



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estandarización de los procesos administrativos y la
eficiencia en el control de obras públicas de una entidad
pública, Lima, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTOR:

Br. Jessica Milagros de la Cruz Valdez

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección –Modernización del Estado

Perú – 2017

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

M. Sc. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres quienes me enseñaron con el ejemplo y a mi esposo por su constante apoyo y cómplice en la persecución de sueños.

Agradecimiento

Agradezco a Dios nuestro señor por la oportunidad que he tenido de aprender, mejorar y de crecer junto a mis compañeros.

Un agradecimiento especial para mi Profesor Guía Dr. Abner Chávez Leandro, por su paciencia y su constante apoyo durante el desarrollo de esta tesis.

A las autoridades de la Universidad César Vallejo por todo su apoyo y confianza.

Declaración de autenticidad

Yo, Jessica Milagros de la Cruz Valdez estudiante del Programa de Maestría en Magister en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10051805, con la tesis titulada “Estandarización de los procesos administrativos para la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública”, para la obtención del grado académico profesional de Magister en Gestión Pública”, declaro bajo juramento que:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en la búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, Febrero 2018

Jessica Milagros de la Cruz Valdez
DNI N° 10051805

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Estandarización de los procesos administrativos para la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública”. La investigación tiene la finalidad de determinar la Estandarización de los procesos administrativos para la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública.

El estudio consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación organizacional o práctica, técnica y legal	21
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	28
1.5 Objetivos	39
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de las variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	52

2.9. Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	79
VIII. Apéndices	83
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Instrumento utilizado	
Apéndice 3: Base de datos	
Apéndice 4: otros	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1 procedimientos administrativos	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2 Control de Obras Públicas	46
Tabla 3	Escala de valoración de validez de los instrumentos de evaluación.	47
Tabla 4	Estadística de fiabilidad de las variables	51
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la estandarización de los procedimientos administrativos	54
Tabla 6	Distribución de frecuencias de estandarización de los procesos administrativos por dimensiones	55
Tabla 7	Distribución de frecuencias del control de obras publicas	56
Tabla 8	Distribución de frecuencias del control de obras públicas por dimensiones	57
Tabla 9	Prueba de correlación entre la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas, en una entidad pública	58
Tabla 10	Prueba de correlación entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública	59
Tabla 11	Prueba de correlación entre la implementación de un software y el control de obras públicas en una entidad pública	60

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de frecuencias de la estandarización de los procedimientos administrativos	54
Figura 2	Distribución de frecuencias de estandarización de los procesos administrativos por dimensiones	55
Figura 3	Distribución de frecuencias del control de obras publicas	56
Figura 4	Distribución de frecuencias del control de obras públicas por dimensiones	57

Resumen

Esta investigación fue desarrollada y planteada con siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública? El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la estandarización de los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.

La investigación es por su tipo es básica y por su alcance descriptivo de corte transversal, el diseño fue no experimental. Se trabajó con la población total conformada por 100 trabajadores de una entidad pública.

Se aplicó la técnica de la encuesta para medir las variables procesos administrativos y control de obras públicas. Se concluye la estandarización de los procedimientos administrativos, presentan los siguientes niveles: el 18% considera que es poco aceptable, el 72% lo considera que es aceptable y el 10% considera que es muy aceptable. Por consiguiente la tendencia mayoritaria respecto a esta variable la considera aceptable.

El grado de correlación entra la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas es de 0,357 lo que nos indica que existe baja correlación lineal entre las variable mencionadas y la significancia de $\alpha = 0,000$ menor a $\alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H1: Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Palabras claves: Estandarización, procesos administrativos, control de obras.

Abstract

This research was developed and posed with the following general problem: What is the relationship between the standardization of administrative processes and the efficient control of public works in a public entity? The general objective: To determine the relationship between the standardization of administrative processes and the efficient control of Public Works in a public entity.

The research is by its basic type and by its descriptive cross-sectional scope, the design was non-experimental. We worked with the total population made up of 100 workers of a public entity.

The technique of the survey was applied to measure the variable administrative processes and control of public works. The standardization of administrative procedures is concluded, with the following levels: 18% consider it unacceptable, 72% consider it acceptable and 10% consider it acceptable. Therefore, the majority tendency regarding this variable considers it acceptable. The degree of correlation between the standardization of administrative processes and the control of public works is 0.357 which indicates that there is a low linear correlation between the mentioned variables and the significance of $\alpha = 0.000$ lower than $\alpha = 0.05$, We reject the null hypothesis and accept the hypothesis of the researcher H1: There is a significant relationship between the standardization of administrative processes and the efficient control of Public Works in a public entity, 2016.

Key words: Standardization, administrative processes, control of works.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Sobre el tema de investigación, se han encontrado antecedentes internacionales como el Estudio de la OCDE sobre la gobernanza pública (2011), en la tesis “; Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica” indica: Las infraestructuras del gobierno digital ofrecen funcionalidades genéricas utilizadas por un gran número de usuarios. Normalmente no tienen una autoridad central, sino que están regidas por redes y contienen partes tanto emergentes como diseñadas para fines específicos. La nueva generación de infraestructuras del gobierno digital no sólo ofrece servicios tecnológicos como conectividad y seguridad, sino también información y conocimientos compartidos, facilitando la participación y la gestión de la colaboración entre sectores público y privado y entre el sector público y los ciudadanos, avanzando así en el desarrollo del gobierno digital.

Flores (2015) presentó su investigación titulada: Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega (2010-2013). Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Se concluyó que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativo y la Gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Dugarte (2012) en su investigación titulada: *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Tesis para optar al Grado de Magíster en Ciencias Contables. República Bolivariana de Venezuela Universidad de los Andes. Esta investigación tiene como finalidad establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos ejecutivos de la administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado Mérida.. Como resultado de la investigación se establecieron estándares de control interno administrativo para prevenir deficiencias en la ejecución de obras civiles realizadas por los órganos de la administración pública municipal.

Olivos (2011) en su investigación titulada: Propuesta de un sistema de gestión de cambios en proyectos de obra pública. Tesis para optar por el grado de: Maestro en Ingeniería (construcción). Universidad Nacional Autónoma de México. La presente tesis tiene como objetivo el desarrollo de un sistema de gestión de cambios enfocada altamente a los proyectos ejecutados con base en contratos a precios unitarios, estos son los más utilizados en el país y están sujetos a muchas variantes y modificaciones que la mayor parte de las veces es el constructor el principal afectado debido al mal manejo de las circunstancias los proyectos.

1.1.2. Antecedentes nacionales

El Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, OSCE (2009), señaló: Las contrataciones públicas son el principal instrumento que tiene el Gobierno para el cumplimiento de sus objetivos y para ello requiere de un sistema de contrataciones del sector público (que en adelante llamaremos simplemente sistema de contrataciones) que convierta eficientemente el presupuesto aportado por todos los ciudadanos en bienes, obras y servicios para la comunidad.

Bermúdez, (2010) en su estudio titulado: Mejoramiento de la Calidad en la gestión de procesos para Supervisión de Obras. Tesis para optar el grado de magister en Gestión Tecnológica Empresarial en la Universidad Nacional de Ingeniería, Cuyo objetivo es que el supervisor de obra tiene como función principal el control de la ejecución de la misma, resolver todo inconveniente que se encuentre durante la ejecución y todas las consultas necesarias que tenga el personal operario y constructores, este a su vez, tiene la facultad de ordenar y tomar decisiones favor de la obra: retiro de materiales o equipos por mala calidad o por incumplimiento de las especificaciones técnicas. Concluye que la satisfacción del cliente en las empresas de supervisión, es determinar cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido; por lo que resulta de vital importancia que todo el personal de la empresa de supervisión u organización conozcan cuáles son los beneficios, para que de esa manera estén mejor capacitadas para contribuir con todas las tareas que apunten a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

1.2. Fundamentación organizacional o práctica, técnica y legal

1.2.1. Proceso administrativo

Una de las variables de estudio en la presente investigación son los procesos administrativos.

La Administración por Procesos FAST (rápido), es una metodología que permite en forma sistemática enfocar, analizar y mejorar los procesos con el propósito de aumentar la satisfacción de los usuarios. Esta herramienta muy valiosa para el mejoramiento de procesos, ya que permite separar, identificar y en ocasiones cuantificar las distintas partes de un proceso (Tobón, 2010).

Proceso

Proceso es cualquier actividad o conjunto de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a los clientes ya sean internos o externos. En otras palabras, “Sencillamente por proceso se entiende una serie de actividades que, tomada conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente” (Tobón, 2010).

En los procesos se identifican tres elementos fundamentales los cuales deben cumplir con unos requisitos establecidos por los clientes. A continuación se describe cada uno de estos elementos.

- Input (entrada). Producto con unas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. Esta entrada es la salida de un proceso que puede ser interno o externo.
- El Proceso. Es la secuencia de actividades propiamente dichas. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien. Este proceso cuenta con las personas y/o maquinaria (hardware y software) competitivo, un método de trabajo (procedimiento), información sobre calidad y entrega de la salida al siguiente subproceso a cliente. Para el mejoramiento de este proceso es necesario implementar un sistema de control, el cual se conforma de medidas e indicadores del funcionamiento del proceso, del producto del proceso y del nivel de satisfacción del cliente.
- Output (salida). Producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. Este puede ir dirigido a un cliente interno o externo, convirtiéndose así en un input para

el proceso del cliente. Recordemos que el producto del proceso (salida) va a tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario. (Pérez Fernández).

Según Moratto (2007) el proceso administrativo es: “Una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones” (p.89).

Según Maikari (2012) sostuvo que los procesos administrativos son: “La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar” (p. 103).

El proceso administrativo, es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.

Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

Según Maikari (2012) sostuvo que los procesos administrativos se clasifican en:

Planeación, es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (Planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto);

Organización: consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección;

Dirección: es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;

Control: es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, u etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación” (p 130).

El proceso administrativo es el conjunto de actividades específicas que realizan los administradores para lograr la productividad de la empresa. Existen diversos criterios sobre la división de las funciones administrativas o elementos de la administración.

Clasificación según los distintos autores:

Terry, la divide en cuatro elementos: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Fayol, la divide en cinco elementos: Prever, Organizar, Dirigir, Coordinar, y Controlar.

Koontz y O'doniel, la divide en: Planificación, Organización e integración de los recursos humanos, Dirección y liderazgo, y Control.

Urwick, la divide en seis elementos que responde a las siguientes preguntas: prevención - ¿qué puede hacerse?, planeación - ¿qué va a hacer?, organización - ¿cómo va a hacerse?, integración - ¿con qué se va a hacer?, dirección - ver que se haga, controlar -¿Cómo se ha realizado?

Factores Determinantes en un Proceso:

Según Sánchez, Andrea (2009) los factores determinantes en un proceso son los siguientes:

Procedimiento (Control): Es el conjunto de actividades normalizadas que deben cumplirse en un proceso.

Producto: Es la salida de un proceso, puede ser un bien tangible o intangible.

Cliente: Es la organización o persona que recibe el producto. Se lo conoce también como: usuario final, beneficiario o comprador.

Entrada: Materias primas, materiales, información, dinero, personas, etc. Usualmente son salidas de otros procesos previos o realizados con anterioridad.

Proveedor: Es la organización o persona que suministra las entradas, necesarias para la ejecución de los procesos.

Indicador (Medición): Es el conjunto de mediciones realizadas al proceso para

evaluar tanto: las actividades realizadas, como los resultados obtenidos. •

Management: Es la gerencia, la misma que es la encargada de planear, organizar, dirigir y controlar el proceso.

Recursos: Comprende tanto: recursos humanos, recursos tecnológicos y recursos financieros.

Medio: Es el ambiente donde se desarrolla el proceso.

Clasificación de Procesos

Indica Hernando Marino (2001, p.40) Administración de operaciones 8va edición Editorial Me Graw Hil "Una vez que se han identificado los procesos principales, la segunda actividad es su clasificación de acuerdo con el mapa general de los mismos. 26 Esto se puede hacer desagregando cada proceso principal en los subprocesos que lo constituyen, detallándolo utilizando el procedimiento de cascada tic la siguiente manera:

- Procesos Organizacionales y Funcionales.- Los procesos funcionales son subprocesos organizacionales. Los gerentes han colocado su atención tradicionalmente, en los procesos funcionales, pero es la gerencia de los procesos organizacionales la que requiere cambiar el paradigma existente, estableciendo una visión integral del trabajo realizado horizontalmente, transversalmente a lo ancho de toda estructura organizacional desde que se tiene idea de desarrollar un producto hasta que se entrega en las manos del cliente y se le brinda en servicio posventa.
- Procesos Gerenciales, Operativos y de Apoyo.- Los procesos gerenciales son procesos que se realizan para brindar dirección a toda la organización, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único. Estos procesos son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan con su guía y liderazgo. Los procesos operativos son las actividades que realiza la empresa para agregar valor a lo que entrega a sus clientes, usuarios o consumidores. De otro lado están los procesos de apoyo o soportes a los procesos esenciales. Son procesos que tienen que ver con la infraestructura de la organización, desarrollo del capital humano con que cuenta, desarrollo tecnológico, adquisición, sistemas de comunicación e información, entre otros (Hernando Marino 2001).

Funciones del proceso administrativo

Megginson y otros (1996) en su libro "Administración conceptos y aplicaciones" señalaron que para lograr los ideales trazados por la empresa, se deben desempeñar ciertas funciones importantes y elementales, estas funciones unificadas en un solo se le conoce como proceso administrativo. Una de las primeras clasificaciones de las funciones del Proceso administrativo, fue realizada por Fayol siendo ellas: planeación, organización, coordinación, mando y control, de los cuales indicaba que eran las funciones primarias. Reyes expone seis fases para efectos didácticos quedando así: previsión, planeación, organización, integración dirección y control. Pero sin importar la clasificación de la empresa o tipo de organización, se debe desempeñar para efectos funcionales y prácticos cuatro etapas principales: planeación, organización, dirección y control.

La etapa de previsión forma parte de la etapa de planeación quedando en una sola, al igual que la etapa de integración, forma parte de la etapa de dirección. Cabe decir que las funciones son las mismas en las distintas empresas, en los diferentes puestos funcionales y niveles, pero estas no reciben el mismo énfasis, ya que una o más fases pueden destacarse más que las otras fases.

Dimensiones de los procesos administrativos

Para la variable procesos administrativos se ha considerado las siguientes dimensiones:

Dimensión estandarización

Se mencionara algunas definiciones de acuerdo a varios autores: Se denomina estandarización al proceso de unificación de características en un producto, servicio, procedimiento, etc. Este implica en muchas ocasiones la redacción de normas de índole prescriptiva que deben seguirse con la finalidad de conseguir el objetivo de la empresa (Lluen-juel, 2011).

Según Peña (2007), es la recolección y documentación de información acerca del funcionamiento (quién, cómo y cuándo) de los procesos de una manera precisa, clara, exacta y de fácil comprensión. De acuerdo a MünchGalindo (2006), un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización.

De igual manera, dentro de esta etapa están los manuales y mapas de procesos. Los manuales sirven para indicar cómo se deben hacer las cosas, es decir son procedimientos a seguir. Igualmente, los mapas de proceso indican las actividades que se deben realizar en un puesto de trabajo y por quién deben ser hechas. (Sacristan) Por ello, es fundamental mencionar que el objetivo de crear e implementar una estrategia de estandarización es fortalecer la habilidad de la organización para agregar valor. El enfoque básico es empezar con el proceso tal y como se realiza en el presente, crear una manera de compartirlo, documentarlo y utilizar lo aprendido

Para la Sociedad Internacional de Tecnología para la Educación (ISTE, por sus siglas en inglés), los estándares son guías para programas y puntos de partida. Don Knezek del ISTE, define el término estándar como una noción que acarrea la idea adicional de que son expectativas para todos los estudiantes, sin distinción alguna, a diferencia de términos como competencia. Las competencias en cambio son exhaustivas, validadas y enfocadas profundamente en requerimientos.

Dávila, Coronado y Cerecer (2012), señalaron que:

Las Empresas de Distribución Eléctrica que cuentan con un área de administración de Proyectos, tienen la posibilidad de reestructurar dicha área, capacitando y especializando a sus profesionales en Proyectos de Inversión, estableciendo procedimientos estándar de trabajo, lo que permitirá optimizar las inversiones y mejorar la rentabilidad, generando un mejor desarrollo empresarial (p.178).

Una tarea específica para un área técnica relacionada a la infraestructura es la de mejorar y adecuar la documentación relacionada a cada procedimiento. Los procesos administrativos frecuentemente no están bien documentados como los procedimientos de producción. Un procedimiento de producción comúnmente incluirá documentación como la siguiente:

Un conjunto de especificaciones acerca de las dimensiones y del ensamblaje del producto. Especificaciones detalladas que cubren todo proceso químico aplicado al producto.

Las inspecciones y/o las instrucciones de pruebas, especificando en qué puntos específicos en la producción del producto éste será inspeccionado o probado,

cómo se va a realizar la inspección o prueba, y los criterios de aceptación o rechazo.

Un plan de entrenamiento que defina las habilidades y entrenamiento específico que se le debe proporcionar a los empleados para que estén calificados al ejecutar la actividad.

La estandarización de los procedimientos de trabajo tiene como finalidad asegurarse de que hoy y en el futuro los empleados utilizarán la mejor manera de realizar la actividad. Cuando cada persona está haciendo la actividad en forma diferente, es difícil, si no es que imposible, hacer mejoras en el proceso. La estandarización es uno de los primeros pasos para mejorar cualquier proceso. Esto va acompañado por la utilización de procedimientos. Los estándares también requieren documentación que muestre cómo el proceso se lleva a cabo, qué entrenamiento es requerido para el personal, y cuál es una ejecución aceptable.

Es un proceso dinámico por el cual se documenta los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad a usar en los mismos, facilitando la mejora continua para lograr niveles de competitividad mundial. ¿Por qué es necesario?

- Eliminar la variabilidad de los procesos
 - Asegurar resultados esperados
 - Optimizar el uso de materiales y herramientas
 - Mejorar la calidad y seguridad dentro de la organización
 - Acondicionar el trabajo y los sistemas de manera que la mejora continua pueda ser introducida
- Los procesos estandarizados son una de las principales características de los negocios y empresas que crecen. Si se manejan adecuadamente, la estandarización de éstos puede repercutir positivamente. Con ellos se conocería el detalle de cada una de las actividades realizadas y podrá mejorarlos en cuanto sea necesario.

Beneficios de la Estandarización de Procesos

Los principales beneficios de la estandarización de los procesos son los siguientes (ADE, 2012): Mejora la experiencia de tus clientes. Si las experiencias positivas de tus clientes son las mismas, vez tras vez, y cliente tras cliente, podrás generar más fácilmente una base de clientes leales que recomendarán a otros, tus bienes o servicios. No hay nada más efectivo que la publicidad de boca en boca. Alcanza la

eficiencia operativa. Las operaciones arrojarán los mismos resultados de una manera consistente, lo que se traduce en una optimización y control de la operación. A través de esta optimización de tus procesos, podrás conocer tus tiempos y costos de una manera más exacta. Evita errores. Reduce costosos errores, al evitar fallas en tu proceso que previamente ya fueron identificadas y documentadas. Reduce la frustración. Tus colaboradores se sentirán menos frustrados, ya que al seguir procesos probados y que funcionan, el trabajo fluirá mejor y más rápidamente.

Dimensión 2 Software

El término «software» fue usado por primera vez en este sentido por John W. Tukey en 1977. En la ingeniería de software y las ciencias de la computación, el software es toda la información procesada por los sistemas informáticos: programas y datos.

Existen varias definiciones similares aceptadas para software, pero probablemente la más formal sea la siguiente: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación estándar 729 del IEEE5.

Considerando esta definición, el concepto de software va más allá de los programas de computación en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable; también su documentación, los datos a procesar e incluso la información de usuario forman parte del software: es decir, abarca todo lo intangible, todo lo «no físico» relacionado.

El software es el soporte lógico de un sistema informático. Se trata de la parte intangible de una computadora. Se diferencia del hardware, que es la parte material. El software es una categoría amplia que incluye gran variedad de productos informáticos, desde sistemas operativos hasta la parte intangible de juegos electrónicos o los programas que permiten el funcionamiento de un avión.

Según la funcionalidad que tengan los diferentes software de aplicación podremos clasificarlos en dos tipos de programas. Por un lado nos encontramos con los básicos, donde se incluyen todas las aplicaciones que tengan que ver con el buen desarrollo de los ordenadores y principalmente suelen presentar un aspecto más técnico. Los otros son los denominados de productividad, que se van a centrar en facilitar las tareas a los usuarios que usen su equipo. Suelen ser las aplicaciones

más concretas y específicas, ya que cada una de ellas ofrece un servicio exclusivo en los diferentes sectores.

Características del software

El software de sistema es todo aquello que se denomina “sistema operativo”. Entre ellos se encuentran Windows, Mac OS, Ubuntu (entre otras distribuciones de Linux), Unix, Fedora y Solaris, entre otros.

El software de sistema es el software principal de un sistema informático y se encarga de gestionar tanto los recursos de hardware como los programas de aplicación. Su ejecución se encuentra privilegiada sobre la del resto del software, ya que todo depende del sistema operativo.

Además de los sistemas operativos, se incluye en el software de sistema a los controladores de dispositivo, las herramientas de diagnóstico, corrección y optimización, los servidores y las utilidades.

Software de programación

El software de programación son aquellas aplicaciones y herramientas que utilizan los programadores para desarrollar nuevo software. Entre ellos se encuentran editores de texto, compiladores, intérpretes, enlazadores, depuradores y entornos de desarrollo integrados. Cada una de estas herramientas de programación puede ser utilizada con uno o más lenguajes de programación (ver punto 5).

Software de aplicación

Se trata de los programas que utilizamos habitualmente para realizar todo tipo de tarea en una computadora. Su función es mucho más específica que la del software de sistema.

Entre ellos se encuentran los procesadores de texto (como Word o Bloc de Notas) los editores (como Photoshop o Gimp), las hojas de cálculo (como Excel), los programas de comunicaciones (como Messenger o Whatsapp) y los programas de diseño (como AutoCAD) entre otros.

Desarrollo

Dado que el software es un soporte lógico y no un objeto, el software no se fabrica sino que se desarrolla. El desarrollador puede ser un programador o bien un equipo o una compañía con varios equipos. Cuando se trata de un equipo, un desarrollador puede ocuparse de la visión general el proyecto y otros a tareas de programación de cada uno de los componentes. Sin embargo, en todos los casos el equipo de desarrolladores debe mantener una constante comunicación para que el software resultante sea funcional a sus objetivos.

Hoy en día existen miles de aplicaciones que utilizamos de forma diaria para poder llevar a cabo nuestras tareas. Al ser tantas los expertos en el sector realizan una clasificación de estos programas dividiéndolos en cuatro categorías distintas y en cada una las aplicaciones presentan sus propias características.

En el primer punto las aplicaciones de negocios. Aquí uno de los programas más utilizados son los procesadores de palabras. Gracias a ellos podemos escribir textos, borrarlos, revisar la ortografía, hacer cambios en la escritura, modificar el tipo de letra... entre otras muchas cosas. También pertenecen a este grupo las hojas de cálculo, que son procesadores de números para crear plantillas en donde poder realizar fórmulas, hacer operaciones e incluso se pueden incluir textos. Después tenemos las bases de datos, que es una herramienta fundamental para poder tener controlada toda la información que hemos guardado en el ordenador y consultarla rápidamente cuando lo necesitemos. Finalmente la última aplicación de negocios a la que nos vamos a referir son los graficadores, que sirven para crear tablas, gráficas y todo tipo de ilustraciones.

Por otro lado, el siguiente grupo de la clasificación son las aplicaciones personales. Se refieren a todos los programas que utilizamos fuera del ámbito de trabajo. Podemos así tener nuestra propia agenda de direcciones, un blog de notas personal, un calendario para consultar las fechas más relevantes o el correo electrónico para mandar y recibir mensajes.

A las aplicaciones de negocio y personales les siguen las de entretenimiento. En este grupo nos encontraremos todos los programas que sirven para el ocio y la

diversión, como es el caso de los videojuegos o los simuladores. Aunque también dentro de este tipo de aplicaciones están las educativas. Finalmente el último grupo al que tenemos que hacer referencia son las aplicaciones de utilería. Estas son aquellas que nos van a ayudar a mejorar el mantenimiento de nuestro ordenador y tenerlo siempre actualizado con las últimas versiones de los programas más técnicos.

Todos los ordenadores que utilizamos en la actualidad están compuestos por el hardware y el software. Mientras que el primero se refiere a la parte física del ordenador, el segundo se centra en la parte lógica de la misma. Por este motivo tenemos que tenerlo en cuenta para incluir estas aplicaciones en nuestro ordenador. En cualquier caso, cada software de aplicación está desarrollado atendiendo a las características principales que tenga un sistema operativo específico, así a la hora de utilizar alguna de estas aplicaciones debemos hacerlo con el sistema adecuado, ya que no todos los software son compatibles.

En definitiva los software de aplicación son los programas que nos ayudan a llevar a cabo diferentes tipos de tareas. Cada uno de ellos está programado para ofrecer sus servicios dentro de un campo o sector más concreto y basándose en los diferentes sistemas informáticos que existen en el mercado.

1.2.2. Control de obras públicas

En cuanto al Marco Teórico, respecto a la variable Control de Obras Públicas se ha considerado la siguiente literatura.

Control

Robbins (1996), definió el control como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p. 654).

Stoner (2012), sostuvo que: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p. 610).

Tipos de control

Según Robbins, Decenzo y Moon (2009) Control preventivo: Son los mecanismos destinados a disminuir errores y por lo tanto reducir al mínimo la necesidad de

acciones correctivas. Las reglas, reglamentos, normas, procedimientos de reclutamiento y selección, programas de capacitación y desarrollo, funcionan esencialmente como controles preventivos. Por lo tanto la clave del control preventivo permite a los gerentes evitar grandes problemas en lugar de tener que remediarlos en un futuro, pero estos controles requieren información oportuna y exacta.

Control concurrente: Como expresa su nombre, sucede al mismo tiempo que transcurre la actividad. Cuando el control es establecido al mismo tiempo que se lleva a cabo el trabajo, los gerentes pueden corregir los problemas antes de que resulten muy costosos. La forma más conocida de este control es la supervisión directa. Cuando un gerente supervisa directamente a un empleado puede vigilar las acciones de éste y al mismo tiempo corregir los problemas conforme se vayan presentando.

Control de retroalimentación: Este tipo de control goza de más popularidad, y se presenta cuando la actividad ha terminado. El mayor inconveniente de este control es que, cuando el gerente cuenta con la información, el daño ya está hecho, y lo que hace es determinar por qué pasó y corregir la situación. El Control de retroalimentación tiene dos ventajas sobre el control preventivo y concurrente: • La retroalimentación ofrece a los gerentes información significativa acerca de cuan eficaz fue su planeación.

Obra

Según el reglamento de la ley de contrataciones del Estado del Perú, se entiende por obra a: “la construcción, reconstrucción, remodelación, demolición, renovación y habilitación de bienes inmuebles, tales como edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, puentes, entre otros, que requieren dirección técnica, expediente técnico, mano de obra, materiales y/o equipos”.

Casares (2010) consideró a la obra como:

El resultado de una actividad humana, es el producto de la creación, elaboración, construcción o la transformación de una cosa física preexistente, dando como resultado un bien inmueble. De las definiciones precedentes se desprende que no existe un elemento objetivo que permita distinguir cuando una obra es privada o pública, pues no existen, en principio,

diferencias sustanciales entre esta última y la obra privada desde la perspectiva de su ejecución material (p. 67).

Público

Pellicer (2004) sostuvo que: “Está relacionado con el interés general, que tutela el Estado, la búsqueda de la satisfacción del beneficio colectivo, de allí que se considere, que una obra es pública cuando el Estado promueve o financia su construcción, para destinarla al uso o servicio del interés general o colectivo” (p.78).

Por tanto, se puede señalar que las características más resaltantes de una obra pública son las siguientes: es construida directamente o por encargo de una entidad pública; es construida por necesidad o conveniencia general; está ligada a la acción de fomento que debe asumir la administración pública en torno a los intereses generales; da lugar a problemas técnicos, jurídicos, institucionales y político-administrativos; y, puede ser fruto de la planificación, adelantándose a los acontecimientos, o de la demanda social

Plan Estratégico de la Contraloría General aprobado para el período 2004 – 2006, el cual prevé como uno de sus Objetivos Generales “Modernizar y ampliar el control gubernamental” y dentro de éste “Mejorar la calidad e intensificar las acciones de control, optimizando los procesos y actualizando las normas y procedimientos”.

La obra pública

Generalmente se dice que la obra viene a ser el programa que tiene por objeto identificar las acciones de mayor especificidad para cumplir las metas del proyecto y como tal comprende los gastos de dirección técnica, ejecución, ampliación o reparación de obras, así como la supervisión de las mismas, en las tres modalidades de ejecución o Administración directa o Encargo o Contrato Mientras que una obra pública es aquella construcción o trabajo que requiere de la dirección técnica de la utilización de mano de obra y/o materiales y equipos, que realice en forma parcial y total, directa o indirectamente, sea cual fuere el recurso económico que utilice para el financiamiento de la inversión correspondiente, el gobierno central, las instituciones, empresas e instituciones del sector público nacional, los gobiernos locales. Es salud, las sociedades de beneficencia pública y las empresas en las que el estado tenga más del 50% del capital social, así cualquier otra entidad que utilice

en su ejecución, en forma parcial o total de fondos públicos. Así mismo se considera obra pública aquella que financiándose con fondos públicos y ejecutada por entidad del sector público nacional, comprenda la adquisición y/o instalación de equipo incluyendo obras civiles en un porcentaje no menor de 20% del total de la inversión.

Objetivo de control de obras

La constitución política del Perú de 1993 en su Art.82 establece: “La contraloría general de la república es una entidad descentralizada de derecho público que goza de autonomía conforme a su ley orgánica. Es el órgano superior del sistema nacional de control. Supervisa la legalidad de la ejecución, el presupuesto del estado de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control” Así mismo, el decreto N° 26162 Ley de sistema nacional de control como objetivo, supervisar la correcta, útil, eficiente económica y transparente utilización de los recursos públicos y el ejercicio de las funciones de los servidores y funcionarios públicos, en relación de los resultados obtenidos y al cumplimiento de la normatividad normas que regulan la ejecución de obras por administración directa ∞ las obras deberán contar con la asignación presupuestal correspondiente a la entidad debe contar con capacidad operativa ∞ las obras deben tener expediente técnico aprobado y debe contener con: memoria descriptiva, especificaciones técnicas, planos y métodos, presupuesto base con sus respectivos análisis de costos, cronograma de adquisición de materiales, cronograma de ejecución de obra, pronunciamiento del sector correspondiente cuando existan normas específicas, estudios de suelos

Normas que regulan la ejecución de obras por administración directa

Las obras deberán contar con la asignación presupuestal correspondiente a la entidad.

Debe contar con capacidad operativa

Las obras deben tener expediente técnico aprobado y debe contener con:

Memoria descriptiva

Especificaciones técnicas

Planos y métodos

Presupuesto base con sus respectivos análisis de costos

Cronograma de adquisición de materiales

Cronograma de ejecución de obra

Pronunciamento del sector correspondiente cuando existan normas específicas

Estudios de suelos

Documentos de propiedad del terreno público

En la etapa de construcción de obras deben contar con el respectivo cuaderno de obra foliado y legalizado.

El proyecto debe contar con un supervisor de obra.

Se designará a un inspector residente

Durante la ejecución de la obra se realizarán pruebas de control de calidad de los trabajos, materiales, así como el funcionamiento de las instalaciones.

Los casos se efectúen deben ser concordantes con el acto analítico.

Debe conformarse una comisión de recepción de obra, a fin de que formule el acta de recepción de los trabajos efectuados.

Debe realizar la liquidación técnica – financiero

A la culminación de la obra procederá la entrega de la obra a la entidad respectiva o a la unidad orgánica especializada.

Proceso de ejecución de obra

Etapa en la que participa el Residente, el Supervisor o Inspector, los equipos, la mano de obra y es de responsabilidad entera de los ejecutores y Residente. Residente de Obra La Entidad designará al Residente de obra, responsable de la ejecución de la ejecución de la obra. La presencia del Residente de obra debe ser permanente; contar con la experiencia en el ejercicio profesional y cumplir los requisitos establecidos por la entidad en la correspondiente directiva interna. Cuaderno de Obra La entidad dispondrá de un cuaderno de obra, debidamente foliado y legalizado, en el que se anotará: la fecha de inicio y término de los trabajos, las modificaciones autorizadas, los avances mensuales, los controles diarios de ingreso y salida de materiales y personal, las horas de trabajo de los equipos, así como los problemas que vienen afectando al cumplimiento de los programas establecidos y las constancias de supervisión de la obra. Además se abre en fecha de entrega de terreno, el Residente y el Inspector (o Supervisor) son los únicos autorizados para hacer anotaciones, en original y tres copias, el original permanece en Obra, bajo custodia del Residente, y al término de la obra pasa a poder de la

entidad, de extraviarse o destruir, se debe hacer la denuncia policial y se cierra producida la recepción de obra por el Inspector o Supervisor.

Controles de calidad Los controles de calidad, son pruebas técnicas que garantizan, la correcta utilización de los insumos requeridos para la ejecución de las partidas materia de control y el cumplimiento y el cumplimiento de las especificaciones técnicas; para cuyo efecto, utilizarán formatos prediseñados según la naturaleza de las pruebas técnicas efectuadas, las mismas, las mismas que deben mantenerse registradas y archivadas, como parte de los antecedentes de la obra.47

Valorizaciones de Avance

Según Cotrina (2012), menciona que el Residente de obra, presentará mensualmente un informe detallado al nivel correspondiente con el visto bueno del Inspector y/o Supervisor, sobre el avance físico valorizado de la obra, precisando los aspectos limitantes y las recomendaciones para superarlos, debiendo la Entidad disponer las medidas correctivas y deberá contener básicamente:

Memoria descriptiva, proceso constructivo.

Control de avance de obra, metrados ejecutados debidamente sustentados, elaborados en forma conjunta: Residente, Inspector o Supervisor.

Valorización de Avance de Obra.

Control de utilización de equipo mecánico.

Control de utilización de mano de obra.

Control de materiales (ingreso y salida de almacén).

El plazo de elaboración y presentación está en la directiva interna de la Entidad.

Informe Mensual

Es un documento dirigido a la Entidad el cual contiene un resumen, una memoria descriptiva de todas las actividades realizadas en el mes, desde el día uno hasta el día treinta, la valorización de avance de obra, al final se incluye una copia del cuaderno de obra. En el informe que realiza el Supervisor se debe registrar:

Avance físico, financiero, copia del cuaderno de obra, modificaciones ocurridas hasta ese momento, control de calidad, control de almacén, control de equipos, programación del próximo mes, etc.

Dimensiones de control de obras publicas

En el Marco Conceptual del Control Interno (2007), de la Contraloría General de la República cuyo rol es orientar a todas las entidades del Estado Peruano en la efectiva implementación del Control Interno, mencionó dentro de sus consideraciones previas, lo siguiente:

Dimensión 1 control

Referido al grado de cumplimiento de los objetivos y metas planificadas por una entidad, programa o proyecto gubernamental, siguiendo la normativa vigente. En el caso de contrataciones de obras se dará énfasis a la oportunidad y la puesta en operación de la obra.

Garcia (2012), sostuvo que es: “Comprobación, inspección o intervención, inspección o intervención” (p. 134).

Stoner (1996) indica que Control contiene varios elementos como:

- 1) Establecer estándares de desempeño: Se debe establecer medidas de control, en donde indique el desempeño del personal en cada actividad, y si realmente se están alcanzando los resultados esperados.
- 2) Medir los resultados con las normas establecidas; al establecer normas que son las indicaciones determinadas, debemos controlar si realmente el personal cumplen las instrucciones y normas que se ha establecido para cada puesto.
- 3) Tomar decisiones o medidas correctivas cuando se detectan desviaciones: Al observar si los resultados no son satisfactorios para la empresa, debemos tomar decisiones para corregir las desviaciones lo más pronto posible.

El gerente gracias a las funciones de control, puede mantener a la organización en óptimas condiciones. En resumen el control cuenta con lo que es la Medición y la Corrección, ambos son esenciales para la verificación del cumplimiento de actividades que se realicen en la institución.

Dimensión 2 eficiencia

Es la relación existente entre los servicios contratados y los recursos utilizados para la ejecución de una obra y con un estándar de calidad pre establecido. Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo

predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo). La eficacia es la causa eficiente para producir su efecto la eficacia es la causa eficiente para producir su efecto

Dimensión 3 legalidad

Es la revisión y comprobación de la aplicación de las normas legales. Es la adecuación de los actos de la autoridad a un conjunto de normas jurídicas, las cuales deben estar expresadas en el ordenamiento jurídico vigente. Cuando se habla de legalidad se hace referencia a la presencia de un sistema de leyes que debe ser cumplido y que otorga la aprobación a determinadas acciones, actos o circunstancias, y como contrapartida desaprueba a otras tantas que afectan las normas establecidas y vigentes. La legalidad es, entonces, todo lo que se realice dentro del marco de la ley escrita y que tenga como consecuencia supuesta el respeto por las pautas de vida y coexistencia de una sociedad dependiendo de lo que cada una de ellas entienda por tal concepto.

1.3. Justificación:

En la actualidad, las organizaciones, en su mayoría, se encuentran en un permanente proceso de mejora, la gestión por procesos es un nuevo y dinámico modelo de gestión que se basa en entender y analizar los diferentes procesos y actividades que los conforman, para efectos de poder mejorarlos sistemáticamente, estableciendo un esquema sencillo pero efectivo de lo que una organización hace.

El área administrativa de cualquier empresa debe de estar regida por procesos para la realización de sus actividades, ya que no es diferente a las demás actividades que se realizan en las otras áreas de la empresa, sus actividades también tienen un impacto significativo así como lo tienen los aspectos febriles.

Es por eso que es de vital importancia que todos los departamentos, así como los responsables de los mismos, y las funciones que deben de desempeñar estén bien definidas en cuanto a la forma en que deben de ser realizadas, medidas y reportadas, tratando con esto de que la actividad administrativa este perfectamente definida y así pueda cumplir con su obligación primordial que es la de servir de apoyo a todas las demás áreas de la organización y servir de cara ante los accionistas en cuanto a la rendición de cuentas se refiere.

La investigación tiene como propósito a través de la aplicación de la literatura existente contrastar los conocimientos acerca de procedimientos administrativos y

control de obras públicas. Y así aportar mayor información de los temas mencionados.

1.3.2. Justificación práctica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, su resultado permite la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas, relación que se viene dando, que permita mejorar la eficiencia en los procedimientos, mejorar el control y así se repercuta en las obras, para así emplear la mejora continua.

La investigación pretende basada en los resultados obtenidos, brindar sugerencias para mejorar los procesos administrativos a través de la estandarización, dentro de lo referente a control de obras públicas.

1.3.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, la investigación sirve de marco de referencia para otras investigaciones manteniendo el diseño o variándolo, así como considerando poblaciones similares o diferentes, para profundizar sobre la variable objeto de estudio e incluso relacionarla con otras variables.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio se acude al empleo de técnicas de investigación para medir las dimensiones de los procesos administrativos desarrollados y validados por el investigador y a través del uso de una encuesta que busca conocer la relación entre las dimensiones y así comprobar si nuestra hipótesis es cierta. Así los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validadas.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad Problemática

En el Perú, se invierte el 30% del Presupuesto Nacional en Infraestructura Pública, por tanto, existe una Gerencia de Infraestructura en el 80% de las Entidades Públicas; que son áreas técnicas de las unidades ejecutoras, por tanto son las encargadas de ejecutar las obras.

Debido a los cambios de gestiones, sean del gobierno central, regional o local, existen profesionales que no permanecen en las gerencias por plazos largos, por ello existe una rotación considerable de profesionales, lo que deviene en la no continuidad de una gestión, y en el desorden. También debido a los cambios de

gestión no se cuenta con procedimientos claros, y de existir directivas o manuales de procedimientos, generalmente no se adecuan a la normativa vigente.

Además, el personal no es capacitado en procedimientos acorde a sus funciones, generalmente, las capacitaciones de existir son genéricas, por ejemplo en normativa de contrataciones, cuando debe ser en Obras Públicas.

De existir MAPRO, generalmente son de procedimientos genéricos, donde se plasma solo un lapso de tiempo dentro del proceso a la Gerencia de Obras y no al analista o personal técnico que elabora el informe, sin incluir a las sub áreas donde se realiza el trámite.

Otro de los factores que influyen en el presente estudio, es que en muchas de las ejecuciones contractuales, se vienen desembolsando mayores gastos generales, intereses por demora en pagos, entre otros, lo que es considerado perjuicio económico para las Entidades así como responsabilidades para los funcionarios que intervinieron en el procedimiento, sea de pago, ampliaciones, demora en consultas, etc.

En la mayoría de los casos, analizando a la Gerencia de Infraestructura de una Entidad de Gobierno Central, digamos un Ministerio, sólo en la Gerencia de Obras se han identificado 34 procesos, sólo para la ejecución contractual, sin embargo en los MAPRO existentes sólo se contempla generalmente 03 procedimientos, ampliaciones de plazo, adicionales y liquidación de obras, y se encuentran desactualizados ya que sólo abarcan la el procedimiento de la Ley de Contrataciones del Estado, mas no la Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, procedimientos que tampoco contemplan las consideraciones de control.

Asimismo, por desconocimiento, o por no existir procedimientos claros y con plazo determinados específicamente y con responsables determinados, existen funcionarios con procesos sancionadores o con hallazgo por parte de los organismos de control, funcionarios que pueden inhabilitarlos para contratar con el Estado, por trámites que a veces escapa a sus responsabilidades.

Conforme lo indica el reporte digital del portal de InfoObras de la Contraloría General de la República, existe Obras deficientes, inconclusas o inoperativas.; adquisición de materiales no ejecutados en obra e inexistentes que ocasionan perjuicio económico, pagos indebidos por trabajos no ejecutados, sobrevalorizados y metrados en exceso, aprobación irregular de

expedientes de adicionales de obra, recepción de obra no ejecutada de acuerdo a expediente técnico, saneamiento de terrenos antes de la ejecución de la obra; lo que deviene en problemas de ejecución presupuestal ocasionando incumplimiento por parte de la mayoría de entidades.

1.4.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Qué relación existe entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

1.5.2. Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la estandarización de los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la implementación de estándares en los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la implementación de un software en los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.

II. Marco metodológico

2.1. Identificación de Variables

2.1.1. Procesos administrativos

Definición conceptual

Según Maikari (2012) sostuvo que los procesos administrativos son: “La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar” (p. 103).

Dimensión estandarización

Dávila, Coronado y Cerecer (2012), señalaron que:

Las Empresas de Distribución Eléctrica que cuentan con un área de administración de Proyectos, tienen la posibilidad de reestructurar dicha área, capacitando y especializando a sus profesionales en Proyectos de Inversión, estableciendo procedimientos estándar de trabajo, lo que permitirá optimizar las inversiones y mejorar la rentabilidad, generando un mejor desarrollo empresarial (p.178).

Dimensión 2 Software

El término «software» fue usado por primera vez en este sentido por John W. Tukey en 1957. En la ingeniería de software y las ciencias de la computación, el software es toda la información procesada por los sistemas informáticos: programas y datos.

Definición operacional

Para la variable estudiada procesos administrativos, se ha considerado las siguientes dimensiones como: estandarización y software, dichas dimensiones presentan sus respectivos indicadores, y estos a su vez están comprendidos por ítems. El instrumento que permite el recojo de los datos a través de la aplicación del cuestionario considera su percepción los puntajes van desde 1 a 5 según sea la respuesta dada.

2.1.2. Obras públicas

Definición conceptual

Casares (2010) consideró a la obra como:

El resultado de una actividad humana, es el producto de la creación, elaboración, construcción o la transformación de una cosa física preexistente, dando como resultado un bien inmueble. De las definiciones precedentes se desprende que no existe un elemento objetivo que permita distinguir cuando una obra es privada o pública, pues no existen, en principio, diferencias sustanciales entre esta última y la obra privada desde la perspectiva de su ejecución material (p. 90).

Pellicer (2004) sostuvo que publica: “Está relacionado con el interés general, que tutela el Estado, la búsqueda de la satisfacción del beneficio colectivo, de allí que se considere, que una obra es pública cuando el Estado promueve o financia su construcción, para destinarla al uso o servicio del interés general o colectivo” (p.78).

Dimensión control

García (2012), sostuvo que es: “Comprobación, inspección o intervención, inspección o intervención” (p. 134).

Dimensión 2 eficiencia

Es la relación existente entre los servicios contratados y los recursos utilizados para la ejecución de una obra y con un estándar de calidad pre establecido. Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Dimensión 3 legalidad

Es la revisión y comprobación de la aplicación de las normas legales. Es la adecuación de los actos de la autoridad a un conjunto de normas jurídicas, las cuales deben estar expresadas en el ordenamiento jurídico vigente.

Definición operacional

Para la variable estudiada obras públicas, se ha considerado que la prueba que permite el recojo de los datos a través de la aplicación de un cuestionario, al cual se le asigna un puntaje que van desde 1 a 5 según sea la respuesta dada.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1 procedimientos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Estandarización	Implementación de formatos y estándares	1,2,3, 4, 5	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Poco aceptable (5 – 11) Aceptable (12 -18) Muy aceptable (19 – 25)
Software	Implementación y usabilidad	6,7,8,9,10		Poco aceptable (5 – 11) Aceptable (12 -18) Muy aceptable (19 – 25)

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2 Control de Obras Públicas

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Control	Seguimiento Control	1, 2, 3, 4, 5,6	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Poco aceptable (6 -14) Aceptable (15 - 23) Muy aceptable (24 - 30)
Eficiencia	Plazos Cumplimiento	7, 8, 9, 10		Poco aceptable (4 - 9) Aceptable (10 -15) Muy aceptable (16 - 20)
Legalidad	Normatividad Calidad	11, 12, 13		Poco aceptable (3 - 7) Aceptable (8 - 11) Muy aceptable (12 - 15)

2.3 Metodología

Siguiendo los criterios que corresponde a una investigación científica, se ha considerado las siguientes definiciones según la metodología a nuestra investigación:

El método utilizado fue el hipotético-deductivo

Es hipotético porque en un proceso en el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se actúa entonces en ciclos deductivos-inductivos para explicar el fenómeno que queremos conocer. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el método hipotético deductivo, tiene pasos importantes como la observación del fenómeno, la formulación de una hipótesis, la deducción de consecuencias o proposiciones y la verificación o comprobación de la verdad” (p. 97).

El enfoque es cuantitativo, se considera cuantitativo porque el objetivo es cuantificar la variable, se mide a través de un instrumento y los datos se procesan para la estadística descriptiva e inferencial. Según Hernández et al. (2014), refirieron que: “Este método establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones”. (p. 4)

De nivel o carácter descriptiva, se refiere a que los datos se presentan tal cual se obtienen se describe los hallazgos. Tamayo (2007) refirió a las investigaciones descriptivas como: “el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; trabajando así, sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta” (p. 56).

2.4 Tipo de estudio

El tipo de Investigación es básica, toma de referencia información sobre las variables de estudio busca contrastar y aportar mayor información al respecto.

Tamayo (2007) El tipo de Investigación es básica, debido a que tiene como fin la búsqueda del progreso científico a través del acrecentamiento de los conocimientos teóricos (P.78).

2.5 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, y transversal.

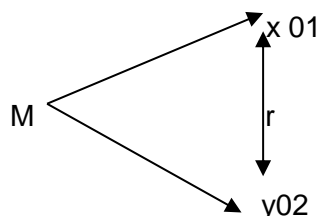
Hernández et al. (2014) sostuvieron que: “Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no

hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 141).

Sampieri (2010) sostuvo que:

Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representar como $X - Y$; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables y también relaciones múltiples (p. 48).

El esquema del diseño de investigación correlacional es:



Dónde:

M : Muestra de Estudio

x : procesos administrativos

y : obras públicas.

01 y 02: Puntuaciones de las variables

r : Correlación

Es de corte transversal, es decir los datos serán obtenidos en un solo momento, en único tiempo, en un periodo menor al de un año ya que el propósito de la investigación es describir los resultados y así poder realizar el análisis y la relación posible entre las variables estudiadas en un determinado momento.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Hurtado (2010), afirmó: La población además de ser conocida es accesible. Todos sus miembros pueden ubicarse. La población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador (p.140). La población estuvo conformada por el personal que labora en una entidad pública que ascienden a 100 personas de ambos sexos.

La población para la presente investigación es censal, también llamado finita y pequeña, se toma como muestra a todos los miembros del personal que labora en la entidad pública es decir a toda la población ya que presentan características homogéneas.

Hernández et al. (2010) definieron como censo, el cual es: “El proceso de toma de la información de todos y cada uno de los elementos que constituyen la población” (p. 320).

2.6.2. Muestra

Arias (2012), sostuvo que la muestra: “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p. 76)

La muestra seleccionada estuvo conformada por todos los miembros del personal que labora en la entidad pública, 68 hombres y 32 mujeres

2.6.3. Muestreo

Según Mata (1997) Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población" (p.19).

Para la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico e intencional. Hernández, et. al., (2014), afirmaron que: “Las muestras no probabilísticas también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p.189). La muestra intencionada, es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio sin ninguna regla matemática o estadística.

2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

La técnica utilizada para la presente investigación es la encuesta.

Hernández et al. (2014) afirmaron que: “La encuesta es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables están sujetas a mediciones sobre lo que se pretender medir” (p. 142).

La técnica de recolección de datos que fue utilizada en la presente investigación, es la encuesta.

Ficha del instrumento de la variable 1

Nombre: Escala de procedimientos administrativos

Autor: De la Cruz

Año : 2016

Lugar: Lima, Perú.

Objetivo: Determinar la apreciación de la estandarización de los procesos administrativos de una entidad pública.

Administración: individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario con 10 items politómicos, distribuido en 2 dimensiones: estandarización y software.

Calificación.

Las respuestas serán medidas bajo la modalidad de la escala de Likert, donde la escala 5 corresponde a la alternativa Siempre (5 puntos), Casi siempre (4 puntos), Algunas veces (3 puntos), Casi nunca (2 puntos), Nunca (1 punto) son politómicas de tipo Likert, con cuatro alternativas de respuesta.

Interpretación

Baremo:

D1: Poco aceptable (5 – 11), aceptable (12 -18), muy aceptable (19 – 25)

D2: Poco aceptable (5 – 11), aceptable (12 -18), muy aceptable (19 – 25)

General: Poco aceptable (10-27) Aceptable (28-34) Muy aceptable (35--50)

Validez:

La validez se determinó con el juicio de expertos para la validación del temático y metodólogo

Ficha del instrumento de la variable 2

Nombre: Escala de Control de obras publicas

Autor: De la Cruz

Año: (2016)

Lugar : Lima, Perú.

Objetivo: Determinar la apreciación de la estandarización de los procesos administrativos de una entidad pública.

Administración: individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario con 13 ítems politómicos, distribuido en 3 dimensiones: control, eficiencia y legalidad.

Calificación.

Las respuestas serán medidas bajo la modalidad de la escala de Likert, donde la escala 5 corresponde a la alternativa Siempre (5 puntos), Casi siempre (4 puntos), Algunas veces (3 puntos), Casi nunca (2 puntos), Nunca (1 punto) son politómicas de tipo Likert.

Interpretación

Baremo:

D1: Poco aceptable (6 -14) Aceptable (15 - 23) Muy aceptable (24 - 30)

D2: Poco aceptable (4 - 9) Aceptable (10 -15) Muy aceptable (16 - 20)

D3: Poco aceptable (3 - 7) Aceptable (8 - 11) Muy aceptable (12 - 15)

Baremo general: Poco aceptable (13 – 35) Aceptable (36 -48) Muy aceptable (49 – 65)

Validez

La validación del instrumento se desarrolló por juicio de expertos, es decir que el diseño y elaboración fue de fuente propia con la revisión y asesoría de un experto para el desarrollo pertinente de los ítems, posteriormente fueron expertos quienes revisaron y elaboraron precisiones las cuales fueron levantadas. Los resultados de la validación de los instrumentos, se muestran en la tabla 3.

Tabla 3

Validación del instrumento de las variables

instrumento	Nombre y apellido del experto	Especialidad	Resultado
Encuesta de infraestructura-equipamiento.	Dr. Abner Chávez Leandro	Temático	Si hay suficiencia
Escala de satisfacción laboral.	Dr. Abner Chávez Leandro	Temático	Si hay suficiencia

Fuente: Certificado de validez

Confiabilidad

Para la confiabilidad de ambos instrumentos utilizadas en la presente investigación se ha considerado Alpha de cronbach, el cuál debe arrojar mayor o igual a 0.70, para considerarlo aceptable. La confiabilidad se realiza a través de la prueba piloto a 10 trabajadores de la entidad pública.

Tabla 4

Escala de valoración de la confiabilidad de los instrumentos de evaluación.

Puntaje	Nivel de confianza
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Kerlinger (2002)

La recolección de la información se dio con la aplicación de los 2 instrumentos que mide las 2 variables de estudio. Dichos cuestionarios vienen a ser instrumentos de medición que permitirá conocer la apreciación del personal de una entidad pública.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
procedimientos administrativos	,785	10
Control de obras publicas	,779	13

Los instrumentos de evaluación de las variables fueron validados con el Alfa de Cronbach teniendo como resultado en el SPSS para ambas variables una confiabilidad excelente.

2.8. Método de análisis de datos

El tipo de análisis fue de tipo cuantitativo, en el cual se codificó los datos y se efectuó un análisis sobre la matriz de datos utilizando un programa. Mediante este se determinó el uso de estadística descriptiva para realizar la distribución de la frecuencia para las variables presentadas en el instrumento de medición, la obtención de la media de cada variable y las tabulaciones cruzadas en las variables donde se identificó los problemas.

El análisis descriptivo estará ligado a las hipótesis cada una de las hipótesis formuladas debe ser objeto de verificación, empleando también la misma

herramienta del SPSS 21, mediante la cual se determinara el uso de estadística descriptiva para realizar la distribución de la frecuencia para las variables presentadas en el instrumento de medición, además la estadística inferencial planteadas en las hipótesis de investigación, se trabajó por la naturaleza de las variables con el coeficiente de correlación de Spearman

No existe acuerdo entre los distintos autores respecto a la interpretación del coeficiente de correlación, según (Hernández 2010) encontramos los siguientes baremos de interpretación:

Magnitud de Correlación	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,00	Correlación nula
+0,10	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

2.9 Consideraciones éticas

En la presente investigación se evitó las copias y plagios. Los datos son fueron alterados. El instrumento utilizado es confiable y valido. Se tuvo en cuenta el respeto por la propiedad intelectual, las convicciones políticas, religiosas y morales; responsabilidad social, política, jurídica y ética; así como la privacidad, protección y la identidad de los individuos que participaron en el presente estudio de investigación.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Variable: Procedimientos administrativos

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la estandarización de los procedimientos administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poco aceptable	4	4 %
Aceptable	42	42 %
Muy aceptable	54	54 %
Total	100	100 %

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

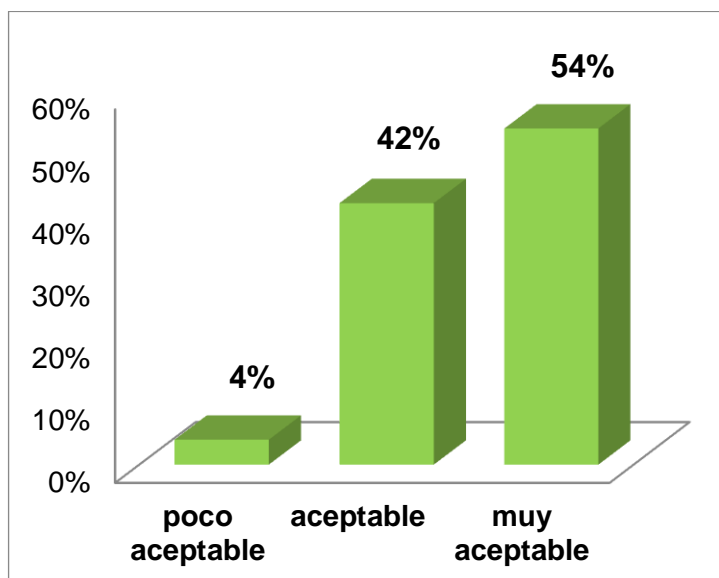


Figura 1: Niveles de distribución de frecuencia de la estandarización de los procedimientos administrativos

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6 y figura 1, los niveles distribución de frecuencia de la de la estandarización de los procedimientos administrativos, presentan los siguientes niveles: el 4% considera que es poco aceptable, el 42% lo considera que es aceptable y el 54% considera que es muy aceptable. Por consiguiente la tendencia mayoritaria respecto a esta variable la considera muy aceptable.

3.1.2. Procedimientos administrativos por dimensiones

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable estandarización de los procesos administrativos

	Niveles	frecuencia	%
Estandarización	Poco aceptable	0	0%
	Aceptable	50	50%
	Muy aceptable	50	50%
Software	Poco aceptable	8	8%
	Aceptable	69	69%
	Muy aceptable	23	23%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

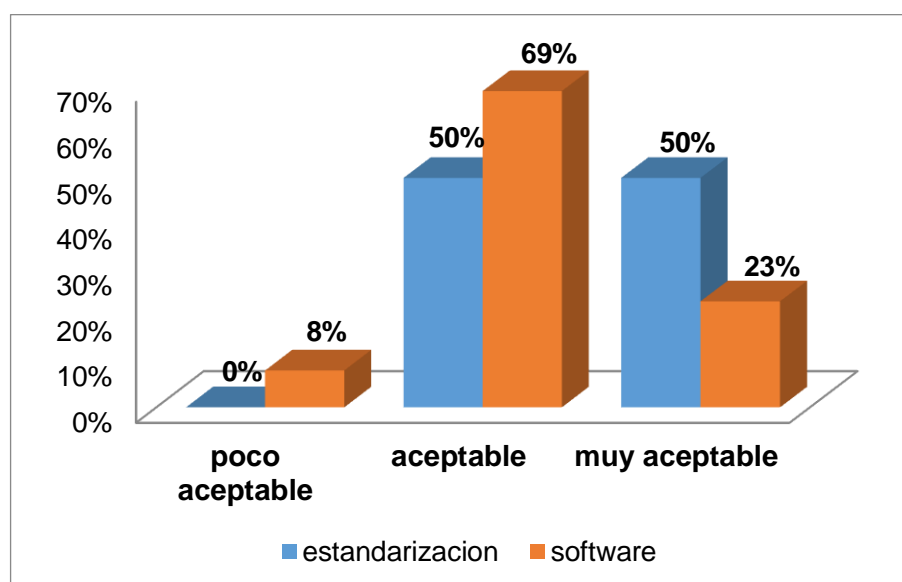


Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable estandarización de los procesos administrativos

Interpretación

De la tabla 7 y figura 2 que corresponde a los niveles de aceptación percibidas de la estandarización de los procesos administrativos por el personal de una entidad pública, podemos concluir lo siguiente para la dimensión estandarización el 0% de los encuestados lo califica como poco aceptable, el 50% como aceptable y el 50% lo califica como muy aceptable. Para la dimensión software, el 8% de los encuestados lo califica como poco aceptable, el 69% como aceptable y el 23% lo califica como

muy aceptable. En conclusión la percepción del personal de la entidad pública, respecto de la variable estandarización de los procesos administrativos, en su dimensión estandarización es en su mayoría aceptable. Mientras que en la dimensión software es equitativa la percepción en los niveles aceptable y muy aceptable.

3.1.3. Variable: Control de obras públicas

Tabla 8

Distribución de frecuencias del control de obras publicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poco aceptable	0	0%
Aceptable	76	76%
Muy aceptable	24	24%
Total	100	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

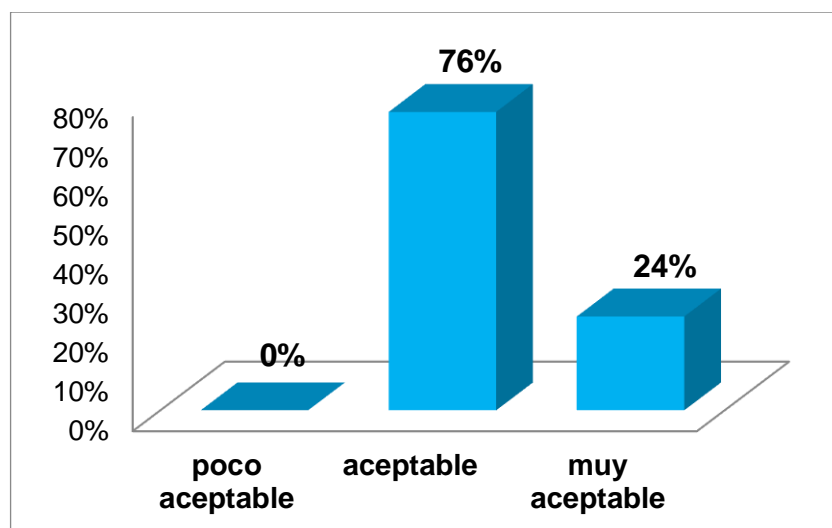


Figura 3. Niveles de distribución de frecuencias de la variable control de obras públicas.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 y figura 3, los niveles distribución de frecuencia de la del control de las obras públicas, presentan los siguientes niveles: el 0 % considera que es poco aceptable, el 76 % lo considera que es aceptable y el 24% considera que es muy aceptable. Por consiguiente un porcentaje significativo respecto a esta variable la considera aceptable.

3.1.4. Control de obras públicas por dimensiones

Tabla 9

Distribución de frecuencias del control de obras publicas por dimensiones

	Niveles	frecuencia	%
Control	Poco aceptable	0	0%
	Aceptable	66	66%
	Muy aceptable	34	34%
Eficiencia	Poco aceptable	0	0%
	Aceptable	62	62%
	Muy aceptable	38	38%
Legalidad	Poco aceptable	37	37%
	Aceptable	50	50%
	Muy aceptable	13	13%

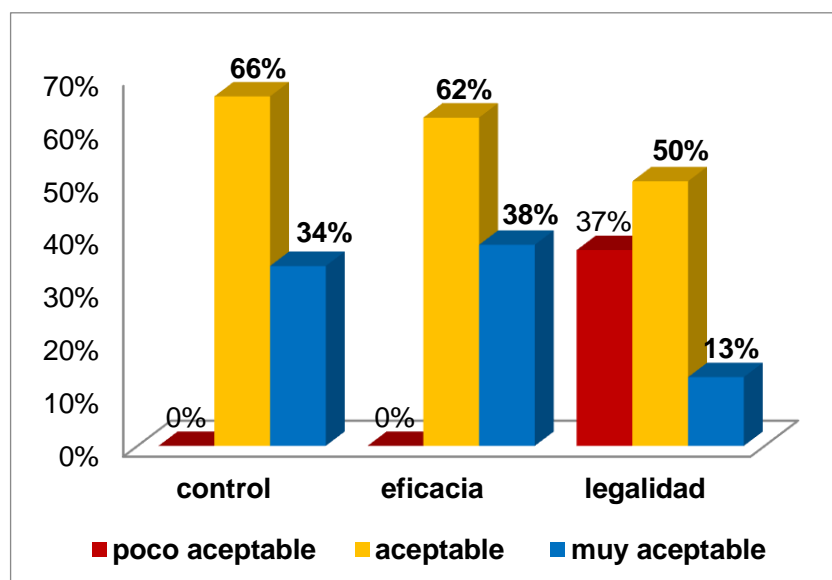


Figura 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable control de obras públicas por dimensiones.

Interpretación

De la tabla 9 y figura 4 que corresponde a los niveles de aceptación percibidas de las dimensiones de la variable control de obras públicas por el personal de una entidad pública, podemos concluir lo siguiente para la dimensión control el 0% de los encuestados lo califica como poco aceptable, el 66% como aceptable y tan sólo el 34% lo califica como muy aceptable. Para la dimensión eficiencia, el 0% de los encuestados lo califica como poco aceptable, el 62% como aceptable y tan sólo el 38% lo califica como muy aceptable. Para la dimensión legalidad, el 37% de los encuestados lo califica como poco aceptable, el 50% como aceptable y tan sólo el

13% lo califica como muy aceptable. En conclusión la percepción del personal de la entidad pública, respecto de las dimensiones de la variable control de obras públicas, es en su mayoría aceptable en las 3 dimensiones.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas.

Hipótesis general:

H₀: No existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Tabla 10

Prueba de correlación entre la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas, en una entidad pública

		Estandarización de los procesos administrativos		Control de obras públicas	
Estandarización de los procesos administrativos	Correlación de Spearman	1,000		,511**	
	Sig. (bilateral)	.		,000	
	N	100		100	
Control de obras públicas	Correlación de Spearman	,511**		1,000	
	Sig. (bilateral)	,000		.	
	N	100		100	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 10 el grado de correlación entra la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas es de 0,511 lo que nos indica que existe una correlación directa y media. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H₁: Existe relación significativa entre la estandarización de

los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

3.2.2. Dimensión estándares y control de obras públicas

Hipótesis Específico 1

H₀: No existe relación significativa entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Tabla 11

Prueba de correlación entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública

Niveles		Control de obras públicas	Estandarización
Estandarización	Correlación de Spearman	1,000	,515**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Control de obras públicas	Correlación de Spearman	,515**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 11 el grado de correlación entra la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública es de 0,515 lo que nos indica que existe una correlación directa y media. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que refiere H₁: Existe relación significativa entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

3.2.2. Dimensión software y control de obras públicas

Hipótesis Específico 2

H₀: No existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

H₂: Existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Tabla 12

Prueba de correlación entre la implementación de un software y el control de obras públicas en una entidad pública

Niveles		Control de obras públicas	Software
Software	Correlación de Spearman	1,000	,877**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Control de obras públicas	Correlación de Spearman	,877**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 12 el grado de correlación entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública es de 0,877 lo que nos indica que existe una correlación directa y alta. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H₁: Existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

IV. Discusión

Discusión

En la presente tesis se investigó Estandarización de los procesos administrativos para la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, 2016

De acuerdo a los niveles distribución de frecuencia de la de la estandarización de los procedimientos administrativos, presentan los siguientes niveles: el 0% considera que es poco aceptable, el 76% lo considera que es aceptable y el 24% considera que es muy aceptable. Por consiguiente la tendencia mayoritaria respecto a esta variable la considera aceptable.

De acuerdo a los niveles distribución de frecuencia de la del control de las obras publicas, presentan los siguientes niveles: el 0 % considera que es poco aceptable, el 76 % lo considera que es aceptable y el 24% considera que es muy aceptable. Por consiguiente un porcentaje significativo respecto a esta variable la considera aceptable.

Respecto a la hipótesis general, el grado de correlación de Spearman entre la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas es de 0,511 lo que nos indica que existe una correlación directa y media. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H_1 : Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Al respecto los resultados coinciden con Flores (2010- 2013) que concluyó que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto se observo de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa. Y Dugarte (2012) Tesis para optar al Grado de Magíster en Ciencias Contables. República Bolivariana de Venezuela Universidad de los Andes. Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal. Como resultado de la investigación se establecieron estándares de control interno administrativo para

prevenir deficiencias en la ejecución de obras civiles realizadas por los órganos de la administración pública municipal

Respecto a la hipótesis 1, el grado de correlación entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública es 0,515 lo que nos indica que existe una correlación directa y media. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que refiere H_1 : Existe relación significativa entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Respecto a la hipótesis 2, el grado de correlación entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública es de 0,877 lo que nos indica que existe una correlación directa y alta. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H_1 : Existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

V. Conclusiones

Conclusión

- Primera:** Se concluye que existe una relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016, con un coeficiente de correlación entre es de 0,511 y un p valor de 0,000 menor a $\alpha= 0,05$.
- Segunda:** Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016, con un coeficiente de correlación entre es de 0,515 y un p valor de 0,000 mayor a $\alpha= 0,05$.
- Tercera:** Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016, con un coeficiente de correlación entre es de 0,877 y un p valor de 0,000 menor a $\alpha= 0,05$

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera.-** Las autoridades responsables de la entidad pública, deben de proponer una estandarización de los procesos administrativos que agilice el trabajo de los empleados.
- Segunda.-** Las autoridades responsables de la entidad pública deben de fortalecer el control de las obras públicas.
- Tercera.-** Las autoridades responsables de la entidad pública, deben de capacitar a los trabajadores respecto al uso de nuevos estándares de los procesos administrativos.
- Cuarta.-** Las autoridades responsables de la entidad pública, deben de capacitar a los trabajadores respecto al uso de nuevo software de los procesos administrativos.

VII. Referencias

Referencias

- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bermúdez, J. (2010). Mejoramiento de la Calidad en la gestión de procesos para Supervisión de Obras. Tesis de maestría. Perú: Universidad Nacional de Ingeniería
- Constitución política del Perú de 1993.
- Cronbach, L. (1971). *Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas*. Estados Unidos.
- Dávila, J. Coronado, A. y Cerecer, B. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. Contaduría y administración.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Tesis de maestría. República Bolivariana de Venezuela: Universidad de los Andes.
- Flores, J. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.
- García, T. (2012). Definición de control. En T. García, Diccionario Enciclopédico Larousse (pág. 285). Mexico D.F: EDICIONES LAROUSE, S.A. de C.V, Mexico, D.F.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. Mexico: .Interamericana Editores SA.
- Hernández, Fernandez y Baptista (2014) titulado: *Metodología de la Investigación*.
- Olivos, J. (2011) Propuesta de un sistema de gestión de cambios en proyectos de obra pública. Tesis de maestría. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mata, M. (1997). Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación. Quito: Adler.
- Maikari. M. (2012). Pasos del proceso administrativo.
- Megginson y otros (1996). Administración, conceptos y aplicación. México: CECOSA.

Ministerio de economía y finanzas (2009). El Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, OSCE.

Moratto, J. (2007). Cuatro pasos fundamentales del proceso administrativo.

Robbins, P. (1996). Administración: teoría y práctica (2da. Edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Robbins, S., Decenzo, D. y Moon, H. (2009). *Fundamentos de Administración*, Sexta Edición. México: Pearson Educación.

Stoner, F. (2012). Definición de control. En A. p. Martinez, Gestion Empresarial. Mexico: Interamericana editores S.A. de C.V.

Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, Noriega Editores.

Tukey, John Wilder (1977). Análisis de la data exploratoria.

III. Anexos

Apéndice 1: Matriz de consistência.

TÍTULO: La Infraestructura – Equipamiento del centro médico y la satisfacción laboral del personal asistencial en el Establecimiento Penitenciario de Piura, 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estandarización de los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación que existe entre la estandarización de los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la implementación de software en los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre la implementación de un estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.</p>	Variable 1: procedimientos administrativos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Estándares	Implementación de formatos y estándares	1,2,3, 4, 5	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			software	Implementación y usabilidad	6,7,8,9, 10	
			Variable 2: Control de obras publicas			
Control	Seguimiento control	1, 2, 3, 4, 5,6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
Eficiencia	Plazos	7, 8, 9, 10				
Legalidad	Cumplimiento	11, 12, 13				
	Normatividad					
	Calidad					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Descriptivo correlacional</p> <p>De corte Transversal.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Está conformada por 100 trabajadores de una entidad pública</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Es equivalente a la población, por lo tanto es el 100% siendo 100</p>	<p>Variable 1: procedimientos administrativos</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Elaboración propia.</p> <p>Año: 2016</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 1: Control de obras públicas</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Elaboración propia.</p> <p>Año: 2016</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencia, Tabla de porcentajes, Figuras de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Se aplicara la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman, por ser variables de naturaleza cualitativas ordinales</p>

Apéndice 2: Instrumento

ESCALA DE PERCEPCION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INFORMACIÓN GENERAL

INSTRUCCIONES: marca con un aspa (X) la respuesta que mejor se adecua a su percepción.

1	2	3	4	5
nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	siempre

I. ESTANDARIZACION

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Ha participado en algún proceso administrativo de control de obras públicas?					
2	¿Ha sido capacitado en estandarización de los procesos administrativos para el control de obras públicas?					
3	¿Cree usted que es necesario la estandarización de los procesos administrativos para el control de obras públicas?					
4	¿Cree usted que la implementación de los formatos mejoraría los procesos administrativos de obras públicas?					
5	¿Cree usted que la utilización de estándares y formatos mejoraría el seguimiento de los procesos administrativos de obras públicas?					

II. SOFTWARE

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
6	¿Conoce la existencia de algún formato o software para realizar los procesos de control de obras públicas?					
7	¿Considera que es necesaria la implementación de un software para los procedimientos administrativos de los contratos de obras públicas?					
8	¿Cree usted que la implementación de un software deba permitir la realización de reportes recopilando la información para tareas y objetivos específicos?					
9	¿De existir el software cree usted que deba permitir cambios o modificaciones de acuerdo a condiciones determinadas?					
10	¿De existir un software para el control de los contratos de obras públicas, cree usted que es aceptable que este pueda ser operado a nivel nacional?					

ESCALA DE PERCEPCION DE CONTROL DE OBRAS PUBLICAS

INSTRUCCIONES: marca con un aspa (X) la respuesta que mejor se adecua a su percepción.

1	2	3	4	5
nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	siempre

I. CONTROL

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Utiliza Usted algún formato o software para el control de los procedimientos administrativos en los contratos de obras públicas?					
2	¿Los procesos administrativos actuales son confiables para llevar el control de los contratos de obras públicas y la inversión en las mismas?					
3	¿Cree usted que con el software adecuado se podría controlar la inversión de los contratos de obras públicas?					
4	¿Cree usted que con el software adecuado se podría controlar mejor los tiempos de ejecución de las obras públicas?					
5	¿Cree usted que con el software adecuado se podría controlar mejor los avances en el proceso de construcción de las obras públicas?					
6	¿Cree usted que con el software adecuado se podría controlar mejor el rendimiento de los profesionales (supervisor y/o contratistas) en el proceso de construcción de las obras públicas?					

II. EFICACIA

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que de implementarse el software proporcione resultados correctos en tiempo real facilitaría su trabajo?					
8	¿Cree usted que se cumple con los plazos de los procesos administrativos para el control de obras públicas?					
9	¿Cree usted que de implementarse la estandarización en los procesos administrativos se logre la eficiencia para el control de obras públicas?					
10	¿Cree usted que de implementarse la estandarización en los procesos administrativos se logre cumplir las metas de la entidad?					

III. LEGALIDAD

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
11	¿De existir un software adecuado se pueda cumplir con los plazos de los procedimientos administrativos para el control de obras públicas de acuerdo a la normativa vigente?					
12	¿De existir un software adecuado mejoraría la eficiencia de los procedimientos administrativos de obras públicas de acuerdo a la normativa vigente?					
13	¿De existir un software adecuado mejoraría la calidad de los procedimientos administrativos de obras públicas de acuerdo a la normativa vigente?					

Apéndice3: prueba piloto del instrumento 1

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
1	2	4	5	4	4	4	3	3	2	3	34
2	3	4	5	5	5	5	4	3	4	2	40
3	2	5	3	5	4	5	3	3	2	2	34
4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	34
5	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	27
6	2	4	3	5	4	5	3	5	4	4	39
7	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	42
8	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	29
9	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
10	3	2	3	4	3	3	4	1	3	2	28

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	10

prueba piloto del instrumento 2

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	total
1	5	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	46
2	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	46
3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	43
4	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	36
5	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	52
6	4	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	54
7	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
8	4	3	5	4	5	4	3	5	3	2	2	3	2	45
9	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
10	3	2	2	4	5	4	4	3	3	2	2	2	3	39

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	13

Apéndice 3: Base de datos

Base de datos de la variable 1: procesos administrativos

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
1	1	4	5	5	4	4	3	3	2	2	33
2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	2	41
3	1	5	5	5	4	5	3	3	2	2	35
4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	33
5	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	27
6	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	42
7	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	42
8	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
9	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
10	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	30
11	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	31
12	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42
13	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35
14	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	44
15	1	2	3	5	5	4	4	3	1	1	29
16	1	4	4	5	3	3	2	3	3	3	31
17	3	4	5	5	4	5	3	3	2	2	36
18	2	4	4	5	4	5	3	2	2	3	34
19	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	38
20	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	34
21	1	5	5	5	4	5	3	3	2	2	35
22	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	33
23	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	27
24	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	42
25	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	42
26	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
27	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
28	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	30
29	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	31
30	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42
31	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35
32	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	44
33	1	2	3	5	5	4	4	3	1	1	29
34	1	4	4	5	3	3	2	3	3	3	31
35	3	4	5	5	4	5	3	3	2	2	36
36	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
37	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
38	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	30
39	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	31
40	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42

41	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35
42	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	44
43	1	2	3	5	5	4	4	3	1	1	29
44	1	4	4	5	3	3	2	3	3	3	31
45	3	4	5	5	4	5	3	3	2	2	36
46	2	4	4	5	4	5	3	2	2	3	34
47	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	38
48	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	34
49	1	5	5	5	4	5	3	3	2	2	35
50	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	33
51	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	27
52	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	42
53	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	42
54	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
55	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
56	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
57	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
58	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	30
59	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	31
60	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42
61	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35
62	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	44
63	1	2	3	5	5	4	4	3	1	1	29
64	1	4	4	5	3	3	2	3	3	3	31
65	3	4	5	5	4	5	3	3	2	2	36
66	2	4	4	5	4	5	3	2	2	3	34
67	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	38
68	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	34
69	1	5	5	5	4	5	3	3	2	2	35
70	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	33
71	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	27
72	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	42
73	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	42
74	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
75	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
76	3	4	5	5	4	5	3	3	2	2	36
77	2	4	4	5	4	5	3	2	2	3	34
78	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	38
79	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	34
80	1	5	5	5	4	5	3	3	2	2	35
81	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	33
82	1	3	3	3	4	4	2	2	2	3	27
83	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	42
84	1	5	5	5	4	5	5	5	4	3	42
85	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28

86	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
87	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	28
88	3	5	5	5	4	5	3	2	2	3	37
89	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	30
90	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	31
91	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42
92	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35
93	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	44
94	3	2	3	4	4	4	4	1	3	2	30
95	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	31
96	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42
97	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35
98	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	44
99	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42
100	1	2	5	5	4	5	4	4	3	2	35

Base de datos de la variable 2: CONTROL DE OBRAS PUBLICAS

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	total
1	4	1	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	3	44
2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	54
3	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	46
4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	43
5	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	36
6	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	52
7	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	55
8	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
9	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
10	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
11	3	2	2	4	5	4	4	5	3	2	2	2	3	41
12	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
13	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48
14	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	57
15	4	1	2	3	5	5	5	4	4	3	1	1	2	40
16	4	1	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	2	41
17	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	2	2	2	45
18	5	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	3	3	45
19	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	46
20	5	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	46
21	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	46
22	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	43
23	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	36
24	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	52
25	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	55
26	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
27	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
28	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
29	3	2	2	4	5	4	4	5	3	2	2	2	3	41
30	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
31	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48
32	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	57
33	4	1	2	3	5	5	5	4	4	3	1	1	2	40
34	4	1	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	2	41
35	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	2	2	2	45
36	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
37	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
38	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
39	3	2	2	4	5	4	4	5	3	2	2	2	3	41
40	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
41	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48
42	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	57
43	4	1	2	3	5	5	5	4	4	3	1	1	2	40

44	4	1	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	2	41
45	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	2	2	2	45
46	5	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	3	3	45
47	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	46
48	5	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	46
49	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	46
50	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	43
51	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	36
52	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	52
53	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	55
54	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
55	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
56	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
57	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
58	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
59	3	2	2	4	5	4	4	5	3	2	2	2	3	41
60	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
61	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48
62	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	57
63	4	1	2	3	5	5	5	4	4	3	1	1	2	40
64	4	1	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	2	41
65	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	2	2	2	45
66	5	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	3	3	45
67	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	46
68	5	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	46
69	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	46
70	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	43
71	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	36
72	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	52
73	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	55
74	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
75	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
76	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	2	2	2	45
77	5	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	3	3	45
78	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	46
79	5	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	46
80	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2	2	46
81	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	43
82	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	36
83	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	52
84	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	55
85	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
86	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46
87	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	36
88	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	2	46

89	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
90	3	2	2	4	5	4	4	5	3	2	2	2	3	41
91	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
92	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48
93	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	57
94	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	42
95	3	2	2	4	5	4	4	5	3	2	2	2	3	41
96	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
97	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48
98	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	57
99	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
100	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	48



Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016.

Br. Jessica Milagros de la Cruz Valdez

Resumen

Esta investigación fue desarrollada y planteada con siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública? El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la estandarización de los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública.

La investigación es por su tipo es básica y por su alcance descriptivo de corte transversal, el diseño fue no experimental. Se trabajó con la población total conformada por 100 trabajadores de una entidad pública.

Se aplicó la técnica de la encuesta para medir las variables procesos administrativos y control de obras públicas. Se concluye la estandarización de los procedimientos administrativos, presentan los siguientes niveles: el 18% considera que es poco aceptable, el 72% lo considera que es aceptable y el 10% considera que es muy aceptable. Por consiguiente la tendencia mayoritaria respecto a esta variable la considera aceptable.

El grado de correlación entra la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas es de 0,357 lo que nos indica que existe baja correlación lineal entre las variable mencionadas y la significancia de $\alpha = 0,000$ menor a $\alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H1: Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Palabras claves: Estandarización, procesos administrativos, control de obras.

Abstract

This research was developed and posed with the following general problem: What is the relationship between the standardization of administrative processes and the efficient control of public works in a public entity? The general objective: To determine the relationship between the standardization of administrative processes and the efficient control of Public Works in a public entity.

The research is by its basic type and by its descriptive cross-sectional scope, the design was non-experimental. We worked with the total population made up of 100 workers of a public entity.

The technique of the survey was applied to measure the variable administrative processes and control of public works. The standardization of administrative procedures is concluded, with the following levels: 18% consider it unacceptable, 72% consider it acceptable and 10% consider it acceptable. Therefore, the majority tendency regarding this variable considers it acceptable.

The degree of correlation between the standardization of administrative processes and the control of public works is 0.357 which indicates that there is a low linear correlation between the mentioned variables and the significance of $\alpha = 0.000$ lower than $\alpha = 0.05$, We reject the null hypothesis and accept the hypothesis of the researcher H1: There is a significant relationship between the standardization of administrative processes and the efficient control of Public Works in a public entity, 2016.

Key words: Standardization, administrative processes, control of works.

Introducción

Variable 1: Proceso administrativo

Una de las variables de estudio en la presente investigación son los procesos administrativos. Existe considerable información al respecto de dicha variable, se ha considerado la siguiente: Según Moratto (2007) el proceso administrativo es: "Una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones" (p.89).

Para la variable procesos administrativos se ha considerado las siguientes dimensiones:

Dimensión estandarización

Para la Sociedad Internacional de Tecnología para la Educación (ISTE, por sus siglas en inglés), los estándares son guías para programas y puntos de partida. Don Knezek del ISTE, define el término estándar como una noción que acarrea la idea adicional de que son expectativas para todos los estudiantes, sin distinción alguna, a diferencia de términos como competencia. Las competencias en cambio son exhaustivas, validadas y enfocadas profundamente en requerimientos.

Dávila, Coronado y Cerecer (2012), señalaron que:

Las Empresas de Distribución Eléctrica que cuentan con un área de administración de Proyectos, tienen la posibilidad de reestructurar dicha área, capacitando y especializando a sus profesionales en Proyectos de Inversión, estableciendo procedimientos estándar de trabajo, lo que permitirá optimizar las inversiones y mejorar la rentabilidad, generando un mejor desarrollo empresarial (p.178).

Dimensión Software

El término «software» fue usado por primera vez en este sentido por John W. Tukey en 1957. En la ingeniería de software y las ciencias de la computación, el software es toda la información procesada por los sistemas informáticos: programas y datos.

Existen varias definiciones similares aceptadas para software, pero probablemente la más formal sea la siguiente: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación estándar 729 del IEEE5.

Variable 2: control de obras públicas

Control

Robbins (1996), definió el control como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p. 654).

Obra

Casares (2010) consideró a la obra como:

El resultado de una actividad humana, es el producto de la creación, elaboración, construcción o la transformación de una cosa física preexistente, dando como resultado un bien inmueble. De las definiciones precedentes se desprende que no existe un elemento objetivo que permita distinguir cuando una obra es privada o pública, pues no existen, en principio, diferencias sustanciales entre esta última y la obra privada desde la perspectiva de su ejecución material (p. 67).

Público

Pellicer (2004) sostuvo que: "Está relacionado con el interés general, que tutela el Estado, la búsqueda de la satisfacción del beneficio colectivo, de allí que se considere, que una obra es pública cuando el Estado promueve o financia su construcción, para destinarla al uso o servicio del interés general o colectivo" (p.78).

La obra pública

Generalmente se dice que la obra viene a ser el programa que tiene por objeto identificar las acciones de mayor especificidad para cumplir las metas del proyecto y como tal comprende los gastos de dirección técnica, ejecución, ampliación o reparación de obras, así como la supervisión de las mismas, en las tres modalidades de ejecución o Administración directa o Encargo o Contrato Mientras que una obra pública es aquella construcción o trabajo que requiere de la dirección técnica de la utilización de mano de obra y/o materiales y equipos, que realice en forma parcial y total, directa o indirectamente, sea cual fuere el recurso económico que utilice para el financiamiento de la inversión correspondiente, el gobierno central, las instituciones, empresas e instituciones del sector público nacional, los gobiernos locales.

Dimensiones de control de obras publicas

En el Marco Conceptual del Control Interno (2007), de la Contraloría General de la República cuyo rol es orientar a todas las entidades del Estado Peruano en la efectiva implementación del Control Interno, mencionó dentro de sus consideraciones previas, lo siguiente:

Dimensión 1 control

García (2012), sostuvo que es: “Comprobación, inspección o intervención, inspección o intervención” (p. 134).

Dimensión 2 eficiencia

Es la relación existente entre los servicios contratados y los recursos utilizados para la ejecución de una obra y con un estándar de calidad pre establecido.

Dimensión 3 legalidad

Es la revisión y comprobación de la aplicación de las normas legales. Es la adecuación de los actos de la autoridad a un conjunto de normas jurídicas, las cuales deben estar expresadas en el ordenamiento jurídico vigente.

Sobre el tema de investigación, se han encontrado antecedentes internacionales como el Estudio de la OCDE sobre la gobernanza pública (2011), en la tesis; La nueva generación de infraestructuras del gobierno digital no sólo ofrece servicios tecnológicos como conectividad y seguridad, sino también información y conocimientos compartidos, facilitando la participación y la gestión de la colaboración entre sectores público y privado y entre el sector público y los ciudadanos, avanzando así en el desarrollo del gobierno digital.

Flores (2010- 2013) Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega. Tesis para optar al título de maestría en gerencia empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Se concluyó que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativo y la Gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Dugarte (2012) *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Tesis para optar al Grado de Magíster en Ciencias Contables. República Bolivariana de Venezuela Universidad de los Andes. Como resultado de la investigación se establecieron estándares de control interno administrativo para prevenir deficiencias en la ejecución de obras civiles realizadas por los órganos de la administración pública municipal.

Olivos (2011) *Propuesta de un sistema de gestión de cambios en proyectos de obra pública*. Tesis para optar por el grado de: Maestro en Ingeniería (construcción). Universidad Nacional Autónoma de México. La presente tesis tiene como objetivo el desarrollo de un sistema de gestión de cambios enfocada altamente a los proyectos ejecutados con base en contratos a precios unitarios, estos son los más utilizados en el país y están sujetos a muchas variantes y modificaciones que la mayor parte de las veces es el constructor el principal afectado debido al mal manejo de las circunstancias los proyectos.

Flores (2013) Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013. Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables en estudio, expresamos las principales conclusiones a las que arribamos tales como, se determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, ya que no hubo un buen funcionamiento del proceso administrativo y la Gestión empresarial.

Bermúdez, (2010) en su estudio titulado: Mejoramiento de la Calidad en la gestión de procesos para Supervisión de Obras. Tesis para optar el grado de magister en Gestión Tecnológica Empresarial en la Universidad Nacional de Ingeniería. Concluye que la satisfacción del cliente en las empresas de supervisión, es determinar cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido; por lo que resulta de vital importancia que todo el personal de la empresa de supervisión u organización conozcan cuáles son los beneficios, para que de esa manera estén mejor capacitadas para contribuir con todas las tareas que apunten a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo

Es hipotético porque en un proceso en el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se actúa entonces en ciclos deductivos-inductivos para explicar el fenómeno que queremos conocer.

El enfoque es cuantitativo, se considera cuantitativo porque el objetivo es cuantificar la variable, se mide a través de un instrumento y los datos se procesan para la estadística descriptiva e inferencial.

De nivel o carácter descriptiva, se refiere a que los datos se presentan tal cual se obtienen se describe los hallazgos.

El tipo de Investigación es básica, toma de referencia información sobre las variables de estudio busca contrastar y aportar mayor información al respecto.

El diseño de la presente investigación es no experimental, y transversal. Es de corte transversal, es decir los datos serán obtenidos en un solo momento, en único tiempo, en un periodo menor al de un año ya que el propósito de la investigación es describir los resultados y así poder realizar el análisis y la relación posible entre las variables estudiadas en un determinado momento.

La población para la presente investigación es censal, también llamado finita y pequeña, se toma como muestra a todos los miembros del personal que labora en la entidad pública es decir a toda la población ya que presentan características homogéneas. La muestra seleccionada estuvo conformada por todos los miembros del personal que labora en la entidad pública, 68 hombres y 32 mujeres

La técnica de recolección de datos que fue utilizada en la presente investigación, es la encuesta.

Ficha del instrumento de la variable 1

Nombre: Escala de procedimientos administrativos

Autor: De la Cruz

Año : 2016

Lugar: Lima, Perú.

Objetivo: Determinar la apreciación de la estandarización de los procesos administrativos de una entidad pública.

Administración: individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario con 10 items politómicos, distribuido en 2 dimensiones: estandarización y software.

Calificación.

Las respuestas serán medidas bajo la modalidad de la escala de Likert, donde la escala 5 corresponde a la alternativa Siempre (5 puntos), Casi siempre (4 puntos), Algunas veces (3 puntos), Casi nunca (2 puntos), Nunca (1 punto) son politómicas de tipo Likert, con cuatro alternativas de respuesta.

Interpretación

Baremo:

D1: Poco aceptable (5 – 11), aceptable (12 -18), muy aceptable (19 – 25)

D2: Poco aceptable (5 – 11), aceptable (12 -18), muy aceptable (19 – 25)

General: Poco aceptable (10-27) Aceptable (28-34) Muy aceptable (35--50)

Validez:

La validez se determinó con el juicio de expertos para la validación del temático y metodólogo

Ficha del instrumento de la variable 2

Nombre: Escala de Control de obras publicas

Autor: De la Cruz

Año: (2016)

Lugar : Lima, Perú.

Objetivo: Determinar la apreciación de la estandarización de los procesos administrativos de una entidad pública.

Administración: individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario con 13 items politómicos, distribuido en 3 dimensiones: control, eficiencia y legalidad.

Calificación.

Las respuestas serán medidas bajo la modalidad de la escala de Likert, donde la escala 5 corresponde a la alternativa Siempre (5 puntos), Casi siempre (4 puntos), Algunas veces (3 puntos), Casi nunca (2 puntos), Nunca (1 punto) son politómicas de tipo Likert.

Interpretación

Baremo:

D1: Poco aceptable (6 -14) Aceptable (15 - 23) Muy aceptable (24 - 30)

D2: Poco aceptable (4 - 9) Aceptable (10 -15) Muy aceptable (16 - 20)

D3: Poco aceptable (3 - 7) Aceptable (8 - 11) Muy aceptable (12 - 15)

Baremo general: Poco aceptable (13 – 35) Aceptable (36 -48) Muy aceptable (49 – 65)

Resultados

De acuerdo a la tabla 10 el grado de correlación entra la estandarización de los procesos administrativos y el control de obras públicas es de 0,511 lo que nos indica que existe una correlación directa y media. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H_1 : Existe relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

De acuerdo a la tabla 11 el grado de correlación entra la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública es de 0,515 lo que nos indica que existe una correlación directa y media. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que refiere H_1 : Existe relación significativa entre la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

De acuerdo a la tabla 12 el grado de correlación entra la implementación de estándares en los procesos administrativos y el control de obras públicas en una entidad pública es de 0,877 lo que nos indica que existe una correlación directa y alta. Así mismo un nivel de significancia = 0,000 es decir $p > \alpha = 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H_1 : Existe relación significativa entre la implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016.

Conclusión

Se concluye que existe una relación significativa entre la estandarización de los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016, con un coeficiente de correlación entre es de 0,511 y un p valor de 0,000 menor a $\alpha = 0,05$.

Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión implementación de estándares en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016, con un coeficiente de correlación entre es de 0,515 y un p valor de 0,000 mayor a $\alpha=0,05$.

Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión implementación de un software en los procesos administrativos y el control eficiente de las Obras Públicas en una entidad pública, 2016, con un coeficiente de correlación entre es de 0,877 y un p valor de 0,000 menor a $\alpha=0,05$

Recomendaciones

Las autoridades responsables de la entidad pública, deben de proponer una estandarización de los procesos administrativos que agilice el trabajo de los empleados.

Las autoridades responsables de la entidad pública deben de fortalecer el control de las obras públicas.

Las autoridades responsables de la entidad pública, deben de capacitar a los trabajadores respecto al uso de nuevos estándares de los procesos administrativos.

Las autoridades responsables de la entidad pública, deben de capacitar a los trabajadores respecto al uso de nuevo software de los procesos administrativos.

Referencias

- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bermúdez, J. (2010). *Mejoramiento de la Calidad en la gestión de procesos para Supervisión de Obras*. Tesis de maestría. Perú: Universidad Nacional de Ingeniería
- Constitución política del Perú de 1993.
- Cronbach, L. (1971). *Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas*. Estados Unidos.
- Dávila, J. Coronado, A. y Cerecer, B. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. Contaduría y administración.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Tesis de maestría. República Bolivariana de Venezuela: Universidad de los Andes.
- Flores, J. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coprobas Jinotega 2010-2013*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.
- García, T. (2012). Definición de control. En T. García, *Diccionario Enciclopédico Larousse* (pág. 285). Mexico D.F: EDICIONES LAROUSE, S.A. de C.V, Mexico, D.F.

- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. Mexico: .Interamericana Editores SA.
- Hernández, Fernandez y Baptista (2014) titulado: *Metodología de la Investigación*.
- Olivos, J. (2011) Propuesta de un sistema de gestión de cambios en proyectos de obra pública. Tesis de maestría. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mata, M. (1997). Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación. Quito: Adler.
- Maikari. M. (2012). Pasos del proceso administrativo.
- Meggison y otros (1996).Administración, conceptos y aplicación. México: CECSA.
- Ministerio de economía y finanzas (2009). El Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, OSCE.
- Moratto, J. (2007). Cuatro pasos fundamentales del proceso administrativo.
- Robbins, P. (1996). Administración: teoría y práctica (2da. Edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S., Decenzo, D. y Moon, H. (2009). *Fundamentos de Administración*, Sexta Edición. México: Pearson Educación.
- Stoner, F. (2012). Definición de control. En A. p. Martinez, Gestion Empresarial. Mexico: Interamericana editores S.A. de C.V.
- Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, Noriega Editores.
- Tukey, John Wilder (1977). Análisis de la data exploratoria.