



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PROGRAMA DE MEJORAS BASADO EN LA TEORÍA DE LAS  
RESTRICCIONES, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LA DIDUR DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE KAÑARIS, FERREÑAFE, LAMBAYEQUE – 2016**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**

**EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. CESAR AUGUSTO QUEZADA AGUILAR**

**Br. RITA DE JESUS TORO LOPEZ**

**ASESOR:**

**Dra. GIOCONDA SOTOMAYOR NUNURA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2017**

## PÁGINA DE JURADO

---

**Dr. Oscar López Regalado**

**Presidente**

---

**Mg. Martín Wilson Lozano Rivera**

**Secretario**

---

**Dra. Gioconda del Socorro Sotomayor Nunura**

**Vocal**

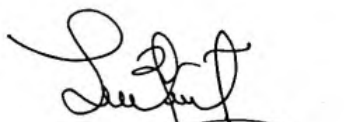
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, RITA DE JESUS TORO LOPEZ y CESAR AUGUSTO QUEZADA AGUILAR, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40185758 y 16683875 respectivamente, con la tesis titulada "Programa de Mejoras basado en la Teoría de las Restricciones, para optimizar los procesos administrativos de la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris, Ferreñafe, Lambayeque – 2016"

Declaráramos bajo juramento que:

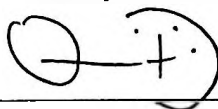
- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.  
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



RITA DE JESUS TORO LOPEZ  
DNI 40185758

Chiclayo, 15 de febrero del 2017.



CESAR AUGUSTO QUEZADA AGUILAR  
DNI: 16683875

## DEDICATORIA

A mis Hijos:

A Mamá y Esmeralda

Estas personas importantes en mi vida que estaban dispuestas como siempre a darme todo su apoyo y ahora quiero devolver un poco de todo lo inmenso que me han entregado y

Ariana, Matías

Son lo más grande y precioso que Dios me ha dado, mi inspiración y la razón que tenga éxito. Con el amor y el afecto Dedico esta tesis para ustedes

Rita.

A Esposa e Hijo Cesar:

Por ser las personas más importantes en vida que me brindan la fortaleza necesaria para cumplir con mis metas y objetivos trazados, para ellos que son mi mayor inspiración y

Vicente Francisco:

Mi ángel, que siempre está presente en mi vida y me cuida e ilumina diariamente, dándole luz a mis pasos.

César.

## **AGRADECIMIENTO**

Esta tesis es un esfuerzo que, directa o indirectamente, participó más gente a leer, revisar, editar y dar aliento junto en tiempos de crisis y en tiempos de felicidad.

Agradecemos al Maestro Max Fernando Urbina Cárdenas por haber confiado en nosotros, por la paciencia, por la asesoría, su apoyo, sus comentarios y aliento que siempre proporcionan durante todo el proceso de desarrollo de la tesis y sus acertadas correcciones.

Gracias también a nuestros colegas que han apoyado y ayudado permitiéndonos entrar en su vida durante los casi dos años de vida dentro y fuera del aula. José, Roberto, Luis, Pepe y Fernando, gracias

A nuestras familias que nos acompañaron en este emprendimiento que significó la maestría y que, de manera incondicional, entendieron nuestras ausencias y nuestros malos momentos.

Los Autores

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Magister en el Programa de Gestión Pública de la Universidad “César Vallejo”, ponemos a vuestra consideración la presente tesis titulada: “PROGRAMA DE MEJORAS BASADO EN LA TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIDUR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS, FERREÑAFE, LAMBAYEQUE – 2016”,

Si hubiese alguna observación a la presente, tomaremos en cuenta sus apreciaciones y de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad “César Vallejo” las podamos implementar para mejorar la presente Tesis.

**Los Autores**

## **RESUMEN**

El título de esta investigación es Programa de Mejoras basado en la teoría de las restricciones, para optimizar los Procesos Administrativos de la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris, Ferreñafe, Lambayeque – 2016, tuvo como objetivo general implementar un programa de mejoras basado en la teoría de las restricciones, para optimizar los procesos administrativos de la oficina de DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris. El tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptivo con propuesta. Así mismo se utilizaron una guía de entrevista y un cuestionario. Como resultado de la investigación se diseñó un programa de mejoras para optimizar los procesos administrativos en la Jefatura de DIDUR, para llevar con mayor eficiencia, calidad la ejecución de obras programas en los ejercicios presupuestales de la municipalidad Distrital de Kañaris. Después de haber aplicado los instrumentos y analizado los resultados se concluye que se ha planteado herramientas para la ejecución de obras en la Jefatura de DIDUR, se ha planteado una estructura orgánica para el adecuado funcionamiento de la jefatura de DIDUR, también se ha planteado herramientas de apoyo y control en la Jefatura de DIDUR para la ejecución de obras y por último se han planteado formatos para la etapa de control en la ejecución de las obras.

**Palabras Clave:** Programa de Mejoras, Teoría de Restricciones, Procesos Administrativos.

## ABSTRACT

The title of this research is Program of Improvements based on the theory of the restrictions, to optimize the Administrative Processes of the DIDUR of the Municipality of Kañaris, Ferreñafe, Lambayeque - 2016, had as general objective to implement a program of improvements based on the Theory of constraints, to optimize the administrative processes of the DIDUR office of the Kañaris District Municipality. The type of research was non-experimental with descriptive design with proposal. An interview guide and a questionnaire were also used. As a result of the research, a program of improvements was designed to optimize the administrative processes in the DIDUR Headquarters, in order to carry out, with greater efficiency and quality, the execution of works programs in the budgetary exercises of the district municipality of Kañaris. After applying the tools and analyzing the results, it is concluded that tools have been proposed for the execution of works in the DIDUR Headquarters, an organic structure has been proposed for the proper functioning of the DIDUR headquarters, tools for Support and control in the Headquarters of DIDUR for the execution of works and finally have been proposed formats for the control stage in the execution of the works.

**Key Words:** Program Improvements, Theory of Restrictions, Administrative Processes.



## INDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACION .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	6
1.3. Justificación .....	6
1.4. Limitaciones.....	7
1.5. Antecedentes .....	7
1.6. Objetivos .....	13
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	14
2.1. Marco Teórico .....	15
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO .....	21
3.1. Hipótesis .....	22
3.2. Variables .....	22
3.3 Metodología.....	23
3.4 Población, muestra y muestreo.....	24
3.5 Método de investigación.....	24
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.7 Método de análisis de datos .....	25
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	27
4.1. Resultados y tablas en gráficos .....	28
4.2. Discusión de resultados .....	48
4.3. Análisis de resultados de entrevista aplicada a funcionarios de la jefatura de DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris. ....	62

**CAPITULO V: DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA APLICARSE EN LA DIDUR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS .....64**

- 5.1. Datos Informativos.....65
- 5.5. Diseño de procesos administrativos para la elaboración de Perfiles del Sistema Nacional de Inversión Pública en la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris .....66
- 5.6. Diseño de procesos administrativos para la elaboración de Expedientes Técnicos de Obra en la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris .....68
- 5.7. Diseño de procesos administrativos para la ejecución de obra bajo la modalidad de administración directa en la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris .....70
- 5.10. Diseño de procesos administrativos para la ejecución de obra bajo la modalidad de administración indirecta o contrata en la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris .....73
- 5.11. Diseño de procesos administrativos para el Residente de obra en obras bajo la modalidad de administración directa en la DIDUR de la Municipalidad Distrital de Kañaris. 75
- 5.12. Diseño de procesos administrativos de apoyo y control al jefe de obra en la ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Kañaris. ....79

**CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....89**

- 6.1. Conclusiones.....90
- 6.2. Recomendaciones.....91

**CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....92**

- Referencias bibliográficas .....93

**CAPITULO VIII: ANEXOS .....96**

- ANEXO 1 .....97
- ANEXO 2 .....100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	23
Tabla 2. ¿Tiene usted, conocimiento si la Municipalidad Distrital de Cañaris, existen documento de gestión como. Plan de Desarrollo Urbano o Plan de Desarrollo Concertado? .....	28
Tabla 3. ¿Conoce usted, si en la Municipalidad Distrital de Cañaris se realizan obras bajo las siguientes modalidades?.....	29
Tabla 4 ¿Conoce usted, si el PIA 2016 se ha ejecutado en su totalidad?.....	30
Tabla 5. ¿Conoce usted, si en la Jefatura de DIDUR cuenta con profesionales del área de Ingeniería y Arquitectura? .....	31
Tabla 6. ¿Cree usted, que la Jefatura de DIDUR cuenta con el personal necesario?.....	32
Tabla 7. ¿Sabe usted, si el personal de la Jefatura de DIDUR visita las obras que ejecuta la Municipalidad Distrital de Cañaris? .....	33
Tabla 8. ¿Sabe usted, si las obras que ejecuta la Municipalidad Distrital de Cañaris cuenta con Residente de Obras o responsables técnicos?.....	34
Tabla 9. ¿Sabe usted, si las obras que ejecuta la Municipalidad Distrital de Cañaris cuenta con Supervisor de obras o Inspector de obras?.....	35
Tabla 10. ¿Tiene conocimiento usted, si la Jefatura de DIDUR, cuenta con normas o directivas internas para la ejecución de obras bajo la modalidad de administración Directa? .....	36
Tabla 11. ¿Sabe usted, si la Jefatura de DIDUR ha establecido indicadores que permitan hacer un seguimiento a las obras?.....	37
Tabla 12. ¿Sabe usted, si en la Jefatura de DIDUR las obras que han sido ejecutadas han sido liquidadas? .....	38
Tabla 13. ¿Por qué cree usted, que la Municipalidad Distrital de Cañaris no cuenta con un programa de mantenimiento de las obras que ha ejecutado? .....	39
Tabla 14. ¿Sabe usted, si la Municipalidad capacita al personal de la Jefatura de DIDUR? .....	40
Tabla 15. ¿Sabe usted, si la Jefatura de DIDUR cuenta con asesoramiento de otras instituciones del estado? .....	41
Tabla 16. ¿Tiene conocimiento usted, cuando ha sido la última auditoria de parte de la contraloría que ha tenido la Jefatura de DIDUR? .....	42
Tabla 17. ¿Cree usted, que sería necesario implementar un programa de mejoras en la Jefatura de DIDUR de la Municipalidad Distrital de Cañaris?.....	43
Tabla 18. ¿Cuál cree usted, que es el principal problema que tiene la Jefatura de DIDUR para la ejecución de obras por Administración Directa?.....	44
Tabla 19. ¿Por qué cree usted, que la Municipalidad Distrital de Cañaris el 90% de sus obras las ejecuta por Administración Directa? .....	45
Tabla 20. ¿Cuenta la Jefatura de DIDUR con personal calificado en el área de maquinaria pesada? .....	46
Tabla 21. ¿Tiene conocimiento usted, si la Jefatura de DIDUR cuenta con reportes de trabajo que realiza la maquinaria pesada? .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relaciones básicas sobre las cuales se puede incidir para afectar la eficacia ....	17
Figura 2. Utilización de recursos con capacidad restrictiva .....	18
Figura 3. Sincronización del flujo productivo.....	18
Figura 4 Existe Plan de Desarrollo Urbano o Plan de Desarrollo Concertado .....	28
Figura 5 Obras bajo las modalidades:CONTRATA, ADMINISTRACIÓN ,LAS DOS .....	29
Figura 6 Conoce el PIA 2016 se ha ejecutado .....	30
Figura 7 Cuenta con profesionales del Area de Ingeniería y Arquitectura .....	31
Figura 8 La Jefatura de DIDUR cuenta con el personal necesario .....	32
Figura 9. El personal de DIDUR, visita las obras que ejecuta la Municipalidad.....	33
Figura 10. Las obras que ejecuta la Municipalidad cuenta con Residente de Obras o responsables técnicos .....	34
Figura 11 Obras que ejecuta la Municipalidad cuenta con Inspectores de Obras o Supervisor.....	35
Figura 12 Cuenta con normas o directivas internas para la ejecución de obras.....	36
Figura 13 La Jefatura de DIDUR ha establecido indicadores para seguimiento de la ejecución de obras: .....	37
Figura 14 . Las obras que han sido ejecutadas han sido liquidadas .....	38
Figura 15 La Municipalidad no cuenta con un programa de mantenimiento de las obras ejecutadas. ....	39
Figura 16 La Municipalidad capacita al personal de la Jefatura de DIDUR.....	40
Figura 17. La Jefatura de DIDUR cuenta con asesoramiento de otras instituciones del estado:.....	41
Figura 18. Cuando ha sido la última auditoria de parte de la contraloría .....	42
Figura 19 Implementar un programa de mejoras en la Jefatura de DIDUR.....	43
Figura 20 Principal problema que tiene la Jefatura de DIDUR para la ejecución de obras	44
Figura 21 La Municipalidad el 90% de sus obras las ejecuta por Administración Directa...	45
Figura 22 Cuenta la Jefatura de DIDUR con personal calificado .....	46
Figura 23 La jefatura de DIDUR cuenta con reportes de los trabajos que realiza.....	47