



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA SUBGERENCIA DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO DE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

AUTOR:

BERNAL CHIRINOS VILMA FORTUNATA.

ASESOR:

MG. MONCADA GONZALES TERESA.

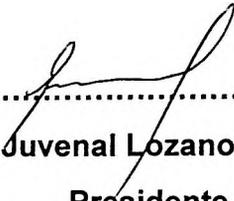
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.

LIMA – PERÚ

2015

Miembros del Jurado



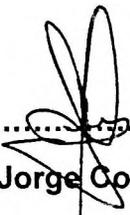
.....

Mg. Juvenal Lozano Lozano
Presidente



.....

Mg. Mártha Ames Coca
Secretaria



.....

CPC. Jorge Collahua Enciso
Vocal

Dedicatoria

Gracias a Dios por iluminar mi camino, a mis hijas que son motor de mi vida a quienes amo y protegeré siempre, hija Edvi, te expreso mi reconocimiento por tu apoyo constante, por desvelarte a mi lado, hija Isabel, valoro tu comprensión cuando no pude asistir a tus eventos escolares, a ti también Danny, siempre dispuesto a tenderme tu mano, a ustedes dedico esta tesis.

Agradecimiento

En la realización de esta tesis han sido de gran ayuda algunas personas sin las cuales no hubiera sido posible su conclusión, a la Profesora Mg. Yrma Neyra que marcó el inicio, pero en especial a la Profesora Mg. Teresa Gonzales Moncada, gracias por su entrega y dedicación, con sus lineamientos y el estilo de rectitud que la caracteriza nos ha permitido avanzar hasta aquí, ser futuros profesionales.

Asimismo agradezco al Programa SUBE de nuestra universidad, con el equipo de profesionales con que cuenta, ha logrado desarrollar mejor nuestras capacidades, con el propósito de obtener la excelencia en nuestra profesión.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Vilma Fortunata Bernal Chirinos, con DNI N°10054288, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, S.J.L. Marzo del 2015.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vilma Fortunata Bernal Chirinos', is positioned above a horizontal dotted line.

Vilma Fortunata Bernal Chirinos

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Proceso Administrativo en la Subgerencia de Trámite Documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

La Autora.

Índice

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	46
1.2 Objetivos Generales	50
1.2.1 Objetivos específicos	50
II. MARCO METODOLÓGICO	52
2.1. Variables	52
2.2. Operacional de las variables	52
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño de investigación	56
2.6. Población y muestra	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	60
III. RESULTADOS	61
3.1 ANÁLISIS POR DIMENSIÓN	62
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS PRINCIPALES PREGUNTAS	66
IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS I	91
ANEXOS II	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tabla de Frecuencia Planificación	62
Tabla 2:	Tabla de Frecuencia Organización	63
Tabla 3:	Tabla de Frecuencia Dirección	64
Tabla 4:	Tabla de Frecuencia Control	65
Tabla 5:	Tabla de Frecuencia Estrategias Planificadas	66
Tabla 6:	Tabla de Frecuencia Estímulos permanentes	67
Tabla 7:	Tabla de Frecuencia Dirección y Liderazgo	68
Tabla 8:	Tabla de Frecuencia Líderes con Capacidades y Habilidades	69
Tabla 9:	Tabla de Frecuencia Comunicaciones Internas y Externas	70
Tabla 10:	Tabla de Frecuencia Procesos Administrativos	71
Tabla 11:	Tabla de Frecuencia cronogramas establecidos	72
Tabla 12:	Tabla de Frecuencia Manuales Organizacionales	73
Tabla 13:	Tabla de Frecuencia Cumplimiento de Objetivos	74
Tabla 14:	Tabla de Frecuencia Sistemas Informáticos y la visión	75
Tabla 15:	Tabla de Frecuencia Planes y Estrategias	76
Tabla 16:	Tabla de Frecuencia Políticas Institucionales	77
Tabla 17:	Tabla de Frecuencia Misión de la organización	78
Tabla 18:	Tabla de frecuencias Importancia de colaboradores	79
Tabla 19:	Tabla de Frecuencia Equipos en función a capacidades	80
Tabla 20:	Tabla de Frecuencia procesos de control	81
Tabla 21:	Tabla de frecuencia indicadores de control	82

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Estado de Planificación	62
Gráfico 2:	Estado de Organización	63
Gráfico 3:	Estado de Dirección	64
Gráfico 4:	Estado de Control	65
Gráfico 5:	Estado de Estrategias Planificadas	66
Gráfico 6:	Estado de Estímulos permanentes	67
Gráfico 7:	Nivel de Dirección y Liderazgo	68
Gráfico 8:	Nivel de Líderes con Capacidades y Habilidades	69
Gráfico 9:	Estado de Comunicaciones Internas y Externas	70
Gráfico 10:	Estado de Procesos Administrativos	71
Gráfico 11:	Estado de cronogramas establecidos	72
Gráfico 12:	Estado de Manuales Organizacionales	73
Gráfico 13:	Estado de Cumplimiento de Objetivos	74
Gráfico 14:	Estado de Sistemas Informáticos en la visión	75
Gráfico 15:	Estado de Planes y Estrategias	76
Gráfico 16:	Existencia de Políticas Institucionales	77
Gráfico 17:	Existencia de la Misión en la organización	78
Gráfico 18:	Nivel de Importancia de los colaboradores	79
Gráfico 19:	Estado de Equipos en función a capacidades	80
Gráfico 20:	Estado de procesos de control	81
Gráfico 21:	Nivel indicadores de control	82

Resumen

El estudio de investigación "Proceso Administrativo en la Subgerencia de Trámite Documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima -2014", tuvo como objetivo general identificar el Proceso Administrativo en la Subgerencia de Trámite Documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima -2014, a fin de medir el grado de compromiso, de parte de los colaboradores y funcionarios, teniendo en cuenta que en la administración pública existe un modelo de administración jerarquizado y piramidal donde los colaboradores en general no tienen opción de plantear propuestas u objetivos, por tanto los funcionarios juegan un rol muy importante como líderes de los procesos y de la gestión edil, a fin de brindar un servicio de calidad a los administrados ya que el trabajo inercial refleja la aguda debilidad en la gestión y trae como consecuencia la deficiencia en los procesos; se debe tener en cuenta que los usuarios son los que definen la calidad de los servicios. Al respecto se tuvo como base la teoría de José Enrique Louffat Olivares (2012), definiendo el proceso administrativo a través de la planeación, organización, dirección y el control. El método científico fue observacional, el tipo de investigación básico descriptivo, considerándose una población de 33 colaboradores de la Subgerencia de Trámite Documentario, con una muestra censal ya que se consideró a toda la población a quienes se aplicó una encuesta; el instrumento utilizado fue el cuestionario modificado tipo likert. Se utilizó el sistema estadístico SPSS versión 21, cuyos resultados estadísticos obtenidos permitieron desarrollar la discusión, las conclusiones y recomendaciones objeto de estudio.

Palabra clave: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Abstract

The research study "Administrative Process Document Processing Assistant Manager of the Metropolitan Municipality of Lima -2014" overall objective was to identify the administrative process in the Document Processing Assistant Manager of the Metropolitan Municipality of Lima -2014, to measure the degree of commitment on the part of employees and officials, considering that in the civil service management model and hierarchical pyramid where employees generally have no chance to make proposals or objectives exist, therefore the officials play a role very important as leaders of processes and management of the mayor, in order to provide a quality service to citizens because the inertial work reflects the acute weakness in the management and results in deficiency in the process; It should keep in mind that users are what define the quality of services. In this regard it was based on the theory Louffat Jose Enrique Olivares (2012), defining the administrative process through the planning, organization, management and control. The scientific method was observational, descriptive type of basic research, considering a population of 33 collaborators Document Processing Assistant Manager, a census shows as the entire population was considered to a survey applied; The instrument used was the modified Likert type questionnaire. The SPSS version 21 statistical system was used, whose statistical results obtained allowed the development discussion, conclusions and recommendations under consideration.

Keyword Name: Planning, Organization, Management and Control