.

Dimensión: Procesos de dirección

Pregunta 14

Tabla 15. ¿Cómo percibe con la cantidad de procesos evaluados en el área?

Indicador: Garantiza la eficiencia

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	43%
De acuerdo	7	33%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

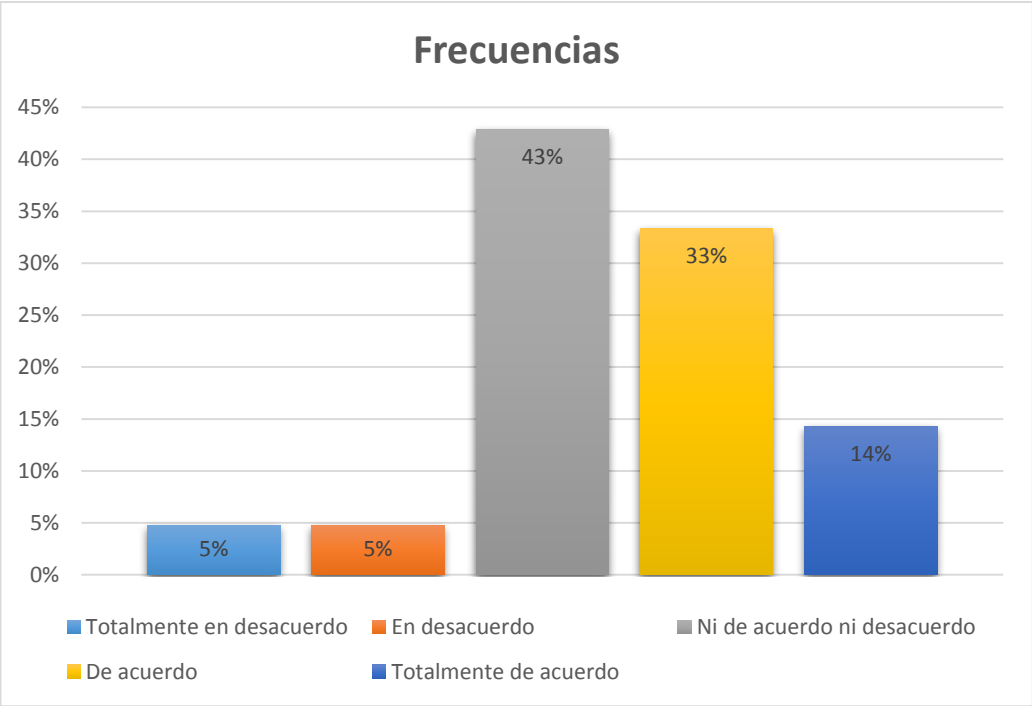

Figura 24. Pregunta Nº 14
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 43% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 5% está en totalmente desacuerdo.

Pregunta 15

Tabla 16. ¿Cómo percibe con el nivel de seguimiento a los trabajadores en el área?

Indicador: Competitividad

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	2	10%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	38%
De acuerdo	8	38%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

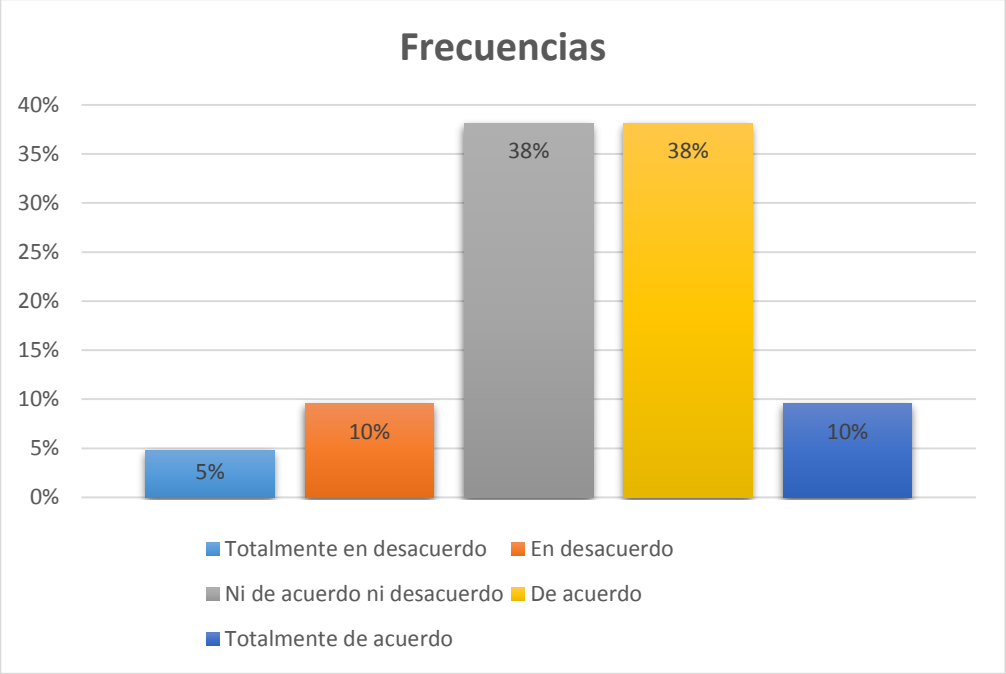

Figura 25. Pregunta Nº 15
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 38% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 5% está en totalmente desacuerdo.

Pregunta 16

Tabla 17. ¿Cómo percibe con la responsabilidad de los trabajadores en el área?

Indicador: Nivel % de especialización y profesionalismo

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	43%
De acuerdo	7	33%
Totalmente de acuerdo	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

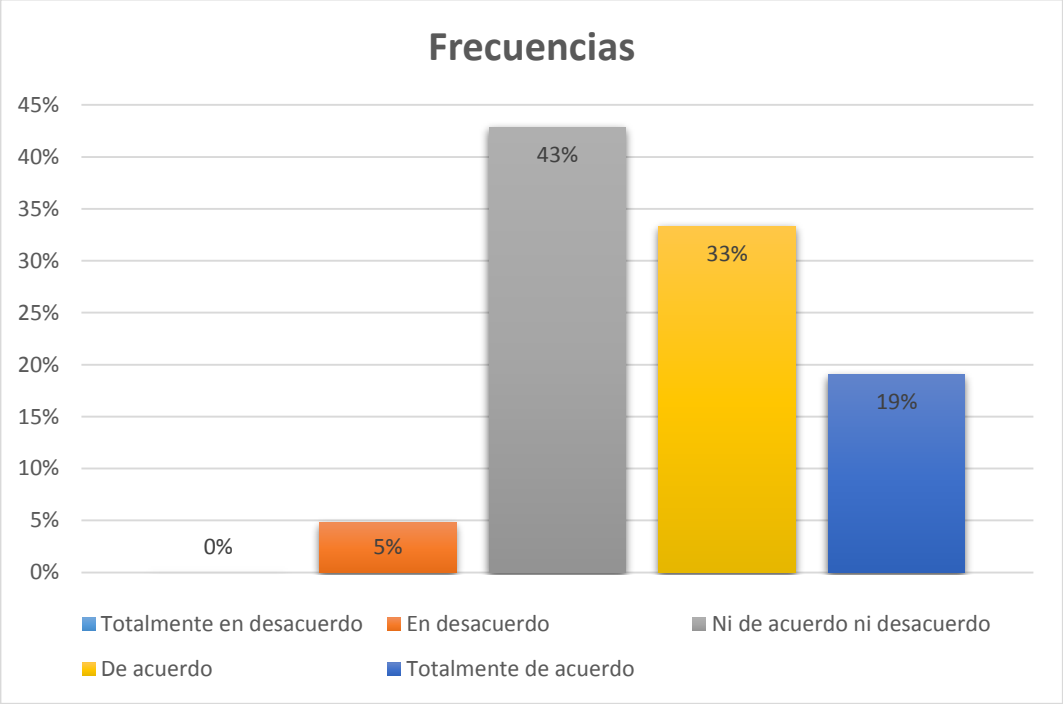

Figura 26. Pregunta Nº 16
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 43% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 0% está en totalmente desacuerdo.

Pregunta 17

Tabla 18. ¿Cómo percibe con la garantía de la eficiencia de la dirección en el área?

Indicador: Capacitaciones

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	45%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	7	32%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia

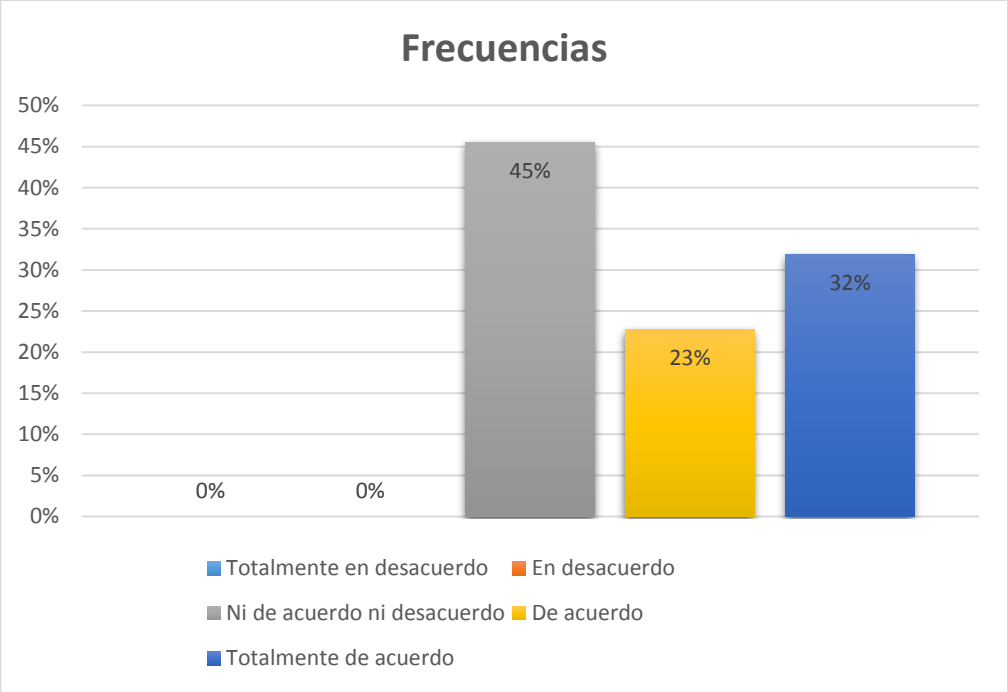

Figura 27. Pregunta Nº 17
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 45% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 0% está en totalmente de acuerdo.

Pregunta 18

Tabla 19. ¿Cómo percibe con el nivel de especialización y profesionalismo en el área?

Indicador: Autoridad de las altas gerencias

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	52%
De acuerdo	6	29%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

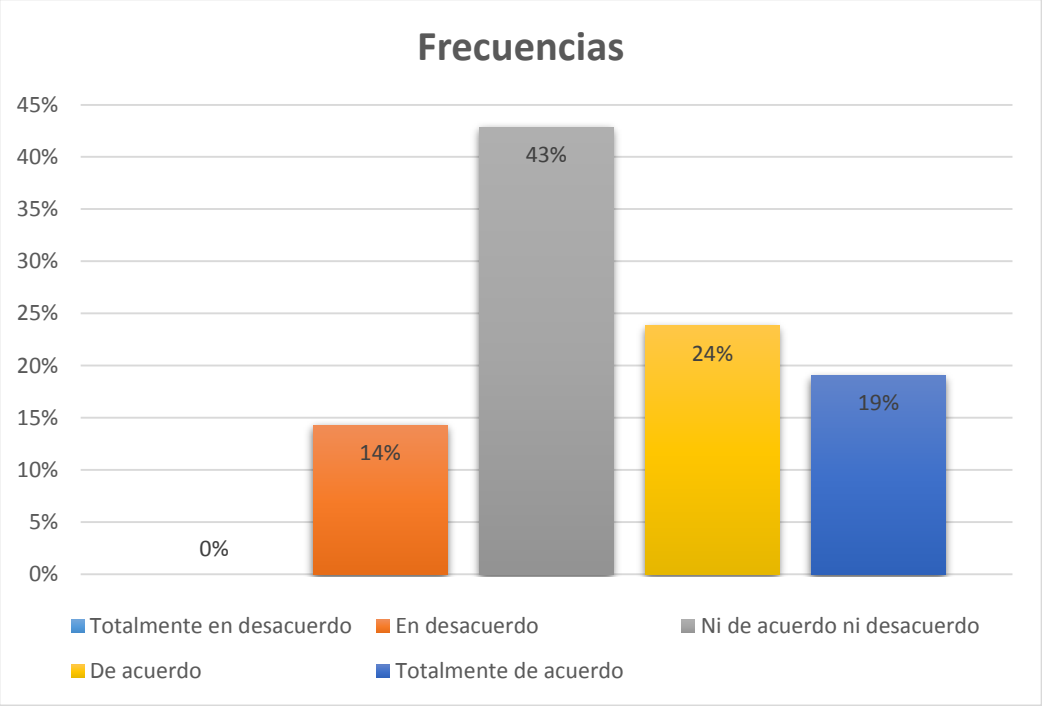

Figura 28. Pregunta Nº 18
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 43% que está en "ni acuerdo ni desacuerdo" y que en un 0% está en totalmente desacuerdo.

Pregunta 19

Tabla 20. ¿Cómo percibe en que se garantiza la política en el área?

Indicador: Política

Niveles	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	43%
De acuerdo	5	24%
Totalmente de acuerdo	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

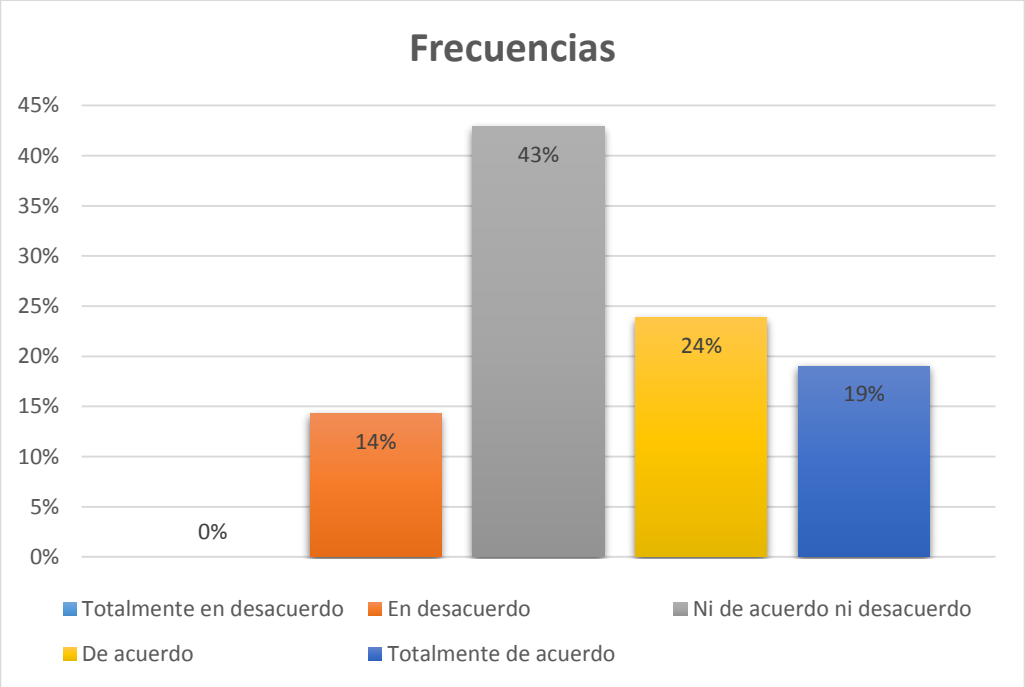

Figura 29. Pregunta Nº 19
Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de acuerdo a la pregunta, existe un 43% que está en ni acuerdo ni desacuerdo y que en un 0% está en totalmente desacuerdo.

3.1.3. Nivel descriptivo

De acuerdo a los cuestionarios y la información procesada y se realizó realizando las comparaciones y medidas correspondientes.

Tabla 21. Integridad de datos

Integridad de datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	3	12.14%
En desacuerdo	3	16.09%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	30.34%
De acuerdo	5	24.54%
Totalmente de acuerdo	4	16.89%
Total	21	100%

Tabla 22. N. Baremo

Frecuencia		Porcentual
Bajo	6	28.23%
Medio	6	30.34%
Alto	9	41.42%
Total	21	100%

Podemos observar que el resultado de las frecuencias posee un Nivel Alto obteniendo un 41.42% de 9 respuestas de todas las dimensiones analizadas.

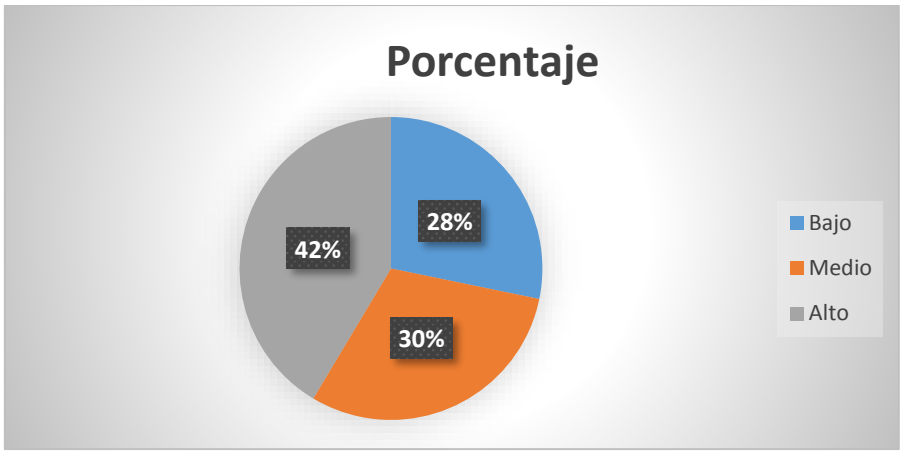

Figura 30. Resultado de las frecuencias
Fuente: Elaboración propia

3.2 Prueba de Normalidad

Para ello planteamos de la hipótesis

Ho= Los datos provienen de una distribución normal

Ha= Los datos no provienen de una distribución normal

Decisión: Si Sig. < 0.05 entonces se rechaza la Ho

Tabla 23. N. Resumen

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	21	100.0%	21	0,0%	21	100.0%
Mejora de procesos	21	100.0%	21	0,0%	21	100.0%

Tabla 24. Estadísticos de la variable Gestión de Calidad

			Estadístico	Error tip.
Gestión de calidad	Media		47,89	0,579
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	44,00	
		Límite superior	42,87	
	Media recortada al 5%		45,19	
	Mediana		44,00	
	Varianza		7,789	
	Desv. Tip		44	
	Mínimo		40	
	Máximo		49	
	Rango		8	
	Amplitud Intercuartil		4	
	Asimetría		0,828	0,516
	Curtosis		-0,384	0,991

Tabla 25. Estadísticos de la variable Mejora de Procesos

			Estadístico	Error tip.
Mejora de procesos	Media		19,88	0,501
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	19,87	
		Límite superior	20,87	
	Media recortada al 5%		30,58	
	Mediana		20,74	
	Varianza		4,087	
	Desv. Tip		2,187	
	Mínimo		17	
	Máximo		24	
	Rango		7	
	Amplitud Intercuartil<<<		4	
	Asimetría		0,385	0,508
	Curtosis		-1,087	0,993

Tabla 26. Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Gestión de calidad	0,248	21	0,002	0,884	21	0,022
Mejora de procesos	0,216	21	0,012	0,889	21	0,038

Podemos observar que se aplicando la prueba de Shapiro-Wilk nos indica que el nivel de significancia es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), por tanto, la muestra no proviene de una distribución normal.

3.3 Contrastación de hipótesis

3.3.1. Contrastación de hipótesis general

Hipótesis Nula (Ho):

La gestión de la calidad no influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha):

La gestión de la calidad influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Estadístico de contraste

Tabla 27. Estadístico de contraste hipótesis general

	Mejora de Procesos - Gestión de calidad
Z	-3,000[a]
Sig. asintót. (bilateral)	0,002

a. Basado en los rangos positivos.
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Interpretación:

Podemos observar que el sig. =0.002 es menor a 0.05 indicándonos que rechazamos la Ho y aceptamos la Ha, es decir existentes evidencias suficientes para afirmar que "La gestión de la calidad influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021".

Comprobación de la hipótesis especifica 1

Hipótesis Nula (Ho):

La administración de los recursos no influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha):

La administración de los recursos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Estadístico de contraste

Tabla 28. Estadístico de contraste hipótesis especifica 1

	Mejora de Procesos - Gestión de calidad
Z	-3,578[a]
Sig. asintót. (bilateral)	0,001

a. Basado en los rangos positivos.
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Interpretación:

Podemos observar que el sig. = 0.001 es menor a 0.05, lo cual nos indica que aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, la administración de los recursos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021

Comprobación de la hipótesis especifica 2

Hipótesis Nula (Ho):

El análisis, mejoramiento y la medición no influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha):

El análisis, mejoramiento y la medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Estadístico de contraste

Tabla 29. Estadístico de contraste hipótesis especifica 2

	Mejora de Procesos - Gestión de calidad
Z	-3,712[a]
Sig. asintót. (bilateral)	0,003

a. Basado en los rangos positivos.
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Interpretación:

Podemos observar que el sig.= de 0.003 es menor a 0.05 lo cual nos indica que aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, “El análisis, mejoramiento y la medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021”.

Comprobación de la hipótesis especifica 3

Hipótesis Nula (Ho):

La responsabilidad de la Gerencia de Medición no influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha):

La responsabilidad de la Gerencia de Medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Estadístico de contraste

Tabla 30. Estadístico de contraste hipótesis especifica 3

	Mejora de Procesos - Gestión de calidad
Z	-3,642[a]
Sig. asintót. (bilateral)	0,001

a. Basado en los rangos positivos.
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Interpretación:

Podemos observar que el sig.=0.001 es menor a 0.05 indicándonos que aceptamos la hipótesis alterna, por tanto. la responsabilidad de la Gerencia de Medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Comprobación de la hipótesis especifica 4

Hipótesis Nula (Ho):

La realización de los productos no influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha):

La realización de los productos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Estadístico de contraste

Tabla 31. Estadístico de contraste hipótesis especifica 4

	Mejora de Procesos - Gestión de calidad
Z	-3,122[a]
Sig. asintót. (bilateral)	0,003

a. Basado en los rangos positivos.
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Interpretación:

Podemos observar que el sig.= 0.003 es menor a 0.05, esto nos indica que aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, “La realización de los productos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021”.

IV. DISCUSION

Al igual que (Maldonado Fiallos, 2016) en su tesis denominada “Aumento de la productividad mediante gestión por procesos en el área de empaque de la empresa Greenrose”, cuyo propósito fue aumentar la eficacia del sector de empaquetado de la compañía Greenrose aplicando la Administración de Procesos para mejorar los elementos usados en dicho apartado, nosotros también en la presente investigación pudimos mostrar que la implementación del sistema de gestión de calidad nos permitió mejorar los procesos, pudiéndose también mejorar el proceso de las declaraciones juradas.

Como dijo también (Muñoz, 2019) en su tesis denominada “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria de la Universidad Andina Simón Bolívar”, en el país de Ecuador, cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión de procesos para la empresa de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar el desempeño de su negocio y la ejecución de proyectos. Efectivamente de acuerdo a nuestros objetivos planteados se asemeja y los procesos fue de mejorar el área respectiva.

Por otro lado (Almaraz, 2016) en su tesis denominada “Implicaciones del proceso de transformación digital en las instituciones de educación superior de la Universidad de Salamanca (España), para optar el grado de Doctor - Universidad de Córdoba, Instituto de Estudios de Posgrado de Córdoba - España, indica que la demanda de educación superior sigue aumentando y se prevé un crecimiento sostenido en el número de estudiantes universitarios en la próxima década, de tal manera que las universidades compitan en un mercado global y buscar métodos para poder atender a más estudiantes y también para generar mayores ingresos que compensen sus crecientes costos operativos. El informe cumple también los métodos adecuados de acuerdo a la hipótesis planteada:

La gestión de la calidad influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

V. CONCLUSIONES

1. Podemos concluir que con la implementación del sistema de gestión de la calidad se ha mejorado significativamente el proceso de las declaraciones juradas, lo cual ha generado mucha satisfacción entre los contribuyentes y también la interior de la municipalidad.
2. Asimismo, podemos concluir que la administración de los recursos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla, lo cual ha podido ser demostrado con las respuestas de los usuarios a través de la encuesta que se les aplico.
3. ¨Por otro lado, el análisis, mejoramiento y la medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla, la cual también se pudo demostrar a través del análisis realizado con la aplicación de la encuesta.
4. Con la demostración de la hipótesis especifica 3, podemos ver que la responsabilidad de la gerencia de medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad
5. Finalmente concluimos que “la realización de los productos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021”

VI. RECOMENDACIONES

Es importante que todas las municipalidades puedan contar con diferentes grados de normativas y es necesario aplicarlos detenidamente. En muchas ocasiones se pudo encontrar dificultades en la ejecución por cuestiones políticas y esto perjudica a la implantación general, en ello podemos decir que es necesario aplicar lo expuesto ya que nuestra hipótesis indica que "La gestión de la calidad influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021".

Podemos apreciar que la administración de los recursos influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021, en ello los procesos de las declaraciones juradas deben alinearse con lo indicado. Sugerencia que es necesario presentar.

A si mismo podemos observar que es necesario observar más detenidamente la medición de los procesos ya que se pudo corroborar mediante hipótesis que: El análisis, mejoramiento y la medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.

Es importante recomendar observar detenidamente las responsabilidades de a la gerencia ya que la responsabilidad de la gerencia de medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021.

.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almaraz, P. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.* Mexico: San Francisco .

Argueta Giron, G. D. (2018). *Aplicación de un modelo basado en el Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC),.* Universidad de San Carlos de Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Chávez, V. &. (2020). *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial. Veritas et Scientia.* UNMSM: UNMSM.

Coaguila, C. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* LIma: UNMSM.

Galiano, Y. y. (2018). *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS E.I.R.L. en el área de producción.* Lima: LIma.

Hernández Sampieri, R., Fernádez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (12 de 09 de 2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (M. G. S.A., Ed.) Mexico, Mexico: McGraw Hill.

ISO. (15 de agosto de 2021). *Online Bronsing Plataform (OBP).* Obtenido de Online Bronsing Plataform (OBP): https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

ISO, N. (18 de julio de 2021). *ISO*. Obtenido de Normas ISO: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/

ISO_TOOLS. (16 de agosto de 2021). *Herramientas de la normativa*. Obtenido de https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/

Lao, C. &. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de gestión humana basado en gestión del conocimiento para la mejora en la productividad en una empresa de la industria de plástico.* Lima: Lima.

Maldonado Fiallos, S. M. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario en una empresa del sector minería y construcción (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.* Quito: Quito.

Muñoz, P. (2019). *Aplicación de un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad y productividad de un producto de una empresa procesadora de alimentos balanceados.* UPC: UPC.

Ñaupas, H. M. (2014). *Metodologìa de la nvestigación.* Colombia: U.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodologìa de la Investigación.* Colombia: Ediciones de la U.

Obispo, G. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el proceso de inventarios y su impacto en la gestión financiera de la clínica veterinaria pancho cavero.* Lima: Lima.

Parazuraman, A. Z. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for the future research. *The journal of Marketing*, 41-50.

Ponce, V. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.* Lima: Lima.

Portalanza, B. (2017). *Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa ORGATEC.* Mexico: San Francisco.

Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación.* Caracas: Editorial Panapo.

Serrano Bedia, A. G. (2018). *Gestión de Operaciones.* Universidad de Cantabria.: Universidad de Cantabria.

Solf, A. (2018). *Los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de lima metropolitana.* Perú: UNMSM.

Tinoco, M. (2018). *Los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de lima metropolitana.* Peru: UNMSM.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tabla 32. Matriz de Consistencia

Problemas General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿En qué medida la implementación de un sistema de gestión de la calidad mejorara el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?	Determinar en qué medida la gestión de la calidad mejorara el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	La gestión de la calidad influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	Se aplicó una investigación de tipo transversal y correlacional en ello busca determinar las relaciones de la causa y efecto que corresponde al no experimental, porque se manipula deliberadamente las variables correspondientes y se busca interpretarlos.		
Problemas Especifico	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Especificas**			
¿En qué medida la **administración de los recursos** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?	Determinar en qué medida la **administración de los recursos** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	La **administración de los recursos** influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	**Variable Independiente**		
¿En qué medida el **análisis, mejoramiento y la medición** mejora el proceso de las declaraciones juradas de la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?	Determinar en qué medida el **análisis, mejoramiento y la medición** mejora el proceso de las declaraciones juradas de la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	El **análisis, mejoramiento y la medición** influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas de la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	**Sistema de gestión de calidad**	**Administración de los recursos**	Grupo de trabajo
					Administración del tiempo del personal
					Características del ambiente e instalaciones
				Análisis, mejoramiento y a la medición	Control de los servicios y sus procedimientos
					Planes de mejora
					Actividades de la mejora continua
				Responsabilidad de la gerencia	Objetivos planteados en la institución
					Ordenes
					Promoción y la calidad
				Realización de los productos	Prestación de los servicios brindados
					Burocracia en la unidad
					Planes de trabajo

			Variable Dependiente		
¿En qué medida la **responsabilidad de gerencia** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?	Determinar en qué medida la **responsabilidad de la gerencia** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	**La responsabilidad de la gerencia** de medición influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	**Proceso de las declaraciones juradas**	**Proceso de Planificación**	Acciones ejecutadas
					Personal capacitado
					Auditorías realizadas
					Instructivo de calidad
				Proceso de organización	Nivel % de procesos evaluados
					Nivel % de seguimiento a los trabajadores
					Nivel % de responsabilidad de los trabajadores
¿En qué medida **la realización de los productos** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021?	Determinar en qué medida la **realización de los productos** mejora el proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.	La **realización de los productos** influye significativamente en la mejora del proceso de las declaraciones juradas en la Municipalidad de Ventanilla -Lima 2021.		**Procesos de dirección**	Garantiza la eficiencia
					Competitividad
					Nivel % de especialización y profesionalismo
					Capacitaciones
					Autoridad de las altas gerencias
					Política

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Escala Valorativa

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

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					
• **Administración de recursos**	**Escala Valorativa**				
1) ¿Cómo percibe con los grupos de trabajo en el área?	1	2	3	4	5
2) ¿Cómo percibe con la administración del tiempo al personal en el Área de tributación?	1	2	3	4	5
3) ¿Cómo percibe con las características del ambiente e instalaciones de la Municipalidad de Ventanilla?	1	2	3	4	5
• **Análisis, mejoramiento y la medición**	**Escala Valorativa**				
4) ¿Cómo percibe con el control de servicios y sus procedimientos en el sistema de gestión de la calidad?	1	2	3	4	5
5) ¿Cómo percibe con la adecuación de los planes de mejora continua en el área?	1	2	3	4	5
6) ¿Cómo percibe con las actividades de la mejora continua?	1	2	3	4	5
• **Responsabilidad de la Gerencia**	**Escala Valorativa**				
7) ¿Cómo percibe con los objetivos planteados en la institución?	1	2	3	4	5
8) ¿Cómo percibe con la ejecución de las ordenes que ejecuta la dirección en el área?	1	2	3	4	5
• **Realización de los productos**	**Escala Valorativa**				
9) ¿Cómo percibe con la prestación de los servicios brindados del área?	1	2	3	4	5
10) ¿Cómo percibe con la mitigación de la burocracia en la unidad?	1	2	3	4	5
MEJORA DE PROCESOS					
• **Planificación**	**Escala Valorativa**				
11) ¿Cómo percibe en que se garantiza la eficiencia de las acciones ejecutada en el área?	1	2	3	4	5
12) ¿Cómo percibe con la capacitación realizado al personal en merito a la gestión de calidad en el área?	1	2	3	4	5
13) ¿Cómo percibe con las auditorías realizadas al personal en merito a la gestión de calidad en el área?	1	2	3	4	5
• **Organización**	**Escala Valorativa**				
14) ¿Cómo percibe con la cantidad de procesos evaluados en el área?	1	2	3	4	5
15) ¿Cómo percibe con el nivel de seguimiento a los trabajadores en el área?	1	2	3	4	5
16) ¿Cómo percibe con la responsabilidad de los trabajadores en el área?	1	2	3	4	5
• **Dirección**	**Escala Valorativa**				
17) ¿Cómo percibe con la garantía de la eficiencia de la dirección en el área?	1	2	3	4	5
18) ¿Cómo percibe con el nivel de especialización y profesionalismo en el área?	1	2	3	4	5
19) ¿Cómo percibe en que se garantiza la política en el área?	1	2	3	4	5

Figura 31. Cuestionario del proyecto de investigación
Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMATICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA – LIMA 2021"**

PRESENTADO POR (Tesista): **BACHILLER: AYARZA FLORES, LUIS ALBERTO**
BACHILLER: HUAYANAY LEIVA, WALTER RAÚL
BACHILLER: REQUENA CASTRO, JESÚS NICANOR

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: …….

1.1. Apellidos y Nombres : AURELIANO SANCHEZ GARCIA
1.2. Grado Académico : MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1.3. Cargo e Institución donde Labora: DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA SAN JUAN BAUTISTA

1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología					X
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X

II. OPCION DE APLICABILIDAD : APLICAR

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 93

IV. RECOMENDACIÓNES : ……

……

Firma del experto : … ……

Fecha: 21/12/2021 DNI : 08964497

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMATICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA – LIMA 2021"**

PRESENTADO POR (Tesista): **BACHILLER: AYARZA FLORES, LUIS ALBERTO**
BACHILLER: HUAYANAY LEIVA, WALTER RAÚL
BACHILLER: REQUENA CASTRO, JESÚS NICANOR

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: …….

1.1. Apellidos y Nombres : Victor Hugo Guadalupe Mori
1.2. Grado Académico : MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

1.3. Cargo e Institución donde Labora: DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE COMPUTACINO Y SISTEMAS

1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología					X
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X

II. OPCION DE APLICABILIDAD : APLICAR

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 92

IV. RECOMENDACIÓNES : ……

……

Firma del experto : ……

Fecha: 22/12/2021 DNI : 40985024

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMATICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA – LIMA 2021"**

PRESENTADO POR (Tesista): **BACHILLER: AYARZA FLORES, LUIS ALBERTO**
BACHILLER: HUAYANAY LEIVA, WALTER RAÚL
BACHILLER: REQUENA CASTRO, JESÚS NICANOR

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: …….

1.1. Apellidos y Nombres : JULIO ALFREDO MARTIN CORDOVA FORERO
1.2. Grado Académico : MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS

1.3. Cargo e Institución donde Labora: DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERÚ

1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología					X
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X

II. OPCION DE APLICABILIDAD : APLICAR

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 90

IV. RECOMENDACIÓNES : ……

……

Firma del experto : …. ……

Fecha: 20/12/2021 DNI : 09924829

Anexo 03: Base de datos

ID	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	IFD	ISTD	FD	STD
1	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3.20	3.00	3	2
2	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	2	5	4	5	3	2	2	3	5	3.40	3.91	4	2
3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	2	5	4	5	4	3	5	2	3	3	3.65	3.17	3	2
4	4	2	3	2	4	4	5	5	4	5	4	2	4	3	3	2	3	2	5	3.50	3.50	3	2
5	2	3	5	2	2	5	5	4	3	2	5	5	4	5	2	5	2	3	5	3.70	3.50	4	3
6	5	3	2	3	3	4	1	5	2	5	5	4	4	5	4	1	2	5	3	3.60	3.33	3	2
7	4	3	2	5	2	5	3	5	5	5	3	2	5	2	3	5	5	4	5	4.00	3.67	4	3
8	4	3	5	2	4	3	5	4	5	2	2	5	2	4	3	3	4	3	4	3.75	3.24	3	3
9	4	2	3	4	1	4	5	2	2	1	5	1	2	1	1	2	4	3	2	2.90	3.50	4	3
10	3	3	3	5	4	4	5	4	3	5	2	5	3	5	2	3	5	5	5	4.20	3.83	4	3
11	2	2	5	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	3	2	4	5	3	2	3.05	3.00	3	3
12	2	2	5	2	3	4	2	3	2	5	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3.50	3.00	3	3
13	5	3	2	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	3	3	4.00	3.17	3	3
14	3	4	4	3	5	5	4	5	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	4.15	4.00	4	4
15	2	4	3	3	5	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	3.45	3.00	3	3
16	3	5	3	4	4	5	1	3	4	2	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3.70	4.00	4	3
17	4	4	4	5	5	4	3	2	5	3	5	3	5	3	4	3	3	2	2	4.30	4.00	4	3
18	4	4	4	3	2	5	3	2	5	3	2	5	5	3	5	2	5	5	4	4.45	3.17	3	4
19	2	4	2	4	5	3	2	5	2	3	3	5	4	5	5	2	3	4	2	4.20	3.82	4	3
20	3	4	5	5	5	5	3	3	2	5	2	2	3	5	5	4	5	5	3	4.70	4.20	4	4
21	4	5	2	3	2	5	4	3	3	2	4	4	5	2	4	4	3	4	5	4.45	4.17	4	3

Anexo 04: Evidencia de similitud digital

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA – LIMA 2021

por Ayarza Flores, Luis Alberto; Huayanay Leiva, W.; Requena Castro, J.

Fecha de entrega: 05-mar-2022 06:17p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1777286165
Nombre del archivo: TesisGrupal_AYARZA_FLORES_HUAYANAY_LEIVA_REQUENA_CASTRO.docx (3.1M)
Total de palabras: 19053
Total de caracteres: 99491

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA – LIMA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	29%	8%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	7%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.isotools.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.nueva-iso-9001-2015.com Fuente de Internet	1%

9	repositorio.uan.edu.co Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
15	fccea.unicauca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
16	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
17	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
18	tesisenxarxa.net Fuente de Internet	<1 %
19	www.unibg.it Fuente de Internet	<1 %
20	www.schooldistrictsurvey.com Fuente de Internet	<1 %

21	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
22	www.ucbscz.edu.bo Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	archive.org Fuente de Internet	<1 %
25	www.eie.fceia.unr.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
30	1library.co Fuente de Internet	<1 %
31	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %
32	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

33	portal.icetex.gov.co Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		

Anexo 05: Autorización de publicación en repositorio

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PÚBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: AYARZA FLORES LUIS ALBERTO

DNI: 07476683 Correo electrónico: LaaF3@HOTmail com

Domicilio: Jr. Manco Segundo 754 - MOSONGA - SAN MIGUEL

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 960068674

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias e Ingenieria

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la mejora de los procesos de las Declaraciones Juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021"

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de MARZO de 2022.

Firma

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: HUAYANAY LEIVA WALTER RAUL

DNI: 40869030 Correo electrónico: WALTERHL2424@GMAIL.COM

Domicilio: Calle TOMAS ESTEVES 145 URB ANTARES S.M.P

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 980532331

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias e Ingeniería

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"Implementación de un sistema de Gestión de Calidad para la mejora de los procesos de las Declaraciones Juradas en la Municipalidad de Ventanilla – LIMA 2021"

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de MARZO de 2022.

Firma

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Roquena Castro, Jesús Nicanor

DNI: 09957771 Correo electrónico: Jnroquena1@gmail.com

Domicilio: Jr. Gregorio Paredes #387. Dpto 202

Teléfono fijo: 4247219 Teléfono celular: 948186596

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias e Ingeniería

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"Implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de las Declaraciones Juradas en la Municipalidad de Ventanilla - Lima 2021"

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de MARZO de 2022.

Firma

Anexo 06: Gestión de Riesgos de la Municipalidad de Ventanilla

GESTIÓN DE RIESGOS	
RIESGO POSITIVO	**RIESGO NEGATIVO**
Aprovechar: La oportunidad y asegurar de que su valor se realice.	**Evitar:** Tratar de eliminar la amenaza y proteger el proyecto de su impacto.
Mejora: El riesgo aumentado la probalidad de su impacto.	**Transferir:** El Impacto a un tercero y poseer la respuesta en conjunto.
Compartir: Mediante la asignación de la responsabilidad a un tercero que puede aumentar la probabilidad de capturar la oportunidad.	**Mitigar:** La probabilidad de ocurrencia o impacto.
Aceptar: La oportunidad si se presenta, pero no tome enfoque proactivo para que esto suceda.	**Aceptar:** El riesgo y no tomar ninguna acción a menos que se produzca.

Figura 32. Gestión de Riesgos de la Municipalidad de Ventanilla
Fuente: Elaboración propia

Anexo 07: Listado de Problemas

Ítem	Problemas generales identificados en la Municipalidad de Ventanilla	Contribuyentes		Plataforma (11)	Datos recolectados	%	% acumulado
		Gerencias (20)	Dependencias externas (13)				
A	Reprocesos por devolución de documentos en tramites	20	13	11	44	**23%**	**23%**
B	Retrasos en la atención de los expedientes ddjj, generadora de quejas y reclamos en los contribuyentes.	20	13	11	44	**23%**	**45%**
C	Retraso en el desarrollo de trámites para el pago de los tributos	20	11	8	39	**20%**	**65%**
D	No se cumple la planificación	12	10	11	33	**17%**	**82%**
E	Procesos de Infraestructura Lentas	10	3	4	17	**9%**	**91%**
F	Falta de motivación por desigualdad de sueldos, otros	5	3	3	11	**6%**	**96%**
G	problemas de Cobertura	3	2	2	7	**4%**	**100%**
Suma					195	100%	

Figura 33. Listado de Problemas
Fuente: Elaboración propia

Anexo 08: Problemas de Declaraciones Juradas

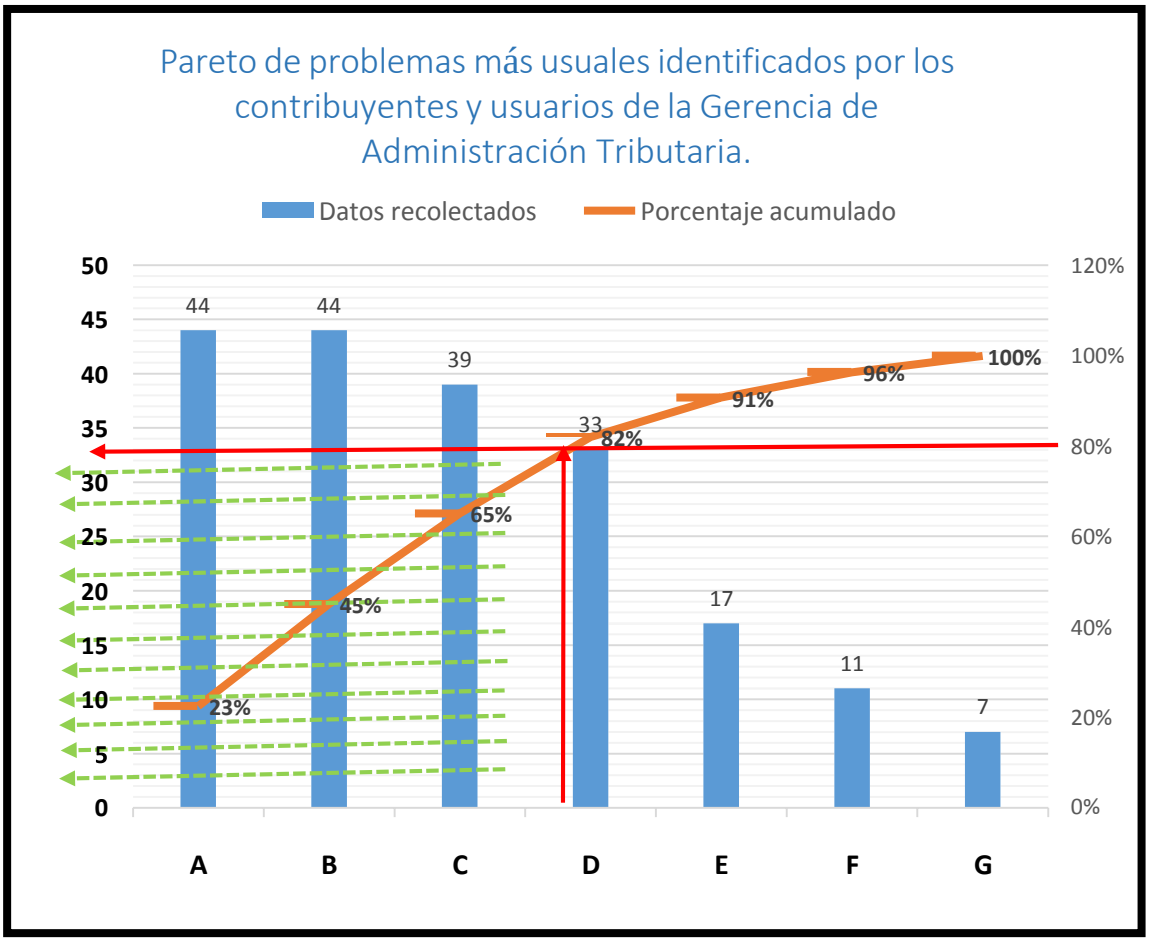

Figura 34. Problemas de Declaración Juradas
Fuente: Elaboración propia

Anexo 09: Pirámide Jerárquico de documentos - Sistema de Gestión de Calidad

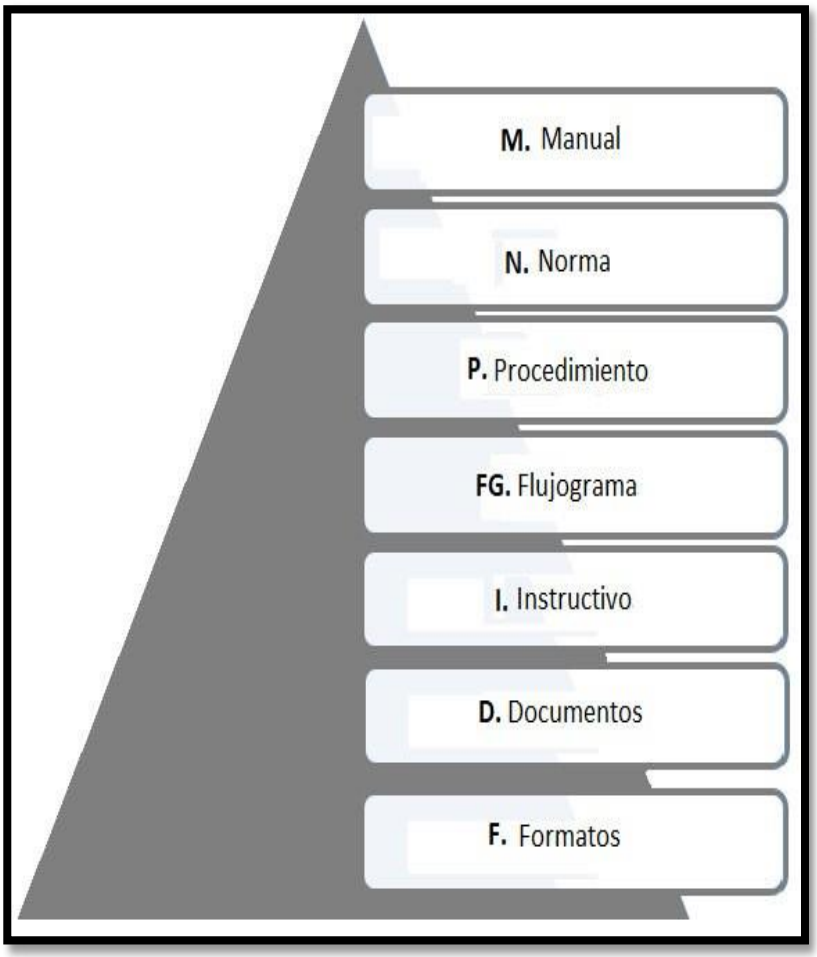

Figura 35. Pirámide Jerárquico de documentos del sistema de gestión de calidad
Fuente: Elaboración propia

Anexo 10: Matriz de Calor para categorizar el nivel de riesgo

Tabla 33. Matriz de Calor para categorizar el nivel de riesgo

Probabilidad	5	Moderado(5)	Alto (10)	Extremo (15)	Extremo (20)	Extremo (25)
	4	Moderado(4)	Alto (8)	Alto (12)	Extremo (16)	Extremo (20)
	3	Bajo (3)	Moderado(6)	Alto (9)	Alto (12)	Extremo (15)
	2	Bajo (2)	Moderado(4)	Moderado(6)	Alto (8)	Alto (10)
	1	Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Moderado(4)	Moderado(5)
ProbabilidadX Impacto		Insignificantes	Leves	Moderadas	Mayores	Severos
		Consecuencia-impacto				

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los riesgos altos y extremos ameritan atención urgente, mientras que losde tipo moderado dependerá si la institución municipal decide atender por ser no tan urgentes, los riesgos bajos no son necesarios de atender por estar controlados.

Anexo 11: Categoría de impactos que ocasionaría la materialización del riesgo

Categoría - Impacto	Valor	**Descripción** Criterios que pueden afectar directamente a: 1. Económico, financiero (presupuesto), 2. Prestigio de la GAT y 3. Logro de Objetivos en mayor o menor medida
Severos	5	Riesgo cuya materialización puede dar lugar a la finalización de la actividad durante un periodo prolongado… perjudicar fuertemente a la imagen de la GAT u ocasionar grandes pérdidas financieras.
Mayores	4	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras que tendrán un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización (quejas y/o reclamos de las partes interesadas), pero a pesar de ello la Institución Municipal continua sus actividades asumiendo las pérdidas financieras. Ejemplo de causas que generaría pérdidas financieras. 1. Problemas Legales, 2. Multas, 3. Sanciones
Moderadas	3	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras que tendrán un impacto moderado en el presupuesto y/o comprometen moderadamente la imagen pública de la Institución Municipal. Ejemplos; Observaciones mayores, Multas y sanciones menores
Leves	2	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras que tendrán un impacto menor en el presupuesto y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la Institución Municipal. Ejemplo: Observaciones menores.
Insignificantes	1	Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la Institución Municipal.

Figura 36. Categoría de impactos que ocasionaría la materialización del riesgo
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12: Evaluación para Selección de Contribuyentes

Criterios de Evaluación para la selección de Contribuyentes				Puntaje Servicio	EVALUACIÓN				Observaciones
					Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	
Re-Evaluación	Selección	1	Tiempo de respuesta a solicitudes		Más de 5 días	4-5 días	2-3 días	El mismo día	
		2	Impuestos Tributarios		Impuestos superiores al promedio	Impuestos moderadamente por encima del promedio	Impuestos promedio	Impuestos por debajo del promedio	
		3	Experiencia en el servicio que realizara		Sin experiencia ni reconocimiento en Municipalidades	Muy poco conocida/ más de un año	Medianamente reconocida/ más de 3 años	Empresa muy reconocida / más de 7 años	
		4	Ofrece servicios de Postproceso		Nada	solo mantiene la comunicación	algo	Variado	
		5	Calidad de la atención o servicio		No cumple con lo acordado	Cumple parcialmente con lo acordado	Cumple con lo acordado	Supera las expectativas	
		6	Calidad del servicio postproceso		No cumple con lo acordar	Cumple parcialmente con lo acordado	Cumple con lo acordado	Supera las expectativas	

Figura 37. Evaluación Para Selección de Contribuyentes
Fuente: Elaboración propia

Anexo 13: Evaluación para Selección de Contribuyentes (sug. según ISO TOOL)

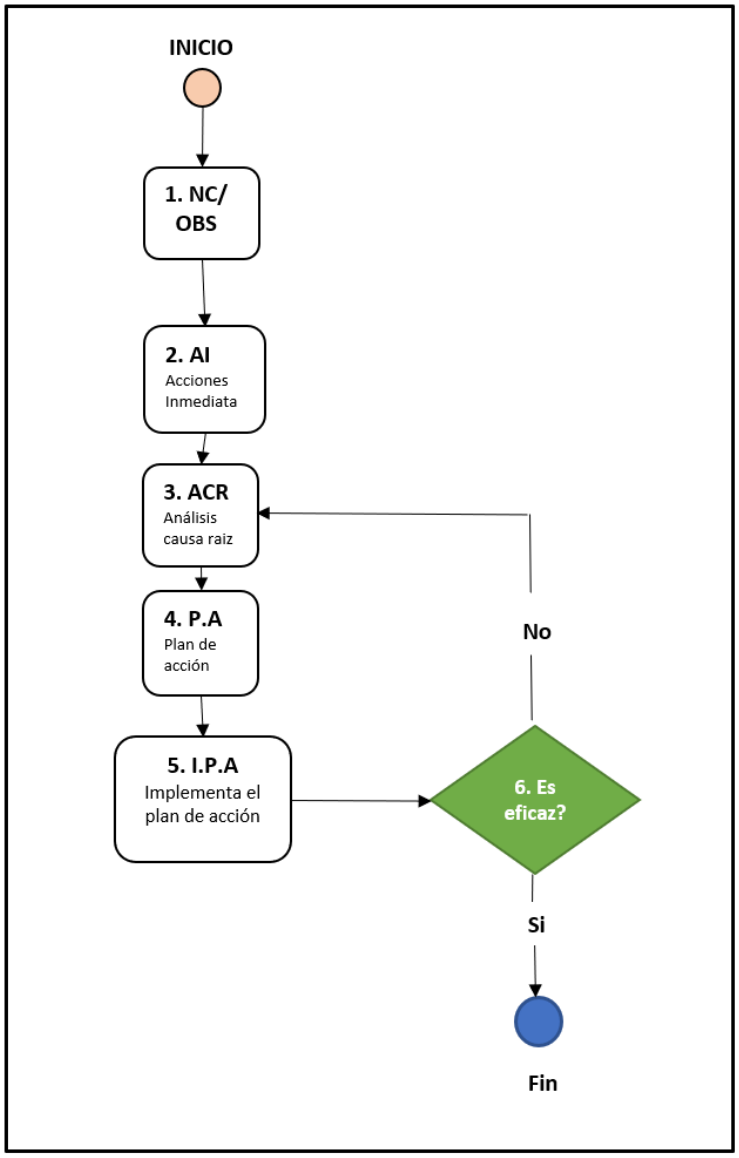

Figura 38. Evaluación Para Selección de contribuyentes (Según Iso Tool)
Fuente: Elaboración propia

Anexo 14: Flujo a Implementar de Gestión Plataforma

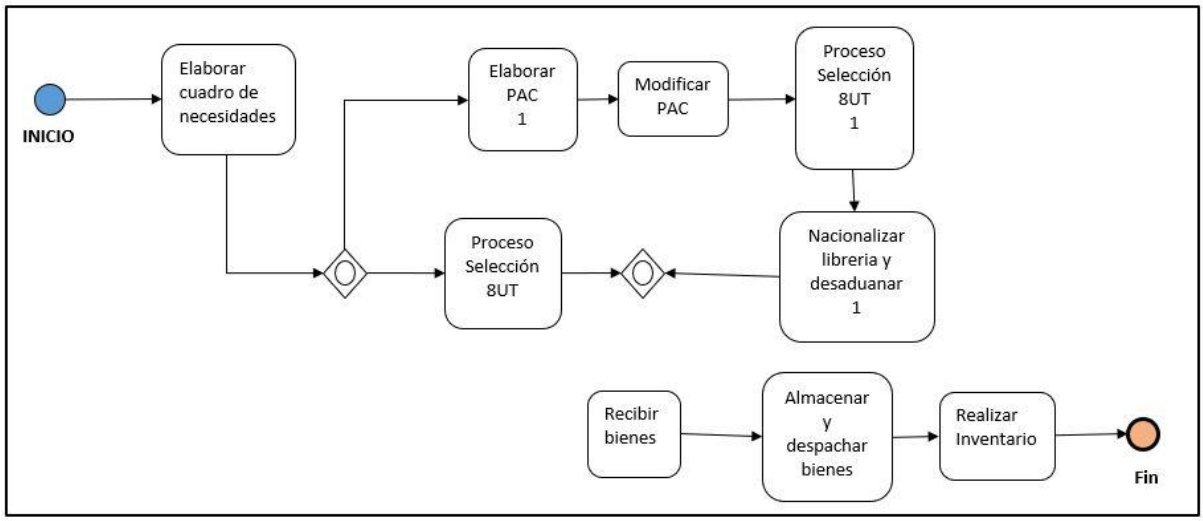

Figura 39. Flujo a Implementar de Gestión Plataforma
Fuente: Elaboración propia

Anexo 15: Modelo a Implementar de Gestión Plataforma

Tabla 34. Modelo a Implementar de Gestión Plataforma

Fecha de Actualización 31/10/2021			Identificación	Evaluación					
Item	**Proceso responsable**	**Parte Interesada**	**Riesgo**	**Ocurrencias anteriores**	**Frecuencia (Incidencias)**	**Probabilidad**	**Consecuencia**	**Impacto**	**Nivel de Riesgo**
1	**Gestión Plataforma** Atenciones	Contribuyente directo - Dependencias	**RIESGO 1 - M02** Retrasos en la atención de los expedientes ddjj, generadora de quejas y reclamos en los contribuyentes.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Frecuentemente	4	Mayores	4	**Moderado (6)**
2	**Gestión Plataforma** Atenciones	1.- Unidad de Plataforma 2.- Contribuyentes	**RIESGO 2 - M02** Atención de servicios en plataforma no conformes a las expectativas del contribuyente.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	2	Mayores	4	**Moderado (6)**
3	**Gestión Plataforma** Atenciones	1.- Jefe Gerentes 2.- Contribuyentes Directos (Unidad de Plataforma)	**RIESGO 3 - M02** Retraso en el desarrollo de trámites para el pago de los tributos debido a: que paralelamente se está trabajando con las dependencias informáticas para subsanar observaciones (Reprocesos identificados por el coordinador de plataforma o Control Previo)	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Frecuentemente	4	Mayores	4	**Alto (9)**

4	**Gestión Plataforma** Atenciones	Unidad de Plataforma	**RIESGO 4 - M02** Gastos innecesarios, no programados en la adquisición por Útiles de oficina que no permiten cumplir con el desarrollo asignado.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	2	Moderadas	3	**Bajo (3)**
5	**Gestión Plataforma** Archivos	- Gerencias - Unidad de Plataforma	**RIESGO 5 - M02** Posibles pérdidas de los expedientes ddjj por robo o accidentes (durante el traslado o distribución fuera de la institución municipal o accidentes como incendios)	Nunca ha pasado	Nunca	1	Mayores	4	**Bajo (2)**
6	**Gestión Plataforma** Archivos	- Gerencias - Unidad de Plataforma	**RIESGO 6 - M02** Daños de los expedientes ddjj y personal durante el traslado debido a la manipulación inadecuada u otros	Nunca ha pasado	Nunca	1	Mayores	4	**Bajo (2)**
7	**Gestión Plataforma** Atenciones	- Gerencias - Unidad de Plataforma	**RIESGO 7 - M02** Demora en el proceso de los expedientes ddjj por falta de documentos necesarios en la adquisición de los bienes predios a través de la oficina de plataforma.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	2	Moderadas	3	**Bajo (3)**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 16: Reevaluación de los Modelos de Procesos

Tabla 35. Reevaluación de los Modelos de Procesos

Ítem	Riesgo	Indicador	Resultados de las Indicaciones	Ocurrencias Anteriores	Frecuencia (Incidencias)	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Riesgo Residual
1	**RIESGO 1 - M02** Retrasos en la atención de los expedientes ddjj, generadora de quejas y reclamos en los contribuyentes.	**I1- M02** % expedientes ddjj devueltos a dependencias.	**16/10/2021** Se logro reducir el Índice de devolución de 27 % a 20% del mes de junio a Octubre	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Leves	2	Moderado (6)
2	**RIESGO 2 - M02** Atención de servicios en plataforma no conformes a las expectativas del contribuyente.	**Ind 2-M02** % índice de expediente ddjj devueltos al contribuyente (medido con expedientes ddjj)	**23/10/2021** Se logro sensibilizar a todo el personal de plataforma	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Leves	2	Moderado (6)
3	**RIESGO 3 - M02** Retraso en el desarrollo de trámites para el pago de los tributos debido a: que paralelamente se está trabajando con las dependencias informáticas para subsanar observaciones (Reprocesos identificados por el coordinador de plataforma o Control Previo)	**Lnd 1-M05** % índice de Expedientes ddjj devueltos al contribuyente (medido con expedientes ddjj)	**16/10/2021** Se está cumpliendo la meta menor a 15% de Mayo a octubre se ha reducido de 20% a 12% aprox.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Moderadas	3	Alto (9)
4	**RIESGO 4 - M02** Gastos innecesarios, no programados en la adquisición por útiles de oficina que no permiten	Índice de casos que reportaron incidencias	**23/10/2021** Se logró sensibilizar a todo el personal completo	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Nunca	1	Moderadas	3	Bajo (3)

	cumplir con el desarrollo asignado.								
5	**RIESGO 5 - M02** Posibles pérdidas de los expedientes ddjj por robo o accidentes (durante el traslado o distribución fuera de la institución municipal o accidentes como incendios)	Índice de pérdida o daños suscitados	**16/10/2021** 0	Nunca ha pasado	Nunca	1	Leves	2	Bajo (2)
6	**RIESGO 6 - M02** Daños de los expedientes ddjj y personal durante el traslado debido a la manipulación inadecuada u otros	Índice de expedientes ddjj dañados	**16/10/2021** 0	Nunca ha pasado	Nunca	1	Leves	2	Bajo (2)
7	**RIESGO 7 - M02** Demora en el proceso de los expedientes ddjj por falta de documentos necesarios en la adquisición de los bienes predios a través de la oficina de plataforma.	**Ob3-I3-M02** % de expediente de expedientes atendidos extemporáneamente	**5/11/2021** Se está cumpliendo la meta menor a 5% de Mayo a octubre se ha reducido de 21 % a 4,7% aprox	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Insignificante	1	Bajo (3)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 17: Mejora del Proceso de Calidad

Tabla 36. Mejora del Proceso de Calidad

Fecha de actualización:			Identificación	Evaluación					
Nº	Proceso responsable	Parte Interesada	Riesgo	**Ocurrencias anteriores**	**Frecuencia**	Probalidad	**Categoría de Consecuencia**	Impacto	Nivel de Riesgo
8	**Control de Calidad**	Oficinas y dependencias	**RIESGO1-M05** Demora en la revisión de expedientes DDJJ por la gran cantidad que ingresan de forma desordenada e incompleta o carecen de legalidad los documentos de Plataforma.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Moderadas	3	**Alto (9)**
9	**Control Previo y Fiscalización**	Oficinas y dependencias	**RIESGO2-M05** Reprocesos de revisión de expedientes DDJJ debido a: 1. La devolución generada por la oficina superior, por documentos faltantes, legalidad de los mismos y otros. 2. Expedientes DDJJ subsanados por observaciones de la oficina superior y plataforma.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Frecuentemente	4	Mayores	4	**Extremo (16)**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 18: Matriz de Plan de Acción

Tabla 37. Matriz de Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Inicio	Fecha de fin del plan (Planificado)	% de avance de plan de acción	Indicador para la medición de la eficacia
PLAN DE TRATAMIENTO 1 - RIESGO 1 Y 2 - M05 1. Elaborar la lista Resumen de elementos de entrada de Control Previo. 2. Validar el orden para la elaboración de los trámites de administración tributaria de la Municipalidad de Ventanilla 3. Comunicar a la oficina dependientes del área. - El inicio obligatorio de la implementación de la lista Resumen. - El uso de los documentos estándares subidos en el Portal Web. 4.Comunicar a las oficinas y Dependencias que se resalten bien los CC de los contribuyentes nuevos, siendo el CC.	26/04/2021	3/05/2021	100%	**I3- M05** **% de expedientes de DDJJ devueltos a Plataforma y Dependencias de Control Previo**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 19: Matriz de Reevaluación de Riesgos

Tabla 38. Matriz de Reevaluación de Riesgos

Nº	Riesgo	Indicador	Resultado de los Indicadores	**Ocurrencias anteriores**	**Frecuencia (Incidencias)**	Probalidad	**Consecuencia**	Impacto	Riesgo Residual
8	**RIESGO1-M05** Demora en la revisión de expedientes DDJJ por la gran cantidad que ingresan de forma desordenada e incompleta o carecen de legalidad los documentos de Plataforma.	**I3-M05** % de expedientes de DDJJ devueltos a Plataforma y Dependencias de Control Previo	**30/10/2021** Se está cumpliendo la meta menor a 15%, de mayo a octubre se ha reduciendo de 20% a 12% aprox.	Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Leves	2	**Moderado (6)**
9	**RIESGO2-M05** Reprocesos de revisión de expedientes DDJJ debido a: 1. La devolución generada por la oficina superior, por documentos faltantes, legalidad de los mismos y otros. 2. Expedientes DDJJ subsanados por observaciones de la oficina superior y plataforma.			Ha ocurrido en los últimos seis meses	Ocasionalmente	3	Moderadas	3	**Alto (9)**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 20: Resumen de Reevaluación de Riesgos

Ítem	Nivel de Riesgo	Composición del nivel de riesgo	Cantidad de riesgos (Mes Abril)	Nivel de riesgos residuales (Mes Nov)	Nivel de riesgos total (Mes Abril =X)	Nivel de riesgos residual (Mes Nov=Y)	% de eficacia (reducción) 1- Σ[Y/X]
1	Extremo	0.54	1	0	0.5	0.0	100%
2	Alto	0.27	1	1	0.3	0.3	0%
3	Moderado	0.14	0	1	0.0	0.1	100%
4	Bajo	0.05	0	0	0.0	0.0	0%
Cantidad		1.00	2	2	0.8	0.4	50%

Figura 40. Resumen de Reevaluación de Riesgo
Fuente: Elaboración propia

Anexo 21: Mejora del Proceso de Gestión Económica

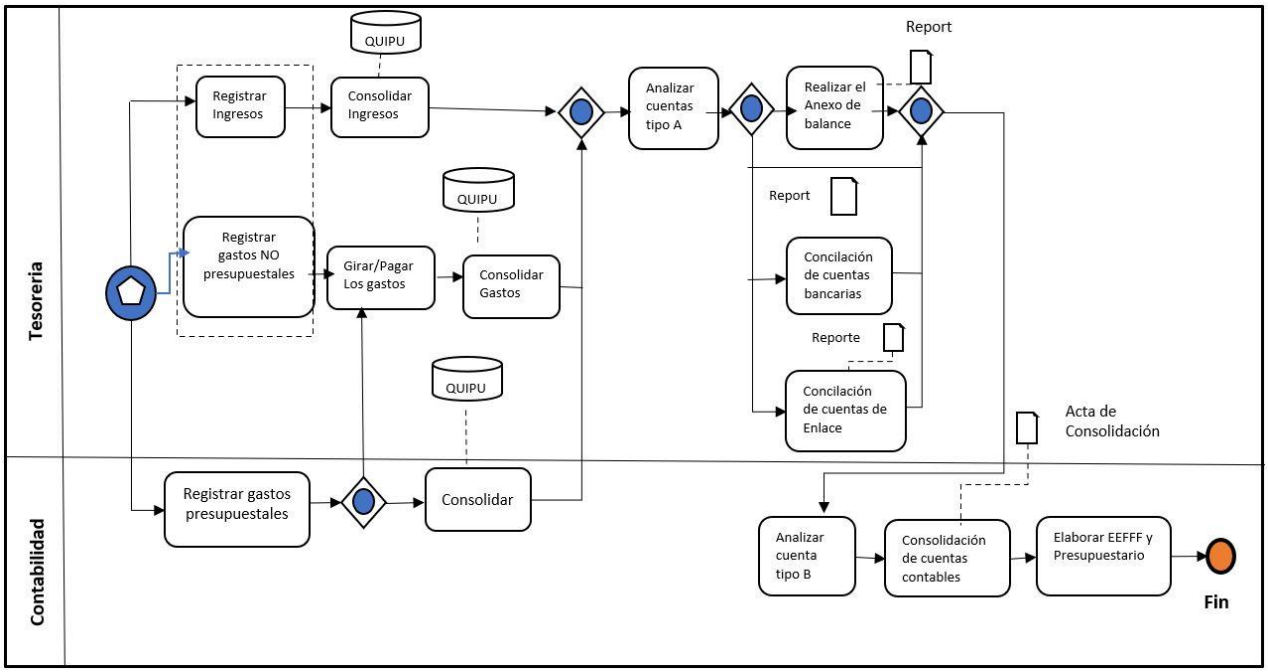

Figura 41. Mejora del Proceso de Gestión Económica
Fuente: Elaboración propia